tapiolan lämpö

Asukaspalvelua taidolla & tahdolla

Vastuullisuusraportti 2020

Sisällysluettelo

Tapiolan Lämpö -konserni	3
Henkilöstö	4
Edistämämme periaatteet ja jäsenyydet järjestöissä	5
Hankinnat	6
Toimitusjohtajan katsaus	7
Arvot ja liiketoimintaperiaatteet	8
Sidosryhmävuorovaikutus	11
Vastuullisuus Tapiolan Lämmössä	12
Vastuullisuuden olennaiset aiheet ja niiden johtamistapa	12
Henkilöstömme hyvinvointi	14
Henkilöstötyytyväisyys	15
Henkilöstön ammattitaito	16
Työolosuhteet ja -turvallisuus	17
Tasa-arvon huomioiminen	21
Asiakkaistamme ja heidän kiinteistöistään huolehtiminen	23
Kestävä liiketoiminta	25
GRI-sisältöindeksi	28

Luet Tapiolan Lämpö -konsernin ensimmäistä vastuullisuusraporttia. Raportissa tehdään katsaus konserniimme ja käsitellään toimintamme kannalta olennaisimpia vastuullisuusnäkökohtia. Raportin tunnusluvut kohdistuvat vuoteen 2020. Tavoitteenamme on julkaista päivitetty raportti jatkossa kahden vuoden välein.

Tämä raportti on laadittu GRI-standardin peruslaajuutta mukaillen.
GRI-sisältöindeksi on esitetty julkaisun lopussa.

Tapiolan Lämpö -konserni

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.

Tarjoamme isännöinti-, asiantuntija-, huolto- ja kunnossapitopalveluita pääkaupunkiseudun asunto- ja kiinteistöyhtiöille. Tapiolan Lämpö-konserniin kuuluu emoyhtiö Tapiolan Lämpö Oy:n lisäksi Olarin Huolto Oy ja Tapiolan Keskustorni Oy. Karakallion alueella tarjoamme huollon ja isännöinnin palveluita Karakallion Huollon nimissä ja Hakunilassa isännöintipalveluita JS-Auditin nimissä. Vuoden 2021 alussa osaksemme on liittynyt Kiinteistöhuolto MAK Oy. Tapiolan Lämpö Oy:lla on yhteensä 113 osakkeenomistajaa, joista 111 on Tapiolan alueen asunto- ja kiinteistöosakeyhtiöitä.

Toimipisteemme sijaitsevat pääkaupunkiseudulla.
Päätoimipaikka sijaitsee Espoon Tapiolassa.

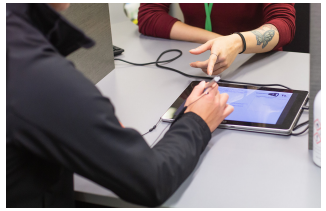
- Tapiolan toimipiste: Kalevalantie 5, 02130 Espoo (kotipaikka)
- Karakallion toimipiste: Viherlaaksontie 5, 02710 Espoo
- Olarin toimipiste: Piispantilankuja 2, 3. krs., 02240 Espoo
- Hakunilan toimipiste: Oritie 2, 01200 Vantaa
- Kiinteistöhuolto MAKin toimipiste: Sompiontie 1, 00730 Helsinki

Konsernissamme työskentelee (huhtikuussa 2021) noin 380 kiinteistöalan ammattilaista kolmella liiketoiminta-alueella.

Vuoden 2020 liikevaihtomme oli 27,081 M€. Liikevoitto 1,719 M€ ja 6,3 %.
Kokonaisvarallisuutemme on 23,099 M€.
Oma pääoma on 17,980 M€ (77,8 %) ja vieras pääoma on 5,119 M€ (22,2 %).

Tarjoamme asiakkaillemme kokonaisvaltaisia kiinteistöhuollon palveluita seuraavilla liiketoiminta-alueilla:

- Huoltopalvelut pitäen sisällään myös ulkoalueiden hoidon, viherrakentamisen ja vihertyöt
- Isännöintipalvelut
- Tekniset asiantuntijapalvelut ja korjauspalvelut



Tarkempaa tietoa palveluistamme on saatavissa nettisivuiltamme **www.tapiolanlampo.fi**

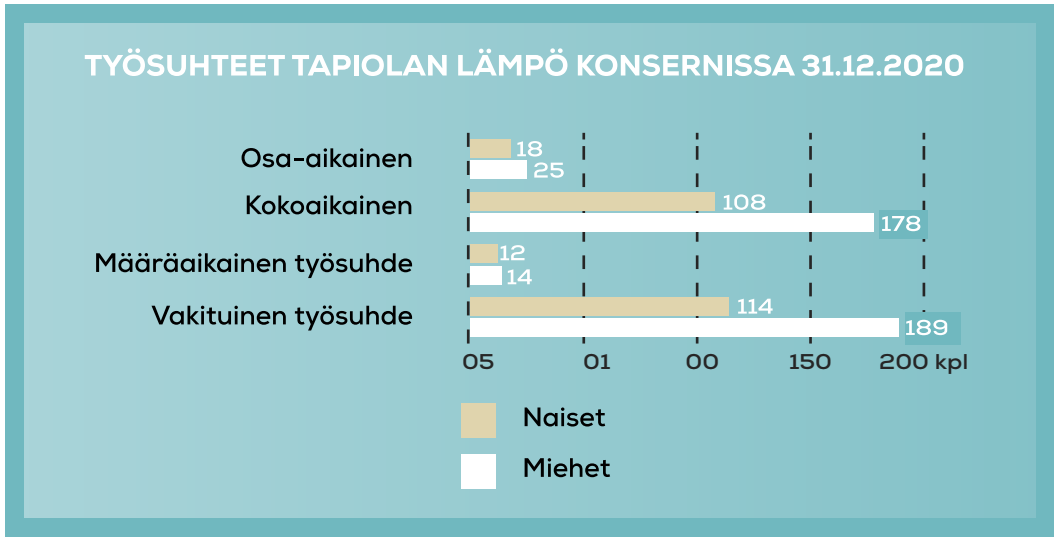
Vuoden 2020 lopussa kuljetuspalveluliiketoimintamme myytiin Urbaser Oy:lle. Kyseisen yksikön työntekijät siirtyivät uuden työnantajan palvelukseen 1.11.2020, eikä Tapiolan Lämpö tämän jälkeen tarjoa jätteenkuljetus ja -jätehuoltopalveluita. Luopumisen myötä pystymme keskittymään ydinliiketoimintamme, eli kiinteistöjen isännöinnin-, huollon sekä asiantuntija- ja korjauspalvelujen kehittämiseen ja kasvattamiseen.

Asiakkaitamme ovat asunto-osakeyhtiöt, kiinteistösijoitusyritykset ja myös asunnoissa asuvat kuluttajat. Isännöimme noin 460 asiakasyhtiötä, jotka voivat olla asunto-osakeyhtiöitä, kiinteistöosakeyhtiöitä sekä muita liikekiinteistöjä. Kiinteistöhuollon kohteita meillä on hoidossa noin 1 000. Tekniset asiantuntijapalvelut suoritti vuonna 2020 noin 1 400 toimeksiantoa pääasiassa Tapiolan Lämmön sekä Olarin Huollon isännöinnin ja huollon asiakkaille.

Henkilöstö

Suurin osa Tapiolan Lämmön henkilöstöstä työskentelee vakituisessa kokoaikaisessa työsuhteessa. Vuoden lopussa Tapiolan Lämpö -konsernissa työskenteli yhteensä 329 henkilöä. Näistä 285 työskenteli Tapiolan Lämmössä ja 44 tytäryhtiö Olarin Huollossa. Työsuhteista määräaikaisia oli noin 8 %. Osa-aikaista työaikaa teki noin 13 % henkilöstöstä. Kaikkiaan henkilöstöstämme 62 % on miehiä ja 38 % naisia. Luvut sisältävät Tapiolan Lämpö Oy:n ja Olarin Huolto Oy:n henkilöstön ja tiedot koskevat vuoden viimeistä päivää, 31.12.2020.

Työntekijöiden määrä vaihtelee lähinnä kesä- ja talvikaudella, sillä piha- ja lumityösesonkeihin tarvitaan kausityöntekijöitä. Omien kausityöntekijöiden lisäksi tarvitsemme kiinteistöhuollon sesonkiluontoisiin töihin jonkin verran vuokratyövoimaa kiireavuksi; tyypillisesti talven käsilumitöissä meille työskentelee 20–30 tarvittaessa työhön kutsuttavaa vuokratyötekijää.



