

# 2024

## VASTUULLISUUS- RAPORTTI



# Sisällysluettelo

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Yritys</b>                                                  | <b>3</b>  |
| Tapiolan Lämpö -konserni                                       | 3         |
| Toimitusjohtajan katsaus                                       | 5         |
| Arvot ja liiketoimintaperiaatteet                              | 6         |
| Hallitus & johtoryhmä                                          | 8         |
| <b>Vastuullisuus</b>                                           | <b>9</b>  |
| Vastuullisuus ja sen johtaminen Tapiolan Lämmöllä              | 9         |
| Sidosryhmävuorovaikutus                                        | 10        |
| Vastuullisuustavoitteemme                                      | 11        |
| Vastuullisuustyömme painopisteet                               | 12        |
| <b>Henkilöstömme hyvinvointi</b>                               | <b>13</b> |
| Henkilöstömme                                                  | 13        |
| Työntekijäkokemus                                              | 14        |
| Työhyvinvointi                                                 | 15        |
| Henkilöstön kehittymismahdollisuudet                           | 16        |
| Työturvallisuus ja riskien tunnistaminen                       | 17        |
| <b>Asiakkaistamme ja heidän kiinteistöistään huolehtiminen</b> | <b>18</b> |
| Huolehdimme asiakkaistamme                                     | 18        |
| Asumisterveys ja -turvallisuus                                 | 19        |
| Kiinteistöistä huolehtiminen                                   | 20        |
| <b>Kestävä liiketoiminta</b>                                   | <b>21</b> |
| Taloudellinen vastuullisuus                                    | 22        |
| Vastuullista isännöintiä                                       | 24        |
| Hiilijalanjälki                                                | 25        |
| Kohti hiilineutraalimpaa kiinteistöhoitoa                      | 26        |
| Ympäristövastuu                                                | 27        |



# Tapiolan Lämpö –konserni

Tapiolan Lämpö on moderni monipalveluyhtiö, joka tarjoaa huolto- ja korjauspalveluita sekä isännöinti- ja asiantuntijapalveluita pääkaupunkiseudun asunto- ja kiinteistöyhtiöille. Tapiolan Lämmön tarina alkoi vuonna 1956, kun se perustettiin Tapiolan päälämpöyhtiöksi. Lämpövoimalaitos käynnistettiin loppuvuodesta 1956 ja toisen rakennusvaiheen valmistuttua alkoi sähköntuotanto helmikuun lopussa 1958. Kiinteistönhuoltotoiminta käynnistyi vuonna 1960. Lämmön- ja sähköntuotanto myytiin Espoon Sähkölle 1978.

Tapiolan Lämpö -konserniin kuuluu emoyhtiö Tapiolan Lämpö Oy:n lisäksi Olarin Huolto Oy. Tapiolan Lämpö Oy:lla on yhteensä 113 osakkeenomistajaa, joista 111 on Tapiolan alueen asunto- ja kiinteistöosakeyhtiötä.

Asiakkaitamme ovat asunto-osakeyhtiöt, asuinkiinteistösijoitus-yritykset ja niiden asukkaat. Tarjoamme asiakkaillemme kokonaisvaltaisia kiinteistöpalveluita luotettavan kumppaniverkostomme tuella kahdella liiketoiminta-alueella:

- Huolto- ja korjauspalvelut
- Isännöinti- ja asiantuntijapalvelut



## Huolto- ja korjauspalvelut

### Huoltopalvelut

### Kiinteistökorjaus ja LVI-palvelut

### Viherpalvelut



## Isännöinti- ja asiantuntijapalvelut

### Isännöintipalvelut

### Tekniset asiantuntijapalvelut

**yli 1300**

Kohdetta  
kiinteistöhuollossa ja  
viherpalveluissa

**n. 4300**

Toimeksiantoa  
kiinteistökorjaukselle

**n. 380**

Kohdetta  
isännöintipalveluilla

**n. 1500**

Toimeksiantoa teknisille  
asiantuntijoille

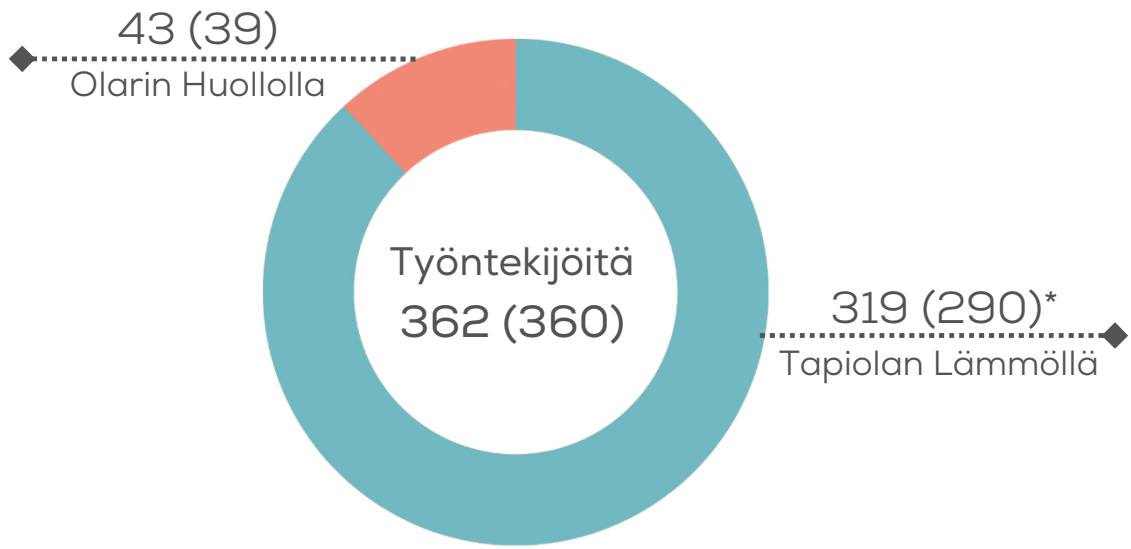
# Tapiolan Lämpö –konserni

## Tapiolan Lämpö lukuina

|                        |                                               |
|------------------------|-----------------------------------------------|
| Työntekijöitä<br>362   | Liikevaihto<br>33,4 M€                        |
| Liikevoitto<br>22,4 M€ | Hiilijalanjälki<br>25,4 tCO <sub>2</sub> e/M€ |

Talous- ja henkilöstöluvut tilinpäätöksestä 2024

## Työntekijät 2024 (2023)



\*Työntekijöiden määrä Tapiolan Lämmöllä on kasvanut yritysfuusion myötä

Toimipisteemme sijaitsevat pääkaupunkiseudulla.



# Toimitusjohtajan katsaus

Tapiolan Lämpö -konserni on moderni kiinteistöpalveluyhtiö, joka toimii suurella sydämellä ja laajalla ammattitaidolla. Tarjoamme asiakkaillemme kaikki asumisen palvelut yhdeltä luukulta vastuullisesti toteutettuina. Meille on tärkeää toimia avoimesti sekä läpinäkyvästi, ja teemme näin myös vastuullisuustyömme suhteen. Haluamme osaltamme pitää huolta viihtyisästä ympäristöstä ja hyvinvoivista yhteisöistä, jotka ovat olennainen osa kestävää asumista.

Mahdollistamme asiakkaillemme turvallisen ja kestävä tavan asua sekä omistaa tarjoamalla ennakoivaa kiinteistönhuoltoa ja läpinäkyvää isännöintiä. Samalla kannustamme asiakkaitamme tekemään kestäviä valintoja ja kehitämme jatkuvasti omaa toimintaamme vastuullisuusseikat huomioiden.

Raportointivuonna 2024 vastuullisuustyötämme ohjasi Tapiolan Lämmön strategia 2020–2024, jonka aikana olemme luoneet vahvan perustan vastuullisuustyöllemme. Panostimme henkilöstön hyvinvointiin, asiakaskokemuksen kehittämiseen ja digitaalisten järjestelmien uudistamiseen. Vuoden 2024 aikana luovuimme Kalevalantien toimitiloista ja siirryimme uusiin, toimivampiin tiloihin. Lisäksi tytäryhtiömme Kiinteistöhuolto MAK fuusioitiin osaksi Tapiolan Lämpöä, mikä vahvisti palvelukykyämme entisestään. Olemme jatkaneet määrätietoisia investointeja digitaalisiin järjestelmiin. Otimme ajotapaseurannan käyttöön kaikissa tuotantoautoissamme ja onnistuimme sen avulla vähentämään tuotantoautojemme polttoaineen kulutusta.

Katseemme on vahvasti tulevaisuudessa, ja olemme sitoutuneet jatkamaan oman toimintamme kehittämistä kestävämpään suuntaan. Vastuullisuus nousee uudella strategiakaudella 2025–2029 entistä keskeisempään rooliin. Strategiatyön yhteydessä olemme määritelleet syksyllä 2024 toteutetun kaksoisolennaisuusanalyysin ja siihen liittyneen sidosryhmäkyselyn pohjalta vastuullisuustavoitteet ja -lupauksen, jotka ohjaavat kaikkea tekemistämme.

Uuden vastuullisuusstrategian painopisteet ovat selkeät: ympäristövastuussa keskitymme hiilijalanjälkemme pienentämiseen sähköistämällä tuotantoautokantaamme, sosiaalisen vastuullisuuden saralla panostamme henkilöstömme hyvinvoinnin ja työturvallisuuden kehittämiseen entistä paremmiksi ja hallinnollisen vastuun puolella korostuvat läpinäkyvä toiminta digitaalisten järjestelmien avustuksella. Näiden tavoitteiden saavuttaminen edellyttää pitkäjänteistä työtä ja konkreettisia tekoja.

Tämä on kolmas vastuullisuusraporttimme, jossa kerromme vastuullisuustyömme etenemisestä ja haasteista.



