VASTUULLISUUSRAPORTTI 2019

HY247
HELSINGIN YLIOPISTON
KIINTEISTÖPALVELUT

SISÄLLYSLUETTELO

ORGANISAATIO

VASTUULLISUUS-OHJELMA

MEILTÄ SAA ERIN-OMAISTA PALVELUA

MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA

ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ

MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN

VASTUULLISUUS LUKUINA

GRI-INDEKSI

SISÄLLYSLUETTELO

SISÄLLYSLUETTELO 2

VUODEN 2019 VASTUULLISUUDEN KOHOKOHDAT 3

ORGANISAATIO 4
HY247 lyhyesti 5
HY247:n palvelut 6
HY247:n tehtävä ja strategia 7
Megatrendien vaikutus toimintaympäristöön 8
Sidosryhmäyhteistyö 9
Toimitusjohtajan sanat 10

HY247:N VASTUULLISUUS

VASTUULLISUUSOHJELMA 11
Vastuullisuuden lähtökohdat 12
Kestävän kehityksen teemat 13
Olennaisuusanalyysi 14
Vastuullisuustavoitteet 15
Vastuullisuuden johtaminen 16

MEILTÄ SAA ERINOMAISTA PALVELUA 17
Asiakastyytyväisyys 18
Palveluiden kehittäminen 19

MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA 20
Henkilöstön kehitys ja koulutus 21-22
Henkilöstön tyytyväisyys 23
Henkilöstön hyvinvointi 24-25

ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ 26
Kiertotalous ja jätehuolto 27-28
Ilmastonmuutoksen hillitseminen 29-30
Vastuulliset hankinnat 31

MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN 32
Kustannustehokkuus ja läpinäkyvyys 33
Hyvä johtaminen 34

VASTUULLISUUS LUKUINA 35
Raportointiperiaatteet 36
Laskennan lähtötiedot 37-39

GRI-INDEKSI 40-43

MEILTÄ SAA ERINOMAISTA PALVELUA

100 %
esimiehistä toteutti 360-arvioinnin

3,3
asiakastyytyväisyys asteikolla 1-5

< 1 vrk
Palvelupyyntöjen reaktioaika

8 427
hoidettua palvelupyyntöä

Kehitämme palveluitamme ja asiakastyytyväisyyttä jatkuvasti.

MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA

291
työntekijää keskimäärin

12,6 vuotta
työsuhteiden pituus keskimäärin

68/100
työtyytyväisyys

45/100
työhyvinvointi-indeksi

Tarjoamme työntekijöillemme viihtyisän työympäristön ja kehittymis-mahdollisuuksia.

ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ

Palvelujemme kohteena olevissa kiinteistöissä:

7
kohteeseen aurinkopaneelit

lähes 100 %
jätteiden hyötykäyttö

237 tCO_2e
hiilijalanjälki

702 MWh
energiankulutus

Pienennämme toimintamme ympäristövaikutuksia ja hiilijalanjälkeämme.

HY247
HELSINGIN YLIOPISTON KIINTEISTÖPALVELUT

MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN

21,4 M€
liikevaihto

5 %
liikevaihdon kasvu

140 htv
työllistävä vaikutuksemme

12,5 M€
henkilöstökulut

Toimimme eettisesti ja läpinäkyvästi sidosryhmiemme kanssa.

HY247
HELSINGIN YLIOPISTON KIINTEISTÖPALVELUT

SISÄLLYSLUETTELO

ORGANISAATIO

VASTUULLISUUS-OHJELMA

MEILTÄ SAA ERIN-OMAISTA PALVELUA

MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA

ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ

MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN

VASTUULLISUUS LUKUINA

GRI-INDEKSI

ORGANISAATIO

HY247 LYHYESTI

SISÄLLYSLUETTELO

ORGANISAATIO
- **HY247 lyhyesti**
- HY247:n palvelut
- HY247:n tehtävä ja strategia
- Megatrendien vaikutus toiminta-ympäristöön
- Sidosryhmä-yhteistyö
- Toimitusjohtajan sanat

VASTUULLISUUS-OHJELMA

MEILTÄ SAA ERIN-OMAISTA PALVELUA

MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA

ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ

MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN

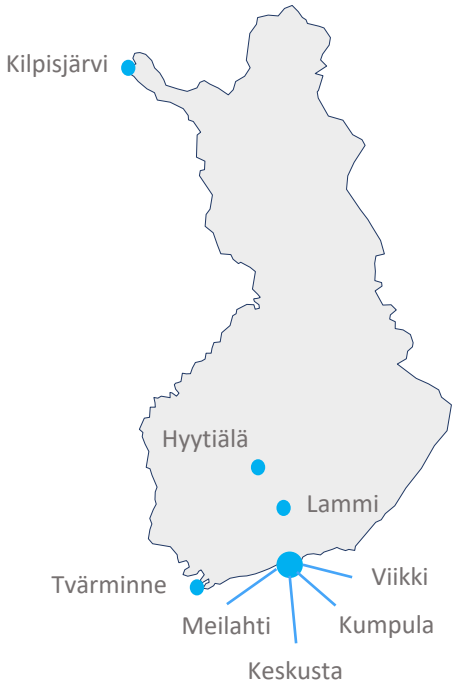
VASTUULLISUUS LUKUINA

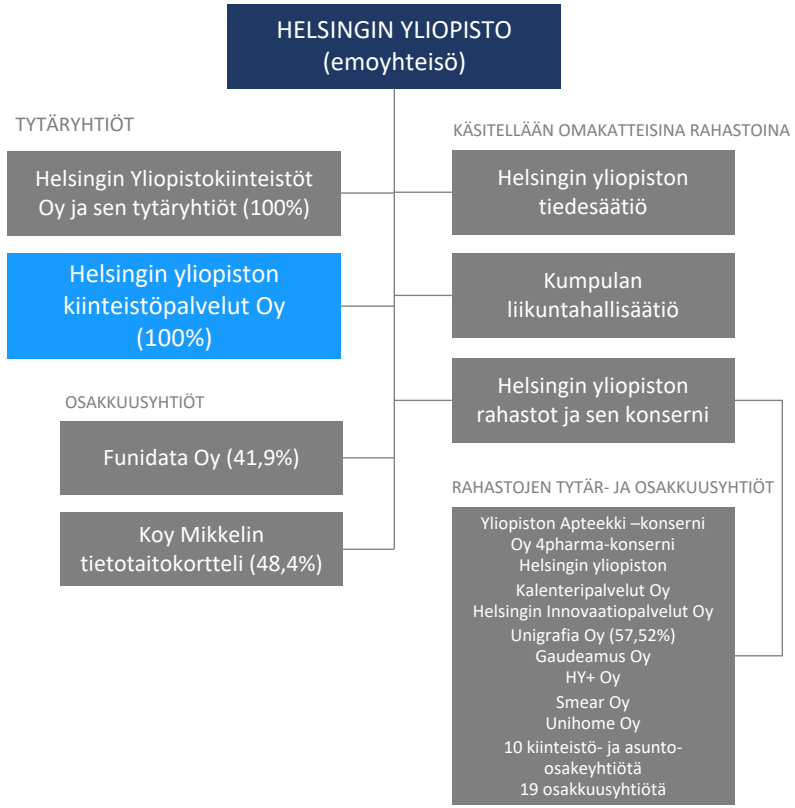
GRI-INDEKSI

Helsingin yliopiston kiinteistöpalvelut Oy eli HY247 on reilun 300 työntekijän yhteisö, joka tarjoaa kiinteistöpalveluja Helsingin yliopistolle ja sen henkilöstölle, opiskelijoille ja muille tilojen käyttäjille.

HY247 pitää huolta Helsingin yliopiston neljästä kampusalueesta; Keskusta, Meilahti, Kumpula ja Viikki sekä tutkimusasemasta; Hyytiälä, Kilpisjärvi, Lammi ja Tvärminne. Toiminta kattaa kaikkiaan 570 000 m^2 ja noin 300 rakennusta, joissa toimii arviolta 7 800 yliopistolaista ja 40 000 opiskelijaa.

HY247:n toiminta kattaa viisi palvelualuetta: ylläpitopalvelut (laitos- ja kiinteistöhoito sekä kuljetus ja kalustaminen), rakennuttamis- ja asiantuntijapalvelut (sisustussuunnittelu ja rakennushankkeet sekä tekniset asiantuntijat), vahtimestaripalvelut (vahtimestarit ja tilavaraus), siivouspalvelut (siivous ja jätteiden lajittelu) ja hallintopalvelut.





Helsingin yliopistokonsernin rakenne 2018.

HY247 perustettiin vuonna 2017, kun Helsingin yliopiston Tila- ja kiinteistökeskus jaettiin Helsingin yliopiston kiinteistöpalvelut Oy:ksi ja Tilat ja kiinteistöt –toimialaksi. HY247 aloitti toimintansa vuoden 2018 alussa. Yhtiö on Helsingin yliopiston täysin omistama tytäryhtiö ja toimii in-house-periaatteella, eli se myy palvelujaan ainoastaan yliopistokonsernille kokonaispalvelusopimuksella. Yrityksen pääkonttori sijaitsee Helsingissä.

HY247:N PALVELUT

SISÄLLYSLUETTELO

ORGANISAATIO
- HY247 lyhyesti
- **HY247:n palvelut**
- HY247:n tehtävä ja strategia
- Megatrendien vaikutus toiminta-ympäristöön
- Sidosryhmä-yhteistyö
- Toimitusjohtajan sanat

VASTUULLISUUS-OHJELMA

MEILTÄ SAA ERIN-OMAISTA PALVELUA

MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA

ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ

MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN

VASTUULLISUUS LUKUINA

GRI-INDEKSI

HY247:n toiminta kattaa viisi palvelualuetta: rakennuttamis- ja asiantuntijapalvelut (kunnossapito, sisustussuunnittelu ja hankkeet), ylläpitopalvelut (laitos- ja kiinteistöhoito sekä kuljetus ja kalustaminen), vahtimestaripalvelut (vahtimestarit ja tilavaraus), siivouspalvelut (siivous ja jätteiden lajittelu) ja hallintopalvelut (henkilöstöhallinto, sopimushallinto, viestintä).

Rakennuttamis- ja asiantuntijapalveluissa johdetaan uudis- ja korjaushankkeiden rakennuttamista ja suunnittelua. Palvelut sisältävät sisustussuunnittelun, projektinjohto-, turvallisuus-, talotekniikka-, rakennusautomaatio-, sisäilma- ja ympäristöasiapalvelut. Rakennusinsinöörit luotsaavat korjaushankkeita, joita muiden rakennus- ja taloteknisten järjestelmien erityisasiantuntijamme ja sisustussuunnittelutiimi tukevat. HY247 tarjoaa myös yliopiston kiinteistöihin liittyviä energianhallinnan ja jätehuollon asiatuntijapalveluita. Vuonna 2019 palvelualueen liikevaihto oli 0,8 M€ ja palvelualueella työskenteli 25 henkilöä.

Siivouspalvelut käsittävät siivouspalvelujen asiantuntijapalvelut, siivouspalvelujen tuottamisen ja järjestämisen sekä jätehuollon järjestämisen yhdyskuntajätteen osalta. Siivouspalveluihin kuuluu puhtausalan palveluita ylläpitosiivouksesta erikoissiivouksiin kaikissa yliopiston tiloissa. Lisäksi siivoojat huolehtivat jätteiden kierrätyksestä ja ovat mukana kiinteistön turvallisuuden varmistamisessa. Vuonna 2019 siivouspalveluiden liikevaihto oli 8,1 M€ ja palvelualueella työskenteli 134 henkilöä.

Ylläpitopalvelut käsittävät kiinteistöjen teknisen huollon, kiinteistönhoidon, laitospalvelun, kuljetuksen ja kalustuksen palvelut. Kiinteistönhoito vastaa rakennusteknisestä huollosta ja ylläpidosta sekä ulkoalueiden hoidosta. Kalustamisen ammattilaiset tarjoavat kokonaispalvelua tila- ja kalustemuutoksiin, muuttoihin ja kalustehankintoihin. Kuljetus puolestaan huolehtii päivittäin erilaisen tavaran kuljettamisesta ja yliopiston postikuljetuksista. Vuonna 2019 ylläpitopalveluiden liikevaihto oli 6,9 M€ ja palvelualueella työskenteli 58 henkilöä.

Vahtimestaripalvelut käsittävät vahtimestari-, tilavaraus- ja AV-palvelujen järjestämisen ja tuottamisen. Vahtimestarit neuvovat ja opastavat kiinteistöissä liikkuvia, varmistavat luentosalien toimivuuden ja avustavat av-laitteiden käytössä. Lisäksi he jakavat kiinteistöjen sisäisen postin. Tilavarauspalvelut auttavat tapahtumien järjestämisessä ja yliopiston tilojen vuokraamisessa. Turvallisuuspalveluihin kuuluvat muun muassa avainhallinta, kulunvalvonta ja kameravalvonta.
Vuonna 2019 vahtimestaripalvelujen liikevaihto oli 5,6 M€ ja palvelualueella työskenteli 73 henkilöä.

Hallintopalvelujen vastuulla on henkilöstöhallinto, työhyvinvointi, työnsuunnittelu, sopimushallinto, yleishallinto ja viestintä. Vuoden 2019 lopussa hallintopalveluissa työskenteli yhdeksän henkilöä.

HY247:N TEHTÄVÄ JA STRATEGIA

SISÄLLYSLUETTELO

ORGANISAATIO
- HY247 lyhyesti
- HY247:n palvelut
- **HY247:n tehtävä ja strategia**
- Megatrendien vaikutus toiminta-ympäristöön
- Sidosryhmä-yhteistyö
- Toimitusjohtajan sanat

VASTUULLISUUS-OHJELMA

MEILTÄ SAA ERIN-OMAISTA PALVELUA

MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA

ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ

MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN

VASTUULLISUUS LUKUINA

GRI-INDEKSI

Tavoitteenamme on tuottaa kiinteistöpalveluja vastuullisesti ja tehokkaasti Helsingin yliopistolle. Kehitämme jatkuvasti asiantuntijuuttamme, tehokkuuttamme ja työyhteisömme hyvinvointia, jotta onnistumme yhä paremmin tukemaan Helsingin yliopiston ydintoimintoja. Toimintamme kulmakivinä ovat oikea-aikainen, ammattimainen ja oikea palvelu, avoin, aikaansaava ja aidosti välittävä työyhteisö sekä läpinäkyvä, kustannustehokas ja hyvin johdettu toiminta. Kehitämme toimintaamme luomalla yhteisen palvelukulttuurin ja toimintamalleja asiakkuuksien ja palveluiden hoitamiseen, kaksisuuntaista tiedonjakoa tehostamalla sekä johtamiskäytäntöjä ja raportointia virtaviivaistamalla.

TEHTÄVÄMME: PARASTA KIINTEISTÖPALVELUA YLIOPISTOLAISILLE

Yliopistolaisen menestys on onnistumista opiskelussa, opetuksessa, tutkimuksessa ja yhteiskunnallisessa vuorovaikutuksessa. Menestys vaatii toimivan, tarkoituksenmukaisen ja turvallisen toimintaympäristön. 24/7/365.

Me pidämme toimintaympäristön rattaat pyörimässä. Usein huomaamattomasti, mutta aina vaikuttavasti. Palvelemme yksilöinä, ammattilaisina ja yhteisönä. Suurella sydämellä ja tiiviissä yhteistyössä muiden yliopistolaisten kanssa.

Todennamme onnistumisemme seuraamalla erilaisia mittareita:

- **Asiakkaiden tyytyväisyys**
- **Palveluiden kehittyminen**
  - **Henkilöstön tyytyväisyys**
  - **Henkilöstön hyvinvointi**
    - **Kustannustehokkuus**
    - **Panostus kehittämiseen**

Helsingin yliopiston strategia 2021-2030

Helsingin yliopisto päivittää vuoden 2020 aikana strategiansa. Tieteen voimalla – maailman parhaaksi -vision toteuttamiseksi on tehty neljä strategista valintaa, jotka antavat suunnan yhteiselle tekemiselle.

1. Tiede ja oppiminen kuuluvat kaikille
2. Avoimuus vahvistaa tiedettä ja yhteistyötä
3. Yliopistomme on paras paikka opiskella ja työskennellä
4. Yliopistomme on vastuullisuuden ja kestävyyden edelläkävijä

Yliopiston uusi strategia tulee vaikuttamaan HY247:n tekemiseen ja tavoitteisiin tulevien vuosien aikana.

MEGATRENDIEN VAIKUTUS TOIMINTAYMPÄRISTÖÖN

SISÄLLYSLUETTELO

ORGANISAATIO
- HY247 lyhyesti
- HY247:n palvelut
- HY247:n tehtävä ja strategia
- **Megatrendien vaikutus toiminta-ympäristöön**
- Sidosryhmä-yhteistyö
- Toimitusjohtajan sanat

VASTUULLISUUS-OHJELMA

MEILTÄ SAA ERIN-OMAISTA PALVELUA

MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA

ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ

MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN

VASTUULLISUUS LUKUINA

GRI-INDEKSI

Maailma on jatkuvassa muutoksessa, ja toimintaympäristössä vaikuttavien muutosvoimien tunnistaminen auttaa ennakoimaan ja muokkaamaan omaa toimintaa tarvittaessa. Toimintaympäristöömme vaikuttaa useita globaaleja megatrendejä, joiden vaikutusta toimintaamme olemme analysoineet alla olevan taulukon mukaisesti. Tunnistimme kuusi megatrendiä, jota vaikuttavat toimintaamme erityisen paljon.