Henkilöstörakenne, jossa valtaosa työntekijöistä työskentelee vakituisessa työsuhteessa, halutaan säilyttää samanlaisena myös yrityksen liikevaihdon ja henkilöstömäärän kasvaessa. Kausityöntekijöille ja sellaisille henkilöille, jotka eivät halua kokoaikaista työtä, voidaan tarjota osa-aikatyötä. Lisäksi Tapiolan Lämmössä koulutetaan ammattiin. Isännöinnin ammattitutkinnon meillä suorittaa vuosittain noin 4–6 henkilöä. Suurin osa heistä jatkaa meillä harjoittelujakson jälkeen isännöitsijänä. Isännöintiharjoittelijoiden lisäksi meillä suorittaa tutkintoon liittyvän työharjoittelun noin 20 henkilöä. Sen lisäksi olemme tarjonneet työkokeilupaikkoja mm. osatyökykyisille ja ammatinvaihtajille.

Edistämämme periaatteet ja jäsenyydet järjestöissä

Olemme ISA-auktorisoitu toimija

Tapiolan Lämpö on ISA-auktorisoitu toimija. Auktorisointi myönnetään vain laatukriteerit täyttäville isännöintiyrityksille. Auktorisointiin kuuluu osana DNV GL Business Assurance Finland Oy:n joka kolmas vuosi tekemä auditointi, joka antaa samalla yrityksille arvokasta, toiminnan kehittämiseen auttavaa tietoa. ISA-auktorisointi tarkoittaa vastuullista isännöintiä. Viimeisin ISA-auditointimme on suoritettu tammikuussa 2021.

ISA-yritys:

1. noudattaa isännöinnin eettisiä ohjeita
2. sitoutuu ISA:n valvontamenettelyyn
3. auditoidaan säännöllisesti
4. noudattaa yhtenäisiä toimintatapoja koko yrityksessä/ryhmässä ja osoittaa tämän dokumentoimalla alla mainitut toimintatavat

Ulkopuolinen auditointi tarkastaa yrityksen toimintatavat:

A. Kehittäminen on systemaattista

- Asiakkaiden ja henkilökunnan suositteluindeksit mitataan ja niitä seurataan suunnitelman mukaan. Tieto analysoidaan ja sitä käytetään yrityksen, palveluiden ja toimintatapojen kehittämisessä.
- ISA-yhteyshenkilö osallistuu vuosittain ISA-kehitystoimintaan.
- Kaikilla isännöitsijöillä on isännöinnin ammatti- tai erikoisammattitutkinto.

B. Yrityksessä on määritelty mitä, miten ja kenelle viestitään

- yrityksen palveluista
- ISA-auktorisoinnista
- yrityksen omistajien, hallituksen ja työntekijöiden sidonnaisuudet

C. Asiakasyhtiöiden hoitamiseen on määritelty prosessit, jotka on dokumentoitu ja perehdytetty henkilöstölle

- uuden asiakkaan vastaanottaminen
- asiakkaan luovuttaminen
- omaisuuden hoitaminen
- talouden ja hallinnon hoitaminen
- hankintojen hoitaminen
- asukas- ja osakaspalvelu
- reklamaatioiden käsittely

D. Yrityksessä on tunnistettu seuraavat asiat, dokumentoitu näihin liittyvät toimintatavat ja käsitelty ne henkilöstön kanssa

- palveluiden sisältö ja palvelulupaus johtamiskäytännöt (mm. strategia, kehityskeskustelut, palkitsemiskäytännöt)
- työnantajavastuut (mm. perehdytys, osaamisen kehittäminen, työhyvinvointi)
- ympäristövastuut (yrityksen ja asiakkaisiin liittyvät)
- yrityksen riskit (mm. vastuuvakuutukset, ammattimainen tilintarkastus)

Tapiolan Lämpö on jäsenenä Kiinteistötyönantajat ry:ssä, joka on kiinteistöalalla toimivien yritysten ja yhteisöjen työmarkkinajärjestö ja kiinteistöpalvelualan yritysten toimialajärjestö. Työnantajajärjestön jäsenenä olemme sitoutuneita noudattamaan liiton sääntöjä ja eettisiä ohjeita.

Tapiolan Lämpö on myös Suomen Isännöintiliiton jäsenyritys. Isännöintiliitto on valtakunnallinen toimija, joka tarjoaa jäsenilleen koulutus- ja neuvontapalveluita ja pyrkii vaikuttamaan isännöintialan asemaan yhteiskunnassa.

Edistämämme periaatteet ja jäsenyydet järjestöissä

Tapiolan Lämpö on Sisäilmayhdistyksen kannatusjäsen. Sisäilmayhdistys ry on voittoa tavoittelematon aatteellinen yhdistys, jonka tarkoitus on edistää rakennusten terveelliseen ja viihtyisään sisäilmastoon tähtäävää työtä.

Tapiolan Lämpö liittyi vuonna 2020 mukaan myös Nolla tapaturmaa -foorumiin. Tätä kautta olemme sitoutuneet kehittämään työpaikkamme työturvallisuutta, pitämään työterveyden ja turvallisuuden osana työpaikkamme tuloksellista toimintaa sekä toimittamaan turvallisuustietoja Nolla tapaturmaa -foorumille vuosittain. Lisäksi olemme jäsenenä Helsingin Kauppakamarissa ja hyödynnämme mm. heidän tarjoamiaan koulutus- ja neuvontapalveluita.

Vuoden 2021 keväällä Tapiolan Lämpö liittyi Viher- ja ympäristörakentajat (VYRA) ry:hyn, joka kehittää viherrakentamisen ja kunnossapidon laatua, yrittäjien osaamista sekä edistää jäsenyritystensä liiketoimintaa.

Hankinnat

Hankimme enimmäkseen ajoneuvoja ja niihin liittyviä palveluita sekä siivous- ja rakentamispalveluita. Edellytämme kaikilta palveluntuottajiltamme tilaajavastuulain noudattamista ja siihen liittyvää säännöllistä henkilöraportointia. Toimittajamme sijaitsevat pääosin Suomessa.

Kehitämme hankintojamme aktiivisesti, ja pyrimme tulevaisuudessa keskittämään toimittajiamme ja panostamaan toimitusketjumme vastuullisuuteen enenevissä määrin. Hankintojen vastuullisuus ohjaa aina tekemiämme hankintapäätöksiä.

Toimitusjohtajan katsaus

Uusi asiakaskeskeinen strategia julkaistiin

Julkaisimme uuden, asiakaskeskeisen palvelustrategiamme vuonna 2020. Uuden strategian viitoittama matkamme on vasta alussa, mutta tavoitteenamme on vahvistaa kannattavasti läsnäoloamme koko pääkaupunkiseudulla. Tässä onnistumisen kulmakiviä ovat erinomainen asiakaskokemus, toimialan paras työpaikka sekä selkeä ja kirkas yrityskuva. Tavoitteissa onnistumista mittaamme liikevaihdon ja kannattavuuden lisäksi myös henkilöstön ja asiakaskokemuksen NPS-mittareilla.

Asiakaskeskeisen palvelustrategian toimenpiteitä veimme arkeen onnistuneesti. Myyntimme tehostui oleellisesti, mikä tulee näkymään vuoden 2021 liikevaihdossa. Lisäksi määrätietoiset toimet erinomaisen asiakaskokemuksen tuottamiseksi paransivat merkittävästi asiakaspysyvyyttä. Panostukset esimiestoiminnan kehittämiseen, henkilöstön ammatilliseen osaamiseen sekä yhtiön sisäiseen vuorovaikutukseen paransivat henkilöstön työtyytyväisyyttä ja pysyvyyttä.

Paikallisuus on valttikortti

Tapiolan Lämmön yhteisöllinen historia on ainutlaatuinen ja 65 vuoden aikana on solmittu pitkäaikaisia asiakassuhteita sekä kerätty ainutlaatuista tietotaitoa asumisesta ja paikallisesta rakennuskannasta. Olemme ylläpitäneet ja kehittäneet osaamista ja kyvykkyyttä, jolla huollamme ja hoidamme vastuullisesti vanhenevaa rakennuskantaa, jota myös on tärkeää uudistaa ja parantaa kestävän kehityksen mukaisilla ratkaisuilla.

Kohti parempaa tulevaisuutta

Koronapandemia on kurittanut toimintaympäristöämme jo toista vuotta. Meille on tärkeää lunastaa asiakas- ja palvelulupauksemme pitäen asiakkaiden ja työntekijöiden terveydestä vastuullisesti huolta.