Karel Nieminen  
toimitusjohtaja

# Arvot ja liiketoimintaperiaatteet

Palveluliiketoiminnan strategiamme on laadittu vuosille 2020–2024. Strategiamme pohjana on asiakkaidemme ja henkilöstömme odotukset sekä toimintaamme vaikuttavat megatrendit. Toimintamme tarkoitus on tehdä asumisesta viihtyisää ja kiinteistöjen omistamisesta vaivatonta. Olemme lämmin ja läheinen kumppani. Tavoitteemme on turvata oma ja kumppaniemme pitkän aikavälin menestys liiketoiminnassa sekä lisätä ihmisten hyvinvointia palveluidemme ja toimintamme avulla.

## Toimintamme strategiset painopisteet:

### Erinomainen asiakaskokemus

Asiakkuuksien  
johtaminen

Palveluportfolion  
kirkastaminen

Sähköiset  
järjestelmät

### Toimialan paras työpaikka

Erinomainen  
johtaminen

Ammatillisen osaamisen  
varmistaminen nyt ja  
tulevaisuudessa

### Selkeä ja kirkas yrityskuva

Yhdenmukainen ja  
avoin viestintä

Toimitilaratkaisut

## Työnantajalupauksemme

Me Tapiolan Lämmöllä olemme yksi suuri joukkue, jossa työntekijät yli tiimirajojen tukevat toisiaan. Meille tärkeää on yhdessä tekemisen meininki ja keskinäinen luottamus. Olemme rakentamassa asiakas-keskeistä palvelukulttuuria, jossa ammattitaitoiset työntekijämme ovat avainroolissa.

Haluamme olla kiinteistöalan paras työpaikka. Ammattitaidon lisäksi työntekijöidemme työtyytyväisyys välittyy suoraan asiakkaille. Meillä jokaisen työpanosta arvostetaan tasavertaisesti ja olemme todella ylpeitä henkilöstömme ammattitaidosta. Esihenkilömme kuuntelevat ja rohkaisevat alaisiaan, sekä tukevat heidän ammatillista kasvuaan monipuolisella koulutustarjonnalla ja kehitysmahdollisuuksilla.

Innostamme ja kannustamme toisiamme jokapäiväisessä työssä, sekä iloitsemme arjen onnistumisista. Työkavereiden arvostus näkyy kaikessa toiminnassamme ja olemme ylpeitä työstä, jota teemme yhdessä asiakkaidemme arjen parantamiseksi.

## Asiakaslupauksemme

Ennakoimme ja hoidamme tehokkaasti asumisen huolet, jotta sinä voit olla ja omistaa turvallisin mielin.

## Vastuullisuuspauksemme

Sitoudumme toimimaan vastuullisesti, edistämään henkilöstömme hyvinvointia, rakentamaan pitkäaikaisia kumppanuuksia ja asiakassuhteita sekä toimimaan läpinäkyvästi ja laadukkaasti. Tavoitteenamme on ilmasto- ja resurssiviisas liiketoiminta, joka luo arvoa sidosryhmillemme ja edistää kestäväää tulevaisuutta.

# Hallitus

## Tapiolan Lämpö Oy:n hallituksen jäsenet:

Heikki Norta, puheenjohtaja  
Essi Liljemark, varapuheenjohtaja  
Josefiina Kotilainen, jäsen  
Toni Santalahti, jäsen  
Helena Säteri, jäsen  
Tuomas Tyrsky, jäsen

Toni Santalahti, puheenjohtaja (29.4.2024 saakka)

## Olarin Huolto Oy:n hallituksen jäsenet:

Toni Santalahti, puheenjohtaja  
Lauri Kivekäs, varapuheenjohtaja  
Essi Liljemark, jäsen  
Heikki Norta, jäsen  
Emma Wahlbeck, jäsen

Helena Säteri, jäsen (24.4.2024 saakka)

## Kiinteistöhuolto MAK Oy:n hallituksen jäsenet 31.9.2024 asti

Karel Nieminen, puheenjohtaja

# Johtoryhmä

1.10.2024 alkaen

**Tapiolan Lämmön toimitusjohtaja on Karel Nieminen.**

## Yrityksen johtoryhmään kuuluvat toimitusjohtajan lisäksi

liiketoimintajohtaja (huolto- ja korjauspalvelut) John Saario  
liiketoimintajohtaja (isännöinti- ja asiantuntijapalvelut) Mikko Ryyppö  
talousjohtaja Annika Järvinen  
henkilöstö- ja viestintäjohtaja Carola Nores-Joukama



# Vastuullisuus ja sen johtaminen Tapiolan Lämmöllä

Vastuullisuus on keskeinen arvo Tapiolan Lämmön toiminnassa. Kannamme vastuumme sosiaalisista, taloudellisista ja ympäristövaikutuksista sekä pyrimme vähentämään haitallisia vaikutuksia ympärivään yhteiskuntaan ja ympäristöön. Samalla haluamme lisätä positiivisia vaikutuksia talouden, yhteiskunnan ja hyvinvoinnin edistämiseksi. Olemme sitoutuneet viestimään vastuullisuustyöstämme avoimesti ja läpinäkyvästi.

Vastuullisuus on osa jokaisen lämpöläisen arkea, ja sen kehitystä seurataan säännöllisesti yhtiön hallituksen johdolla. Uudessa strategiassa vuosille 2025-2029 vastuullisuus on keskeisessä asemassa. Vastuullisuusstrategian muodostuksessa on käytetty apuna kaksoisolennaisuusanalyysiä ja sen yhteydessä tehtyä vastuullisuuden sidosryhmäkyselyä. Uuden strategian yhteydessä olemme valinneet vastuullisuuden seurantaan käytettävät mittarit, joiden avulla tarkkailemme tavoitteidemme edistymistä ja havainnollistamme vastuullisuustoimien vaikutuksia. Pyrimme jatkuvasti kehittämään toimintaamme vastuullisempaan suuntaan ja seuraamme sen edistymistä tarkasti.

Tavoitteenamme on edistää niiden YK Agenda 2030 -tavoitteiden saavuttamista, joihin voimme omalla toiminnallamme vaikuttaa. Olemme linkittäneet vastuullisuusteemamme toimintamme kannalta keskeisiin YK Agenda 2030 -tavoitteisiin. Tämä mahdollistaa meille toimintamme vaikutusten seuraamisen YK:n tavoitteiden suhteen.



# Sidosryhmävuorovaikutus

Sidosryhmien odotusten kuuleminen ja huomioiminen on meille ensiarvoisen tärkeää. Aktiivisen sidosryhmävuorovaikutuksen avulla ratkomme yhteisiä haasteita, arvioimme toimintaa ulkoisesta näkökulmasta ja parannamme Tapiolan Lämpö -konsernin läpinäkyvyyttä. Tavoitteenamme onkin reagoida sidosryhmiemme odotuksiin ja parantaa yhteistyötä keskeisten tahojen välillä.

Keskeisimpiin ulkoisiin sidosryhmiimme kuuluvat asiakkaat, omistajat, henkilöstö sekä yhteistyökumppanit, sillä meidän toimintamme vaikuttaa heihin eniten ja vastavuoroisesti heillä on mahdollisuus vaikuttaa meidän liiketoimintaamme ja vastuullisuustyöme onnistumiseen. Toimintamme keskiössä on asiakkaidemme eli taloyhtiöiden ja liikekiinteistöjen palveleminen, joten pyrimme olemaan mahdollisimman perillä heidän toiveistaan ja odotuksistaan Tapiolan Lämpö -konsernia kohtaan. Sidosryhmiemme odotuksia kartoitetaan myös jatkuvasti työhyvinvointi- ja asiakaspalautekyselyissä. Seuraamme asiakaskohtaamisten onnistumista jatkuvatoimisella työkalulla. Lisäksi käymme keskusteluita asiakkaidemme kanssa erilaisissa tapahtumissa kuten isännöinnin asiakasilloissa.

Lisäksi teimme syksyllä 2024 kaksoisolennaisuusanalyysin, jonka yhteydessä teimme kaikille tärkeimmille sidosryhmillemme vastuullisuuskyselyn. Vastaajien joukossa oli asiakkaita, henkilöstöä, Tapiolan Lämmön ja Olarin Huollon hallituslaisia, omistajia sekä yhteistyökumppaneita. Vastuullisuuskyselyn avulla kartoitimme, mitkä ovat sidosryhmillemme meidän toiminnassamme kaikkein tärkeimpiä vastuullisuusaiheita. Vastuullisuuskyselyn ja kaksoisolennaisuusanalyysin tuloksia hyödynnettiin uuden vastuullisuusstrategian luomisessa.

Ulkoisille sidosryhmillemme erityisen tärkeitä vastuualueita nousi kaikista kolmesta vastuullisuuden osa-alueesta, sosiaalisesta, hallintotavan sekä ympäristö- vastuullisuudesta. Ympäristövastuullisuudessa merkittävimpiä asioita olivat toiminnan energiatehokkuus, jätteiden hallinta ja kierrätys sekä ajoneuvojen ja kaluston sähköistäminen. Sosiaalisesta vastuusta esille nousivat oman henkilöstön työturvallisuus, hyvinvointi ja osaaminen sekä loppukäyttäjien terveys ja turvallisuus sekä palveluiden saatavuus. Hallintotavan vastuullisuudesta sidosryhmämme nostivat tärkeimmiksi seikoiksi eettiset ohjeet omalle ja alihankkijoiden toiminnalle sekä tietosuojan.

# Vastuullisuustavoittemme 2024

Päivitimme vastuullisuusmittaristoamme vuonna 2023, joten kaikille tunnusluvuille ei ole vertailulukuja viimevuosilta. Näihin kortteihin on koottu vuonna 2020 toteutetun olennaisuusanalyysin avulla valitut vastuullisuuden pääteemamme sekä niiden seuraamiseen soveltuvat mittarit. Vuonna 2025 alkavan uuden strategiakauden myötä vastuullisuustavoitteet ovat tarkentumassa ja muuttumassa. Tulevalla strategiakaudella hyödynnetäänkin paljon samoja mittareita kuin vuotta 2024 koskevassa raportoinnissa.