Demografinen sekä työnteon ja opiskelun tapojen muutos	Opiskelijoiden määrä pienenee ja tiloille täytyy löytää uusia käyttäjiä. Kiinteistöjen ja tilojen on joustettava tarvittavien palvelujen mukaan ja palvelukehityksen vastattava muuttuneisiin tarpeisiin. On entistä vaikeampaa saada pätevää työvoimaa. Tähän haasteeseen vastataan työnantajakuvan terävöittämisellä ja vanhojen työntekijöiden osaamisen kasvattamisella.
Vastuullisuuden korostuminen	Yrityksiltä edellytetään yhä läpinäkyvämpää ja vastuullisempaa toimintaa sekä jatkuvaa raportointia toiminnastaan. Henkilöjohtamisen laatuvaatimukset kiristyvät, tarvitaan selkeitä tavoitteita ja työnkuvia. Yleinen ympäristötietoisuus on korkealla tasolla ja koko palveluketjulta edellytetään vastuullista ympäristötoimintaa. Taloudenpidon vastuullisuus todennetaan raporteissa.
Resurssien niukkuus	Kierrätyksen ja kiertotalouden tärkeys kasvavat ja tuottavat lisää työtä ja ammattiosaajia. Rakennusmateriaalien ekologisuuden ja hyötykäyttöasteiden kasvu edellyttää kierrätettävien jakeiden lisääntymistä ja kierrätysastetavoitteiden asettamista. Vähämuovisuutta pilotoidaan erilaisissa projekteissa. Kaikki tämä täytyy ottaa huomioon hankinnoissa lisäämällä resursseja.
Digimurros ja uudet teknologiat	Rakennusautomaatio ja uudet verkkopohjaiset järjestelmät lisääntyvät ja uusien teknologioiden hallitseminen vaatii jatkuvaa oppimista. Ajasta ja paikasta riippumattomien palveluiden ja viestinnän kysyntä lisääntyy. Älykampuspilotteja laajennetaan kaikkiin kiinteistöihin. Toisaalta uudet teknologiat helpottavat työtä, kuten robotiikka siivouksessa ja työnajanseuranta työn suunnittelussa.
Ilmastonmuutos	Yliopiston tavoite olla hiilineutraali vuonna 2030 vaatii merkittävän osaamisen lisäyksen kiinteistöpalveluissa. Hiilineutraalius edellyttää oman uusiutuvan energian tuotannon lisäämistä ja kiinteistöjen energiatehokkuuden parantamista. Sään ääri-ilmiöt, kuten lämpöaallot ja rankkasateet lisääntyvät, mikä näkyy lisätyönä ja lisää energian kulutusta.
Kansainvälistyminen	Asiakkaat, henkilöstö ja yhteistyökumppanit kansainvälistyvät. Toimijoilta edellytetään yhä enemmän kansainvälistä palvelukykyä ja kumppanuusverkostoja. Monikulttuurisuus aiheuttaa haasteita palveluntarjoajille, kun asiakkaiden käyttäytyminen, tavat ja odotukset vaihtelevat. Myös työhön perehdyttämiseen täytyy varata enemmän aikaa.

SIDOSRYHMÄYHTEISTYÖ

SISÄLLYSLUETTELO

ORGANISAATIO
- HY247 lyhyesti
- HY247:n palvelut
- HY247:n tehtävä ja strategia
- Megatrendien vaikutus toiminta-ympäristöön
- **Sidosryhmä-yhteistyö**
- Toimitusjohtajan sanat

VASTUULLISUUS-OHJELMA

MEILTÄ SAA ERIN-OMAISTA PALVELUA

MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA

ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ

MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN

VASTUULLISUUS LUKUINA

GRI-INDEKSI

Sidosryhmät ovat ryhmiä, joiden kanssa olemme säännöllisesti tekemisissä ja joihin toiminnallamme on merkittävä vaikutus tai joilla on merkittävä vaikutus meidän toiminnallemme. Suurin haasteemme sidosryhmätyössä on se, etteivät ulkoiset sidosryhmämme vielä tunnista meitä tai meidän vastuualueitamme. Tämä johtuu siitä, että organisaatiomme on uusi ja toiminut vasta 2 täyttä vuotta. Yliopiston henkilökunnan ja opiskelija-asiakkaiden lisäksi meillä on maksavia asiakkaita erityisesti tilojen vuokralaisina. Tilojemme julkisen luonteen vuoksi käyttäjät voivat olla myös ohikulkijoita tai lounasvieraita, joihin meillä on hyvin löyhä yhteys.

YLIOPISTOLAISET

Yliopiston tiloissa toimivat henkilöt ovat tärkein asiakas-ryhmämme. Heille tärkeintä ovat toimivat terveelliset, turvalliset ja viihtyisät tilat. Yliopiston henkilökuntaan pidämme aktiivista yhteyttä sähköisten viestintäkanavien kautta, kuten sähköposti ja Yammer. Kolmen vuoden välein toistettavan asiakastyytyväisyyskyselyn avulla kartoitetaan kehityskohteita. Opiskelijoiden palaute saadaan vahtimestareiden kautta, ja lisäksi käyttäjien edustajia tavataan säännöllisesti erilaisten toimikuntien kokouksissa.

YLIOPISTOKONSERNI

Yliopiston hallitus ohjaa toimintaamme. Toimimme palveluntuottajina sekä kiinteistöt omistaville HYR:lle, HYK:lle ja näiden kiinteistöyhtiöille että tiedekunnille. Palveluiden ja tilojen toimivuus on tärkein vaatimus, kulukurin lisäksi. Kansallis-omaisuuden vaaliminen vaatii pitkä-jänteisyyttä kunnossapidossa.

YHTEISTYÖKUMPPANIT

Tärkeimpiä yhteistyökumppaneitamme ovat puite-sopimuskumppanit ja erikseen kilpailutetut palvelun-tarjoajat ja tavaran- sekä järjestelmäntoimittajat. He odottavat vakaata, jatkuvaa ja hedelmällistä yhteistyötä sekä reilua kilpailuttamista. Yhteydenpito tapahtuu säännöllisten tapaamisten ja viestien avulla.

HENKILÖSTÖ

Henkilöstö odottaa tasapuolista kohtelua, hyvää esimiestyötä ja toimivaa viestintää. Säännöllisillä henkilöstö- ja terveyskyselyillä seurataan henkilöstön työhyvinvointia. Aloitamme vuonna 2020 valmennuskeskustelut, joissa käydään läpi henkilöstökohtaiset tavoitteet ja työhyvinvointi. Henkilöstö osallistuu strategian ja toimintasuunnitelman kehitystyöhön.

TILAT JA KIINTEISTÖT

Yliopistokonsernin alainen Tilat ja kiinteistöt – toimialayksikkö toimii tilaajana palveluillemme kaikkiin yliopiston kiinteistöihin. He odottavat yhteistyöltä asiantuntija-apua ja näkemystä sekä aktiivista palvelujen kehittämistä. Tiiviin yhteistyön ansiosta keskustelu-yhteys on aktiivinen.

VIERAAT

Yliopistolla on useita kiinteistöjä, jotka kansallisen erityis-tehtävänsä tai palvelujensa mukaisesti palvelevat laajaa asiakasjoukkoa, kuten kansalliskirjasto, luonnon-tieteellinen keskusmuseo ja UniCafen ravintolat. Näihin käyttäjiin pääasiallinen yhteydenpitokanava ovat vahtimestarit. Yliopiston tiloja vuokrataan myös ulkopuolisille käyttäjille. Vuokralaiset odottavat sopimuksen mukaisten velvoitteiden hoitamista ja heihin pidetään yhteyttä HYKin ja HYRin kautta.

TOIMITUSJOHTAJAN SANAT

SISÄLLYSLUETTELO

ORGANISAATIO
- HY247 lyhyesti
- HY247:n palvelut
- HY247:n tehtävä ja strategia
- Megatrendien vaikutus toiminta-ympäristöön
- Sidosryhmä-yhteistyö
- **Toimitusjohtajan sanat**

VASTUULLISUUS-OHJELMA

MEILTÄ SAA ERIN-OMAISTA PALVELUA

MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA

ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ

MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN

VASTUULLISUUS LUKUINA

GRI-INDEKSI

Antti Mäntynen
Toimitusjohtaja
Helsingin yliopiston kiinteistöpalvelut Oy

Helsingin yliopiston kiinteistöpalvelut on uutena yrityksenä käyttänyt ensimmäisinä vuosinaan paljon aikaa nykytilan kartoitukseen ja oman yrityskulttuurin luomiseen. Tärkeänä osana uusia toimintatapoja halusimme myös kartoittaa, mitä vastuullisuus meillä tarkoittaa, ja miten sitä voisi kehittää. Vaikka nuorelle yritykselle onkin haastavaa lähteä koostamaan näin kattavaa raporttia, halusimme tarttua tähän ja olla ajan hermolla, ymmärtää **vastuullisuuden merkityksen työssämme** ja meidän **roolimme kestävän kehityksen tavoitteiden edistämisessä**.

Omistajamme Helsingin yliopisto on uudessa strategiassaan seuraaville vuosille tuonut vastuullisuuden tärkeään rooliin kaikessa tekemisessään. Tehtävässämme huolehtia yliopiston kiinteistöistä sama strategia ohjaa myös meidän toimintaamme. Vastuullisuusohjelman tekeminen on auttanut meitä ymmärtämään, miten **voimme vaikuttaa asioihin ja edistää yliopiston tavoitteita**.

Käynnistimme vastuullisuusohjelman teon kysymällä tärkeimmiltä sidosryhmiltämme heidän näkemyksiään toimintamme vastuullisuudesta. Oli hienoa kuulla **sidosryhmiemme pitävän meitä jo nyt suhteellisen vastuullisena** toimijana. Tekemämme sidosryhmätutkimuksen mukaan yksi kehityskohteistamme on viestinnän ja läpinäkyvyyden parantaminen, mihin haluamme vastata osaltaan tämän vastuullisuusraportin avulla.

On ollut silmiä avaavaa käydä läpi vastuullisuuden osa-alueita toiminnassamme ja kartoittaa sekä jalan- että kädenjälkemme ympäröivässä yhteiskunnassa. Erityisen hienoa tässä prosessissa on ollut **ihmisten sitoutuneisuus ja tarttuminen tähänkin tehtävään**. Meiltä löytyy asiantuntemusta ja tietoa, jota ei muuten arjessa näe eikä tiedosta, mistä osa ollaan saatu näille sivuille kiteytettyä. Vastuullisuudesta puhuminen käynnisti ihmisissä myös **innon parantaa asioita**, ja pieniä ja suurempia vaikutuksia on alkanut jo näkyä esimerkiksi siivouksen toimintatavoissa.

Nyt lähdemme viemään tätä työtä käytäntöön ja toteuttamaan vastuullisuusohjelmaan kirjaamiamme tavoitteita. Yrityksen vastuullisuustavoitteiden muodostaminen on antanut laajan kokonaiskuvan yrityksen toiminnasta ja kehitystarpeista kestävän kehityksen hengessä. Erityisesti meille on kirkastunut ajatus, että **vastuullisuuden edistäminen on jokaisen työntekijän vastuulla**, ja vaikuttaa kaikkien ajatteluun ja tapaan tehdä asioita, ei niinkään yksittäisten projektien kautta. Jokaisen osallistuminen on tärkeää, sillä jos kaikki tekevät pieniä muutoksia tavoissaan toimia, sillä on lopulta suuri vaikutus kokonaisuuteen.

HY247
HELSINGIN YLIOPISTON
KIINTEISTÖPALVELUT

SISÄLLYSLUETTELO

ORGANISAATIO

VASTUULLISUUS-OHJELMA

MEILTÄ SAA ERIN-OMAISTA PALVELUA

MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA

ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ

MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN

VASTUULLISUUS LUKUINA

GRI-INDEKSI

VASTUULLISUUSOHJELMA

VASTUULLISUUDEN LÄHTÖKOHDAT

SISÄLLYSLUETTELO

ORGANISAATIO

VASTUULLISUUS-OHJELMA
- **Vastuullisuuden lähtökohdat**
- Kestävän kehityksen teemat
- Olennaisuusanalyysi
- Vastuullisuus-tavoitteet
- Vastuullisuuden johtaminen

MEILTÄ SAA ERIN-OMAISTA PALVELUA

MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA

ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ

MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN

VASTUULLISUUS LUKUINA

GRI-INDEKSI

Toimintamme tavoite – tyytyväinen yliopistolainen – ohjaa meitä toimimaan vastuullisesti.

SITOUMUS 2050

Kestävän kehityksen toimenpidesitoumukset ovat keskeinen väline globaalin kestävän kehityksen toimintaohjelman, Agenda 2030:n tavoitteiden toteuttamiseksi Suomessa. Helsingin yliopisto on tehnyt sitoumuksia, joiden toteuttaminen on HY247:n tehtävä. HY247:n omat tavoitteet Agenda 2030:n tavoitteisiin pääsemiseksi löytyvät seuraavalta sivulta.

Helsingin yliopiston Sitoumus 2050 –aloitteet, joiden toteutuksessa HY247:llä on merkittävä rooli:

-10%
energian- ja vedenkulutuksen vähennys 2025 mennessä

> 5%
omaa uusiutuvan energian tuotantoa 2025 mennessä

> 10
rakennuksessa omaa uusiutuvan energian tuotantoa 2025 mennessä

CASE

YK GLOBAL COMPACT VASTUULLISUUSPERIAATTEET

Ihmisoikeudet
1. Yritysten tulee tukea ja kunnioittaa yleismaailmallisia ihmisoikeuksia omassa vaikutuspiirissään.
2. Yritysten tulee huolehtia, että ne eivät ole osallisina ihmisoikeuksien loukkauksiin.

Työelämä
3. Yritysten tulee vaalia yhdistymisvapautta sekä kollektiivisen neuvotteluoikeuden tehokasta tunnustamista.
4. Yritysten tulee tukea kaikenlaisen pakkotyön poistamista.
5. Yritysten tulee tukea lapsityövoiman käytön tehokasta poistamista.
6. Yritysten tulee tukea työmarkkinoilla ja ammatinharjoittamisen yhteydessä tapahtuvan syrjinnän poistamista.

Ympäristö
7. Yritysten tulee tukea varovaisuusperiaatetta ympäristöasioissa.
8. Yritysten tulee tehdä aloitteita, jotka edistävät vastuullisuutta ympäristöasioissa.
9. Yritysten tulee kannustaa ympäristöystävällisten teknologioiden kehittämistä ja levittämistä.

Korruption vastaisuus
10. Yritysten tulee toimia kaikkia korruption muotoja vastaan, mukaan lukien kiristys ja lahjonta.

HY247 seuraa YK:n määrittelemiä yritysmaailman vastuullisuusperiaatteita (UN Global Compact). Kaikkien työntekijöiden ja soveltuvin osin myös yhteistyö-kumppaneiden odotetaan noudattavan näitä periaatteita.

KESTÄVÄN KEHITYKSEN TEEMAT

SISÄLLYSLUETTELO

ORGANISAATIO

VASTUULLISUUS-OHJELMA
- Vastuullisuuden lähtökohdat
- **Kestävän kehityksen teemat**
- Olennaisuusanalyysi
- Vastuullisuus-tavoitteet
- Vastuullisuuden johtaminen

MEILTÄ SAA ERIN-OMAISTA PALVELUA

MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA

ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ

MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN

VASTUULLISUUS LUKUINA

GRI-INDEKSI

YK:n jäsenmaat sitoutuivat vuonna 2015 kestävän kehityksen toimintaohjelmaan ja sen tavoitteisiin (Sustainable Development Goals, SDG), jotka ohjaavat kestävän kehityksen edistämistä vuosina 2016-2030. Tämän toimintaohjelman nimi on Agenda 2030 ja sen pyrkimyksenä on poistaa äärimmäinen köyhyys maailmasta ja turvata hyvinvointi ympäristölle kestävällä tavalla. Yrityksillä on tärkeä tehtävä valtion tukemisessa näiden tavoitteiden saavuttamiseksi. HY247 on sitoutunut tukemaan kaikkia 17:ää YK:n kestävän kehityksen tavoitetta vastuullisuustyössämme, minkä lisäksi olemme tunnistaneet viisi olennaisinta tavoitetta toimintamme osalta. Pyrimme integroimaan nämä tavoitteet osaksi HY247:njohtamista, strategiaa ja päivittäisiä operatiivisia toimintoja.

Tavoite 7. Varmistaa edullinen, luotettava, kestävä ja uudenaikainen energia kaikille.

Osallistumme energiatehokkuuden parantamiseen tavoitteen 7.3 hengessä valmistelemalla ja toteuttamalla yliopiston kiinteistöjen energiatehokkuushankkeita. Omassa toiminnassa uusiutuvan energian käyttöä tullaan lisäämään.

Tavoite 8. Edistää kaikkia koskevaa kestävää talouskasvua, täyttä ja tuottavaa työllisyyttä sekä säällisiä työpaikkoja.

Pidämme huolta työllistävästä vaikutuksestamme toimitusketjussa ja omassa toiminnassamme vakaalla taloudellisella toiminnalla. Korkeakoulutuksen ja tutkimuksen visio 2030 –työn mukaan uudistetaan teknologiaa, mikä on yliopiston tulevaisuuden edellytys.

Tavoite 11. Taata turvalliset ja kestävät kaupungit sekä asuinyhdyskunnat.

Vastuullamme on pitää huolta Suomen kulttuuriperintöön kuuluvista kiinteistöistä kohdan 11.4 mukaisesti. Vähennämme yliopiston tuottamia haitallisia vaikutuksia järjestämällä yliopiston tilojen jätehuollon tehokkaasti ja kestävästi.