Eteneminen asiakaskeskeisen palvelustrategiamme tavoitteita kohti jatkuu vahvana. Vuoden 2021 alussa kerroimme Kiinteistöhuolto MAK Oy:n ostosta. MAKin myötä lisäsimme läsnäoloamme etenkin Pohjois- ja Itä-Helsingissä sekä kantakaupungissa. Kasvun tukemiseksi viisi vahvaa paikallista brändiämme, Tapiolan Lämpö, Karakallion Huolto, Olarin Huolto, JS-Audit ja Kiinteistöhuolto MAK, saivat yhtenäisen yritysilmeen ja liikemerkin keväällä 2021. Lanseerasimme samalla uuden sloganin "Asukaspalvelua taidolla ja tahdolla", jonka uskomme kiteyttävän oleellisesti tahtomme olla asiakkaidemme ensisijainen valinta.

Vastuullinen toiminta näkyväksi

Vastuullisuus on aina ollut luonnollinen osa arvomaailmaamme ja arjen tekemistä. Myös työturvallisuus on meille tärkeä asia. Kiinnitämme siihen runsaasti huomiota ja sen seurantaa on tiivistetty.

Henkilöstöpolitiikkamme lähtökohtana on, että yrityksemme tärkein pääoma on oma henkilöstömme. Tätä tukemaan olemme antaneet erillisen työnantajalupauksen.

Luet yhtiömme ensimmäistä vastuullisuusraporttia, jonka laadimme 65-juhlavuotemme kunniaksi. Haluamme sen avulla lisätä näkyvyyttä ja avoimuutta toimintamme vastuullisuudesta.

Arvot ja liiketoimintaperiaatteet

Uudistimme palveluliiketoiminnan strategiamme 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, lisätä ihmisten hyvinvointia palveluidemme ja toimintamme avulla.

Toimintamme painopisteet ja kärkihankkeet vuodelle 2020:

Erinomainen asiakaskokemus

Asiakkuuksien johtaminen

Palveluportfolion kirkastaminen

Sähköiset järjestelmät

Toimialan paras työpaikka

Erinomainen johtaminen

Ammattilisen osaamisen varmistaminen nyt ja tulevaisuudessa

Selkeä ja kirkas yrityskuva

Yhdenmukainen ja avoin viestintä

Brändikirja

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 asiakaskeskeistä 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. Esimiehemme 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.

tapiolan lämpö

Asukaspalvelua taidolla ja tahdolla.

Hallitus

Tapiolan Lämpö Oy:n hallituksen jäsenet:

Jorma Tukia, puheenjohtaja
Toni Santalahti, varapuheenjohtaja
Erkki Autio, jäsen
Lauri Kivekäs, jäsen
Pekka Seppänen, jäsen
Helena Säteri, jäsen

Kari Sainio, puheenjohtaja (26.4.2021 saakka)

Olarin Huolto Oy:n hallituksen jäsenet:

Toni Santalahti, puheenjohtaja
Risto Alanko, varapuheenjohtaja
Lauri Kivekäs, jäsen
Jorma Tukia, jäsen
Helena Säteri, jäsen

Kari Sainio, jäsen (27.4.2021 saakka)

Johtoryhmä

Tapiolan Lämmön toimitusjohtaja on Karel Nieminen.

Yrityksen johtoryhmään kuuluivat toimitusjohtajan lisäksi
liiketoimintajohtaja (huolto) Mikael Martelin
liiketoimintajohtaja (isännöinti) Terhi Ruuhonen
liiketoimintajohtaja Timo Venäläinen
talousjohtaja Lars-Erik Stenbacka
asiakkuusjohtaja John Saario
henkilöstöjohtaja Carola Nores-Joukama

liiketoimintajohtaja Teemu Englund (15.1.2021 saakka),

Sidosryhmävuorovaikutus

Sidosryhmien odotusten huomioiminen ja kuuleminen on vastuullisen liiketoiminnan edellytys. Aktiivisella vuorovaikutuksella sidosryhmien kanssa ratkotaan yhteisiä haasteita, arvioidaan toimintaa ulkoisesta näkökulmasta ja parannetaan yrityksen läpinäkyvyyttä. Vuorovaikutuksemme painottuu niihin sidosryhmiin, joihin toimintamme vaikuttaa eniten ja jotka puolestaan voivat toiminnallaan vaikuttaa meidän liiketoimintaamme ja vastuullisuustyömme onnistumiseen. Meille on ensisijaisen tärkeää panostaa henkilöstöömme, sillä työntekijät ovat tärkein voimavaramme.

Tarjoamme asiakkaillemme palveluita kaikissa kiinteistön tarpeissa kiinteistöhuollosta ja viherpalveluista isännöintiin sekä teknisiin asiantuntijapalveluihin ja remonttipalveluihin. Yhteistyökumppaneihimme lukeutuu muun muassa tavaroiden ja palvelujen toimittajat, vuokratyövoiman välittäjät ja työterveyshuolto. Haluamme reagoida sidosryhmien odotuksiin ja parantaa yhteistyötä keskeisten tahojen välillä. Sidosryhmiemme odotuksia on kartoitettu työhyvinvointi- ja asiakaspalautekyselyissä sekä kumppaneiden ja omistajien osalta tätä vastuullisuusraporttia varten tehdyssä sidosryhmäkyselyssä.

Sidosryhmä	Odotuksia meitä kohtaan	Meidän vastauksia/toimia	Mittarit ja vuorovaikutuskanavat
Henkilöstö	Yhteisöllisyys ja hyvä työilmapiiri Ammattitaidon kehittäminen Työntekijöistä huolehtiminen (edut, palkat, ammatillinen kehittäminen) Työn merkityksellisyys	Henkilöstöedut ja palkitseminen Perehdyttäminen ja TL akatemian koulutustarjonta Työhyvinvoinnin edistäminen. Aktiivinen työsuojelutoiminta Johtamiseen panostaminen esimiesvalmennuksen kautta	Henkilöstökysely Työhyvinvoinnin ja osaamisen kehittäminen kehityskeskustelussa Arkinen vuorovaikutus. Tiedon jakaminen intranetissä ja henkilöstön keskustelu- ja infotilaisuuksissa Esimiesarviointi
Asiakkaat	Hyvä asiakaspalvelu (digitalisuus, tavoitettavuus, yhteyshenkilö tai -kanava) Sujuva palvelu (laatu, hinta, helppous)	Asiakaspalautteiden ja -kokemusten kerääminen Asiakaskokemuksen kehittäminen palautteiden pohjalta Asiakkuuksien johtaminen	Asiakaspalautteet Asiakasfoorumit ja -tapaamiset Asiakaspalvelu ja -tuki Eri viestintäkanavat (julkaisut, tiedotteet, nettisivut ja some)
Kumppanit	Pitkäaikaiset kumppanuudet Laadukas yhteistyö Tilaajavastuulain ja sopimusten noudattaminen Läpinäkyvät toimintatavat	Periaatteiden ja sääntöjen kirjaaminen ja noudattaminen Sovittujen asioiden läpikäynti ja seuranta tapaamisissa	Palaverit ja muu yhteydenpito Kilpailutukset, neuvottelut, sopimukset ja ohjeet Kotisivut Ympäristöohjelmat
Omistajat	Erinomainen asiakaspalvelu ja -tyytyväisyys Henkilöstön hyvinvointi ja osaaminen Kannattavuus Vastuulliset toimintatavat Maine luotettavana ja edellä käyvänä toimijana	Jatkuva asiakkaiden ja henkilöstön tyytyväisyyden seuranta Toimimme vision, strategian ja hallinnon ohjeen mukaisesti	Säännölliset kokoukset Talouskatsaukset Kotisivut

Vastuullisuus Tapiolan Lämmössä

Vastuullisuudella tarkoitetaan yrityksen vastuuta sen sosiaalisista, taloudellisista ja ympäristövaikutuksista. Vastuullisuustyömme tarkoituksena on kartoittaa ja vähentää haitallisia vaikutuksiamme ympäröivään yhteiskuntaan ja ympäristöön samalla kun lisäämme positiivisia taloudellisia, sosiaalisia ja ympäristöllisiä vaikutuksiamme. Haluamme myös viestiä vastuullisuustyöstämme avoimesti ja läpinäkyvästi.

Vastuullisuuden olennaiset aiheet ja niiden johtamistapa

Olemme huomioineet henkilöstömme ja asiakkaidemme näkemyksiä ja odotuksia aiemmin strategiassamme, minkä lisäksi teimme laajemman vastuullisuuteen liittyvän sidosryhmäkyselyn tätä raporttia kootessa. Kyselyssä sidosryhmät arvioivat Tapiolan Lämmön toiminnassa ja yleisesti toimialalla tärkeiksi tunnistettujen aiheiden tärkeyttä.