8 IHMISARVOISTA TYÖTÄ JA TALOUSKASVUA

16 RAUHA, OIKEUDENMUKAISUUS JA HYVÄ HALLINTO

13 ILMASTOTEKOJA

### Vastuullinen liiketoiminta ja ympäristöarvot

Mittareita

- Kannattava liiketoiminta
- Vastuullisten toimittajien osuus
- Vastuullisen ajotavan seuranta
- Hiilijalanjälki

Kestävä ja kannattava liiketoiminta on kaiken toimintamme edellytys. Toimimme läpinäkyvästi ja eettisesti kestävästi, ja edellytämme samaa myös palvelu- ja hankintaketjultamme. Pyrimme hiilineutraalisuuteen vuoteen 2035 mennessä, ja edistämme toiminnallamme ympäristöystävällisten ratkaisujen käyttöönottoa.

7 EDULLISTA JA PUHDASTA ENERGIAA

11 KESTÄVÄT KAUPUNGIT JA YHTEISÖT

### Asiakkaistamme ja heidän kiinteistöistään huolehtiminen

Mittareita

- Asiakaskokemusindeksi
- Taloyhtiön vastuullisuuden taso
- Asiakaspysyvyys

Erinomaisen asiakaskokemuksen ja pystyvyyden varmistaminen on liiketoimintamme edellytys. Pystyäksemme toimimaan asiakkaidemme parhaaksi, meidän on huomioitava ja täytettävä heidän tarpeensa. Työssämme korostuu vastuu kiinteistöistä ja ihmisten kodeista.

4 HYVÄ KOULUTUS

8 IHMISARVOISTA TYÖTÄ JA TALOUSKASVUA

10 ERIARVOISUUDEN VÄHENTÄMINEN

### Henkilöstömme hyvinvoinnista huolehtiminen

Mittareita

- Työtyytyväisyys
- Esihenkilöindeksi
- Henkilöstön vaihtuvuus
- Tapaturmataajuus (LTI 1)

Tehtävämme on mahdollistaa hyvät työolosuhteet ja turvallinen työskentely. Meille on tärkeää henkilöstömme ammattitaitoisuus, kehittymismahdollisuuksien tarjoaminen ja heidän viihtyminen työssään. Edistämme myös työelämän tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta.

# Vastuullisuustyön painopisteet 2025-2029

Vastuullisuustyön painopisteitä tarkennettiin ja päivitettiin uuden strategian myötä. Syksyllä 2024 tehdyn kaksoisolennaisuus-analyysin pohjalta on määritelty uudet tavoitteet ja mittarit. Jatkuvuuden ja seurattavuuden varmistamiseksi mittaristossa koostuu pitkälti aiempina vuosina käytetyistä mittareista.

## Laadukas ja läpinäkyvä toiminta



Kestävä ja kannattava liiketoiminta on kaiken toimintamme peruskivi. Toimimme läpinäkyvästi ja eettisesti kestävästi, ja edellytämme samaa myös palvelu- ja hankintaketjultamme.

- Mittareita
- Kannattava liiketoiminta
  - Vastuullisten toimittajien osuus

## Ilmasto- ja resurssiviisas liiketoiminta



Pyrimme hiilineutraalisuuteen omissa päästöis-sämme vuoteen 2035 mennessä, ja edistämme toiminnallamme ympäristöystävällisten ratkaisujen käyttöönottoa.

- Mittareita
- Vastuullisen ajotavan seuranta
  - Hiilijalanjälki

## Asiakkaistamme ja heidän kiinteistöistään huolehtiminen



Erinomaisen asiakaskokemuksen varmistaminen on liiketoimintamme edellytys. Pystyäksemme toimimaan asiakkaidemme parhaaksi, meidän on huomioitava ja täytettävä heidän tarpeensa. Työssämme korostuu vastuu kiinteistöistä ja ihmisten kodeista.

- Mittareita
- Asiakaskokemusindeksi
  - Asiakaspysyvyys

## Hyvinvoiva henkilöstö



Tehtävämme on mahdollistaa hyvät työolosuhteet ja turvallinen työskentely. Meille on tärkeää henkilöstömme ammattitaitoisuus, kehittymismahdollisuuksien tarjoaminen ja heidän viihtyminen työssään. Edistämme myös työelämän tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta.

- Mittareita
- Työhyvinvointi
  - Henkilöstön vaihtuvuus
  - Tapaturmataajuus (LTI 1)

# Henkilöstömme



Ämmattitaitomme perustuu pitkäjänteiseen osaamisen kehittämiseen ja yhdessä tekemiseen. Olemme yksi suuri joukkue, jossa työntekijät yli tiimirajojen tukevat toisiaan. Meille tärkeää on yhdessä tekemisen meininki ja keskinäinen luottamus. Kehitämme asiakaskeskeistä palvelukulttuuria, jossa ammattitaitoiset ja sitoutuneet työntekijämme ovat avainroolissa.

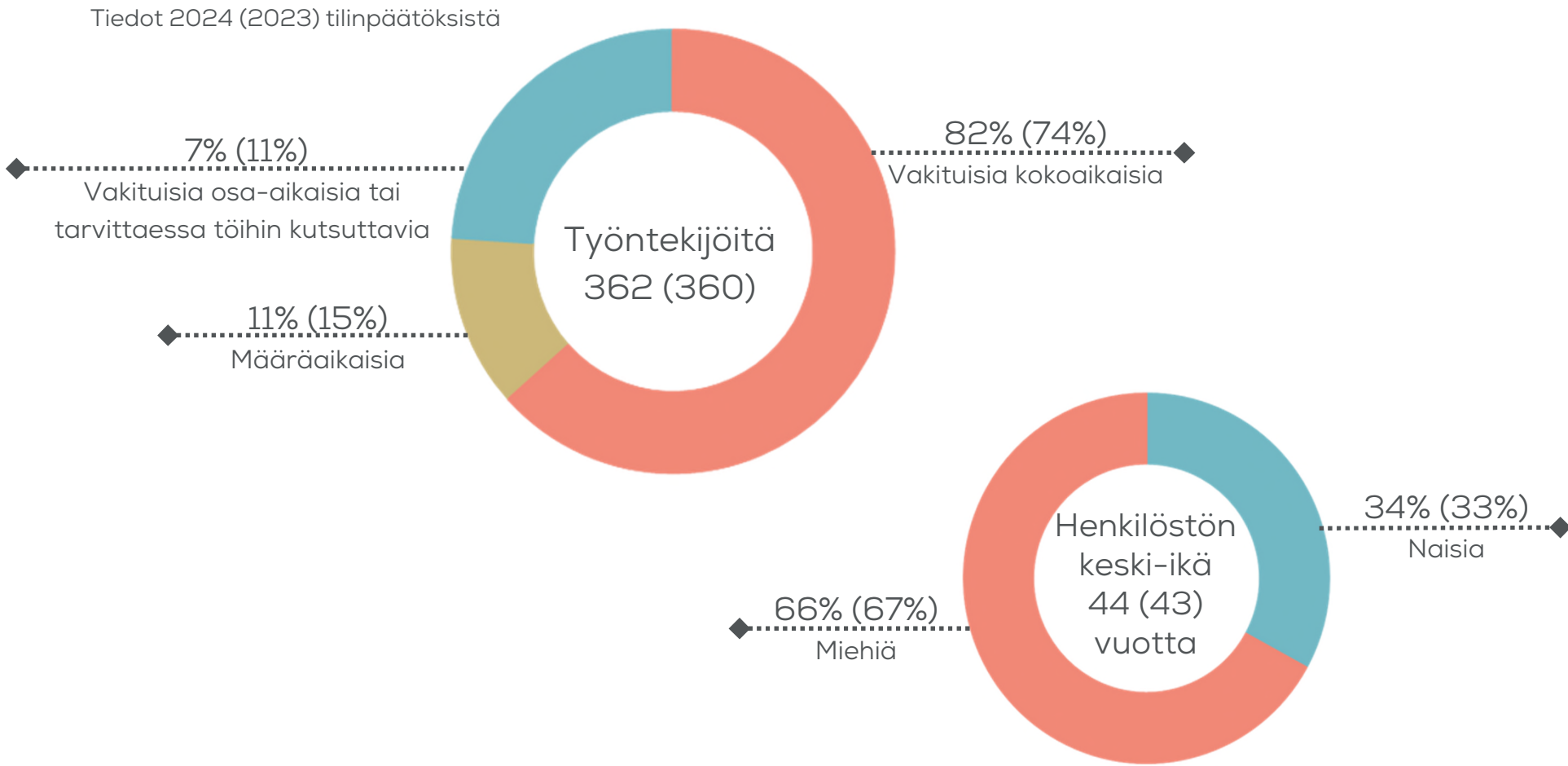
Vuoden 2024 lopussa Tapiolan Lämpö -konsernissa työskenteli yhteensä 362 henkilöä. Näistä 319 työskenteli Tapiolan Lämmössä ja 43 tytäryhtiö Olarin Huollossa. Työntekijöiden määrä vaihtelee kesä- ja talvikausilla, sillä kesä- ja lumityösesonkeihin osallistuu kausityöntekijöitä.

Työntekijöistämme 82% työskentelee kokoaikaisesti vakituisessa työsuhteessa. Osa-aikaisia ja tarvittaessa työhön kutsuttavia työntekijöitä meillä on 7%. Loput 11% työntekijöistämme ovat töissä määräaikaisella sopimuksella. Henkilöstörakenne, jossa valtaosa työntekijöistä työskentelee vakituisessa työsuhteessa, halutaan säilyttää samanlaisena myös yrityksen liikevaihdon ja henkilöstömäärän kasvaessa.