Tavoite 12. Varmistaa kulutus- ja tuotantotapojen kestävyys.

Osallistumme erityisesti tavoitteen 12.5 saavuttamiseen kierrättämällä tehokkaasti käytöstä poistuvat materiaalit, kuten työvaatteet, elektroniikan ja rakennusjätteet. Hankinnoissa kiinnitämme huomiota materiaalien ympäristöystävällisyyteen ja hankintaketjun vastuulliseen toimintaan.

Tavoite 16. Edistää rauhanomaisia yhteiskuntia ja taata kaikille pääsy oikeuspalveluiden pariin; rakentaa tehokkaita ja vastuullisia instituutioita kaikilla tasoilla.

Julkisena toimijana meillä on vastuu toimia esimerkillisesti ja vastuullisesti. Hallintomenettelylait määrittelevät hankkeiden johtamista ja päätöksentekoa. Edistämme läpinäkyvyyttä osallistamalla sidosryhmiä toimintaan sekä aktiivisella viestinnällä.

OLENNAISUUSANALYYSI

SISÄLLYSLUETTELO

ORGANISAATIO

VASTUULLISUUS-OHJELMA
- Vastuullisuuden lähtökohdat
- Kestävän kehityksen teemat
- **Olennaisuusanalyysi**
- Vastuullisuus-tavoitteet
- Vastuullisuuden johtaminen

MEILTÄ SAA ERIN-OMAISTA PALVELUA

MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA

ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ

MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN

VASTUULLISUUS LUKUINA

GRI-INDEKSI

SIDOSRYHMÄTUTKIMUS

Kysyimme syksyllä 2019 HY247:n sidosryhmiltä heidän näkemystään ja odotuksiaan HY247:n vastuullisuudesta. Sidosryhmätutkimusta varten haastateltiin henkilöstön, yliopiston henkilökunnan ja yhteistyökumppaneiden edustajia. Haastatteluilla selvitettiin sidosryhmien näkemyksiä vastuullisuustyön tärkeydestä, HY247:n vastuullisuuden tasosta ja odotuksia sen suhteen.

Haastattelujen perusteella sidosryhmillä on hyvä kuva HY247:n vastuullisuudesta (arvosana 3,7 asteikolla 1-5). Eniten kehittämisen tarvetta nähtiin olevan vastuullisuudesta viestinnässä ulkoisesti ja sisäisesti sekä konkreettisten vastuullisuustavoitteiden asettamisessa. Eniten kiitosta saivat henkilöstön hyvinvointiin panostaminen, sidosryhmien osallistaminen eri vaiheissa sekä kiertotalouden edistäminen.

OLENNAISUUSANALYYSI

Olennaisuusanalyysi perustuu GRI-vastuullisuusraportointistandardien ohjeistukseen vastuullisuustyön olennaisten näkökohtien määrityksestä. Analyysi on tehty sisäisessä työpajassa, jossa sisäisesti ja sidosryhmätutkimuksessa tunnistetut vastuullisuusnäkökohdat pisteytettiin. Järjestys määräytyi sen mukaan, kuinka merkityksellisiä näkökohdat ovat sidosryhmille, kuinka suuri vaikutus niillä on ympäristöön ja tuottavatko ne lisäarvoa yritykselle tai yhteiskunnalle. Analyysissä hyödynnettiin sidosryhmäyhteistyössä ja syksyllä 2019 toteutetussa sidosryhmätutkimuksessa esiin nousseita huolenaiheita ja odotuksia. Viereisessä matriisissa on esitetty olennaisuusanalyysin pisteytykset näkökohdille.

Olennaisuusanalyysin pohjalta määriteltiin tärkeimmät vastuullisuusnäkökohdat, jotka jaoteltiin neljään teemaan. Olennaisimmiksi tunnistetut näkökohdat otetaan mukaan vastuullisuusohjelmaan ja –raporttiin yhdessä yrityksen strategiassa tunnistettujen tavoitteiden kanssa. Käytännön vastuullisuustyötä seurataan muodostettujen teemojen ja tunnistettujen näkökohtien pohjalta.

TÄRKEIMMÄT VAIKUTUKSET JA ODOTUKSET	Merkitys sidosryhmille	Vaikutus ympäristöön	Lisäarvo yritykselle tai yhteiskunnalle
Ennakoiva ylläpito ja korjaus			
Toimiva jätehuolto			
Energiankulutuksen vähentäminen			
Rakennusten elinkaaren pidentäminen			
Hiilijalanjäljen pienentäminen			
Kiertotalousratkaisut			
Vähähiilinen korjausrakentaminen			
Laitteiden ja materiaalien uusiokäyttö			
Uusiutuvan energian käyttö			
Vedenkulutuksen vähentäminen			
Liikkumisen päästöjen vähentäminen			
Yhteisöllisyys ja osallistaminen			
Avoimuus ja läpinäkyvyys			
Henkilöstön kehitys ja koulutus			
Henkilöstön viihtyvyys ja motivaatio			
Henkilöstön hyvinvointi			
Asiakastyytyväisyys			
Henkilöstön monimuotoisuus			
Kiinteistöjen terveellisyys ja turvallisuus			
Sisäilma			
Vastuulliset hankinnat			
Eettinen ja läpinäkyvä liiketoiminta			
Yhteistyö sidosryhmien kanssa			
Läpinäkyvä kilpailutus			
Työturvallisuus			

VASTUULLISUUSTAVOITTEET

SISÄLLYSLUETTELO

ORGANISAATIO

VASTUULLISUUS-OHJELMA
- Vastuullisuuden lähtökohdat
- Kestävän kehityksen teemat
- Olennaisuusanalyysi
- **Vastuullisuus-tavoitteet**
- Vastuullisuuden johtaminen

MEILTÄ SAA ERIN-OMAISTA PALVELUA

MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA

ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ

MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN

VASTUULLISUUS LUKUINA

GRI-INDEKSI

VASTUULLISUUSTEEMA	VASTUULLISUUSNÄKÖKOHTA	TAVOITTEET VUOSILLE 2020-2022
MEILTÄ SAA ERINOMAISTA PALVELUA	Asiakastyytyväisyys	• Asiakastyytyväisyyskyselyn tulos > 4,0 • Ei reklamaatioita
	Palveluiden kehittäminen	• Palvelupyyntöjen vasteaika < 1 työpäivä • Palvelupyyntöjen suoritusajan mediaani < 1 työpäivä
MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA	Henkilöstön kehitys ja koulutus	• Koko henkilöstöllä työtehtävää vastaava ammatillinen koulutus • Osaamisen kehityskartan ja suunnitelman kehittäminen
	Henkilöstön tyytyväisyys	• Suositteluhalukkuusluku eNPS > 0
	Henkilöstön hyvinvointi	• Sairaspoissaoloprosentti < 5 % • Työhyvinvointi-indeksi > 70
ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ	Kiertotalous ja jätehuolto	• Sekajätteen määrän vähentäminen • Kaluston ja laitteiden uusiokäyttöä lisätään
	Ilmastonmuutoksen hillitseminen	• Oman toiminnan hiilijalanjäljen pienentäminen
	Vastuulliset hankinnat	• Hankinnoissa ja kilpailutuksessa huomioidaan vastuullisuuskriteereitä
MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN	Kustannustehokkuus ja läpinäkyvyys	• Tuotamme kustannustehokkaasti ja läpinäkyvästi laadukasta palvelua omistajan vuosittain asettamien tavoitteiden mukaisesti
	Hyvä johtaminen	• Siqni-henkilöstökyselyn arvosana oikeudenmukaisen esimiestyön osalta > 80/100

VASTUULLISUUDEN JOHTAMINEN

SISÄLLYSLUETTELO

ORGANISAATIO

VASTUULLISUUS-OHJELMA
- Vastuullisuuden lähtökohdat
- Kestävän kehityksen teemat
- Olennaisuusanalyysi
- Vastuullisuus-tavoitteet
- **Vastuullisuuden johtaminen**

MEILTÄ SAA ERIN-OMAISTA PALVELUA

MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA

ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ

MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN

VASTUULLISUUS LUKUINA

GRI-INDEKSI

HY247:lla vastuullisuus kuuluu päivittäiseen toimintaan. Vastuullisuustyötä johtaa johtoryhmä, johon kuuluvat toimitusjohtaja, hallintojohtaja, talousjohtaja ja palvelualueista vastaavat johtajat. Vastuullisuusnäkökulmat otetaan huomioon toiminnan pitkäjänteisessä kehittämisessä. Vastuullisuusohjelman tavoitteita johdetaan muiden strategisten tavoitteiden tapaan liiketoimintasuunnitelmassa ja päivittäisissä toimenpiteissä. Käytännön vastuullisuustyöstä ja sen toteuttamisesta vastaa koko henkilöstö.

VASTUULLISUUSOHJELMA OHJAA TOIMINTAA

Johdamme yksittäisiä vastuullisuusnäkökohtia ja -teemoja erilaisten ohjaavien periaatteiden ja hallinnollisten ohjeiden avulla. Lisäksi seuraamme vastuullisuustyötämme säännöllisen raportoinnin avulla. Yrityksemme vastuullisuustoimintaa ja sen johtamista ohjaa vuonna 2019 laadittu vastuullisuusohjelma vuosille 2020-2022. Sitä käsitellään tarkemmin seuraavilla sivuilla.

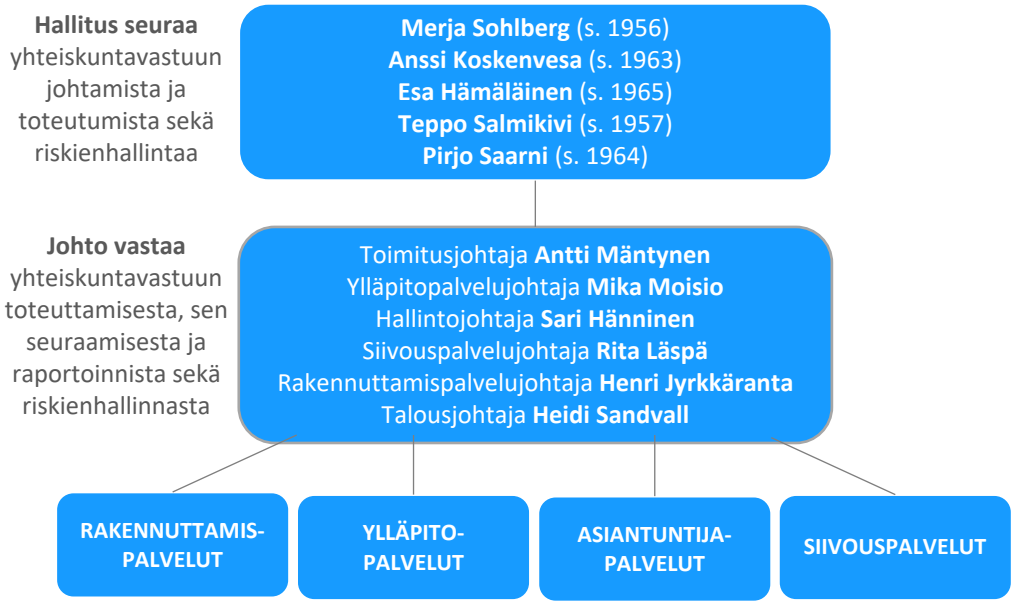
VASTUULLISUUS-TEEMA	KESKEISET OHJAAVAT PERIAATTEET JA POLITIIKAT
Meiltä saa erinomaista palvelua	Yliopiston sekä yrityksen oma strategia ja toimintasuunnitelma, asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset
Meillä on tosi hyvä työpaikka	Henkilöstöstrategia, henkilöstö- ja koulutussuunnitelma, tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma, työsuojeluohjelma, työterveyshuollon suunnitelma, työtyytyväisyyskyselyn tulokset
Me suojelemme ympäristöä	Rakennuttamisen ohjaus, kiinteistöjen ylläpidon seuranta ja kulutusten optimointi, vastuulliset hankintaperiaatteet
Meidän firmalla menee hyvin	Yliopiston sekä yrityksen oma strategia, lait ja määräykset, henkilöstökyselyn tulokset

Arvot ohjaavat kaikkea toimintaamme

RISKIEN HALLINTA

Osana yrityksen vastuullisuuden johtamista on suunnitelmallinen riskienhallinta, jonka tarkoituksena on varmistaa toiminnan jatkuvuus, tuottaa tietoa päätöksenteon tueksi sekä lisätä tietoisuutta mahdollisuuksista ja uhista. Riskienhallinnalla varmistamme, että yhtiön toimintaan vaikuttavat riskit tunnistetaan, niihin vaikutetaan ja niitä seurataan.

Yritystoiminnan riskejä kartoitettiin vuonna 2018 riskikartoituksella. Siinä riskit jaettiin operatiivisiin ja strategisiin. Merkittävimmäksi operatiiviseksi riskiksi tunnistettiin henkilöstön tai asiakkaiden fyysinen turvallisuus ja merkittävimmäksi strategiseksi riskiksi avainhenkilöiden lähteminen yrityksestä. Havaittujen riskien hallitsemiseksi on käynnistetty toimenpiteitä, joita johdetaan ja seurataan aktiivisesti.



Palvelualueet toteuttavat käytännön vastuullisuustyöt sekä tunnistavat riskejä ja tuovat niitä esille

HY247
HELSINGIN YLIOPISTON
KIINTEISTÖPALVELUT

SISÄLLYSLUETTELO

ORGANISAATIO

VASTUULLISUUS-
OHJELMA

MEILTÄ SAA ERIN-
OMAISTA PALVELUA

MEILLÄ ON TOSI
HYVÄ TYÖPAIKKA

ME SUOJELEMME
YMPÄRISTÖÄ

MEIDÄN FIRMALLA
MENEE HYVIN

VASTUULLISUUS
LUKUINA

GRI-INDEKSI

MEILTÄ
SAA ERINOMAISTA PALVELUA

ASIAKASTYYTYVÄISYYS

SISÄLLYSLUETTELO
ORGANISAATIO
VASTUULLISUUS-OHJELMA
MEILTÄ SAA ERIN-OMAISTA PALVELUA
- Asiakastyytyväisyys
- Palveluiden kehittäminen

MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA
ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ
MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN
VASTUULLISUUS LUKUINA
GRI-INDEKSI

SEURAAMME ASIAKASTYYTYVÄISYYTTÄ KYSELYTUTKIMUKSILLA

Viimeisin asiakastyytyväisyystutkimus tehtiin lokakuussa 2019 Helsingin yliopiston henkilökunnalle. Kyselyyn vastasi 458 henkilöä, joista suurin osa oli hallintohenkilökuntaa.

Tutkimuksen avulla haluttiin selvittää, millainen on kiinteistöpalvelujen vastaavuus tarpeisiin, saavutettavuus ja asiakaskokemus: kuinka hyvin kiinteistöjen käyttäjät löytävät palvelut, miten he kokevat niiden käytettävyyden oman työnsä arjessa ja millaista asiakaspalvelua saavat. Lisäksi haluttiin luoda seurattavat mittarit eri toiminnoille ja varmistaa, että tutkimus on toistettavissa.

Vastaajat olivat palveluihimme varsin tyytyväisiä, ja keskiarvo kokonaisuutena oli 3,3 arviointiasteikolla 1-5. Vastanneet olivat tyytyväisimpiä vahtimestarien palveluun (keskiarvo 3,9). Myös tilavarausten henkilökohtaiseen palveluun ollaan hyvin tyytyväisiä (ka 3,8), samoin kuin kuljetuksiin ja muuttoihin (ka 3,7 ja 3,5).

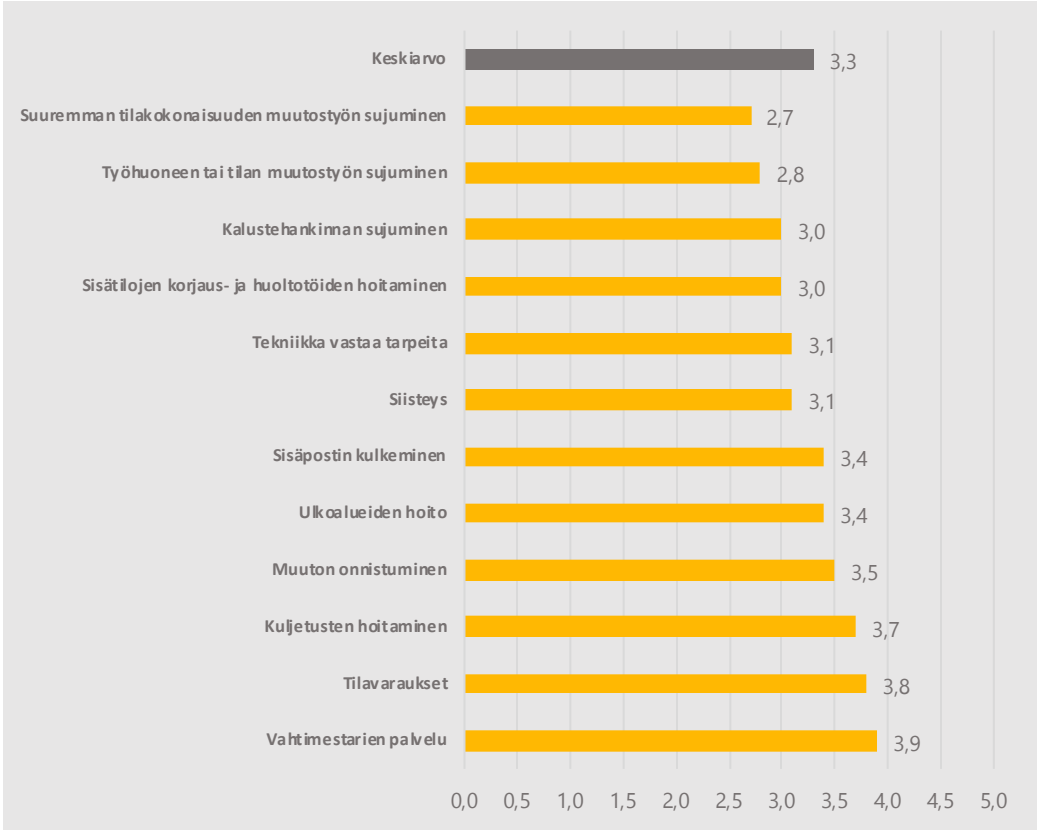
Vastaajat olivat vähiten tyytyväisiä muutostöihin (ka 2,8 työhuoneen tai tilan muutostyö ja 2,7 suurempi tilakokonaisuus). Vain noin 20 % muutostöitä kokeneista antoi joko todella erinomaisen tai erittäin hyvän arvosanan. Suuremman tilakokonaisuuden muutostyölle lähes 40 % antoi joko heikon tai kohtalaisen arvosanan. Yleisesti henkilöstön palveluasenne ja ystävällisyys saivat kaikkien palveluiden osalta parhaimmat arvosanat, mikä on ilahduttavaa kuulla.