Saimme yhteensä 29 vastausta henkilöstömme, asiakkaidemme, yhteistyökumppaneidemme ja omistajiamme edustajilta. Tuloksista selvinneitä painopisteitä arvioitiin myös yhteiskuntaan ja ympäristöön kohdistuvien vaikutusten näkökulmasta sekä tehtiin GRI-standardin ohjeistama olennaisuusanalyysi. Seuraavalla sivulla esitetystä nelikentästä nousevat teemat ovat vastuullisuustyömme perusta.

Vastuullisuusteemamme

Henkilöstömme hyvinvointi

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

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 asumisoloista.

Kestävä liiketoiminta

Täytämme lakien, määräysten ja sitoumusten tuomat velvollisuutemme ja pyrimme toimimaan esimerkillisellä tavalla. Näemme tärkeänä edellyttää samanlaista toimintaa myös palvelu- ja hankintaketjuissamme. Ekologisen vastuullisuuden edistämiseksi näemme tarpeelliseksi vähentää mm. energian kulutusta kaikissa muodoissaan.

Olennaisiksi tunnistetuilla vastuullisuusaiheilla tulee olla tunnusluvut, jotta niiden kehitystä voidaan seurata ja mitata. Seuraavaan taulukkoon on koottu vastuullisuuden pääteemamme, olennaisuusanalyysissä kärkisijoille nousseet aiheet sekä tunnusluvut. Osaa tunnusluvuista emme ole aiemmin seuranneet, joten niiden osalta kehitystyö aloitetaan ja tavoitteena on saada ne hallintaan seuraavaan raportointikertaan mennessä. Vastuullisuuden johtamistavat on kuvattu kunkin olennaisen aiheen kattavamman käsittelyn yhteydessä.

Vastuullisuusteema	Olennainen aihe	Raportoitavat tunnusluvut
Henkilöstömme hyvinvointi	Henkilöstötyytyväisyys	Työtyytyväisyys, suositteluindeksi, uudet palkatut, vaihtuvuus
	Henkilöstön ammattitaito	Koulutustapahtumien lukumäärä
	Työolosuhteet ja -turvallisuus	Työtapaturmien määrä, tapaturmataajuus (LTI1)
	Tasa-arvon huomioiminen	Monimuotoisuus, syrjintätapaukset
Asiakkaistamme ja heidän kiinteistöistään huolehtiminen	Asiakaskokemus	Asiakastyytyväisyysindeksi
	Asumisterveys- ja turvallisuus	Kunnossapitotarveselvitysten lukumäärä ja toteuttamistapa / raportointijärjestelmä kehitteillä
	Kiinteistöjen hallinta	Määräajassa tehtyjen huoltokalenterien tehtävien seuranta Kiinteistökierrosten lukumäärä Rakennuksen energiankulutuksen etäseuranta käytössä / raportointijärjestelmä kehitteillä Kiinteistöt, joissa sähköautojen latausjärjestelmä / raportointijärjestelmä kehitteillä
Kestävä liiketoiminta	Vastuulliset toimintatavat Lakien ja määräysten noudattaminen Harmaan talouden torjunta Eettiset ja läpinäkyvät toimintatavat	Määräystenmukaisuus Toimittajien vastuullisuus Paikallisten toimijoiden osuus Lahjonta ja korruptiotapaukset ja tehdyt toimenpiteet
	Kilpailukyky	Taloudelliset tunnusluvut: liikevaihto, liikevoitto, liikevoitto %, oman pääoman tuotto %, omavaraisuusaste, maksuvalmius ja bruttoinvestoinnit liikevaihdosta
	Ympäristöarvojen huomioiminen omassa toiminnassamme	Energiankulutuksen seuranta / raportointijärjestelmä kehitteillä

Henkilöstömme hyvinvointi

Henkilöstöjohtamisen keskeisiä tukipilareita ovat vuosittain käytävät työhyvinvoinnin ja osaamisen kehittämisen keskustelut sekä tavoitekeskustelut. Niiden lisäksi hyvään johtamiseen meillä kuuluu säännöllinen palautteen antaminen ja esimiehen antama tuki haasteellisissa tilanteissa.

Esimiestyön toimivuutta ja henkilöstön tyytyväisyyttä mitataan vuosittain toteutettavalla henkilöstökyselyllä ja joka toinen vuosi toteutettavalla esimiesarvioinnilla.

Olemme määritelleet johtamisen periaatteet, jotka ohjaavat toimintaamme:

Teemme työtämme taidolla ja tahdolla

Ammattitaitomme perustuu pitkäjänteiseen osaamisen kehittämiseen ja yhdessä tekemiseen. Me Tapiolan Lämmöllä olemme yksi suuri joukkue, jossa työntekijät yli tiimirajojen tukevat toisiaan. Meille tärkeää on yhdessä tekemisen meininki ja keskinäinen luottamus. Olemme rakentamassa asiakaskeskeistä 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. Esimiehemme kuuntelevat ja rohkaisevat alaisiaan sekä tukevat heidän ammatillista kasvuaan monipuolisella koulutustarjonnalla ja kehitysmahdollisuuksilla.

Vuonna 2020 meillä järjestettiin poikkeustilanteesta huolimatta yli 20 yrityskohtaista koulutustapahtumaa. Yli puolet tapahtumista järjestettiin etäkoulutuksina joko Teams- tai Zoom-palvelun välityksellä.

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. Lokakuussa perustimme Kehu työkaveria -Teams-ryhmän, jossa voi lähettää julkiset kehut tai kiitokset kenelle tahansa työkaverille.

Periaate	Kuvaus
Tavoitteellisuus	Asetamme selkeät tavoitteet. Seuraamme tavoitteiden toteutumista säännöllisesti ja reagoimme poikkeamiin.
Ratkaisukeskeisyys	Ratkaisemme haasteet yhteistyöllä ja teemme päätöksiä. Sparraamme ja tuemme toisiamme haastavissa tilanteissa.
Oikeudenmukaisuus	Luomme luottamuksen ilmapiirin kohtelemalla toisiamme tasapuolisesti ja kunnioittavasti. Työkavereiden työpanoksen arvostus näkyy kaikessa toiminnassamme.
Vuoro-vaikutuksellisuus	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.

Henkilöstötyytyväisyys

Työtyytyväisyys parani

Mittaamme henkilöstötyytyväisyyttä vuosittain. Loka-marraskuussa toteutettavan kyselyn avulla keräämme tietoa tiimien työilmapiiristä ja määrittelemme tulevalle kaudelle tiimi- ja yrityskohtaiset kehitystoimenpiteet. Henkilöstön työtyytyväisyysindeksi parani edellisvuodesta merkittävästi ollen nyt 3,8, kun työtyytyväisyysindeksi edellisvuonna oli 3,6. Vahvuuksina nousivat esiin etenkin työn merkityksellisyys ja yrityksen arvojen ja kulttuurin mukainen toiminta.

Yhtenä mittarina henkilöstökyselyssämme on myös Employee Net Promoter Score (eNPS), joka on kansainvälisesti vertailtavissa oleva suositteluindeksi. Siinä työntekijä vastaa asteikoilla 0–10 kysymykseen: "Kuinka todennäköisesti suosittelisit tätä yritystä työpaikkana ystävällesi tai kollegallesi?" Vuonna 2020 Tapiolan Lämpö -konsernin suositteluindeksi eli eNPS arvo oli +4, kun se edellisvuonna oli vielä -12.

Henkilöstön ammattitaito

TL Akatemia osaamisen kehittämisen keskus

Vuonna 2020 käynnistimme TL Akatemian, joka on yrityksen intranetissä toimiva osaamisen kehittämisen keskus. Sieltä löytyy perehdyttämismateriaalia, koulutuksia ja video-ohjeita, tietoa tulevista koulutuksista ja tehtäväkohtaisista osaamisvaatimuksista. Vuoden aikana otettiin käyttöön osaamisen johtamisen malli, jonka avulla varmistamme, että meillä on oikeanlaista osaamista nyt ja tulevaisuudessa. Panostamme vahvasti työntekijöidemme osaamisen kehittämiseen ja haluamme edistää organisaatiokulttuuria, jossa työntekijät ovat aktiivisia ja motivoituneita oman osaamisen kehittämiseen. Uskomme myös, että panostukset ammatillisen osaamisen kehittämiseen parantavat asiakaskokemusta ja työnantajamielikuvaa.