Henkilöstömme koostuu eri sukupuolia ja eri ikäryhmiä edustavista henkilöistä. Tuemme tasa-arvoisuutta ja monimuotoisuutta yrityksessämme. Henkilöstömme ikäjakauma on laaja, sillä meillä työskentelee sekä nuoria (alle 30-vuotiaita) uransa alkuvaiheessa olevia henkilöitä (22 %) että kokeneempia ammattilaisia (yli 50-vuotiaita, 30 %).

Palkkaamme vuosittain runsaasti kesätyöntekijöitä, ja kesällä 2024 tarjosimme töitä lähes 50:lle nuorelle. Koulutamme myös uusia tekijöitä kiinteistöalalle. Isännöinnin ammattitutkinnon meillä suorittaa vuosittain useampi henkilö.

Työelämän joustojen tarjoaminen on meille tärkeää. Työntekijöidemme elämäntilanteet ovat erilaisia, ja ne muuttuvat ajansaatossa. Työelämän joustot voivat tarkoittaa esimerkiksi osa-aikaisuutta tai etätyömahdollisuuksia. Joustavuus mahdollistaa työyhteisömme monimuotoisuuden ja varmistaa, että henkilöstöstämme löytyy monenlaisia osaamis- ja kokemuspohjia.



# Työntekijäkokemus



Haluamme olla kiinteistöalan paras työpaikka. Ammattitaidon lisäksi työntekijöidemme työtyytyväisyys välittyy suoraan asiakkaille. Meillä jokaisen työpanosta arvostetaan tasa-vertaisesti ja olemme todella ylpeitä henkilöstömme ammattitaidosta. Esihenkilömme kuuntelevat ja rohkaisevat alaisiaan sekä tukevat heidän ammatillista kasvuaan monipuolisella koulutustarjonnalla ja kehitysmahdollisuuksilla.

Olemme määritelleet johtamisen periaatteet, jotka ohjaavat toimintaamme:

| Periaate           | Kuvaus                                                                                                                                                      |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tavoitteellisuus   | Asetamme selkeät tavoitteet. Seuraamme tavoitteiden toteutumista säännöllisesti ja reagoimme poikkeamiin.                                                   |
| Ratkaisukeskeisyys | Työskentelemme yhdessä ratkaistaksemme vaikeudet ja teemme päätöksiä yhteistyössä. Sparraamme ja tuemme toisiamme haastavissa tilanteissa.                  |
| Oikeudenmukaisuus  | Luomme luottamuksen ilmapiiriin kohtelemalla toisiamme tasapuolisesti ja kunnioittavasti. Työkavereiden työpanoksen arvostus näkyy kaikessa toiminnassamme. |
| Vuorovaikutteisuus | Keskustelemme asioista tiimin kanssa ja annamme aktiivisesti palautetta toinen toisillemme. Kuuntelemme ja huomioimme erilaiset näkemykset.                 |
| Uudistuminen       | Haluamme kehittää ja kehittyä. Suhtaudumme positiivisesti muutokseen ja uusiin asioihin.                                                                    |

Henkilöstöjohtamisen keskiössä ovat johtamismalliemme mukaiset arjessa käytävät säännölliset keskustelut työntekijöiden kanssa. Työntekijöiden kohdatessa haastavia tilanteita esihenkilömme ovat aina heidän käytettävissään. Pyrimme antamaan rehellistä ja kehittävää palautetta sekä kannustamaan toisiamme päivittäisessä työssä.

Työkavereiden arvostus näkyy kaikessa toiminnassamme ja olemme ylpeitä työstä, jota teemme yhdessä asiakkaidemme arjen parantamiseksi. Koska arjen kiireissä kiitokset ja kehut saattavat unohtua, meillä on käytössä Kehu työkaveria Teams-kanava työkaverien kiittämiseen ja kannustamiseen.

Vuonna 2024 koko konsernimme henkilöstön vaihtuvuus oli 18 prosenttia. Vaihtuvuus on laskenut edellisvuodesta kolme prosenttiyksikköä.

Joka toinen vuosi toteutettava esihenkilötyön 360-palautetutkimus antaa arvokasta tietoa johtamiskulttuurista ja esihenkilöiden toiminnasta. Tutkimus auttaa meitä johtamiskulttuurimme kehittämisessä entistä paremmaksi. Kehitystyön tulokset näkyivät kevään 2023 esihenkilökyselyssä, sillä esihenkilöindeksimme oli vuonna 2021 75,6 (maksimi 100) ja keväällä 2023 se oli jo 80,1. Järjestämme säännöllisesti esihenkilöiden koulutuksia ajankohtaisista aiheista. Vuonna 2024 esihenkilötyön kehittämisen teemoja olivat ratkaisukeskeisen palautteen antaminen, suorituksen johtaminen sekä itsensä johtaminen ja ajankäytön hallinta. 360-palautetutkimus tehdään seuraavan kerran keväällä 2025.

# Työhyvinvointi

## Etuudet ja terveyden edistäminen

Tarjoamme työntekijöillemme monipuolisia etuja ja panostamme heidän terveytensä edistämiseen ja hyvinvointiin. Konsernimme työntekijöillä on käytettävissään lakisääteistä laajemmat työterveydenhuollon palvelut, joihin kuuluvat muun muassa matalan kynnyksen mielenterveyspalveluita ja fysioterapiaa. Kattavan tapaturmavakuutuksen ansiosta työntekijämme pääsevät tapaturman sattuessa myös vapaa-ajallaan nopeasti hoitoon.

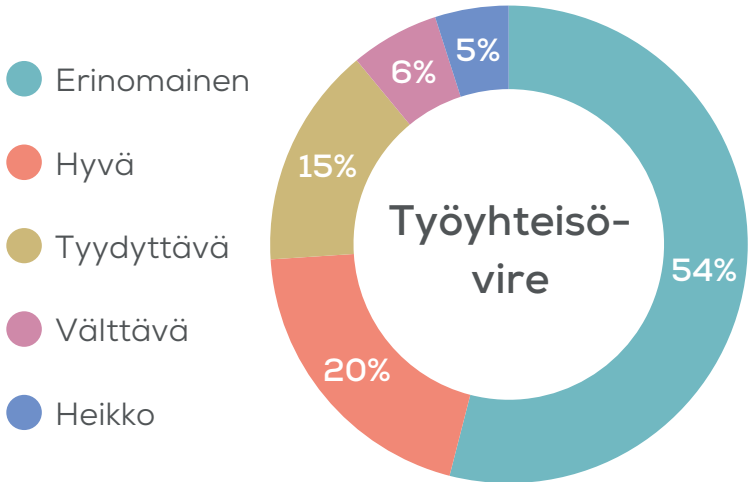
Vakituiset työntekijämme saavat käyttöönsä ePassi- ja lounasetuudet. ePassietua voi käyttää liikunta- ja kulttuuripalveluiden lisäksi myös hyvinvointipalveluihin, kuten hierontaan ja hammaslääkäripalveluihin sekä julkisen liikenteen lippuihin oman valinnan mukaan. Lisäksi tarjoamme vakituisille työntekijöillemme mahdollisuuden työsuhdepolkupyörään, sillä pyöräily vaikuttaa positiivisesti terveyteen, hyvinvointiin ja työssä jaksamiseen.

## Työyhteisövierekysely

Syksyllä 2024 Ilmarisen kanssa toteutetussa työyhteisövierekyselyn avulla kartoitimme työyhteisömme vahvuuksia ja kehityskohteita.

Työyhteisöviere säilyi tavoitteemme mukaisella tasolla 3,9:ssä (asteikko 1- 5). Suosittelevuoteen verrattuna 10 yksikköä,

sillä se nousi +21:een. Tulokset osoittavat, että työntekijöidemme hyvinvoinnin vahvuuksia ovat erityisesti positiiviset vuorovaikutussuhteet töissä, työn merkityksellisyys sekä kokemus siitä, että oma osaaminen vastaa työtehtävien vaatimuksia. Kehityskohteina puolestaan nähtiin riittävän palautteen saaminen sekä palauttavien taukojen pitäminen. Jokainen tiimi valitsi kyselyn perusteella kehittämiskohteen, jota seurataan läpi vuoden.



## Työhyvinvointi keskiössä

Työhyvinvoinnin edistämisen viitekehyksenä toimivat työhyvinvoinnin portaat, jotka sisältävät terveyden, turvallisuuden, yhteisöllisyyden, arvostuksen ja osaamisen näkökulmat. Kunkin osa-alueen tavoitteiden saavuttamiseksi määrittelemme vuosittain konkreettiset toimenpiteet yhteistyössä työsuojelutoimikunnan kanssa.

### Toimenpiteitä hyvinvoinnin edistämiseksi 2024

#### 5. Osaaminen

Perehdytysmateriaalien päivittäminen, TL-akatemian sisältöjen kehittäminen, esihenkilötaitojen kehittäminen

#### 4. Arvostus

Työyhteisöviestinnän kanavien käytön kehittäminen, uratarinat intranetissä, uudet palkitsemisen ja kiittämisen työkalut

#### 3. Yhteisöllisyys

Positiiviset yhteisöllisyyttä lisäävät uutiset intranetissä, tiimikohtaiset virkistystapahtumat ja konsernin yhteiset tapahtumat, kesäkuvat

#### 2. Turvallisuus

Turvallisuuspäivän lanseeraus, tiimikohtaiset turvallisuuslupaukset, työturvallisuusperehdytyksen kehittäminen, ensiapukoulutus ja kattoturvallisuuskoulutukset

#### 1. Terveys

Aktiivinen työkykyjohtaminen yksilötasolla, työhyvinvointipäivä, määräaikaistarkastukset niiden piirissä oleville henkilöille, askelhaaste ja kilometrikisa, pysyvän painonhallinnan verkkovalmennus

# Henkilöstön kehittymismahdollisuudet



Tarjoamme työntekijöillemme monipuoliset mahdollisuudet kehittää omaa osaamistaan ja ammattitaitoaan. Haluamme edistää kulttuuria, jossa työntekijät ovat aktiivisia ja motivoituneita oman osaamisensa kasvattamisessa. Työntekijöiden osaamisen kehittämisen keskuksena toimii intranetistä löytyvä TL Akatemia, jonne on kerätty monipuolinen valikoima perehdyttämismateriaaleja, koulutuksia sekä video-ohjeita. Lisäksi sivustolta löytyy tietoa tulevista koulutuksista ja tehtäväkohtaisista osaamisvaatimuksista. Uskomme, että ammatillisen osaamisen kehittäminen edistää myös asiakaskokemusta ja parantaa työnantajamielikuvaa.