Kampuksittain tuloksissa ei ollut suuria eroja. Keskustassa ja Kumpulassa oltiin moniin asioihin muita tyytyväisempiä kun taas Kumpulassa ja erityisesti Viikissä annettiin muita matalampia arvosanoja useille toiminnoille. Kampuksittain keskiarvot vaihtelivat 3,1 – 3,4 välillä.

Avoin palaute käsiteltiin yhteisessä työpajassa, jossa mietittiin myös toiminnan kehittämistä palautteen perusteella. Varsin moni kehittämiskohteista liittyi tiedotukseen ja viestintään.

Reklamaatioiden määrää ei ole systemaattisesti seurattu, ja tähän lähdetään kehittämään prosessia. Tällä hetkellä reklamaatiot kerätään sähköpostin, vahtimestarien ja Yammerin kautta, mikä vaikeuttaa määrien ja toteutuksen seurantaa.

HY247:N ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUKSEN TULOKSET 2019



PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

SISÄLLYSLUETTELO
ORGANISAATIO
VASTUULLISUUS-OHJELMA
MEILTÄ SAA ERINOMAISTA PALVELUA
- Asiakastyytyväisyys
- Palveluiden kehittäminen

MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA
ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ
MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN
VASTUULLISUUS LUKUINA
GRI-INDEKSI

Kehitämme jatkuvasti palveluitamme. Toiminnan kehittämisessä keskeistä on luoda sekä meidän HY247:laisten että asiakkaidemme arkea parantavia toimintamalleja. Asiakkuuksissamme työskentelevät palveluammattilaiset tunnistavat kehitystarpeita ja kehittävät niihin aktiivisesti uusia ratkaisuja.

Asiakkaiden lähettämiä palvelupyyntöjä seurataan Granlund Managerilla. Vuonna 2019 saimme yhteensä **8 472 palvelupyyntöä**, joista 91 % koski kiinteistönhoitoa. Muut alueet, joilta palvelupyyntöjä saatiin, olivat siivous (< 1 %), kalustaminen (3 %), kuljetus (< 1 %), lukitus ja turvallisuus (2 %) ja kulutuspoikkeamat (2 %). Sekä palvelupyyntöjen vasteajan että suoritusajan mediaanit olivat alle vuorokauden.

Palvelualueiden kehittämistä toteutettiin vuonna 2019 seuraavasti:

Siivouksen ammattiosaamista kehitettiin aloittamalla siivoojien ammattitutkintoon johtava koulutus sekä erilaisia lyhyempiaikaisia täydennyskoulutuksia. Laadunhallintaa, materiaalien mitoitusta ja raportointia kehitettiin mm. ottamalla käyttöön yhteistyökumppaneiden reaaliaikaisia seuranta- ja raportointijärjestelmiä.

Asiakaspalvelun parantamiseksi otimme **ylläpitopalveluissa** käyttöön QR-koodilla toimivan palvelupyyntöjen ilmoittamisen sekä käynnistimme palvelupyyntökanavan kehittämisen.

Vahtimestaripalveluissa kehitimme asiakaskohtaamistilanteita asiakaspalvelu-koulutuksella ja uhkatilannevalmennuksella sekä selvitimme pilottihankkeella AV-tukipalvelujen tarvetta ja uutta toimintamallia AV-palvelujen tuottamiseen.

Uudella hankemenettelyohjeella yhtenäistimme Helsingin yliopiston hankkeissa vallitsevat käytänteet **rakennuttamis- ja asiantuntijapalvelujemme** sekä Tilat ja kiinteistöt -toimialan kesken.

Hallintopalvelujen toimesta toteutimme kaikille 25 esimiehelle 360-arvioinnin. Lisäksi järjestimme esimiestyön ja johtamisen osaamisen kehittämisen 8-moduulisen koulutuksen.

8 427
palvelupyyntöä

< 1 vrk
palvelupyyntöjen suoritusajan mediaani

Strategian juurruttamisen yhteydessä henkilöstömme on kehittänyt Erinomaisen palvelun portaat, jotka määrittävät, miten käytännössä toteutamme strategiaamme palvelutuotannossamme.

HY247
HELSINGIN YLIOPISTON
KIINTEISTÖPALVELUT

SISÄLLYSLUETTELO

ORGANISAATIO

VASTUULLISUUS-
OHJELMA

MEILTÄ SAA ERIN-
OMAISTA PALVELUA

MEILLÄ ON TOSI
HYVÄ TYÖPAIKKA

ME SUOJELEMME
YMPÄRISTÖÄ

MEIDÄN FIRMALLA
MENEE HYVIN

VASTUULLISUUS
LUKUINA

GRI-INDEKSI

MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA

HENKILÖSTÖN KEHITYS JA KOULUTUS

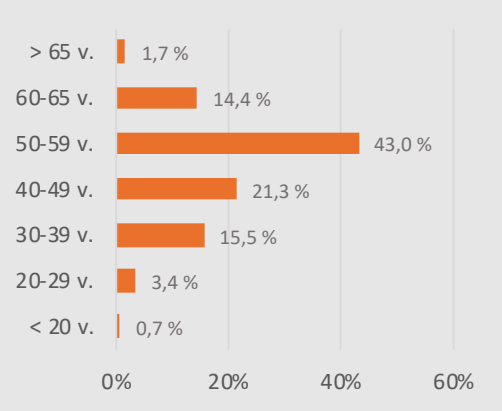
SISÄLLYSLUETTELO
ORGANISAATIO
VASTUULLISUUS-OHJELMA
MEILTÄ SAA ERIN-OMAISTA PALVELUA
MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA
- Henkilöstön kehitys ja koulutus
- Henkilöstön tyytyväisyys
- Henkilöstön hyvinvointi

ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ
MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN
VASTUULLISUUS LUKUINA
GRI-INDEKSI

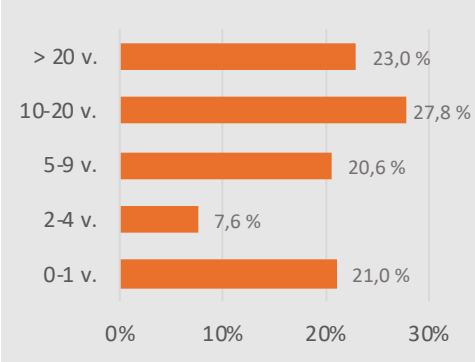
SUURIN OSA HENKILÖSTÖSTÄMME ON NAISIA

Henkilöstömäärämme oli 31.12.2019 yhteensä 309 henkilöä, joista 97,6 % oli vakituisia ja 96 % kokoaikaisia. Vuonna 2019 56 % työntekijöistä oli naisia ja 44 % miehiä. Johtoryhmäämme kuuluu kuusi henkilöä, joista kolme on naisia. Työsuhteiden pituus HY247:llä oli keskimäärin 12,6 vuotta. Vaihtuvuus oli 7,3%, ja työsuhteita päättyi saman verran kuin uusia alkoi. Henkilömäärän perusteella on siivouspalvelut suurin palvelualueemme 134 työntekijällä. Pienin on hallintopalvelut, jossa toimii 9 henkeä.

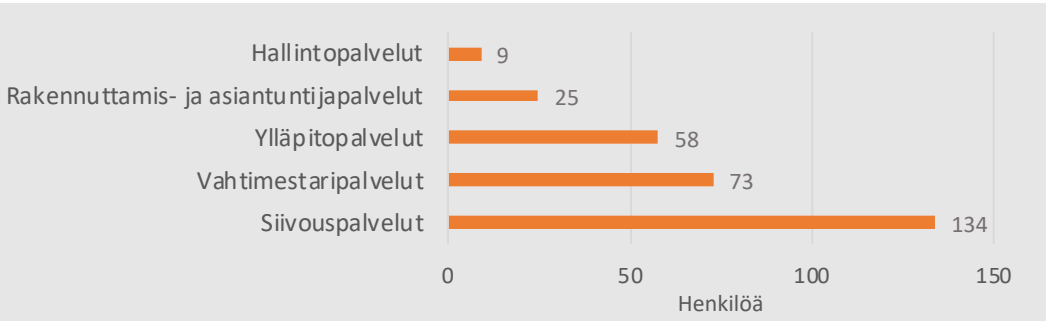
HENKILÖSTÖN KESKI-IKÄ 50,3 VUOTTA



TYÖSUHTEIDEN PITUUS



PALVELUALUEIDEN HENKILÖMÄÄRÄ



ANNAMME TYÖNTEKIJÖILLEMME MAHDOLLISUUDEN OSALLISTUA KEHITYSTYÖHÖN

Henkilöstön aito vaikuttaminen työyhteisössä lisää työviihtyvyyttä ja työntekijöiden tyytyväisyyttä. Työntekijöitämme on osallistettu kehityshankkeisiin ja toiminnan suunnitteluun, esimerkiksi strategian tekoon.

PALKITSEMME TYÖNTEKIJÖITÄMME TASA-ARVOISESTI

Työntekijöille maksamme tehtävän vaativuuteen perustuvaa kuukausipalkkaa, johon kuuluvat rahapalkka, lounas henkilökunta-alennuksella ja Unisport-liikuntaetu. Johtuen useiden tehtävien luonteesta työntekijämme joutuvat seisomaan työssään paljon, ja olemmekin laajentaneet työterveyshuoltoa fysioterapian osalta.

HY247 tarjoaa monipuoliset henkilöstöedut.

HENKILÖSTÖN KEHITYS JA KOULUTUS

SISÄLLYSLUETTELO

ORGANISAATIO

VASTUULLISUUS-OHJELMA

MEILTÄ SAA ERIN-OMAISTA PALVELUA

MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA
- Henkilöstön kehitys ja koulutus
- Henkilöstön tyytyväisyys
- Henkilöstön hyvinvointi

ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ

MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN

VASTUULLISUUS LUKUINA

GRI-INDEKSI

Haluamme tarjota henkilöstöllemme innostavan ja kehittymismahdollisuuksia tarjoavan työpaikan. Niinpä panostamme työntekijöidemme koulutukseen ja koulutuksen kehityskartan muodostamiseen kullekin palvelualueelle. Säännöllinen kouluttautuminen pitää osaamista ja ammattitaitoa yllä, minkä lisäksi se antaa mahdollisuuksia työssä kehittymiseen.

Vuonna 2019 teimme monipuolista **henkilöstön kehitys- ja koulutustyötä**, mistä muutamia esimerkkejä:

- Vuonna 2019 toteutettiin **esimieskoulutus** kaikille yrityksen esimiesroolissa toimiville henkilöille. Koulutuksen tavoitteena oli kehittää yrityskulttuuria ja luoda yrityksen oma henkilöstöjohtamisen kulttuuri. Koulutusta oli noin päivä kuukaudessa, ja osallistujia 25. Koulutus jatkuu vuonna 2019 lähiesimiestaitojen ja työyhteisötaitojen koulutuksilla ja myöhemmin syksyllä koulutus laajenee koko henkilöstön työyhteisötaitokoulutukseksi.
- Suoritimme keväällä 2019 henkilöstön suoritusarvioinnit ja otimme käyttöön koko henkilöstöä koskevat **valmennuskeskustelut**.
- Yhdessä työterveyshuollon ja työeläkeyhtiön kanssa panostimme henkilöstön **hyvinvoinnin ja työkykyisyyden kehittämiseen**.
- **Osaamisen kehittämiseksi** käynnistimme oppisopimuskoulutukset ja maahanmuuttajataustaisille työntekijöillemme työpaikkasuomen koulutuksen.
- Järjestimme **täydennyskoulutusta ja ammattipätevyyskoulutuksia** kaikilla palvelualueilla.
- Osaamisen kehittämiseen tehdään työeläkevakuutusyhtiön kanssa uusia **urasuunnitelmia** ihmisille, jotka eivät liikuntaelin- tai muiden vaivojen takia voi jatkaa nykyisessä tehtävässään.

Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma työyhteisön osaamisen ja kehittämisen varmistamiseksi on parhaillaan työn alla. Jokainen palvelualue tekee oman suunnitelmansa, ja ne koostetaan yritystason suunnitelmaksi.

UUDEN TOIMINTAKULTTUURIN LUOMINEN ON KAIKKIEN VASTUULLA

Uudessa kehittyvässä yhtiössä, jossa henkilöstöllä on vahva aiempi toiminta-kulttuuri, on vielä paljon kehitettävää henkilöstön tasa-arvoisen kohtelun ja palvelutuotannon yhtenäistämisen suhteen. Oman toimintakulttuurimme kehittäminen ja iskostaminen aloitettiin henkilöstökyselyllä vuonna 2018, jatkettiin viime vuonna esimieskoulutuksilla ja tänä vuonna sen vientiä käytäntöön jatketaan. Strategian toimeenpanon yhteydessä olemme koko henkilöstön toimin kehittäneet pelisäännöt, jotka ohjaavat jokaisen HY247-laisen toimintaa. Pelisääntöjen kehittäminen tehtiin vapaaehtoisten lähettiläiden johdolla, jotka kiersivät kaikki ammattiryhmät, keräsivät kaikkien ideat ja kommentit yhteen ja loivat niiden pohjalta yhteiset pelisäännöt.

HENKILÖSTÖN TYYTYVÄISYYS

SISÄLLYSLUETTELO

ORGANISAATIO

VASTUULLISUUS-OHJELMA

MEILTÄ SAA ERIN-OMAISTA PALVELUA

MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA
- Henkilöstön kehitys ja koulutus
- **Henkilöstön tyytyväisyys**
- Henkilöstön hyvinvointi

ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ

MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN

VASTUULLISUUS LUKUINA

GRI-INDEKSI

Toteutamme vuosittain henkilöstökyselyn ymmärtääksemme, mikä henkilöstöllemme on merkityksellistä ja miten toimintaa heidän mielestään pitäisi kehittää. Palveluorganisaatiossa henkilöstön tyytyväisyys heijastuu palvelun laatuun, ja haluamme antaa henkilöstöllemme parhaat mahdolliset olosuhteet tehdä työtään. Käytämme henkilöstökyselyä samalla työkaluna opettamaan henkilöstölle uutta, osallistavaa ja vuorovaikutteista tapaa toimia.

TYÖTYYTYVÄISYYS KOHTALAISELLA TASOLLA

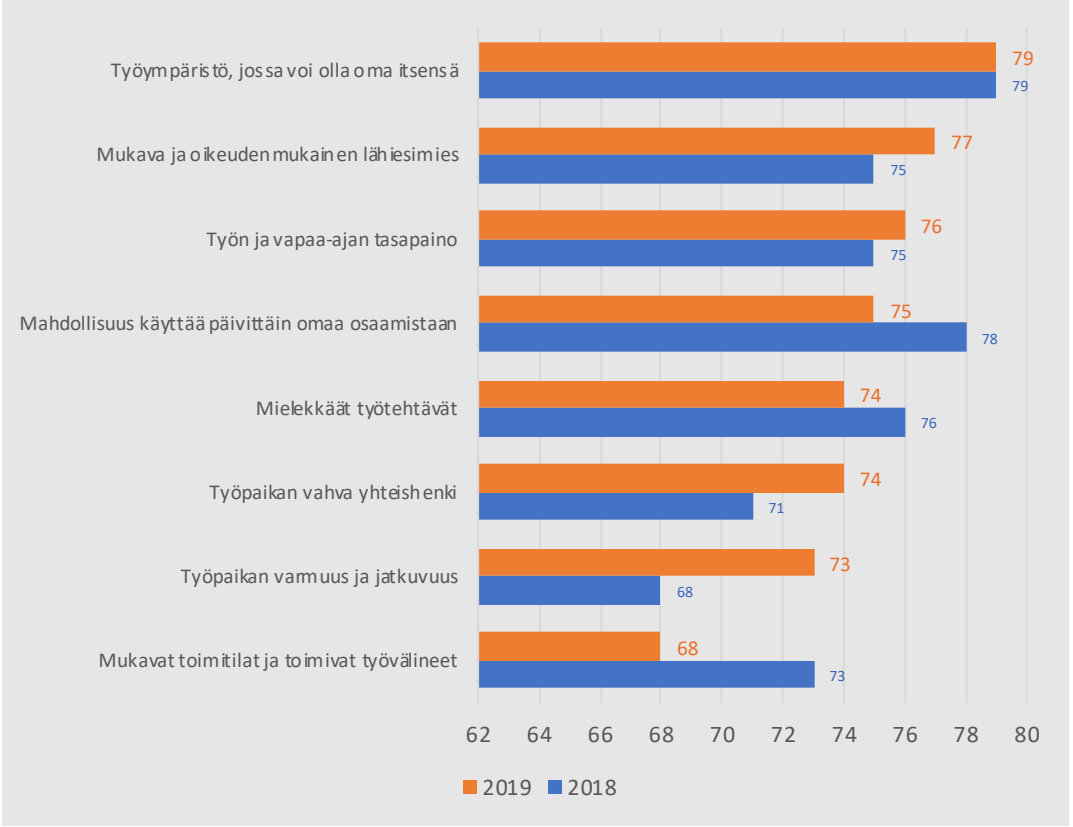
Henkilöstökyselyn vastausaktiivisuus vuonna 2019 oli 71 %. Sen mukaan kokonaistyytyväisyys oli kohtaisella tasolla 68/100 (67 vuonna 2018). Kymmenen merkityksellisimmän asian kärjessä olivat mahdollisuus olla oma itsensä, esimiestyö sekä työn ja vapaa-ajan tasapaino. Haasteellisimpina alueina nousivat pintaan tasa-arvoinen kohtelu ja oikeudenmukainen palkkaus. Suositteluhalukkuusluku eNPS oli -12, missä on vielä kehitettävää tavoitteeseen päästäksemme.