Tapiolan Lämpö -konsernissa työntekijöiden osaamisen tasoa arvioidaan vuosittain käytävässä keskustelussa, jossa sovitaan työhyvinvoinnin ja osaamisen kehittämisen toimenpiteistä. Keskustelujen pohjalta suunnitellaan tulevalle toimintakaudelle koulutukset ja muut kehittämistoimenpiteet.

Solmimme vuonna 2020 kumppanuussopimuksen Taitotalon kanssa ja teimme yhteistyötä etenkin kiinteistöhuollon koulutuksissa. Taitotalo oli vuonna 2020 tuottamassa Tapiolan Lämmölle yli 10 räätälöityä koulutustilaisuutta. Tämän lisäksi Tapiolan Lämpö Oy:stä on useita henkilöitä Taitotalossa suorittamassa ammattitutkintoa tai -osatutkintoa. Taitotalon kumppanuuden lisäksi teimme koulutusyhteistyötä myös muiden oppilaitosten ja koulutuspalveluita tuottavien tahojen kanssa. Keväällä 2020 käynnistynyt puolentoista vuoden mittainen esimiesvalmennus räätälöitiin Rastor-instituutin kanssa.

Tarjoamme vuosittain lukuisia työharjoittelumahdollisuuksia opiskelijoille isännöinnissä, kiinteistöhuollossa sekä teknisissä asiantuntijapalveluissa.

Työntekijöiden suorittamat tutkinnot

Kannustamme henkilökuntaa suorittamaan alan ammattitutkintoja, mikäli heiltä sellainen puuttuu. Alalla on varsinkin aiemmin ollut tavanomaista, että kiinteistöhuollon töihin opitaan ammatin kautta.

Isännöintialalle ei ole olemassa perustutkintoa, mutta soveltuvia opintopolkuja on useita. Valtaosalla isännöitsijöistä on kaupallinen, tekninen tai hallinnollinen koulutus. Isännöintialalla on kaksi omaa näyttötutkintoa, isännöinnin ammattitutkinto (IAT) ja isännöinnin erikoisammattitutkinto (IEAT). Näyttötutkinnot ovat aikuisille suunnattuja ja niissä ammattitaito osoitetaan työelämässä.

Näiden lisäksi isännöitsijä voi suorittaa ITS-tutkinnon, joka on puolitoista vuotta kestävä täydennyskoulutus ammatissa toimivalle isännöitsijälle ja AIT-tutkinnon, joka on kaksi vuotta kestävä koulutusohjelma kokeneille ammatti-isännöitsijöille ja johtaville isännöitsijöille. Pätevyyden myöntämisestä vastaa Isännöinnin Auktorisointi ISA ry.

Kaikki isännöitsijämme ovat suorittaneet Isännöinnin ammattitutkinnon (IAT). Sen lisäksi 7 isännöitsijää on suorittanut ITS-/ITS-TEK tutkinnon ja 3 isännöitsijää AIT-tutkinnon, jotka ovat yleisimpiä alan tutkintoja. Kaksi isännöitsijää on lisäksi auktorisoituja isännöitsijöitä.

Työolosuhteet ja -turvallisuus

Etuudet ja terveyden edistäminen

Tarjoamme lakisääteistä laajemman työterveyshuollon kaikille konsernin työntekijöille. Vakituisille työntekijöille tarjotaan e-passi- ja lounasetu sekä kaikille työntekijöille myös vapaa-ajan tapaturmavakuutus.

E-passietuutta voi liikunta- ja kulttuuripalveluiden ohella hyödyntää hyvinvointipalveluihin kuten esim. hierontaan tai hammaslääkäripalveluihin. Kattavan tapaturmavakuutuksen ansiosta työntekijämme pääsevät nopeasti hoitoon myös vapaa-ajalla.

Työhyvinvointi keskiössä

Työhyvinvoinnin kehittämisen viitekehykseksi otettiin vuonna 2020 käyttöön työhyvinvoinnin portaat, joita on 5 kpl: terveys, turvallisuus, yhteisöllisyys, arvostus ja osaaminen. Kullekin portaalle sovitaan vuosittain työsuojelutoimikunnassa toimenpiteet. Koronavuoden työhyvinvoinnin toimenpiteet liittyivät pitkälti pandemiaan. Panostimme toimintaohjeisiin, suojavarusteisiin ja kehitimme etätyöskentelyn käytäntöjä. Esimiehiä valmennettiin etäjohtamiseen ja etätyötä tekeville tarjottiin taukoliikuntaohjelma. Pyrimme myös löytämään ergonomiset työvälineet jokaiselle. Toimistossa työskentelevillä oli käytössään sähköpöydät.

Vuonna 2020 järjestettiin kaksi yrityskohtaista Kelan tukemaa kuntoutusta, joilla ennaltaehkäistiin ja kuntoutettiin henkilöitä, joilla on riski tuki- ja liikuntaelinsairauksiin ja henkiseen kuormitukseen.

Kaikki henkilöstöinfot järjestettiin Teamsin kautta ja suurin osa tiimeistä piti tiimipalaverit etäyhteyksiä hyödyntäen.

Työturvallisuuteen panostettiin

Vuonna 2020 työturvallisuus oli koronapandemian takia erityisessä keskiössä. Huolehdimme ajantasaisesta tiedottamisesta ja ohjeistimme henkilöstöämme turvallisesta työskentelystä sekä toimistolla että asiakaskohtaamisissa. Tarjosimme kaikille kasvomaskeja ja asiakaskohtaamisiin myös muita suojavälineitä kuten suojahanskoja ja -haalareita.

Vuoden aikana järjestettiin pandemiasta huolimatta useita työturvallisuuskoulutuksia kuten työturvakortti, ensiapu, tulityökortti ja kattotyöturvallisuuskoulutus.

Työturvallisuuden ja -hyvinvoinnin kehittämisen portaat

COVID-19 muutti työskentelytapoja

Koronaviruksen vuoksi suomalaiset joutuivat rajoittamaan sosiaalista kontakteja kevään ja uudestaan loppuvuoden 2020 aikana. Rajoituksilla ja suosituksilla oli merkittävä vaikutus meidänkin toimintaamme. Sisäisillä ohjeistuksillamme pyrimme turvaamaan sekä henkilökuntamme että asiakkaittemme turvallisuuden ja hyvinvoinnin. Tämän vuoksi siirsimme kiireettömiä huolto- ja korjaustöitä ja kävimme asunnoissa vain välttämättömillä käynneillä.

Asiakaspalvelussamme ja muissa tiloissamme rajoitettiin ihmismääriä sekä edellytettiin maskien ja käsidesin käyttöä, joita tarjosimme sekä henkilöstömme että vieraillevien asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden käyttöön. Myös sisätiloissa tehtävillä huolto- ja korjauskäynneillä ohjeistettiin maskien ja kertakäyttöhansikkaiden käyttöön.

Toimistotyötä tekeviä kannustettiin etätyöhön. Esimiehiä valmennettiin etäjohtamiseen. Näin pystyimme omalta osaltamme ehkäisemään koronan leviämistä ja välttämään jopa kokonaisten yksiköiden altistumisen. Onneksemme vuoden 2020 aikana henkilöstömme keskuudessa oli ainoastaan yksi COVID-19-tartunta, jonka laajempi leviäminen työyhteisössä saatiin estettyä.

Henkilöstön hyvinvointia seurattiin ja pyrittiin tukemaan poikkeuksellisina aikoina. Kannustimme kuulumisten vaihtaminen etäyhteyksien välityksellä ja fyysisen aktiivisuuden ylläpitämiseen taukoliikunnalla. Pidimme myös kiinni kokoontumisesta säännöllisiin tiimi- ja henkilöstöpalavereihin – Teamsin välityksellä tietenkin.

Polkupyörä työsuhde-eduksi

Vuoden 2021 alusta lähtien tarjoamme vakituiselle henkilökunnalle mahdollisuuden ottaa työsuhdepolkupyörä. Haluamme tällä työsuhde-edulla kannustaa henkilökuntaa liikunnalliseen vapaa-aikaan. Pyöräily ja erityisesti lyhyiden matkojen liikkuminen pyörällä on tehokas tapa vähentää ilmansaasteita ja melua. Lisäksi pyöräily vaikuttaa positiivisesti terveyteen, hyvinvointiin ja työssä jaksamiseen.