Tapiolan Lämpö -konsernissa työntekijöiden osaamisen tasoa arvioidaan vuosittain käytävissä kehityskeskusteluissa, joissa sovitaan toimenpiteistä työhyvinvoinnin ja osaamisen kehittämisen edistämiseksi. Keskustelujen pohjalta laaditaan suunnitelma, joka pitää sisällään koulutukset ja muut kehittämistoimenpiteet kuluvalle toimintakaudelle.

## Koulutamme alalle uusia tekijöitä

Haluamme tukea opiskelijoita heidän matkallaan kohti ammattilaisuutta ja varmistaa, että kiinteistöalalle riittää tulevaisuudessakin osaavaa työvoimaa. Tarjoamme harjoittelu- ja oppisopimuspaikkoja kaikissa liiketoimintayksiköissämme uransa alussa oleville tekijöille. Panostamme opiskelijoiden tukemiseen, jotta voimme taata heille hyvän ensimmäisen työkokemuksen alalta. Olemme kehittäneet aktiivisesti perehdytyskäytäntöjämme ja varmistamme, että harjoittelijoilla on aina tiedossa tukihenkilö, joka on valmiina auttamaan kaikissa tilanteissa.

*Panostimme perehdytyksen parantamiseen 2024, ja loimme työturvallisuus-, vastuullisuus- sekä tietosuojaperehdytykset uusille työntekijöillemme. Kaikki uudet työntekijämme suorittavat kaikki perehdytykset, ja seuraamme niiden tuloksia kvartaaleittain.*

## Kiinteistöalan ammattilaiset

Kannustamme henkilöstöämme suorittamaan alan ammattitutkintoja. Alalla on varsinkin aiemmin ollut tavanomaista, että kiinteistöalan työt opitaan ammatin kautta.

Isännöintialalle ei ole olemassa perustutkintoa, mutta soveltuvia opintopolkuja on useita. Valtaosalla isännöitsijöistä on kaupallinen, tekninen tai hallinnollinen koulutus. Kaikki isännöitsijämme ovat suorittaneet Isännöinnin ammattitutkinnon (IAT). Lisäksi meillä työskentelee useita isännöinnin täydennyskoulutuksia (esimerkiksi ITS ja AIT) käyneitä sekä parhaillaan tutkintoja suorittavia isännöitsijöitä. Vuonna 2024 kaksi isännöitsijäämme suoritti AIT-tutkinnon.

Haluamme varmistaa uransa alussa oleville isännöitsijöille riittävän tuen. Vasta valmistuneet isännöitsijämme toimivat 1–2 vuoden ajan toimistoisännöitsijöinä, jolloin heillä on vastuullaan tavallista pienempi määrä asiakaskohteita. Näin uusien asioiden opettelemiseen jää riittävästi aikaa. Isännöitsijöillä on apunaan vahva sisäinen verkosto, sekä kokeneet johtavat isännöitsijät, jotka vetävät isännöinnin tiimejä.

# Työturvallisuus ja riskien tunnistaminen



## Riskien tunnistaminen

Tärkein keino vahinkojen estämisessä on ennakoiva toiminta, jossa tunnistetaan ja poistetaan vaaranaiheuttajia ennen kuin tapaturmia ehtii tapahtua. Järjestimme keväällä 2024 ensimmäisen turvallisuuspäivän, jossa käsiteltiin monenlaisia työturvallisuuteen liittyviä asioita ensiavusta tietosuojaan ja sammutustaidoista turvallisuusriskien huomioimiseen. Jatkossa vuosittain järjestettävän turvallisuuspäivän yhteydessä jokainen tiimi teki omat turvallisuuslupauksensa kuluvalle vuodelle. Lisäksi jokainen esihenkilötehtävässä toimiva teki työturvallisuuden itsearviointin ja kehittämissuunnitelman.

Kannustamme työntekijöitämme tekemään aktiivisesti turvallisuushavaintoja, mikä on tuottanut tulosta, sillä havaintojen määrä kasvoi vuodesta 2023 26:lla havainnolla 68:aan vuonna 2024. Tiiminvetäjiä ja esihenkilöitä rohkaistaan keskustelemaan säännöllisesti työturvallisuudesta, ja työsuojelu-valtuutetut ovat kiertäneet yksiköissä edistämässä turvallisuutta. Lisäksi olemme järjestäneet erilaisia koulutuksia työturvallisuuteen liittyen.

Vuonna 2024 työtapaturmien määrä kasvoi edellisvuoteen verrattuna, mutta vuoden 2024 aikana ei tapahtunut yhtäkään vakavaa (eli vähintään yli puolen vuoden työkyvyttömyyden aiheuttavaa) työtapaturmaa.



Nolla tapaturmaa -foorumi on suomalaisista työpaikoista koostuva verkosto, jossa edistetään työturvallisuutta ja levitetään hyviä käytäntöjä. Foorumissa pyritään nollaamaan tapaturmat, ammattitaudit, kiusaaminen, työstä johtuvat sairaslomat, hoitamattomat väkivalta- tai häirintätapaukset, työuupumustapaukset ja työturvallisuudesta tietämättömien esimiesten ja työntekijöiden määrä. Nollisfoorumin kautta haetaan ja jaetaan uusia ideoita turvallisuuskulttuurin kehittämiseksi myös Tapiolan Lämmössä.

## Liikenneturvallisuus

Monet työntekijämme autoilevat runsaasti arjessaan kohteiden välillä liikkueena. Edistämme työntekijöidemme ja muiden liikenteessä liikkuvien turvallisuutta. Meillä on käytössä vastuullisen ajotavan seurantajärjestelmä, jonka avulla seuraamme esimerkiksi kuljettajiemme ajonopeuksia. Palkitsemme kvartaaleittain jokaisen yksikön vastuullisimmat kuljettajat. Lisäksi järjestämme työntekijöillemme säännöllisesti koulutuksia ajamiseen liittyen. Osallistumme vuosittain Liikenne ry:n kampanjaan, jonka tavoitteena on edistää lasten liikenneturvallisuutta. Liikenteessä liikkuvien ajoneuvojemme ja työkoneidemme määrä pääkaupunkiseudulla korostaa vastuullisuuden merkitystä työntekijöillemme.

| Työtapaturmat ja ammattitaudit                                     | 2024 | 2023 |
|--------------------------------------------------------------------|------|------|
| Lievät työtapaturmat, joissa ei sairaspoissaoloa                   | 16   | 10   |
| Työtapaturmat, joissa sairaspoissaolo (ei työmatkalla tapahtuneet) | 15   | 4    |
| Vakavat työtapaturmat, ammattitaudit ja niistä johtuvat kuolemat   | 0    | 0    |
| Tapaturmat työmatkalla                                             | 5    | 1    |
| Työtapaturmat yhteensä                                             | 31   | 24   |
| Tapaturmataajuus LTI 1*                                            | 16   | 12   |

\*Lost-time injury, vuoden aikana kaikki vähintään yhden työkyvyttömyysspäivän aiheuttaneet työtapaturmat (ilman työmatkalla tapahtuneita) per 1 000 000 työtuntia

# Huolehdimme asiakkaitamme



Asiakkaat sekä hyvä asiakaskokemus ovat strategiamme keskipisteenä. Monille suomalaisille oma koti on elämän suurin sijoitus, joten haluamme huolehtia kiinteistöistä niin, että niiden arvo säilyy ja parhaimmillaan nousee. Vahvistamme asiakaskeskeistä toimintakulttuuria organisaatiossamme ja varmistamme, että asiakkaan ääni pääsee kuuluviin.

Kiinteistönhoidolla ja kunnossapidolla on keskeinen rooli kiinteistöjen turvallisuuden, kunnan ja arvon ylläpitämisessä. Taloyhtiöiden hallinnossa korostuvat vastuullisten toimintatapojen tärkeys. Isännöinnissä toiminnan ohjenuorana käytämme Isännöintiliiton eettisiä ohjeita. Ohjaamme asiakkaitamme tekemään kestäviä ja heidän sekä heidän kiinteistönsä arvon säilymisen kannalta parhaita päätöksiä. Haluamme tarjota kiinteistöille pitkäikäistä arvoa ja asukkaille turvallisen sekä viihtyisän asuinympäristön.

Tuemme asiakkaitamme heidän kiinteistöjensä koskevissa päätöksissä tarjoamalla laajaa asiantuntemusta ja neuvontaa. Tuomme esille kestäviä vaihtoehtoja, jotka edistävät esimerkiksi energiatehokkuutta tai luonnon monimuotoisuutta ja ottavat huomioon taloyhtiön budjetin. Esittelemme mahdollisuuksia energiaremonttien toteuttamiseksi ja viheralueiden suunnittelussa esitämme ympäristöystävällisiä ratkaisuja taloyhtiön tarpeiden mukaan. Teimme 2024 isännöinnin asiakkaillemme vastuullisuuskartoituksen, jonka avulla herättelimme taloyhtiöitä pohtimaan heidän yhtiönsä vastuullisuuden tasoa. Rohkaisemme heitä tekemään kestäviä ja tulevaisuuteen katsovia päätöksiä kiinteistöjen hoidossa ja ylläpidossa.