68/100
henkilöstön kokonaistyytyväisyys

Uskomme, että uuden vuorovaikutteisen toimintakulttuurin tuominen käytäntöihin parantaa työtyytyväisyyttä ja yhteishenkeä. Kehitämme myös muita tunnistettuja kehityskohteita aktiivisesti.

Jatkossa teemme vuosittain henkilöstökyselyn lisäksi trendikyselyitä, joista saa nopeasti väliarvion tehtyjen toimenpiteiden vaikutuksesta.

MERKITYKSELLISIMPIEN ASIOIDEN TOTEUTUMINEN HY247:LLA HENKILÖSTÖKYSELYN PERUSTEELLA



HENKILÖSTÖN HYVINVOINTI

SISÄLLYSLUETTELO
ORGANISAATIO
VASTUULLISUUS-OHJELMA
MEILTÄ SAA ERIN-OMAISTA PALVELUA
MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA
- Henkilöstön kehitys ja koulutus
- Henkilöstön tyytyväisyys
- **Henkilöstön hyvinvointi**

ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ
MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN
VASTUULLISUUS LUKUINA
GRI-INDEKSI

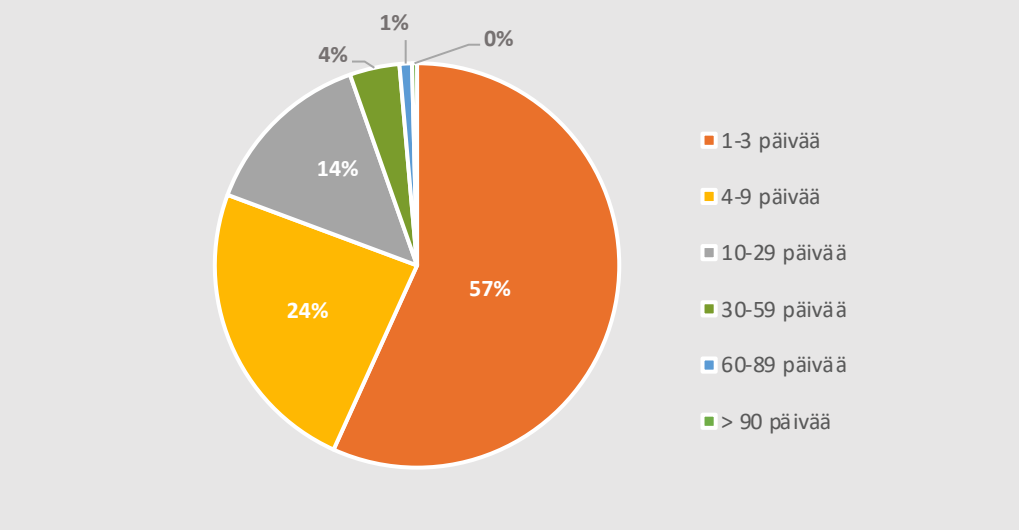
SUURIN OSA SAIRAUSPOISSAOLOISTA 1-3 PÄIVÄÄ

HY247:n työntekijät olivat vuoden 2019 aikana sairauden tai tapaturman takia poissa keskimäärin 24 päivää henkilöä kohden. Sairauspoissaoloprosentti oli 6 %. Tapaturmia sattui henkilöstölle yhteensä 18, ja ne aiheuttivat 641 sairauspäivää. Lukumääräisesti vahinkoja oli huomattavasti vähemmän kuin vuonna 2018, mutta ne aiheuttivat enemmän sairauspäiviä. Yhteensä sairauspoissaoloja kertyi 6 939 päivää, joista 57 % tuli lyhyistä, 1-3 päivän poissaoloista.

24
sairauspoissaolopäivää per henkilö

6 %
sairauspoissaoloprosentti

HY247:N HENKILÖSTÖN POISSAOLOT VUONNA 2019



SISÄINEN RISKIKARTOITUS

Teetimme laajan työturvallisuusriskien kartoituksen syksyllä 2018. Kartoitus toteutettiin Sosiaali- ja terveysministeriön työsuojeluosaston riskien arviointi työpaikalla –työkirjan ohjeistuksen mukaan. Sen perusteella suurin riski työpaikallamme liittyy useimmilla palvelualueilla perehdyttämiseen ja työnopastukseen. Myös poikkeustilanteet ja yleisesti toiminta työpaikalla aiheuttavat työturvallisuusriskin useilla palvelualueilla, kuten myös yhteistyö ja tiedonkulku.

Loimme kartoituksen perusteella toimenpidesuunnitelman, joka sisältää sekä koko työyhteisön yhteiset että henkilöstöryhmien omat kehitystoimet. Kaikki tunnistetut työturvallisuusriskit on vuoden 2019 aikana saatu hallintaan tai toimenpiteet ovat käynnissä.

HY247:N SISÄINEN TYÖTURVALLISUUSRISKIEN KARTOITUS

HENKILÖSTÖN HYVINVOINTI

SISÄLLYSLUETTELO

ORGANISAATIO

VASTUULLISUUS-OHJELMA

MEILTÄ SAA ERIN-OMAISTA PALVELUA

MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA
- Henkilöstön kehitys ja koulutus
- Henkilöstön tyytyväisyys
- **Henkilöstön hyvinvointi**

ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ

MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN

VASTUULLISUUS LUKUINA

GRI-INDEKSI

TYÖHYVINVOINTI-INDEKSIÄ SEURATAAN

Kartoittaaksemme henkilöstömme hyvinvointia teetimme syksyllä 2018 terveyskyselyn kumppanillamme Mehiläisellä. Saimme työhyvinvointi-indeksiksi 45 asteikolla 1-100. Erityisesti tuki- ja liikuntaelinoireita esiintyi enemmän kuin keskimääräisillä suomalaisilla vastaajilla, mikä johtuu erityisesti useiden työnkuvien fyysisestä luonteesta sekä yrityksen ikäjakaumasta. Psykososiaalisissa tekijöissä vastaajat kokivat vahvuuksiksi työn merkityksellisyyden ja vaikutusmahdollisuudet omaan työhön, mutta toisaalta koettiin epäasiallista kohtelua esimiesten ja kollegojen tahoilta. Näihin on pureuduttu lisäämällä yhteistä tekemistä sekä koulutuksella, joka on aloitettu esimiehistä ja jota laajennetaan muuhun henkilöstöön vuoden 2020 aikana.

45
työhyvinvointi-indeksi

HENKILÖSTÖN JA YHTEISTYÖKUMPPANEIDEN TURVALLISUUS

Työturvallisuudesta huolehtiminen on tärkeää, koska useat työtehtävämme ovat fyysisiä ja niissä on suurempi tapaturmariski kuin perinteisessä konttorityössä. Työsuojelulle on laadittu toimintasuunnitelma, jonka mukaan sitä kehitetään ja ylläpidetään. Työterveyssuunnitelmassa määritellään kehitystoimenpiteet palvelualueittain, muun muassa tuki- ja liikuntaelinrasituksen huomioimiseksi.

Yhteistyökumppaneiden turvallisuudesta huolehditaan sopimusten ja kaupallisten asiakirjojen avulla, missä kumppania edellytetään toimimaan annettujen turvallisuusohjeiden mukaisesti. Kumppaneiden kanssa pidetään säännöllisesti seurantakokouksia, joissa yhtenä teemana on turvallisuus.

YHTEISTÄ TEKEMISTÄ TYÖHYVINVOINNIN LISÄÄMISEKSI

Työhyvinvointiin on viime vuosina kiinnitetty paljon huomiota. Yhteinen tekeminen onkin viime aikoina lisääntynyt huomattavasti ja monipuolisesti.

- **Useat tiimit ovat lisänneet työpäivän lomaan aktiviteettia, kuten vahtimestareiden hulavanteen pyöritystä ja siivoojien meditointia.**
- **Myös työajan ulkopuolelle on lisätty yhteistä liikuntaa, esimerkiksi sählytreenejä ja jumppaa. Olemme osallistuneet yhdessä tapahtumiin, esimerkkinä kuvassa Espoon Extreme Run –osallistujia.**
- **Kehitimme myös työhyvinvointihaasteen, jolla olemme saaneet sairaspoissaoloja vähenemään vuoden 2019 aikana.**
- **Laajensimme tyky-päivät järjestettäväksi koko henkilöstön voimin niin, että virallisen strategiatyön lisäksi tutustumme toisiimme kevyemmän ohjelman avulla. Koko talon pikkujouluista olemme saaneet valtavan hyvää palautetta.**

HY247
HELSINGIN YLIOPISTON
KIINTEISTÖPALVELUT

SISÄLLYSLUETTELO

ORGANISAATIO

VASTUULLISUUS-
OHJELMA

MEILTÄ SAA ERIN-
OMAISTA PALVELUA

MEILLÄ ON TOSI
HYVÄ TYÖPAIKKA

ME SUOJELEMME
YMPÄRISTÖÄ

MEIDÄN FIRMALLA
MENEE HYVIN

VASTUULLISUUS
LUKUINA

GRI-INDEKSI

ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ

KIERTOTALOUS JA JÄTEHUOLTO

SISÄLLYSLUETTELO
ORGANISAATIO
VASTUULLISUUS-OHJELMA
MEILTÄ SAA ERIN-OMAISTA PALVELUA
MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA
ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ
- **Kiertotalous ja jätehuolto**
- Ilmastonmuutoksen hillitseminen
- Vastuulliset hankinnat

MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN
VASTUULLISUUS LUKUINA
GRI-INDEKSI

Helsingin yliopiston tiloissa opiskelee, työskentelee ja vierailee päivittäin kymmeniä tuhansia ihmisiä, joten jätteitä syntyy huomattavia määriä. Kaikki yliopistolla syntyvä jäte on meidän palvelujemme piirissä. Teemme monipuolisesti toimia jätteen synnyn ehkäisemiseksi ja kierrätyksen edistämiseksi.

YLIOPISTON KIINTEISTÖISSÄ SYNTYY JÄTETTÄ NOIN 2 300 TONNIA VUODESSA

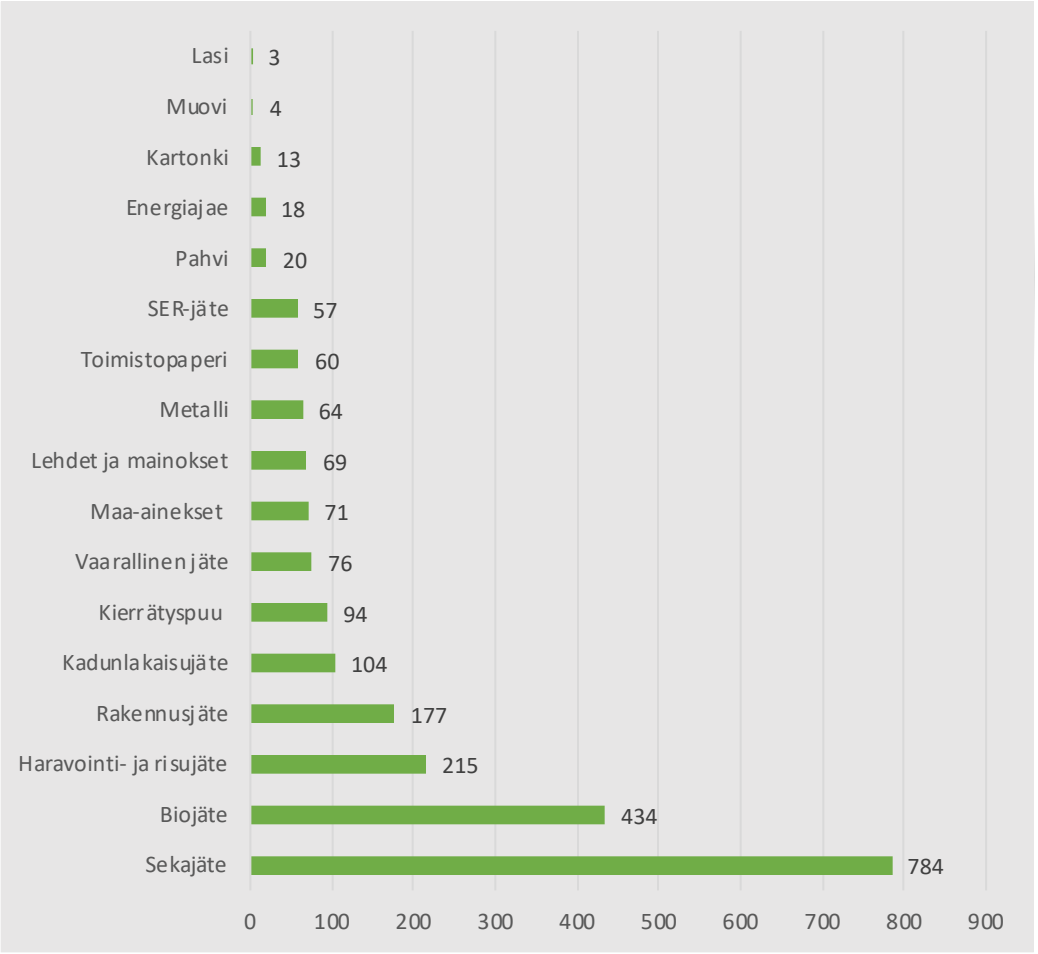
Seuraamme yliopiston kiinteistöissä syntyvän jätteen määrää jätejakeittain. Vuonna 2019 jätteitä syntyi yhteensä noin 2 263 tonnia. Kiinteistöjen jätteiden keräyksestä vastaavat pääosin HSY, Remeo ja L&T. Osa pienistä paikallistoimistoista kuuluu oman paikkakuntansa kunnallisen jätehuollon piiriin. Sekajätteen määrä kaikista jätteistä on 35 %, kun vuonna 2019 keskimäärin HSY:n asiakaskiinteistöiltä keräämästä jätteestä noin 47 % oli sekajätettä. Tulevina vuosina tavoitteenamme on tehostaa jätteiden lajittelua ja vähentää sekajätteen määrää.

Lähes 100 % syntyvistä jätteistä hyödynnetään joko materiaalina tai energiana. HSY:n mukaan 50 % hyödynnetään energiana polttolaitoksella ja 50 % kierrätetään materiaalina. Sekajäte ja puu hyödynnetään pääsääntöisesti energiana ja vaaralliset jätteet hävitetään asianmukaisissa polttolaitoksissa, joissa lämpöä otetaan talteen. Erikseen lajitelluista jätteistä suurin osa päätyy materiaalihyötykäyttöön eli kierrätykseen. Vaaralliset jätteet hoitaa pääosin Fortum Waste Solutions. Niiden osalta energiahyötykäyttöön menee 13,8 % ja materiaalina hyödynnetään 0,4 %.

YLIOPISTON HENKILÖKUNTA JA OPISKELIJAT OSALLISTUVAT LAJITTELUUN JA KIERRÄTYKSEEN

Lajittelemme jätteet yliopiston toimistoissa ja auloissa 6-7 eri jätejakeeseen: biojätteeseen, keräyspaperiin, -pahviin, -lasiin, -metalliin ja sekajätteeseen. Yliopiston henkilökunta ja opiskelijat osallistuvat jätteiden lajitteluun ja kierrätykseen. Seuraamme vuosittain syntyvän jätteen määrää jätejakeittain. Hyötykäyttöasteemme on lähes 100 %, kun oppilaitoksilla se on keskimäärin noin 70 %. Tämä johtuu pääosin HSY:n polttolaitoksesta, jossa poltetaan myös sekajäte energiaksi. Kierrätysaste on selkeästi pienempi kuin hyötykäyttöaste, noin 50 %.