Työsuojelutoiminta

Työsuojelulain mukaisesti Tapiolan Lämmössä on työsuojelutoimikunta, joka kokoontui viisi kertaa vuoden 2020 aikana. Toimikuntaan kuuluu työntekijöiden ja toimihenkilöiden työsuojeluvaltuutetut ja -varavaltuutetut, työsuojelupäällikkö sekä turvasuojaustoiminnan vastaava hoitaja. Työterveys ja -turvallisuusjohtamisjärjestelmät kattavat kaikki työntekijämme.

Yleisimmät työtapaturmien syyt vuonna 2020 olivat sijoiltaanmenot, nyrjähdykset ja venähdykset sekä haavat ja pinnalliset vammat. Enimmäkseen sattui tapaturmia, jotka eivät johtaneet sairaspoissaoloon eikä koko vuonna tapahtunut yhtäkään vakavaa (eli vähintään yli puolen vuoden työkyvyttömyyden aiheuttavaa) työtapaturmaa.

Turvallisuustakuu

Tapiolan Lämmöllä on turvallisuusalan elinkeinolupa ja henkilöt, jotka työskentelevät turvasuojaustehtävissä omaavat poliisin myöntämän turvasuojaajakortin. Turvasuojaustehtäviä ovat sähköisten ja mekaanisten lukitusjärjestelmien, murtohälytysjärjestelmien ja kulunvalvontajärjestelmien asennus-, korjaus ja muutostyöt. Turvasuojaajakortin saadakseen henkilön on oltava täysi-ikäinen, rehellinen ja luotettava sekä ominaisuuksiltaan tehtävään sopiva, sekä hoidettava turvasuojaustehtäviä tai olla niihin valmentavassa koulutuksessa. Kortti on voimassa kerrallaan korkeintaan viisi vuotta. Asiakkaamme voivat siis turvallisin mielin luottaa turvasuojaustehtävät ammattilaistemme hoidettavaksi.

Työtapaturmat ja ammattitaudit	Vuosi 2020
Lievät työtapaturmat, joissa ei sairaspoissaoloa	17
Työtapaturmat, joissa sairaspoissaolo (ei työmatkalla tapahtuneet)	7
Vakavat työtapaturmat, ammattitaudit ja niistä johtuvat kuolemat	0
Työtapaturmat yhteensä	24
Tapaturmataajuus LTI 1 *	11

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

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

Tavoitteena on luoda yhdessä Suomen terveimmät ja turvallisimmat työpaikat.

Riskien tunnistaminen, arviointi ja tapausten tutkinta

Säännölliset riskien ja vaarojen tunnistamiset tehdään työsuojeluhenkilöiden koordinoimana. Noudatamme Sosiaali- ja terveysministeriön työsuojeluosaston Riskien arviointi työpaikalla -työkirjaa. Yksikkökohtaiset riskien arvioinnit käsitellään yksikön lisäksi yleisellä tasolla työsuojelutoimikunnassa, jonka johdolla päätetään toimenpiteistä ja jatkokehityksestä.

Tärkein keino vahinkojen estämisessä on ennakoiva toiminta tunnistamalla ja poistamalla vaaranaiheuttajia ennen kuin tapaturmia ehtii tapahtua. Sen vuoksi kannustamme työtekijöitämme tekemään turvallisuushavaintoja ja läheltä piti ilmoituksia intranetin kautta. Ilmoitukset käydään läpi työsuojelutoimikunnassa, minkä lisäksi havainnot käsitellään niitä koskevien yksiköiden palavereissa. Tiimien vetäjiä ja esimiehiä kannustetaan säännöllisesti keskustelemaan työturvallisuudesta, minkä lisäksi työsuojeluvaltuutetut kiertävät yksiköissä puhumassa työturvallisuudesta. Saadaksemme tapaturmataajuuden vieläkin matalammaksi, järjestämme ajoittain tiedotusta ja kampanjoita turvallisuushavaintojen määrän lisäämiseksi.

Jokainen voi vaikuttaa työturvallisuuteen

Panostamme työntekijöidemme perehdytyksessä erityisesti työturvallisuusperehdytykseen. Korostamme työntekijän vastuuta työturvallisuushavaintojen tekemisestä ja sitä kautta oman ja muiden työn turvallisuuden edistämisestä, jotta loukkaantumisen ja sairastumisen riskit saadaan minimoitua.

Liikenneturvallisuus

Lähdimme syksyllä 2020 edistämään lasten liikenneturvallisuutta osallistumalla Kouluinfon kampanjaan. Aihe koskettaa meitä erityisesti siksi, että pääkaupunkiseudun teillä liikkuu suuri määrä ajoneuvojamme ja työkoneitamme. Olemme sitoutuneet olemaan varovaisia, jotta lapsien koulutie olisi mahdollisimman turvallinen.

Ajotapa vaikuttaa lisäksi kuljettajiemme työturvallisuuteen. Sen lisäksi ajamisesta syntyy kuluja ja päästöjä. Olemme asettaneet turvallisen ja taloudellisen ajotavan huomion keskiöön vuodelle 2021.

Turvallista rikkaruohojen torjuntaa

Tapiolan Lämpö -konserni on tehnyt päätöksen glyfosaattia sisältävien torjunta-aineiden korvaamisesta muilla turvalliseksi todetuilla torjunta-aineilla ja menetelmillä. Glyfosaatti on yleisin Suomessa käytettävä rikkakasvimyrkky, mutta sen syöpävaarallisuus on tullut esiin syöväntutkimuslaitos IARC:n julkaisemassa raportissa, minkä lisäksi Yhdysvalloissa kaksi tuomioistuinta on todennut glyfosaatin syövän aiheuttajaksi. Kaikki tutkimustulokset eivät kuitenkaan tue väitettä. Nykyinen EU:n kemikaaliviraston myöntämä myyntilupa glyfosaatille on voimassa vuoteen 2022 saakka, mutta päätimme jo vuonna 2018 lopettaa kiistellyn aineen käytön hoitamillamme pihoilla.

Käytämme torjunta-aineena pelargonihappoa, joka on biologisesti hajoavaa ja sillä käsiteltyjä alueita on turvallista käyttää heti levityksen jälkeen. Olemme myös kokeilleet kemikaalitonta torjuntatapaa Empas-laitteella; laitteella ei-toivotut kasvit suihkutetaan 100-asteisella höyryllä. Höyrytyksen seurauksena kasvin solukko rikkoontuu ja kuivuu pois.

Tasa-arvon huomioiminen

Poikkeustilanteesta huolimatta selvisimme vuodesta 2020 hyvin. Työt vähentyivät osassa yksiköistä, kun pandemia alkoi, mutta syksyä kohden tilanne normalisoitui. Emme joutuneet lomauttamaan henkilöstöä koronapandemian vuoksi. Vuoden 2020 aikana palkattiin 67 uutta vakituista henkilöä Tapiolan Lämpö -konserniin. Lisäksi tarjosimme kesätöitä poikkeustilanteesta huolimatta 38 nuorelle.

Uusissa työntekijöissä on niin nuoria osaajia kuin vuosien kokemuksen omaavia tekijöitä. Heistä 57 % oli miehiä ja 43 % naisia. Konsernin kokonaisvaihtuvuus vuonna 2020 oli 20 %. Vuoden 2020 aikana yhteensä 10 työntekijää piti vanhempainvapaata. Näistä kuusi oli miehiä ja neljä naisia.

Työyhteisömme on monimuotoinen ja jatkossakin haluamme toivottaa tervetulleiksi henkilöitä, jotka omaavat erilaisia taustoja, osaamista ja kokemusta.

Henkilöstömme keski-ikä on 41 vuotta. Tarkemmat ikä- ja sukupuolijakaumat on esitetty seuraavissa taulukoissa ja kuvaajissa. Henkilöstössämme on edustettuina monipuoliset ikä- ja sukupuolijakauman lisäksi eri kulttuuritaustat, sillä lähes 10 % henkilöstöstämme puhuu äidinkielenään jotain muuta kuin suomea, ruotsia tai saamea.