## Asiakastyytyväisyys

Kehitämme jatkuvasti asiakashoitomalliamme ja asiakkuuksien johtamisen käytänteitä. Kiinteistöhuollossa avainasiakkaillamme on nimetyt asiakkuuspäälliköt, jotka toimivat ensisijaisina yhteyshenkilöinä varmistaen asiakaslupauksien täyttymisen ja yhteisten tavoitteiden saavuttamisen. Vuonna 2024 vahvistimme asiakasyhteistyötämme entisestään uuden asiakaspäällikön aloitettua tehtävässään.

Kiinteistöhuollossa on käytössä jatkuvaan seurantaan perustuva mittausjärjestelmä, jonka avulla pystymme nopeasti reagoimaan parannusta vaativiin asioihin ja kehittämään toimintaamme. Asiakaskokemusindeksin tulokset ovat olleet hyviä, ja vuoden 2024 asiakaskokemusindeksi (asteikolla 0–5) oli koko huollossa 4,1, mikä ylitti vuoden tavoitteen 3,9. Myös isännöinnissä otettiin käyttöön oma räätälöity mittaristo asiakaskokemuksen mittaamiseksi. Vuoden 2024 asiakaskokemusindeksi koko isännöinnin osalta oli 3,5.

Vuonna 2024 huollon asiakaspoistuma sopimusliikevaihdosta oli 1,9% (1,5 %). Isännöinnissä asiakaspoistuma pieneni huomattavasti vuoteen 2023 verrattuna (13,8 %), sillä viime vuoden 2024 osalta asiakaspoistuma oli 7,9%.

*Suunnittelemme ja autamme asiakkaitamme toteuttamaan ekologisia ja energiatehokkaita sekä CO<sub>2</sub> nolla ratkaisuja kuten:*

- kiinteistöjen energiatehokkuus
- siirtyminen maalämpöön
- veden säästäminen
- sähköautojen latausratkaisut

# Asumisterveys ja -turvallisuus



Asumisturvallisuuden ylläpidon keskiössä ovat ajallaan tehdyt huollot ja tarkastukset, jotta riskejä voidaan tunnistaa jo ennen ongelmien syntymistä. Siksi panostamme kiinteistöhuollossa ja isännöinnissä ennakointiin.

Tavoitteenamme on, että isännöinnin asiakkaamme teettävät säännöllisin määräajoin ammattilaisen laatiman pitkän tähtäimen kunnossapitosuunnitelman, jonka pohjalta taloyhtiön hallitus päivittää vuosittain kunnossapitotarveselvityksen. Suunnitelmallisuudella ja ennakoivilla toimenpiteillä varmistetaan hyvä asumisterveys ja -turvallisuus.

Tekniset asiantuntijamme toteuttavat asiakkaiden toimeksiannosta kokonaisvaltaisesti rakennusten tarkastuksia ja selvitystöitä sekä toimivat hankkeiden projektinjohtajina. Yksikössä työskentelee asumisterveyteen erikoistuneita osaajia, kuten erilaisia talotekniikan insinöörejä. Teknisen asiantuntijapalvelut pyrkii osaamisellaan vaikuttamaan asumisterveyden huomioimiseen moninaisissa korjaushankkeissa.

Tavoitteenamme on myös tulevaisuudessa tuottaa etähallintajärjestelmien kautta palveluita, joiden avulla voimme seurata kiinteistöjen energiankulutusta ja sisäilmaolosuhteita reaaliajassa. Etähallintajärjestelmien ja reaaliaikaisen seurannan avulla kiinteistöjen hallittavuus paranee, ja mahdollisiin sisäilmaolosuhteisiin ja asumisterveyteen vaikuttaviin ongelmakohtiin voidaan kohdistaa nopeita ja ennakoivia toimenpiteitä.



*Olemme Sisäilmayhdistyksen kannatusjäsenen. Sisäilmayhdistys ry on voitto tavoittelematon aatteellinen yhdistys, jonka tarkoituksena on edistää rakennusten terveelliseen ja viihtyisään sisäilmastoon tähtäävää työtä.*

# Kiinteistöistä huolehtiminen



Huolto- ja korjauspalvelumme kattavat kiinteistöjen talotekniikan elinkaaren sen koko laajuudessa. Taloteknisten laitteiden ja järjestelmien ajallaan suoritettu huolto ja säännöllinen seuranta ovat onnistuneen ylläpitotoiminnan perusta.

Päivittäisen teknisen kiinteistönhoidon ohella kiinteistönhoitajamme tekevät myös erikoisammattitaitoa vaativia asennuksia ja huoltotoimenpiteitä. Vuosihuollot, määräaikaishuollot ja kiinteistökierrokset ovat perustoimintaamme, jolla varmistamme kiinteistöjen elinkaaren laadukkaan hallinnan. Varmistamme lisäksi nopean reagoinnin vikatilanteissa tarjoamalla 24/7-päivystystoimintaa.

Säännöllisillä kiinteistökierroksilla ennakoidaan ja ehkäistään kiinteistöjen tulevia ongelmia. Kiinteistökierroksella havainnoidaan silmämääräisesti pihojen ja rakennusten kuntoa sekä asumisturvallisuutta ja -viihtyvyyttä. Puutteet ja korjausta vaativat havainnot kirjataan raporttiin, joka toimitetaan asiakkaalle. Raporttiin kirjataan myös ehdotus ja/tai suunnitelma korjaustoimenpiteistä. Tavoittemme on, että kaikissa yksiköissä tehdään vähintään 15 kiinteistökierrosta kuukaudessa.

Isännöinnissä kannustamme asiakkaitamme tekemään kiinteistöissään oikein ajoitettuja korjauksia, jotta kiinteistö pysyisi hyvässä kunnossa. Tekniset asiantuntijapalvelumme auttavat asiakkaitamme korjaustarpeiden kartoittamisessa sekä korjausten suunnittelussa ja projektinjohdossa.



# Kestävä liiketoiminta



Kiinteistötyönantajien sekä Isännöintiliiton jäsenenä olemme sitoutuneet toimialoja koskeviin eettisiin ohjeisiin ja niihin liittyviin valvonta- ja kurinpitomenettelyihin. Kiinteistötyönantajat ry on kiinteistöalalla toimivien yritysten ja yhteisöjen työmarkkinajärjestö ja kiinteistöpalvelualan yritysten toimialajärjestö. Isännöintiliitto on isännöintialan yritysten ja yhteisöjen valtakunnallinen toimialajärjestö. Vastuullisen yritystoiminnan merkinä ovat liittojen jäsentunnukset.



## Rakennamme ja turvaamme toimialan maineen ja arvostuksen:

- toimimalla laadukkaasti ja luotettavasti asiakkaille annettuja lupauksia ja sitoumuksia noudattaen
- toimimalla vastuullisesti ja edellyttämällä myös yhteistyökumppaneilta vastuullista toimintaa
- noudattamalla salassapitovelvollisuutta luottamuksellisen tiedon suhteen ja olemalla käyttämättä väärin saamiamme tietoja
- hoitamalla yhteiskunnalliset velvoitteemme ja vastuumme sekä tuntemalla toimialamme normit
- huolehtimalla henkilöstömme ammattitaidon ylläpitämisestä ja kehittämisestä sekä työhyvinvoinnista
- edistämällä henkilöstömme ja asiakasyritystemme työturvallisuutta
- kunnioittamalla alan muita toimijoita, kilpailemalla rehellisesti ja sitoutumalla harmaan talouden torjuntaan
- sitoutumalla hankkimaan jokaiselle työntekijälle kuvallisen henkilökortin, josta ilmenee henkilötietojen lisäksi työntekijän veronumero sekä antamaan Tilaajavastuu.fi-palveluun tilaajavastuulain edellyttämät tiedot yrityksestämme ja alihankkijoistamme
- sitoutumalla ympäristöarvojen ja ympäristötietoisuuden edistämiseen
- edistämällä työelämän yhdenvertaisuutta ja erilaisuuden sekä monimuotoisuuden hyväksymistä työyhteisössä

isännöintiliitto  
JÄSENYRITYS



# Taloudellinen vastuullisuus



## Kilpailukyky ja kannattavuus

Tavoitteenamme on jatkuvasti vahvistaa kilpailukykyämme. Olemme valinneet avainlukumme perinteitä kunnioittaen. Ymmärrämme vastuumme toimintamme tuloksellisuudesta ja pyrimme olemaan omistajillemme hyvä omistuskohde. Tapiolan Lämpö -konsernin vakavaraisuus ja kannattavuus ovat tärkeitä myös yhteistyökumppaneillemme sekä henkilöstöllemme. Tavoittelemme strategiassamme ennen kaikkea kannattavaa kasvua, joka edistää pitkäjänteistä kehitystämme. Olennaiset muutokset liikevoittoon liittyvissä tunnusluvuissa johtuvat joulukuussa 2024 tehdystä toimitalokiinteistökaupasta Tapiolassa.

Tapiolan Lämpö -konsernin talouden avainluvut 2024 (2023)

|                                        |                                 |                             |
|----------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|
| Liikevaihto<br>33,4 M€ (31,3 M€)       | Liikevoitto<br>22,4 M€ (1,4 M€) | Liikevoitto %<br>67 % (5 %) |
| Oman pääoman<br>tuotto %<br>74 % (7 %) | Omavaraisuusaste<br>69 % (73 %) |                             |
| Maksuvalmius<br>3,3 (2,1)              | Bruttoinvestoinnit<br>7 % (7 %) |                             |

## Rahavirrat

Toimintamme sisään tulevat rahavirrat muodostuvat pääosin palvelumyyntiin perustuvasta laskutuksesta. Tärkeimmät ulos suuntautuvat rahavirrat syntyvät henkilöstön palkoista, yhteistyökumppaneille maksettavista kuluista sekä investoinneista. Olemme maksaneet omistajillemme tasaista osinkoa vuosittain.