JÄTEMÄÄRÄT JAKEITTAIN (TONNIA) 2019



KIERTOTALOUS JA JÄTEHUOLTO

SISÄLLYSLUETTELO

ORGANISAATIO

VASTUULLISUUS-OHJELMA

MEILTÄ SAA ERIN-OMAISTA PALVELUA

MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA

ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ
- **Kiertotalous ja jätehuolto**
- Ilmastonmuutoksen hillitseminen
- Vastuulliset hankinnat

MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN

VASTUULLISUUS LUKUINA

GRI-INDEKSI

KIERRÄTYKSEN JA LAJITTELUN KEHITTÄMISTÄ

Aloitimme vuoden 2019 lopulla lajittelukokeilun yliopiston tiloissa. Osa aulojen ja henkilökunnan taukotilojen roskakoreista vaihdettiin yhteisiin lajittelupisteisiin. Kaksi kuukautta kestävän kokeilun tarkoituksena oli selvittää, ovatko aulat ja taukotilat hyviä lajittelupisteitä keittiöiden sijaan, minkälaiset asiat toimivat lajittelussa ja kuinka paljon sekajätettä ja muovipakkauksia lajittelupisteisiin kertyy. Tavoitteena oli myös saada näkyvyyttä lajittelulle. Kokeilun jälkeen muovinkeräystä laajennetaan koko yliopistolle. Lajittelupisteissä lajiteltiin seka-, bio-, kartonki-, metalli-, lasi- ja muovijäte. Jokaisessa lajittelupisteessä oli lajitteluastia kaikille jakeille.

Käytöstä poistuvat kalusteet ovat suuri yksittäinen jätejae. Niitä ei tällä hetkellä myydä ulos, mutta varastoinnin kautta niitä kiertää yliopiston uudelleenkäytettäväksi yliopiston tiloissa. Kalusteita käytetään jonkin verran uudelleen myös työmailla suurempien peruskorjaushankkeiden yhteydessä. Kalusteiden kierrätyksen kehittämiseen on tartuttu yliopiston kanssa yhteistyössä ja kehitetty hankintaan ja kilpailutukseen kriteerejä, jotka määrittävät kierrätettävyys- ja uudelleenkäyttövaatimukset kalusteille ja niiden pakkauksille. Erityisesti kalusteiden uudelleenkäytön ratkaisemiseksi olemme päättäneet palkata kierrätysvastaavan, joka aloittaa vuoden 2020 aikana kehittämään uusia ratkaisuja.

TYÖVAATTEIDEN KIERRÄTYS

HY247:n työvaatteet ja niihin liittyvät palvelut uudistettiin vuonna 2019. Samalla luovuttiin kaikkien työntekijäryhmien omista vaatesarjoista ja siirryttiin yhtenäisiin asuihin sekä kulujen että ympäristön säästämiseksi. Työvaatepalvelu ulkoistettiin Lindströmille eikä niiden pesemistä enää hoideta itse. Keskittäminen ja ammattimainen peseminen säästävät huomattavasti vettä ja pesuaineita. Työvaatekuljetukset pesulan ja työpaikan välillä järjestetään yhteistyössä yliopiston kanssa, jolloin vähennetään kuljetusten päästöjä. Vaatelogistiikan hallintaan otettiin käyttöön Lindströmin digitaalinen palvelu, minkä avulla vaatteita pystyy helposti tilaamaan ja seuraamaan.
Käytöstä poistetut tuhannet vaatekappaleet ohjattiin kierrätykseen. Kierrätyskeskuksen Plan B:n kanssa tekstiilimateriaalien uudelleenkäyttöä mietittiin työpajoissa, ja niistä kehitettiin pussukoita ja kasseja liikelahjoiksi.

ILMASTONMUUTOKSEN HILLITSEMINEN

SISÄLLYSLUETTELO
ORGANISAATIO
VASTUULLISUUS-OHJELMA
MEILTÄ SAA ERIN-OMAISTA PALVELUA
MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA
ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ
- Kiertotalous ja jätehuolto
- **Ilmastonmuutoksen hillitseminen**
- Vastuulliset hankinnat

MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN
VASTUULLISUUS LUKUINA
GRI-INDEKSI

PALVELUJEN SUURIMMAT YMPÄRISTÖVAIKUTUKSET

Toimintamme suurimmat ympäristövaikutukset syntyvät palvelujemme piirissä olevien kiinteistöjen energiankulutuksista. Seuraamme jatkuvasti kiinteistöjen energian- ja vedenkulutuksia sekä jätteiden määrää. Suurin mahdollisuus vaikuttaa palvelujemme aiheuttamiin ympäristövaikutuksiin on jätehuollossa ja kiinteistöjen energiatehokkuuden parantamisella.

Vuonna 2019 kohteidemme kokonaisenergiankulutus oli 190 GWh, josta lämmityksen osuus oli noin 54 % ja sähkön 46 %. Yliopiston kiinteistöjen sähkön ominaiskulutus oli 110 kWh/m^2 ja lämmön 128 kWh/m^2. Kohteiden lämmitykseen kuluneen energian seurantalukemia raportoidaan vain yrityksen toiminnan ajalta, eli vuodesta 2018 lähtien. Lämpöenergian kulutus väheni energiatehokkuushankkeiden ansiosta jopa 12 %, mikä on huomattavasti enemmän kuin energiatehokkuussopimuksen mukainen 1,5 % vuosittainen säästö.

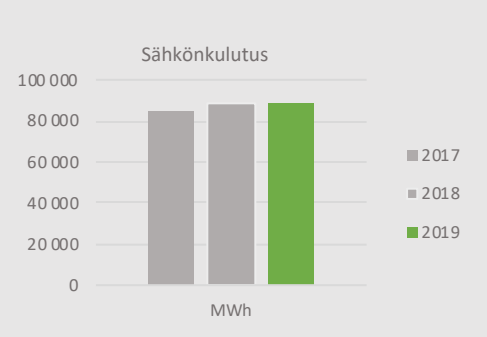
Vuonna 2019 kokonaisvedenkulutus yliopiston kiinteistöissä oli noin 262 000 m^3 ja ominaiskulutus noin 424 l/brm^3. Ominaiskulutus nousi noin 5 % edellisestä vuodesta. Vedenkulutus yliopiston kiinteistöissä on huomattavasti suurempaa kuin toimistoissa keskimäärin, johtuen tutkimustyön luonteesta, joka on usein paljon vettä vaativaa (kasvihuoneet, elintarviketutkimus, maatalous, vesientutkimus).

PALVELUJEN PÄÄSTÖJEN PIENENTÄMINEN

- Helsingin yliopisto –konserni on mukana energiatehokkuussopimuksessa, jonka mukaan kiinteistöjen energiankulutusta tulee vähentää vähintään 7,5 % vuoteen 2025 mennessä. Toteutamme yliopiston kiinteistöissä energiatehokkuuden parantamiseen tähtääviä hankkeita vuosittain.
- Helsingin yliopiston tavoitteena on lisätä vuosittain omaa aurinkoenergian tuotantoa. Viime vuonna asensimme aurinkopaneeleja 7 kohteeseen.
- Hyödynnämme rakentamisessa laadukkaita materiaaleja ja ratkaisuja, joiden elinkaari on pitkä. Näin vältämme elinkaarenaikaisia korjauskustannuksia, syntyvän jätteen määrää ja ylimääräisiä päästöjä.
- Ohjeistamme asiakkaitamme energiansäästöön, kierrätykseen ja kestävään toimintaan liittyen eri viestintäkanavien kautta.

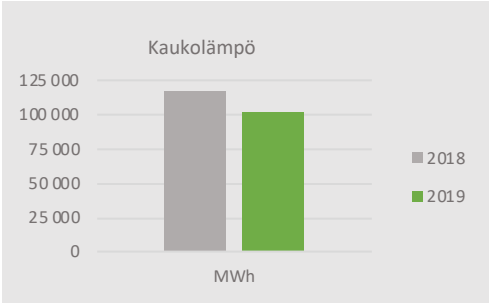
SÄHKÖNKULUTUS VÄHENI

- 0,6 % kiinteistösähkön kulutus verrattuna vuoteen 2018



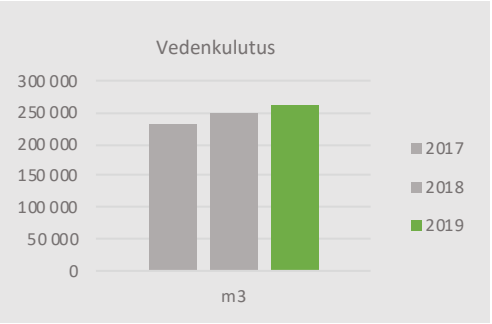
LÄMMÖNKULUTUS VÄHENI

- 12 % kaukolämmön kulutus verrattuna vuoteen 2018



VEDENKULUTUS KASVOI

+ 5 % vedenkulutus verrattuna vuoteen 2018



ILMASTONMUUTOKSEN HILLITSEMINEN

SISÄLLYSLUETTELO
ORGANISAATIO
VASTUULLISUUS-OHJELMA
MEILTÄ SAA ERIN-OMAISTA PALVELUA
MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA
ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ
- Kiertotalous ja jätehuolto
- **Ilmastonmuutoksen hillitseminen**
- Vastuulliset hankinnat

MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN
VASTUULLISUUS LUKUINA
GRI-INDEKSI

OMA HIILIJALANJÄLKEMME

Oman liiketoimintamme ilmastovaikutus on pieni verrattuna palvelujemme piirissä olevien kiinteistöjen ilmastovaikutukseen. Suurin mahdollisuutemme vaikuttaa ilmastonmuutokseen on huolehtia hallinnassamme olevien kiinteistöjen energiatehokkuudesta meille tarjoutuvien mahdollisuuksien rajoissa sekä tuottamalla palvelumme energiaa säästäen. Oman hiilijalanjäljen seurantaa lähdetään kehittämään niin, että seuraavina vuosina saadaan raportoitua tarkempia tunnuslukuja.

Oma hiilijalanjälkemme syntyy lähinnä yliopiston tiloissa sijaitsevien toimitilojemme lämmityksestä ja sähkönkulutuksesta sekä kuljetuksista ja henkilöstön työajallaan tekemistä matkoista. Matkat kodin ja työpaikan välillä jätetään laskennan ulkopuolelle. Toimintamme kokonaisenergiankulutus oli vuonna 2019 arviolta 701,7 MWh. Yrityksellämme on omistuksessaan kuorma-autoja ja pakettiautoja muutto- ja postipalvelussa, traktoreita ulkoaluehoidossa sekä edustus- ja turvallisuuspalveluiden autoja. Oman kaluston ilmastopäästöt on laskettu polttoaineen kulutuksen mukaan. Työaikana meillä matkustetaan vähän, vuonna 2019 matkakorvausten perusteella kaikkiaan 39 000 ajokilometriä henkilöautolla ja 6 500 lentokilometriä. Lämmitys on oletettu tuotettavaksi Helenin kaukolämmöllä, sähkönkulutuksen päästöt on arvioitu Suomen keskiarvolla.

HY247:n omien ajoneuvojen polttoaineen kulutus ja CO_2-päästöt (Scope 1)

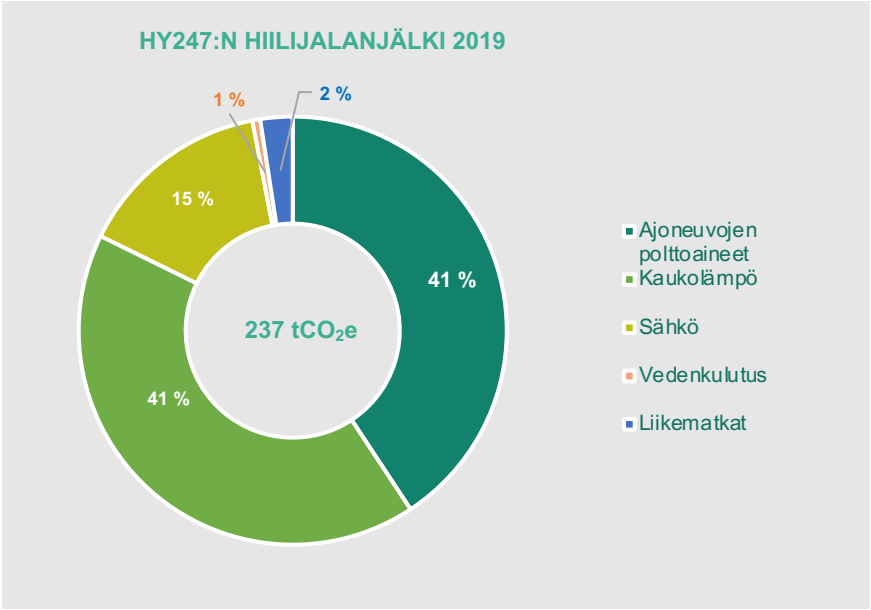
	Kulutukset l	Päästöt tCO_2e	Päästöindeksi $kgCO_2e$/henkilö
Bensiinikäyttöiset ajoneuvot	6 419	14	48
Dieselkäyttöiset ajoneuvot	32 692	83	285
Yhteensä	**39 111**	**97**	**333**

HY247:n energiankulutus ja CO_2-päästöt (Scope 2)

	Kulutus MWh	Päästöt tCO_2e	Päästöindeksi $kgCO_2e$/henkilö
Sähkö	185,1	35	120
Kaukolämpö	516,6	99	340
Yhteensä	**701,7**	**134**	**460**

HY247:n muut epäsuorat CO_2-päästöt (Scope 3)

	Määrä	Päästöt tCO_2e	Päästöindeksi $kgCO_2e$/henkilö
Työmatkat	44 285 km	5,8	20
Vedenkulutuksen päästöt	2 074 m^3	1,4	4,8
Yhteensä		**6,2**	**24,8**



HY247:n hiilijalanjäljen laskennassa on otettu huomioon sähkönkulutuksen, lämmityksen, jäähdytyksen, omien ajoneuvojen, työajalla tehtyjen matkojen ja vedenkulutuksen aiheuttamat päästöt. HY247:lla ei ole omia tiloja vaan toiminta tapahtuu yliopiston tiloissa. Energian- ja vedenkulutukset on arvioitu HY247:lla toimivien henkilömäärien perusteella kussakin kiinteistössä. Omien jätemääriemme erottelu muista yliopiston tiloissa syntyvistä jätevirroista ei ole mahdollista, eikä jätteitä ole otettu hiilijalanjäljen laskennassa huomioon. Hiilijalanjälki on laskettu GHG Protocol –ohjeistuksen mukaan ottaen huomioon suorat ja epäsuorat päästöt käyttäen apuna One Click LCA -laskentaohjelmaa. **HY247:n kokonaishiilijalanjäljeksi saatiin 237 tCO_2e.**

VASTUULLISET HANKINNAT

SISÄLLYSLUETTELO

ORGANISAATIO

VASTUULLISUUS-OHJELMA

MEILTÄ SAA ERIN-OMAISTA PALVELUA

MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA

ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ
- Kiertotalous ja jätehuolto
- Ilmastonmuutoksen hillitseminen
- **Vastuulliset hankinnat**

MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN

VASTUULLISUUS LUKUINA

GRI-INDEKSI

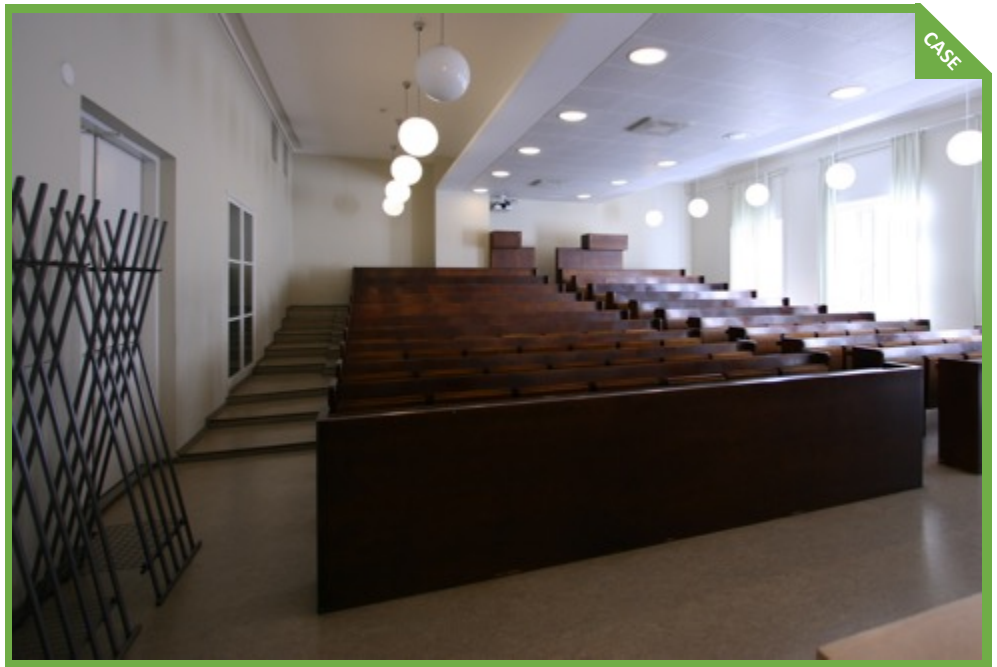
Osana vastuullista toimintaamme otamme huomioon myös **hankintojen kestävyyden**. Hankintakäytäntömme ovat tilaajavastuulain mukaisia ja sisäisessä toimintaohjeessamme on määritelty tehtävien mukaiset hankintavaltuudet. Noudatamme hankinnoissamme hankintalainsäädännössä säädettyjä menettelytapoja ja reilun kilpailutuksen periaatteita. Haluamme toimia vastuullisesti myös hankintakäytännöissä, joten tuemme mahdollisuuksien mukaan paikallisia toimijoita. Vastuulliseen hankintaan kehitetään parhaillaan kriteeristöjä ja toimintatapoja yhteistyössä yliopiston kanssa.