Monimuotoisuus	Henkilöstö	Esihenkilöt
naiset (%)	38,0 %	36,8 %
miehet (%)	62,0 %	63,2 %
alle 30-vuotiaat (%)	24,6 %	0,0 %
30–50-vuotiaat (%)	40,4 %	42,1 %
yli 50-vuotiaat (%)	35,0 %	57,9 %
vieraskieliset	9,7 %	

Uusi palkattu henkilöstö	alle 30-vuotiaat	30-50 vuotiaat	yli 50-vuotiaat
Uudet palkatut naiset	10	13	6
Uusien palkatut miehet	14	14	10

Vanhempainvapaat	Miehet	Naiset	Yhteensä
Vanhempainvapaata pitäneet	6	4	10
Vanhempainvapaalta palanneet	6	0	6

Edistämme heikossa työmarkkina-asemassa olevien työllistymismahdollisuuksia

Teemme Tapiolan Lämmössä monipuolista yhteistyötä eläketyöyhtiöiden ja työvoimaviranomaisten kanssa työkokeilujen ja uudelleenkoulutusten järjestämiseksi. Lisäksi tänä vuonna liityimme Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ja Kuntoutussäätiön lisisti töihin -hankkeeseen. Palkkasimme vuoden lopulla 2 osatyökykyistä henkilöä toimistotöihin.

lisisti töihin työkyvyn ehdoilla

Osatyökykyisyys voi johtua olla fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen tai kognitiivisen toimintakyvyn tilapäisistä tai pysyvistä rajoitteista. THL on arvioinut Suomessa olevan 65 000 työtöntä töihin haluavaa osatyökykyistä henkilöä. Myös työnantajilla on kiinnostusta osatyökykyisten rekrytoimiseen, mutta töihin haluavien ja sopivien työtehtävien kohtaamiseen kaivataan työnvälitystä sekä lisätietoa rekrytoinnista, osaamisesta ja palkkaukseen saatavista tuista. lisisti töihin -hankkeessa räätälöidään yrityksiin niiden tarpeisiin ja osatyökykyisten osaamiseen sopivia uusia työtehtäviä. Hankkeen tavoitteena on parantaa ja rakentaa toimintamalleja osatyökykyisten pääsemiseksi avoimille työmarkkinoille.

Asiakkaistamme ja heidän kiinteistöistään huolehtiminen

Asiakaskokemus

Asiakkaat ja erinomainen asiakaskokemus ovat uudistuneen strategian keskiössä. Haluamme vahvistaa asiakaskeskeistä toimintakulttuuria ja asiakkaan äänen kuulumista henkilöstön keskuudessa. Suurelle osalle suomalaisista oma koti on koko elämän suurin sijoitus, ja meillä on vastuu pitää näistä kiinteistöistä huolta niin, että ne säilyttävät ja parhaimmillaan nostavat arvoaan.

Olemme ottaneet vuonna 2020 käyttöön asiakashoitomallit sekä asiakkuuksien johtamisen käytänteet eri asiakasryhmille. Asiakashoitoa on osaltaan vahvistettu avainasiakkaille nimetyillä asiakkuuspäälliköillä, jotka johtavat tiimien ylitse asiakastyöskentelyä kohti asiakkaan kanssa yhteisiä tavoitteita.

Vuosittain tehtävää asiakastyytyväisyysmittausta olemme vuoden 2021 aikana täydentämässä systemaattisilla NPS-suositteluindeksimittauksilla asiakaspolun keskeisissä vaiheissa, mm. asiakaspalvelussa sekä palvelutuotannossa. Vuoden 2020 asiakastyytyväisyysindeksi on 3,45 (asteikolla 0-5).

Kiinteistönhoidolla ja kunnossapidolla ylläpidetään kiinteistöjen turvallisuutta, terveellisyyttä ja arvoa. Taloyhtiöiden hallinnossa vastuulliset toimintatavat korostuvat, ja siellä ohjenuorana toimivatkin isännöinnin eettiset ohjeet.

Suunnittelemme ja autamme asiakkaitamme toteuttamaan ekologisia ja energiatehokkaita sekä CO2 nolla ratkaisuja kuten:

- kiinteistöjen energiatehokkuus
- kiinteistöjen energiaratkaisut kuten siirtyminen maalämpöön
- veden säästäminen
- parkkipaikkojen sähköistäminen ja sähköautojen latausratkaisut

Asumisterveys ja -turvallisuus

Edistämme asumisterveyttä ja -turvallisuutta tarjoamalla asiakkaillemme teknisiä asiantuntijapalveluita huolto- ja isännöintipalveluiden ohella. Tekninen yksikkö toteuttaa asiakkaiden toimeksiannosta kokonaisvaltaisesti rakennusten tarkastuksia ja selvitystöitä sekä toimii hankkeiden projektinjohtajana. Teknisessä yksikössä toimii asumisterveysosaajia mm. rakennusterveysasiantuntija ja LVI-insinöörejä. Tekninen asiantuntijapalvelu pyrkii osaamisellaan vaikuttamaan asumisterveyden huomioimiseen kaikissa korjaushankkeissa.

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

Uuden tuotannonohjausjärjestelmän avulla tulemme rakentamaan kunnossapidon seurantajärjestelmän, jonka avulla voimme varmistaa asiakkaidemme laadukkaan kunnossapidon suunnittelun ja toteutuksen.

Tavoitteena on tulevaisuudessa tuottaa etähallintajärjestelmien kautta palveluita, joiden avulla kiinteistöjen energiankulutusta ja sisäilmaolosuhteita pystytään seuraamaan reaaliajassa. Etähallintajärjestelmien ja reaaliaikaisen seurannan tavoitteena on edesauttaa kiinteistöjen hallittavuutta, jonka lisäksi kiinteistöjen mahdollisiin sisäilmaolosuhteisiin ja asumisterveyteen vaikuttaviin ongelmakohtiin pystytään kohdistamaan toimenpiteitä nopeasti ja ennakoivasti.

Asiakkaistamme ja heidän kiinteistöistään huolehtiminen

Kiinteistöjen hallinta

Huolto- ja ylläpitopalvelumme kattavat kiinteistöjen talotekniikan elinkaaren sen koko laajuudessa. Taloteknisten laitteiden ja järjestelmien säännöllinen seuranta ja ajallaan suoritettu huolto on 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.

Seuraamme säännöllisesti huoltokalentereiden tehtävien valmistumista määräajassa. Tavoitteenamme on, että kaikki toimenpiteet hoidetaan määräajassa. Vuonna 2020 noin 90 % huoltokalentereiden tehtävistä hoidetiin määräajassa.

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. Tavoitteenamme on, että kaikissa yksiköissä tehdään vähintään 15 kiinteistökierrosta kuukaudessa. 63 % yksiköistä saavutti tämän tavoitteen vuonna 2020. Keskimäärin kiinteistökierroksia tehtiin yksiköissä 13 kpl/kk vuonna 2020.

Kestävä liiketoiminta

Vastuulliset toimintatavat

Raportointikaudella ei ole tapahtunut sosiaalisiin tai taloudellisiin aiheisiin liittyviä lakien tai säädösten rikkomuksia. Kiinteistötyönantajien jäsenenä olemme sitoutuneet toimialaa koskeviin eettisiin ohjeisiin ja niihin liittyviin valvonta- ja kurinpitomenettelyihin. Vastuullisen yritystoiminnan merkkinä on liiton jäsentunnus.

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 ja 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

Harmaan talouden torjunta

Kiinteistötyönantajien jäseninä olemme sitoutuneet noudattamaan yhdistyksen eettisiä ohjeista ja sääntöä harmaan talouden torjunnasta: Jäsen, joka tuottaa palveluja tilaajavastuulain piirissä oleville tilaajille, on velvollinen antamaan yritystä koskevat tiedot rekisteriin, josta tilaaja voi tarkistaa tilaajavastuulain edellyttämät tiedot palveluntoimittajasta ja tämän kaikista alihankkijoista.

Lisäksi hankimme jokaiselle työntekijällemme veronumerollisen tunnistekortin ja olemme liittyneet tilaajavastuupalveluun, josta tilaaja voi tarkistaa tilaajavastuulain edellyttämät tiedot palveluntuottajasta ja tämän alihankkijoista.

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.

Kestävä liiketoiminta

Kilpailukyky

Avainlukumme on valittu perinteitä noudattaen, koska kyseiset tunnusluvut ovat olleet jo pitkään tilinpäätöksessämme. Siten niiden on tunnistettu edustavan niitä asioita, joita omistajamme haluavat tietää. Olemme kuitenkin vastuussa toimintamme tuloksellisuudesta omistajillemme. Myös yhteistyökumppanimme ja henkilöstö kokee kannattavuuden ja vakavaraisuuden tärkeiksi. Yksi tärkeimmistä strategisista tavoitteistamme on kannattava kasvu.