Tapiolan Lämpö -konsernin rahavirrat 2024 (2023)

|                                                     |                   |
|-----------------------------------------------------|-------------------|
| Asiakkaat<br>Asiakassopimukset                      | 33,4 M€ (31,3 M€) |
| Toimittajat<br>Materiaalit ja ulkopuoliset palvelut | 13,4 M€ (11,5 M€) |
| Henkilöstö<br>Palkat                                | 14,9 M€ (14 M€)   |
| Omistajat<br>Osinko                                 | 1,7 M€ (1,3 M€)   |

# Taloudellinen vastuullisuus



## Harmaan talouden torjunta

Kiinteistötyönantajien ja Isännöintiliiton jäseninä olemme sitoutuneet noudattamaan kummankin yhdistyksen eettisiä ohjeita ja sääntöjä harmaan talouden torjunnasta: "Jäsen, joka tuottaa palveluja tilaaja-vastuulain piirissä oleville tilaajille, on velvollinen antamaan yritystä koskevat tiedot rekisteriin, josta tilaaja voi tarkistaa tilaajavastuulain edellyttämät tiedot palvelun-toimittajasta ja tämän kaikista alihankkijoista." Tilaajavastuulaki velvoittaa tilaajaa selvittämään, että hänen sopimuskumppaninsa täyttävät sopimuspuolina ja työnantajina lakisääteiset velvoitteensa. Olemme myös mukana tilaajavastuupalvelussa, josta tilaaja voi tarkistaa tilaajavastuulain edellyttämät tiedot palveluntuottajasta ja tämän alihankkijoista.

## Hankinnat

Hankintamme muodostuvat pitkälti ajoneuvojen, työkoneiden sekä niihin liittyvien palveluiden hankinnoista. Lisäksi ostimme siivous- ja rakennuspalveluita ulkopuolisilta toimijoilta. Edellytämme kaikilta palveluntuottajilta tilaajavastuulain noudattamista ja säännöllistä henkilöraportointia varmistaaksemme eettiset sekä lainmukaiset toimintatavat. Toimittajaverkostomme sijaitsee pääosin Suomessa.

Kehitämme aktiivisesti hankintaprosessejamme, ja pyrimme tulevaisuudessa keskittämään toimittajakuntaamme ja panostamaan toimitusketjumme vastuullisuuteen enenevissä määrin. Tavoitteenamme on tehdä hankintapäätökset huolellisesti harkiten ja vastuullisuuden periaatetta noudattaen. Olemme Luotettava kumppani, ja hankimme palveluita vain toisilta Luotettava kumppani palveluun kuuluvilta yrityksiltä.

luotettava  
kumppani



# Vastuullista isännöintiä

## Olemme ISA-auktorisoitu toimija

Tapiolan Lämpö on ISA-auktorisoitu toimija. Auktorisointi myönnetään vain laatukriteerit täyttävälle isännöintiyrityksille. Auktorisointiin kuuluu osana DNV GL Business Assurance Finland Oy:n joka kolmas vuosi tekemä auditointi, joka antaa samalla yrityksille arvokasta toiminnan kehittämisessä auttavaa tietoa. ISA-auktorisointi tarkoittaa vastuullista isännöintiä. Viimeisin ISA-auditointimme on suoritettu keväällä 2024.

Tapiolan Lämpö on Suomen Isännöintiliiton jäsenyritys ja olemme sitoutuneet Isännöinnin eettisiin ohjeisiin. Isännöintiliitto on valtakunnallinen toimija, joka tarjoaa jäsenilleen koulutus- ja neuvontapalveluita ja pyrkii vaikuttamaan isännöintialan asemaan yhteiskunnassa.

## Sidonnaisuuksien huomioiminen isännöinnissä

Otamme isännöinnissä lähipiirin sidonnaisuudet huomioon päätöksenteossa, hankinnoissa, sopimuksissa ja taloyhtiön johdon kirjallisessa ilmoituksessa tilintarkastajalle.

Noudatamme isännöinnissä hyvää hallintotapaa, jonka mukaan hallituksen jäsenet ja isännöitsijä eivät osallistu asian käsittelyyn ja päätöksentekoon silloin, kun heidän lähipiiriinsä kuuluvan taloyhtiön sopimuskumppanin tai vastapuolen etu voi olla ristiriidassa taloyhtiön edun kanssa.



ISA-auktorisoitu  
isännöintiyritys



## Läpinäkyvyyttä digitaalisilla palveluilla

Vastuullinen isännöinti toimii aina huolellisesti ja asunto-osakeyhtiön edun mukaisesti. Meillä on käytössämme toiminnanohjausjärjestelmä Hausvise, jonka avulla voimme tarjota sujuvan tiedonjakokanavan isännöitsijän ja taloyhtiön hallituksen välille. Tavoitteenamme on tarjota selkeää ja luotettavaa tiedonsiirtoa kaikille osapuolille. Hausvise mahdollistaa taloyhtiön talouden seurannan hallituksen jäsenille, sillä Hausvise-portaalissa he näkevät reaaliaikaiset talousraportit sekä hyväksytyt laskut. Läpinäkyvyys lisää kaikkien osapuolten välistä luottamusta.

Lisäksi Hausvise tarjoaa asiakkaillemme monipuoliset mahdollisuudet hoitaa taloyhtiöön ja omaan asumiseensa liittyviä asioita vaivattomasti yhden sähköisen kanavan kautta. Näin ollen Hausvise-portaalin käyttöönotto on edistänyt taloyhtiöiden kestävää kehitystä, kun voimme säästää sekä rahaa että luontoa vähentämällä paperipostin määrää. Taloyhtiön tiedotteet, kirjeet ja yhtiökokouskutsut voidaan vastaanottaa kätevästi yhdestä paikasta sähköisesti, mikä tekee asioinnista helpompaa ja auttaa meitä kaikkia vähentämään paperin käyttöä.

# Hiilijalanjälki



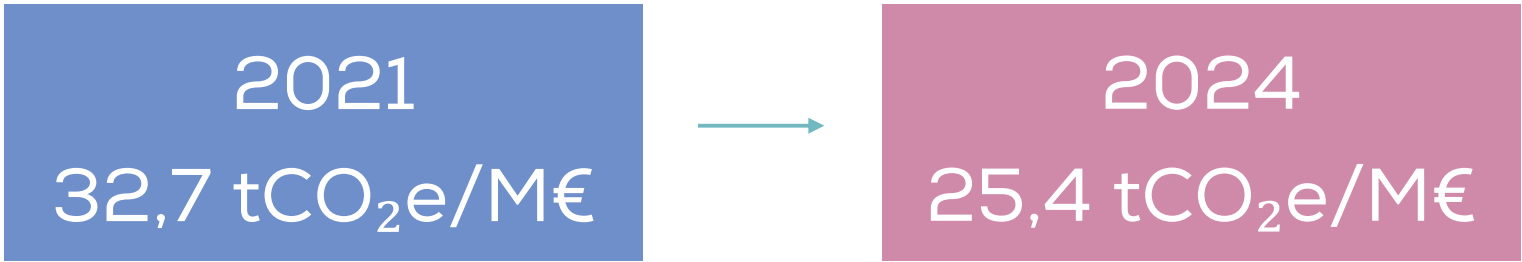
Pyrimme tuottamaan palveluitamme tavalla, joka edistää luonnonvarojen säilymistä ja vähentää ympäristön kuormitusta. Tunnistamme toimintamme ympäristövaikutukset ja ymmärrämme vastuumme tuotteiden käyttäjinä sekä jätteiden tuottajina. Otamme huomioon vaikutuksemme ja vastuumme päätöksenteon eri vaiheissa.