Alihankkijoiden edellytetään olevan mukana **Luotettava Kumppani** –palvelussa, jonka kautta voi tarkistaa, että kumppani toteuttaa tilaajavastuulain vaatimukset. Kilpailutuksissa on kriteerinä tilaajavastuulain noudattaminen. Yliopiston hankinnat hoidetaan julkisen sektorin hankintatoimijan Hanselin kautta, joka pitää huolen hankintojen vastuullisuudesta asiakkaidensa puolesta.

Suurin osa kumppaneistamme liittyy **kiinteistöjen yllä- ja kunnossapitoon**. Kumppanuudet jakautuvat jatkuviin sopimuksiin (esim. jätehuolto) ja yksittäisiin hankintoihin (esim. kiinteistökehityshankkeet). Hankekohtaisesti asetamme vastuullisuusnäkökulmia ja –tavoitteita, esimerkiksi liittyen vähämuovisuuteen, energiatehokkuuteen, rakennusjätteen hyötykäyttöön tai sertifioitujen materiaalien käyttöön.

Siivouspalveluihin hankitaan vuosittain suuria määriä materiaaleja. Yliopiston tiloihin tilattavat pehmopaperit ovat ympäristömerkittyjä joko EU Ecolabel-merkillä tai muilla vastaavilla. Kangaspyyherullat ja vaihtomatot hoidetaan keskitetysti Lindströmiltä. Tavoitteena on, että materiaali on puuvillaa kierrätyksen helpottamiseksi. Lindströmin työvaatepalvelu huoltaa keskitetysti työvaatteet, mikä säästää vettä, pesuaineita ja kuljetusmatkoja. Siivouksessa käytettävät aineet, kemikaalit, laitteet ja välineet hankitaan Hanselin puitejärjestelyjen avulla, mistä löytyy tuotteiden ympäristömerkinnät päätöksenteon helpottamiseksi.

Rakennuttamispalvelujen hankesuunnitelmissa määritellään kestävän kehityksen periaatteet ja ympäristövaikutusten pienentämiseen tähtäävät tavoitteet. Tavoitteena on asettaa hankkeille numeeriset tavoitteet rakennuksen elinkaaren hiilijalanjäljelle ja rakennusaikaiselle materiaalien kierrätysasteelle. Suunnitteluratkaisuissa ja materiaalivalinnoissa otetaan huomioon koko elinkaaren kustannukset. Kullekin hankkeelle määritellään tavoiteltava energialuokka ja energiatehokkuuden tavoitteet. Lisäksi määritellään sähkön, lämmön ja veden kulutustavoitteet.



VASTUULLINEN KILPAILUTUS

Huolehdimme yliopiston tiloissa sijaitsevista kalusteista, niiden korjaamisesta, uusimisesta ja kunnossapidosta. Kalusteiden kilpailutus uudistettiin vuonna 2019 niin, että puitesopimuksessa määritellään kalusteiden raaka-aineiden ympäristökriteerejä, uudelleenkäyttöä ja materiaalikierrätystä sekä pakkausmateriaalien kierrätettävyyttä. Tässä työssä on käytetty apuna Kuntaliiton hankintakriteerejä kierrätettävyyden ja materiaalivaatimusten osalta. Tuotimme Tarjoajan ympäristövastuu –oppaan, joka lähtee kilpailutuksen mukana tarjouspyynnön saaville toimijoille. Laajempaa vastuullisen hankinnan opasta on alettu myös kehittää yliopiston kanssa yhteistyössä.

HY247
HELSINGIN YLIOPISTON
KIINTEISTÖPALVELUT

SISÄLLYSLUETTELO

ORGANISAATIO

VASTUULLISUUS-
OHJELMA

MEILTÄ SAA ERIN-
OMAISTA PALVELUA

MEILLÄ ON TOSI
HYVÄ TYÖPAIKKA

ME SUOJELEMME
YMPÄRISTÖÄ

**MEIDÄN FIRMALLA
MENEE HYVIN**

VASTUULLISUUS
LUKUINA

GRI-INDEKSI

MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN

KUSTANNUSTEHOKKUUS JA LÄPINÄKYVYYS

SISÄLLYSLUETTELO
ORGANISAATIO
VASTUULLISUUS-OHJELMA
MEILTÄ SAA ERIN-OMAISTA PALVELUA
MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA
ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ
MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN
- Kustannustehokkuus ja läpinäkyvyys
- Hyvä johtaminen

VASTUULLISUUS LUKUINA
GRI-INDEKSI

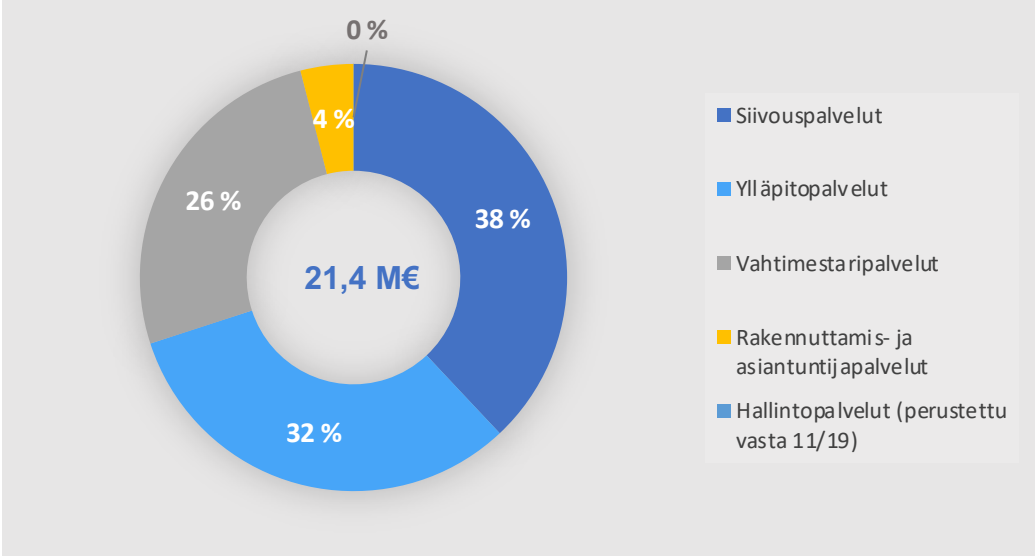
Läpinäkyvä ja rehti liiketoiminta luo perustan yrityksemme vastuulliselle toiminnalle.

TALOUDELLINEN ASEMA JA TULOS

HY247:n tilikauden liikevaihto oli 21,4 miljoonaa euroa. Liikevaihto on kasvanut 5% eli 1,0 miljoonaa euroa tilikaudesta 2018. Kasvu on syntynyt lähinnä ylläpitopalveluiden kasvusta. Ylläpitopalveluiden liikevaihto vuonna 2019 oli 6,9 miljoonaa euroa (6,0 M€ vuonna 2018) ja siivouspalveluiden liikevaihto oli 8,1 miljoonaa euroa (8,0).

Suurin kuluerä on henkilöstökulut, jotka ovat kasvaneet vertailuvuodesta 0,2 miljoonaa euroa. Keskimääräinen henkilöstömäärä vuonna 2019 oli 313 henkilöä (307 vuonna 2018). Materiaalien ja palveluiden suurin yksittäinen kuluerä oli siivouspalvelut 1,1 miljoonaa euroa (1,0).

LIIKEVAIHDON JAKAUMA PALVELUITTAIN 2019



TÄRKEIMMÄT RAHAVIRRAT

21,4 M€ (20, 4 M€) **liikevaihto**	**66 000 €** (-45 t€) **liikevoitto**	**5 % liikevaihdon kasvu**
12,5 M€ (12,3 M€) **henkilöstökulut**	**7,3 M€** (6,4 M€) **materiaalit ja palvelut**	**1,5 M€** (1,7 M€) **muut kulut**

MONIPUOLISET VIESTINTÄKANAVAT

Vastuullisuusviestinnän tärkeimmät ominaisuudet ovat oikea-aikaisuus, avoimuus ja oikea kohdentaminen. Sidosryhmäkyselyssämme useat vastaajat nostivat ulkoisen ja sisäisen vastuullisuusviestinnän kehityskohteeksi. Tällä hetkellä viestintää hoidetaan monin tavoin, pääasiassa henkilöstön ja yliopistolaisten suuntaan. Erityisesti kehittämisen tarvetta on ulkoisella viestinnällä muille sidosryhmille, joka on nyt lähinnä hoidettu julkisten verkkosivujen avulla. Viestintäkanavia, jotka ovat aktiivisessa käytössä tällä hetkellä:

- Asiakkaiden palautetta kerätään Flammassa, joka vastaa intranettiä. Flamman kautta asiakkaat voivat lähettää palvelupyynnön tarpeistaan.
- Verkkopohjainen keskustelukanava Yammer on aktiivisessa päivittäisessä käytössä palautetta varten.
- Uutiskirjeitä lähetetään henkilöstölle kuukausittain ajankohtaisista aiheista.
- Infotilaisuuksia on järjestetty noin kahdesti vuodessa.
- Microsoft Teams on ollut käytössä osalla tiimeistä ja sen käyttöä laajennetaan vuonna 2020.

Olemme valmistelleet uusien sisäisten tietokanavien käyttöönottoa, ja Microsoft Teams ja intrasivut tulevat koko henkilöstön käyttöön vuoden 2020 alussa.

SISÄLLYSLUETTELO

ORGANISAATIO

VASTUULLISUUS-OHJELMA

MEILTÄ SAA ERIN-OMAISTA PALVELUA

MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA

ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ

MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN
- Kustannustehokkuus ja läpinäkyvyys
- **Hyvä johtaminen**

VASTUULLISUUS LUKUINA

GRI-INDEKSI

TALOUDELLISTA LISÄARVOA SIDOSRYHMILLE

HY247:n toiminta tuottaa taloudellista lisäarvoa eri sidosryhmille. Rahoituksen kautta saadut tuotot jakautuvat pääosin toimittajien, työntekijöiden ja julkisen sektorin kesken, joista merkittävimmät rahavirrat syntyvät henkilöstön palkoista ja toimittajilta ostetuista palveluista ja materiaaleista.

HY247 on verojensa ja muiden epäsuorien taloudellisten vaikutustensa avulla mukana turvaamassa yhteiskunnan perustoimintoja ja hyvinvointia. Ostot palvelun- ja tavarantoimittajilta työllistävät sekä paikallisia että toiminta-alueen ulkopuolella toimivia tahoja. Maksetut palkat puolestaan vaikuttavat positiivisesti työntekijöihin ja sitä kautta ympäröiviin yhteisöihin.

Suurin lisäarvo aiheutuu kuitenkin yliopistolle omistusten arvon säilymisenä ja kiinteistöjen elinkaarikustannusten pienenemisenä.

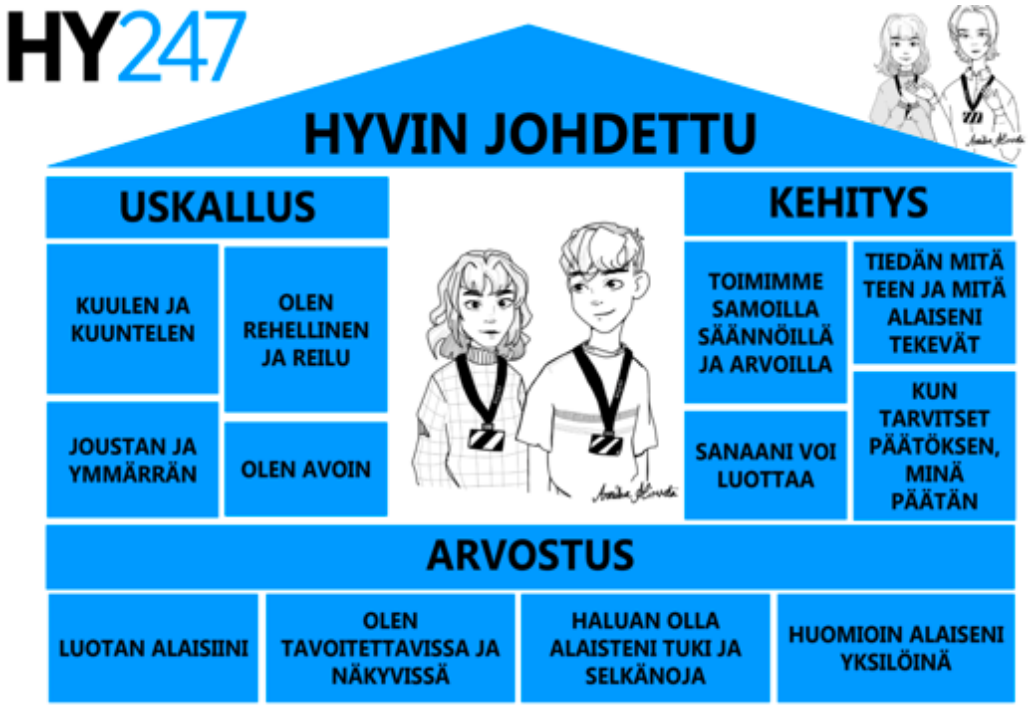
140 htv
työllistävä vaikutus
vuonna 2019

TYÖLLISTÄVÄ VAIKUTUS

HY247:llä on hankintojen kautta merkittävä paikallinen työllistävä vaikutus, minkä lisäksi hankinnoilla on merkittävä välitön vaikutus paikallistalouteen. Rakennusteollisuus RT:n arvioiden mukaan laskettuna hankinnoilla tuottamamme työllistävä vaikutus oli vuonna 2019 noin 140 henkilötyövuotta.

KORRUPTIONVASTAINEN TOIMINTA

Olemme kirjanneet eettiseen ohjeistukseemme toimintaperiaatteet rehdille liiketoiminnalle. Raportoimme vuosittain taloudellisista rahavirroista ja verojalanjäljestä, minkä lisäksi seuraamme toimintamme eettisyyttä. Vuoden 2019 aikana ei tullut ilmi epäeettistä toimintaa tai korruptiotapauksia.



Strategian juurruttamisen yhteydessä henkilöstömme määritteli hyvän johtamisen ominaisuudet, joihin esimiehet pyrkivät työssään.

SIQNI-HENKILÖSTÖKYSELY KEHITYKSEN APUNA

Käytämme Siqni-henkilöstökyselyä työntekijäymmärryksen vahvistamisen tukena. Kyselyllä selvitetään työntekijöillemme merkityksellisimmät asiat ja niiden toteutuminen työpaikalla. Tavoitteenamme on olla arvosanoissa hyvällä tasolla, vähintään 80/100. Vuoden 2019 kyselyssä keskiarvoksi tuli 68/100, eli tekemistä vielä riittää. Esimiestyötä mittaava Oikeudenmukainen esimies –arvosana nousi arvoon 77/100, missä oli nousua kaksi pykälää edelliseen vuoteen verrattuna. Esimiestyöhön panostamisen voi siis olettaa onnistuneen.

HY247
HELSINGIN YLIOPISTON KIINTEISTÖPALVELUT

SISÄLLYSLUETTELO

ORGANISAATIO

VASTUULLISUUS-OHJELMA

MEILTÄ SAA ERIN-OMAISTA PALVELUA

MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA

ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ

MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN

VASTUULLISUUS LUKUINA

GRI-INDEKSI

VASTUULLISUUS LUKUINA

RAPORTOINTIPERIAATTEET

SISÄLLYSLUETTELO

ORGANISAATIO

VASTUULLISUUS-OHJELMA

MEILTÄ SAA ERIN-OMAISTA PALVELUA

MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA

ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ

MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN

VASTUULLISUUS LUKUINA
- **Raportointi-periaatteet**
- Laskennan lähtötiedot

GRI-INDEKSI

Tämä on Helsingin yliopiston kiinteistöpalvelut Oy:n ensimmäinen vastuullisuusraportti. Raportissa kuvataan yhtiön toiminnan taloudelliset, sosiaaliset ja ympäristövaikutukset tilikaudelta 1.1.-31.12.2019. Raportti perustuu Global Reporting Initiative Standardien core-laajuuteen eli jokaisesta olennaisesta päänäkökohdasta on raportoitu vähintään yksi indikaattori. Raportissa käsitellyt olennaiset vastuullisuusteemat ja -näkökohdat on määritelty niin, että ne muodostavat mahdollisimman kattavan kuvan HY247:n vastuullisuusasioista.

Osana ensimmäistä vastuullisuusraporttia määriteltiin lisäksi HY247:n vastuullisuusohjelma vuosille 2020-2022. Ohjelma sisältää tulevien vuosien vastuullisuustavoitteet. Vastuullisuusohjelman määrittelyn aikana tehtiin sidosryhmätutkimus, missä kysyttiin niin sisäisten kuin ulkoisten sidosryhmien näkemyksiä HY247:n toiminnasta, vastuullisuudesta ja tärkeimmistä kehityskohteista. Sidosryhmätutkimuksen ja sisäisten työpajojen perusteella tehtiin olennaisuusanalyysi keskeisten vastuullisuusteemojen löytämiseksi. Tunnistetut vastuullisuusnäkökohdat priorisoitiin niiden liiketoiminta-, ympäristö- ja sosiaalisten vaikutusten perusteella.

Tässä raportissa kuvataan vastuullisuusohjelman lisäksi vuonna 2019 tehdyt vastuullisuustoimenpiteet, joiden toteutumista tarkastellaan valittujen mittareiden avulla. Raportissa keskitytään ainoastaan HY247:n määräysvallassa oleviin asioihin, joten se kattaa ainoastaan suoraan yhtiön omaan toimintaan liittyvät vastuullisuusluvut. Tarkemmat laskentarajat on kerrottu laskennan lähtötiedoissa. Raportin tiedot on kerätty tilikaudelta 2019. Vuoden saavutuksia on verrattu pääosin edelliseen vuoteen eli vuoteen 2018. Yritys on perustettu vasta 1.1.2018 eli sen pidemmälle ei ole mahdollista tehdä vertailuja.