## Laskemme hiilijalanjälkemme

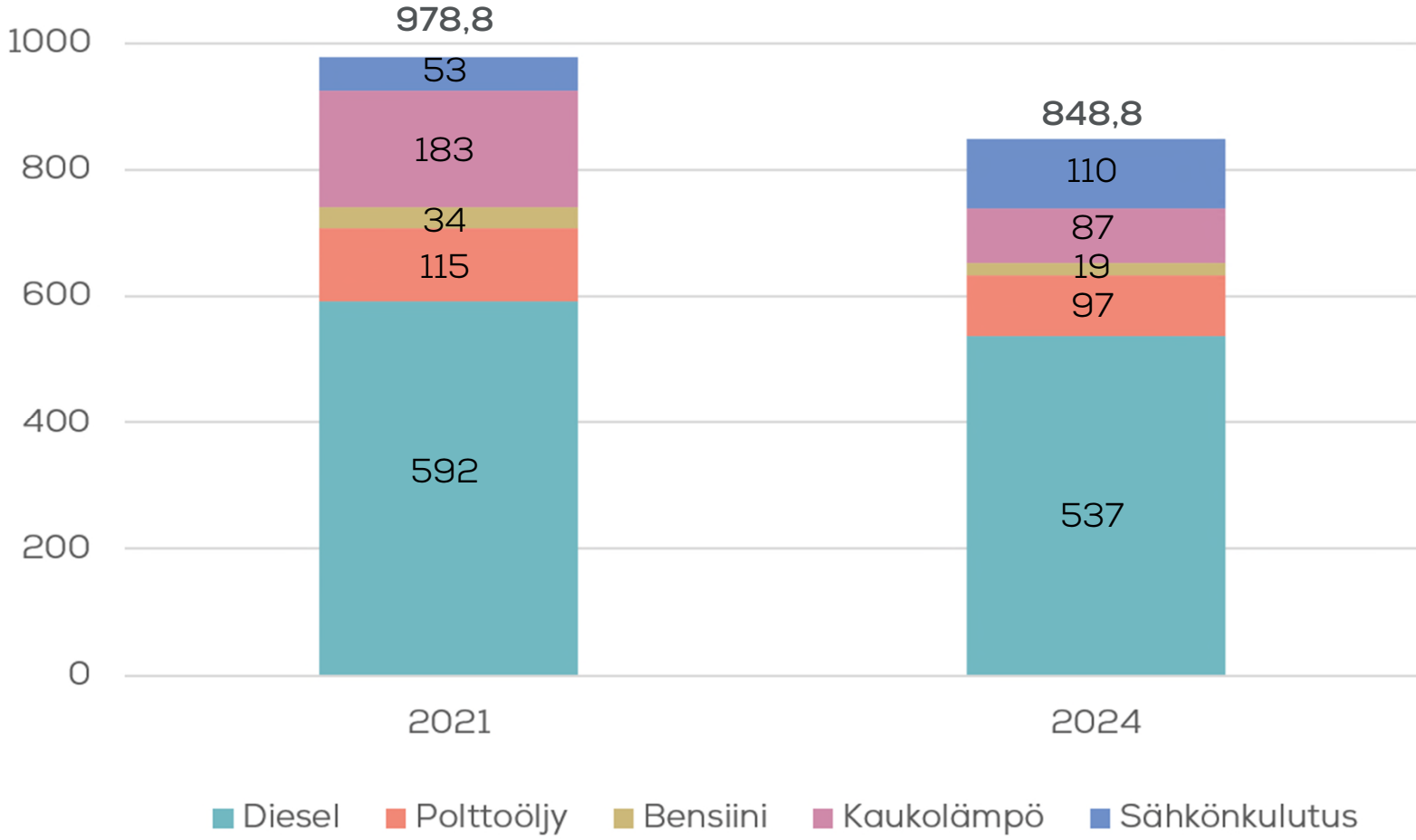
Laskimme hiilijalanjälkemme toisen kerran vuoden 2024 päästöistä. Laskelmiin otettiin mukaan yrityksen suorat päästöt sekä epäsuorat ostoenergian päästöt (Scope 1 ja 2). Liikevaihtoon suhteutettu hiilijalanjälkemme on pienentynyt 22,3 % kolmen vuoden aikana. Scope 1 päästöt ovat pienentyneet eniten dieselin osalta, jota käytämme lähinnä tuotantoautoissa. Sähkönkulutus on noussut vuoteen 2021 verrattuna uusien tilojen käyttöönoton myötä, mutta suurimmat tekijät sähkönkulutuksesta aiheutuvien päästöjen nousussa ja kaukolämmön päästöjen merkittävässä laskussa ovat energiantuottajien muuttuneet tuotantotavat ja päästökertoimet. Jatkossa laskemme hiilijalanjälkemme vuosittain vastuullisuusraportin tekemisen yhteydessä oman suorien päästöjen ja epäsuoran ostoenergian osalta. Olemme kartoittaneet epäsuorien arvoketjun päästöjen (Scope 3) laskemista ja harkitsemme mahdollisuuksien mukaan niiden sisällyttämistä tuleviin laskelmiin.

Päästöistämme 76% on peräisin polttoaineista, sillä kiinteistöjen isännöinti- ja huoltotoiminta vaatii sekä liikkumista kohteiden välillä että erilaisten kiinteistöhuoltoon tarkoitettujen työkoneiden, kuten ympäristöhoito- ja lakaisukoneiden ja ruohonleikkurien käyttöä. Tapiolan Lämmöllä on yhteensä yli 265 rekisteröityä ajoneuvoa, joista 149 kpl on paketti- ja henkilöautoja. Polttoainetta käyttäviä työkoneita ja kuorma-autoja on yhteensä 104 kpl. Suurin osa työkoneista käyttää kevyttä polttoöljyä. Lisäksi meillä on 60 päältä ajettavaa ruohonleikkuria, jotka kulkevat bensiinillä.

Liikevaihtoon suhteutettu hiilijalanjälki



Kokonaispäästöt, tCO<sub>2</sub>e



# Kohti hiilineutraalimpaa kiinteistönhoitoa



## Tuotantoautokannan sähköistäminen

Alalle tyypillisesti suurin päästölähteemme ovat fossiiliset polttoaineet, joten tavoittelemme vähennyksiä erityisesti dieselin aiheuttamien päästöjen osalta. Vähennyksiä haemme tuotantoauto- ja pienkonekantaan sähköistämällä, vastuullisen ajotavan koulutuksilla sekä vastuullisen ajotavan seurannalla.

Vuoden 2024 lopussa 146:sta tuotantoautosta 10 olivat täyssähköisiä. Vuoden 2025 aikana laadimme siirtymäsuunnitelman tuotantovälineiden sähköistämisestä. Suunnitelman tarkoituksena on selvittää, miten voimme järkevästi siirtyä tulevaisuudessa käyttämään lähes pelkästään sähköllä kulkevia tuotantoautoja varmistaen niille riittävän latausinfrastruktuurin. Samalla selvitetään sitä, miten ja millaisella aikataululla työkoneiden sähköistämisen kanssa kannattaa ja voidaan edetä.

## Vastuullisen ajotavan seuranta

Keväällä 2023 otimme käyttöön Abaxin ajotavan seurantajärjestelmän, joka kattoi aluksi 35 % tuotantoautoistamme. Vuonna 2024 kaikki tuotantoautomme olivat järjestelmän piirissä. Ajotavanseurannan avulla voimme seurata ja vähentää polttoaineen kulutusta. Järjestelmä pisteyttää kuljettajien ajotavan viiden kriteerin perusteella: kiihdytys, jarrutus, kaarreajo vasemmalle, kaarreajo oikealle ja tyhjäkäynti. Tavoitteena on, että jokainen kuljettaja saavuttaa vähintään Suomen keskiarvon 70 pistettä, ja koko konsernin keskiarvoksi pyritään saamaan vähintään 80 pistettä.

Olemme saaneet järjestelmän avulla hyviä tuloksia aikaiseksi, sillä saimme koulutusten ja parhaiden kuljettajien palkitsemisten avulla ajotapapisteitämme parannettua. Pisteet paranivat 5 pisteen verran vuoden loppupuoliskolla alkupuoliskoon verrattuna ja pääsimme loppuvuoden osalta tavoitteemme 80 pisteen yli. Koko vuoden kuljettajapisteiden keskiarvo oli 79.



# Ympäristövastuu



## Energian säästäminen työpaikalla

Toimistoilla on käytössä ilmalämpöpumppuja, jotka vähentävät lämmitystarvetta. Tyhjissä huoneissa tai käytävillä palavat valot sammuvat automaattisesti. Etätyöskentelyn vakiintumisen myötä toimipisteissä on säästynyt energiaa. Samalla työpaikalle matkustamisesta ympäristölle aiheutuvat päästöt ovat pienemmät.

## Kannustamme ekologiseen liikkumiseen

Tuemme henkilöstömme kestävää liikkumista tarjoamalla siihen ympäristöystävällisiä mahdollisuuksia. Työntekijöillämme on mahdollisuus työsuhde-etuna työmatkalippuun, mikä kannustaa käyttämään joukkoliikennettä. Työntekijöillemme on ollut tarjolla mahdollisuus työsuhdepolkupyörään jo usean vuoden ajan. Lisäksi meillä on käytössä työsuhdeautoperiaate, joka kannustaa vähäpäästöisten autojen käyttöön. Mahdollistamme työmatkailupyöräilyn tarjoamalla toimitiloissamme tarvittavat tilat, kuten riittävät pukeutumis-, peseytymis- ja säilytystilat. Toteutamme joka kesä kävely- ja pyöräilyhaasteet, joissa työntekijät saavat vapaapäivän saavutettuaan 1 500 000 askelta tai 1000 pyöräily-kilometriä viiden kuukauden aikana. Vuonna 2024 vapaapäivän saivat 27 henkilöä.

## Olemme Viher- ja ympäristörakentajat ry:n jäsen

Olemme Viher- ja ympäristörakentajat (VYRA) ry:n jäsen ja osallistumme aktiivisesti heidän järjestämiin koulutuksiinsa. VYRA kehittää viherrakentamisen ja kunnossapidon laatua, yrittäjien osaamista sekä edistää jäsenyritystensä liiketoimintaa.

VIHER- JA  
YMPÄRISTÖRAKENTAJAT **VYRA**

## Kestävää kuluttamista

Huolehdimme työvälineiden kunnosta huolellisella ylläpidolla, jotta voimme välttää tarpeetonta hukkaa. Tapiolan Lämmöltä löytyy oma autokorjaamo sekä puuverstas, jotka tarjoavat meille mahdollisuuden korjata ja huoltaa olemassa olevia koneita ja välineitä. Näin pystymme tarjoamaan asiakkaillemme laadukkaita kiinteistöpalveluita kestävästi ilman tarpeetonta kulutusta.

Erityisesti kiinteistöhuollossa käsittelemme paljon jätteitä. Tavoitteenamme on minimoida sekajätteen määrää ja ohjata entistä suurempi osa jätteistä kierrätykseen. Omalla kierrätysvarikollamme jätelajien määrä on kolmen viime vuoden aikana kasvanut alle kymmenestä yli 20:een. Kierrätyksen edistämiseksi meillä on aloittanut varikko- ja kierrätysvastaava, joka huolehtii varikkoalueiden siisteydestä ja kehittää varikon toimintaa kestävämpään suuntaan.

*Hyödynnämme käytöstä poistettuja kiuaskiviä kiertotalouden mukaisesti viherrakentamisessa. Kiinteistöhuollon yhteydessä vaihtoon menneet kivet saavat uuden elämän esimerkiksi maa-aineksena tai koristeena piha-alueilla. Uusiokäytön ansiosta materiaalit eivät päädy jätteeksi, vaan jatkavat käyttöä uudessa tarkoituksessa*



**Tapiolan Lämpö –konserni**

Mäntyviita 2

02110 Espoo

020 750 5300



tapiolan lämpö