HY247 tulee myös jatkossa julkaisemaan vastuullisuustietoja säännöllisesti erillisessä vastuullisuusraportissa. Tuolloin raportissa tullaan tarkastelemaan valittujen vastuullisuusteemojen ja -näkökohtien lisäksi vastuullisuusohjelmassa määriteltyjen tavoitteiden toteutumista hyödyntäen vertailuvuotena vuotta 2019.

Tätä vastuullisuusraporttia ei ole varmennettu.

LISÄTIETOJA
www.hy247.fi

YHTEYSTIEDOT
Antti Mäntynen
Toimitusjohtaja
antti.mantynen@helsinki.fi

LASKENNAN LÄHTÖTIEDOT: SOSIAALISET TUNNUSLUVUT

SISÄLLYSLUETTELO
ORGANISAATIO
VASTUULLISUUS-OHJELMA
MEILTÄ SAA ERIN-OMAISTA PALVELUA
MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA
ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ
MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN
VASTUULLISUUS LUKUINA
- Raportointi-periaatteet
- Laskennan lähtötiedot

GRI-INDEKSI

HENKILÖSTÖ

Henkilöstöön liittyvät luvut on kerätty yrityksen sisäisistä järjestelmistä.

Henkilöstön tyytyväisyyttä on kuvattu NPS-luvun avulla. NPS-luku mittaa sitä, suosittelisivatko työntekijät yritystä työnantajana ystävilleen. NPS-luku on muodostettu luokittelemalla suositteluhalukkuuskyselyn mukaiset arvosanat (0-10) kolmeen ryhmään: 0-6 arvostelijat, 7-8 passiiviset ja 9-10 suosittelijat. NPS-luku on saatu vähentämällä suosittelijoiden prosenttiosuudesta arvostelijoiden osuus. Arvosana voi olla -100 - +100, ja negatiivinen arvosana tarkoittaa, että arvostelijoita oli enemmän kuin suosittelijoita.

Työhyvinvointi-indeksin tulokset ovat alla:

HYVINVOINTI-INDEKSI		
23 %	50 %	27 %
80 vastaajaa	32 vastaajaa	68 vastaajaa

Yleisimmät työkykyä uhkaavat tekijät vastaajilla	Vastausten osuus
Liikunnan vähäinen määrä	64 %
Vireystilan ongelmat	62 %
Palautumisen puute	45 %
Stressi	45 %
Työn psyykkinen kuormitus	44 %
Energian puute	40 %
Tuki- ja liikuntaelinvaivat	35 %
Työmotivaation puute	31 %
Mielialan lasku	30 %

Vahinkotilastot olosuhteiden mukaan jaoteltuna:

Olosuhde	2019	2018
Työtehtävissä	**12 kpl**	20 kpl
Työmatkalla	**6 kpl**	7 kpl
Yhteensä	**18 kpl**	**28 kol**

ASIAKKAAT

Asiakkaisiin liittyvät luvut on kerätty yrityksen sisäisistä järjestelmistä.

Palvelupyyntöjen määrän kehitys:

	2019	2018	2017
Palvelupyyntöjen lukumäärä	**8 472**	6 510	3 228

Palvelupyyntöjen määrä palveluittain:

Palvelu	Määrä
Kiinteistönhoito	7 727
Siivous	25
Kalustaminen	232
Kuljetus	32
Lukitus ja turvallisuus	182
Kulutuspoikkeamat	201
Takuuajan työt	41
Pienkorjausauto	31
Yhteensä	8 472

LASKENNAN LÄHTÖTIEDOT: YMPÄRISTÖTUNNUSLUVUT

SISÄLLYSLUETTELO
ORGANISAATIO
VASTUULLISUUS-OHJELMA
MEILTÄ SAA ERIN-OMAISTA PALVELUA
MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA
ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ
MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN
VASTUULLISUUS LUKUINA
- Raportointi-periaatteet
- **Laskennan lähtötiedot**

GRI-INDEKSI

Palvelujen piirissä olevien kiinteistöjen yhteenlasketut energian- ja vedenkulutustiedot vuosilta 2017-2019:

	2019	2018	2017
Sähkönkulutus (MWh)	**88 006**	88 521	84 128
Lämmönkulutus (MWh)	**102 412**	116 834	
Vedenkulutus	**261 591**	249 516	230 380

Jätemäärät jakeittain:

Jätejae	Määrä (tonnia)
Sekajäte	784,3
Biojäte	434,1
Haravointi- ja risujäte	215,1
Rakennusjäte	176,7
Kadunlakaisujäte	103,7
Kierrätyspuu	94,2
Vaarallinen jäte	75,6
Maa-ainekset	71,1
Lehdet ja mainokset	69,3
Metalli	64,1
Toimistopaperi	59,8
SER-jäte	57,4
Pahvi	20,3
Energiajae	17,9
Kartonki	13,0
Muovi	4,2
Lasi	2,7
Yhteensä	2263,4

HY247:n kasvihuonekaasupäästöt on laskettu GHG Procol –standardin ohjeiden mukaisesti. HY247:lla suorat kasvihuonekaasupäästöt (Scope 1) koostuvat yhtiön omistamien ajoneuvojen päästöistä, sillä yhtiöllä ei ole omaa energiantuotantoa. Epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt (Scope 2) koostuvat käytössä olevien tilojen energiankulutuksesta (sähkö, lämpö ja jäähdytys) aiheutuvista päästöistä. Koska yrityksellä ei ole omia toimistotiloja vaan käytössä on yliopiston kanssa yhteisiä tiloja, on oman energiankulutuksen osuus arvioitu tilojen kokonaiskulutuksesta. Muut epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt (Scope 3) muodostuvat henkilöstön työmatkoista ja vedenkulutuksen aiheuttamista päästöistä. Liikkumisen päästöihin ei ole laskettu mukaan julkisella liikenteellä tehtyjä työmatkoja eikä kodin ja työpaikan välistä liikennettä.

Energiankulutuksen kokonaismäärät on saatu yliopiston järjestelmistä.

Hiilijalanjäljen laskenta on tehty One Click LCA –laskentaohjelmalla. Käytetyt päästökertoimet ovat:

SCOPE 1	Päästökerroin
Bensiini, keskimääräinen Suomi	2,83 kg CO_2e / l
Diesel, keskimääräinen Suomi	3,24 kg CO_2e / l

SCOPE 2	Päästökerroin
Verkkosähkö, keskimääräinen Suomi (sijaintiperusteinen)	0,24 kg CO_2e / kWh
Kaukolämpö, Helen Oy (sijainti- ja markkinaperusteinen)	0,24 kg CO_2e / kWh

SCOPE 3	Päästökerroin
Henkilöauto, keskimääräinen Suomi	0,13 kg CO_2e / km
Pitkät lennot Euroopassa	0,19 kg CO_2e / km
Vedenkulutuksen päästöt	0,69 kg CO_2e / m^3

LASKENNAN LÄHTÖTIEDOT: TALOUDELLISET TUNNUSLUVUT

SISÄLLYSLUETTELO
ORGANISAATIO
VASTUULLISUUS-OHJELMA
MEILTÄ SAA ERIN-OMAISTA PALVELUA
MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA
ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ
MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN
VASTUULLISUUS LUKUINA
- Raportointi-periaatteet
- **Laskennan lähtötiedot**

GRI-INDEKSI

TALOUDELLISET TUNNUSLUVUT

Vastuullisuusraportissa esitetyt taloudelliset tunnusluvut kattavat ainoastaan Helsingin yliopiston kiinteistöpalvelut Oy:n toiminnan. Luvut liittyvät suoraan yhtiön omaan toimintaan ja ne perustuvat kirjanpitoon sekä tilinpäätökseen. Luvut ovat tilintarkastettuja.

Työllistävän vaikutuksen laskenta on tehty Rakennustieto RT:n ohjeiden mukaan. Käytetyt kertoimet ovat:

	Työllistävyyskerroin (htv)
Ylläpito: käyttö ja huolto, ulkoalueiden hoito, siivous, lämmitys, vesi ja jätevesi, sähkö, jätehuolto, muut hoitokulut ja vuosikorjaukset,	Laskennallinen arvio henkilötyövuosista kustannusten perusteella. Lasketaan arvonlisäverottomista kustannuksista. Työllistävyyskerroin: -Käyttö ja huolto 19 htv/M€ -Ulkoalueiden hoito 14 htv/M€ -Siivous 23 htv/M€ -Lämmitys 4 htv/M€ -Vesi ja jätevesi 7 htv/M€ -Sähkö 2 htv/M€ -Jätehuolto 4 htv/M€ -Muut hoitokulut 13 htv/M€ -Vuosikorjaukset 13 htv/M€
Rakentamisen työllistävyys	Vuotuisten uudisrakentamisten ja peruskorjauksien laskennallinen työllistävyys. Työllistävyyskerroin: 16 htv/M€

TULOSLASKELMA (€)	1.1.-31.12.2019	1.1.-31.12.2018
Liiikevaihto	21 418 753,09	20 416 596,51
Liiketoiminnan muut tuotot	10 317,75	7 338,71
Materiaalit ja palvelut	-7 292 302,72	-6 433 669,22
Henkilöstökulut	-12 484 379,10	-12 293 463,29
Poistot ja arvonalentumiset	-76 634,87	-79 919,78
Liiketoiminnan muut kulut	-1 510 456,92	-1 661 838,07
Liikevoitto (tappio)	65 297,23	-44 955,14

GRI-INDEKSI

SISÄLLYSLUETTELO
ORGANISAATIO
VASTUULLISUUS-OHJELMA
MEILTÄ SAA ERIN-OMAISTA PALVELUA
MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA
ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ
MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN
VASTUULLISUUS LUKUINA
GRI-INDEKSI

102- YLEINEN SISÄLTÖ		
Organisaation kuvaus		
102-1	Raportoivan organisaation nimi	Sivu 5
102-2	Toimialat, brändit, tuotteet, palvelut	Sivut 5 ja 6
102-3	Organisaation pääkonttorin sijainti	Sivu 5
102-4	Toimintamaat	Sivu 5
102-5	Organisaation omistusrakenne ja yhtiömuoto	Sivu 5
102-6	Markkina-alueet, toimialat	Sivu 5
102-7	Raportoitavan organisaation koko	Sivut 5, 6 ja 21
102-8	Tietoa palkansaajista ja muista työntekijöistä	Sivu 21
102-9	Toimitusketju	Sivut 9, 31 ja 34
102-10	Merkittävät muutokset organisaatiossa ja toimitusketjussa	Sivut 6 ja 19
102-11	Varovaisuusperiaatteen soveltaminen	Sivut 16 ja 24. Kaikessa toiminnassa noudatetaan lainsäädännön vaatimuksia.
102-12	Organisaation hyväksymät tai edistämät ulkopuolisten toimijoiden periaatteet tai aloitteet	Sivut 12 ja 13
102-13	Jäsenyydet järjestöissä ja edunvalvontaorganisaatioissa	Ei omia jäsenyyksiä, mutta edustetaan emoyhtiötä alan järjestöissä.
Strategia		
102-14	Toimitusjohtajan katsaus	Sivu 10
Eettiset toimintaperiaatteet		
102-16	Arvot ja liiketoimintaperiaatteet	Sivut 7 ja 12
Hallitus		
102-18	Hallintorakenne	Sivut 5, 6 ja 16

GRI-INDEKSI

SISÄLLYSLUETTELO
ORGANISAATIO
VASTUULLISUUS-OHJELMA
MEILTÄ SAA ERIN-OMAISTA PALVELUA
MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA
ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ
MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN
VASTUULLISUUS LUKUINA
GRI-INDEKSI

Sidosryhmät		
102-40	Luettelo organisaation sidosryhmistä	Sivu 9
102-41	Kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin kuuluva henkilöstö	Kaikki työntekijät kuuluvat yleisten työehtosopimusten piiriin.
102-42	Sidosryhmien määrittely- ja valintaperusteet	Sivu 9
102-43	Sidosryhmätoiminnan periaatteet	Sivu 9
102-44	Sidosryhmien esille nostamat tärkeimmät asiat ja huolenaiheet	Sivut 9, 14, 18, 23 ja 34
Raportointitapa		
102-45	Tilinpäätökseen sisältyvät yhtiöt	Helsingin yliopiston kiinteistöpalvelut Oy
102-46	Raportin sisällön määrittely	Sivut 14 ja 15
102-47	Olennaiset näkökohdat	Sivu 14
102-48	Muutokset aiemmin raportoiduissa tiedoissa	Yritys raportoi nyt ensimmäistä kertaa. Yrityksen toiminta alkanut vasta 1.1.2018.
102-49	Merkittävät muutokset raportin laajuudessa ja näkökohtien laskentarajoissa	Yritys raportoi nyt ensimmäistä kertaa. Yrityksen toiminta alkanut vasta 1.1.2018.
102-50	Raportointijakso	Vuosi 2019
102-51	Edellisen raportin päiväys	Ei aikaisempaa vastuullisuusraporttia.
102-52	Raportin julkaisutiheys	Tavoitteena on raportoida vuosittain.
102-53	Yhteystiedot, joista kysyä raporttiin liittyviä lisätietoja	Sivut 36 ja 44
102-54	GRI-standardien mukainen raportoinnin kattavuus	Tämä raportti noudattaa GRI-standardin perustason vaatimuksia.
102-55	GRI-sisällysluettelo	Sivut 40-43
102-56	Raportin varmennus	Sivu 36. Raporttia ei ole varmennettu.
103- JOHTAMISMALLI		
103-1	Olennaisia näkökohtia koskevat laskentarajat	Sivut 36-39. Tarkemmat rajaukset ilmoitetaan tunnuslukujen yhteydessä.
103-2	Johtamismallin osatekijät	Sivu 16
103-3	Johtamismallin arviointi	Sivu 16. Tarkemmat tiedot ilmoitetaan näkökohtien yhteydessä.

GRI-INDEKSI

SISÄLLYSLUETTELO
ORGANISAATIO
VASTUULLISUUS-OHJELMA
MEILTÄ SAA ERIN-OMAISTA PALVELUA
MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA
ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ
MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN
VASTUULLISUUS LUKUINA
GRI-INDEKSI

200 – TALOUDELLISET VAIKUTUKSET		
Taloudelliset tulokset		
201-1	Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen	Sivu 33
Oma näkökohta	Rahavirrat yrityksen läpi	Sivu 33
Välilliset taloudelliset vaikutukset		
203-2	Merkittävät epäsuorat taloudelliset vaikutukset ja niiden laajuus	Sivu 33
Korruptionvastaisuus		
205-3	Vahvistetut lahjontatapaukset ja niihin liittyvät toimenpiteet	Sivu 34
300 - YMPÄRISTÖVAIKUTUKSET		
Energia		
302-1	Organisaation oma energiankulutus	Sivu 30
302-3	Energiaintensiteetti	Sivu 30
302-4	Vähennykset tuotteiden ja palveluiden energian tarpeessa	Sivu 29
Päästöt		
305-1	Suorat kasvihuonekaasujen päästöt (scope 1)	Sivu 30
305-2	Epäsuorat kasvihuonekaasujen päästöt (scope 2)	Sivu 30
305-3	Muut epäsuorat kasvihuonekaasujen päästöt (scope 3)	Sivu 30
Jätteet		
306-2	Jätteiden kokonaismäärä jaoteltuna jätejakeittain ja käsittelytavan mukaisesti	Sivu 27

GRI-INDEKSI

SISÄLLYSLUETTELO
ORGANISAATIO
VASTUULLISUUS-OHJELMA
MEILTÄ SAA ERIN-OMAISTA PALVELUA
MEILLÄ ON TOSI HYVÄ TYÖPAIKKA
ME SUOJELEMME YMPÄRISTÖÄ
MEIDÄN FIRMALLA MENEE HYVIN
VASTUULLISUUS LUKUINA
GRI-INDEKSI

400 - SOSIAALISET VAIKUTUKSET		
Työsuhteet		
401-1	Uuden palkatun henkilöstön määrä ja vaihtuvuus	Sivu 21. Jaottelu maittain tai alueittain ei ole oleellista.
Oma näkökohta	Henkilöstön ikäjakauma ja työsuhteiden pituus	Sivu 21
Työterveys ja -turvallisuus		
403-2	Tapaturmatyypit, tapaturmataajuus, menetetyt työpäivät, poissaolot ja kuolemantapaukset	Sivu 24. Jaottelu maittain tai alueittain ei ole oleellista.
403-3	Työntekijät, joilla suuri todennäköisyys tai riski työperäisille sairauksille	Sivut 22 ja 25
Oma näkökohta	Henkilöstön työhyvinvointi-indeksi	Sivu 25
Koulutukset		
404-2	Osaamisen kehittämiseen ja muutokseen liittyvät ohjelmat	Sivu 22
404-3	Säännöllisten suoritusarviointien ja kehityskeskustelujen piirissä olevan henkilöstön osuus	Kaikki työntekijät, 100%.
Monimuotoisuus ja yhdenvertaiset mahdollisuudet		
405-1	Hallinnon ja henkilöstön monimuotoisuus	Sivu 21

HY247
HELSINGIN YLIOPISTON
KIINTEISTÖPALVELUT

Helsingin yliopiston kiinteistöpalvelut
Fabianinkatu 32, 00100 Helsinki
https://www.hy247.fi