Liikevaihto **27,1 M€ (27,2 M€)**	**Liikevoitto** **1,7 M€ (1,2 M€)**	**Liikevoitto %** **6,3 % (4,4, %)**
Oman pääoman tuotto % **7,3 % (4,9 %)**	**Omavaraisuusaste** **77,8 % (78,5 %)**	
Maksuvalmius **3,4 (3,3)**	**Bruttoinvestoinnit liikevaihdosta** **5,9 % (1,3%)**	

Rahavirrat

Toimintamme merkittävimmät sisään tulevat rahavirrat ovat sopimuksista syntyvä laskutus ja muu laskutus. Samalla tärkeimmät ulos menevät rahavirrat syntyvät henkilöstön palkoista, yhteistyökumppaneille maksettavista laskuista ja investoinneista sekä muille maksettavista laskuista. Olemme myös maksaneet omistajillemme osinkoja, joita pyritään kannattavalla liiketoiminnalla pitämään hyvällä tasolla.

Asiakkaat	
Asiakassopimukset	**16,6 M€ (15,9 M€)**
Muut	**10,4 M€ (11,2 M€)**
Toimittajat	
Materiaalit ja ulkopuoliset palvelut	**3,7 M€ (4,7 M€)**
Muut	**5,5 M€ (5,2 M€)**
Henkilöstö	
Palkat	12,6 M€ (12,5 M€)
Omistajat	
Osinko	1,4 M€ (1,3 M€)

Kestävä liiketoiminta

Energian säästäminen työpaikalla

Pyrimme vähentämään energian kulutusta ja toimipisteissämme mm. uusimalla valaistusta ja kiinnittämällä huomiota veden kulutukseen toimistoilla. Lisäksi toimistoille on hankittu ilmanlämpöpumppuja, jotka vähentävät lämmitystarvetta. Tyhjissä huoneissa tai käytävillä palavat valot sammuvat automaattisesti ja olemme kiinnittäneet huomiota tulostamiseen. Koronavuonna energiaa on säästynyt toimipisteissä, kun suurin osa toimistotyöntekijöistä on siirtynyt etätyöhön. Työpaikalle matkustamisesta ympäristölle aiheutuvat päästöt ovat vähentyneet myös huomattavasti.

Tavoitteena on laatia vuonna 2021 sisäiset toimintaohjeet siitä, miten energiatalouttamme voidaan edelleen parantaa.

Kannustamme ekologiseen liikkumiseen

Tuemme henkilöstön kestävää liikkumista tarjoamalla siihen ympäristöystävällisiä mahdollisuuksia. Tarjoamme työntekijöillemme työsuhde-etuna työmatkalipun, joka kannustaa käyttämään joukkoliikennettä. Vuoden 2021 alusta lähtien työntekijöille on tarjolla mahdollisuus työsuhdepolkupyörään. Vuonna 2020 laadittiin työsuhdeautoperiaatteet, joka kannustaa vähäpäästöisten autojen käyttöön. Lisäksi tarjoamme työmatkapyöräilyyn kannustavat tilat toimistoilla, kuten riittävät pukeutumis-, peseytymis- ja säilytystilat.

Pilotoimme vuoden aikana työkäyttöön soveltuvia ekologisia ja CO2 nollapäästöisiä työkoneita. Olemme lähivuosina myös uusimassa koko autokantaamme ja tavoitteenamme on hankkia entistä vähäpäästöisempiä ja turvallisempia työautoja. Käytössämme on jo nyt joitakin sähkökäyttöisiä trimmereitä. Lisäksi konserniin liittynesssä Kiinteistöhuolto MAKissa on käytössä kaasulla kävä pakettiauto.

Henkilöstön autopolitiikka on muokattu ekologisten arvojen mukaiseksi siten, että työsuhdeautoiksi hyväksytään jatkossa vain vähäpäästöisiä autoja.

Kynät pois -haaste

Siirryimme vuonna 2020 hyödyntämään sähköisiä allekirjoituksia aina, kun mahdollista. Otimme osaa #kynätpois-haasteeseen, joka tähtää kiinteistö- ja rakentamisalan toiminnan tehostamiseen kannustamalla koko toimialaa sähköisen allekirjoituksen käyttöönottoon. Sähköinen allekirjoitus mahdollistaa katkeamattomat digitaaliset prosessit sekä tuottaa selvää ajan ja rahan säästöä kaikille osapuolille. Keväällä käyttöön otettu sähköisen allekirjoituksen palvelu on vähentänyt paperitulosteiden määrää.

GRI-sisältöindeksi

Raportissa pyritään esittämään koko konsernia koskevia tietoja. Jos jotakin tietoja ei ole voitu kerätä tytäryhtiöistä, mainitaan niiden koskevan ainoastaan Tapiolan Lämpö Oy:tä. Aihekohtainen sisältö (GRI 200, 300 ja 400) raportoidaan olennaisiksi tunnistettujen näkökohtien osalta.

GRI 102 YLEINEN SISÄLTÖ		Sijainti raportissa, kommentit
Organisaation kuvaus		
102-1	Raportoivan organisaation nimi	s. 3
102-2	Toimiala, tavaramerkit, tuotteet ja palvelut	s. 3
102-3	Organisaation pääkonttorin sijainti	s. 3
102-4	Toimintojen sijainti	s. 3
102-5	Organisaation omistusrakenne ja yhtiömuoto	s. 3
102-6	Markkina-alueet, toimialat	s. 3
102-7	Raportoivan organisaation koko	s. 3-4
102-8	Tietoa palkansaajista ja muista työntekijöistä	s. 4 Henkilöstöä kuvaavat luvut sisältävät Tapiolan Lämpö Oy:n ja Olarin Huolto Oy:n 31.12.2020. Jaottelu maittain tai alueittain ei ole oleellista.
102-9	Toimitusketju	s. 6 (Tiedonannot koskevat suoria toimittajasuhteitamme.)
102-10	Merkittävät muutokset organisaatiossa ja toimitusketjussa	s. 3 Ei merkittäviä muutoksia raportointikauden aikana. (Tavoitteena on keskittää toimitilat 3-5-sijaintiin.)
102-11	Varovaisuusperiaatteen soveltaminen	s. 20 Kaikessa toiminnassa noudatetaan lainsäädännön vaatimuksia.
102-12	Organisaation hyväksymät tai edistämät ulkopuolisten toimijoiden periaatteet tai aloitteet	s. 19, 22
102-13	Jäsenyydet järjestöissä ja edunvalvontaorganisaatioissa	s. 5-6, 16, 19
Strategia		s. 7
102-14	Toimitusjohtajan katsaus	s. 7
Eettiset toimintaperiaatteet		s. 12-13
102-16	Arvot ja liiketoimintaperiaatteet	s. 8
Hallintotapa		s. 10

GRI 102 YLEINEN SISÄLTÖ		Sijainti raportissa, kommentit
Organisaation kuvaus		
102-18	Hallintorakenne	s. 10
Sidosryhmät		s. 11
102-40	Luettelo organisaation sidosryhmistä	s. 11
102-41	Kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin kuuluva henkilöstö	s. 19 Yleisten työehtosopimusten mukaiset ehdot koskevat suurinta osaa henkilöstöä. Johto ja ylemmät toimihenkilöt ovat työehtosopimusten ulkopuolella.
102-42	Sidosryhmien määrittely- ja valintaperusteet	s. 11
102-43	Sidosryhmätoiminnan periaatteet	s. 11
102-44	Sidosryhmien esille nostamat tärkeät asiat ja huolenaiheet	s. 11
Raportointi		s. 2
102-45	Tilinpäätökseen sisältyvät yhtiöt	s. 3
102-46	Raportin sisällön määrittely ja vaikutusten rajaus	s. 2 Raportissa huomioidaan Tapiolan Lämmön määräysvallassa olevat asiat, eli raportti kattaa ainoastaan organisaation suoraan omaan toimintaan liittyvät vastuullisuusluvut.
102-47	Olennaiset näkökohdat	s. 11- 12
102-48	Oikaisut aiemmin raportoiduissa tiedoissa	Aiemmin raportoituja tietoja ei ole.
102-49	Merkittävät muutokset raportin laajuudessa ja näkökohtien laskentarajoissa	Aiemmin raportoituja tietoja ei ole.
102-50	Raportointikausi	1.1.2020-31.12.2020
102-51	Edellisen raportin päiväys	Tämä on Tapiolan Lämmön ensimmäinen vastuullisuusraportti.
102-52	Raportin julkaisutiheys	Jatkossa pyritään raportoimaan kahden vuoden välein.
102-53	Yhteystiedot lisätiedoille	viestinta@tl-konserni.fi
102-54	GRI-standardien mukaisuus	Tämä raportti noudattaa GRI -standardin peruslaajuutta.
102-55	GRI-sisällysluettelo	s. 28-31
102-56	Raportoinnin varmennus	Raportti ei ole riippumattoman osapuolen varmentama. Taloudelliset tunnusluvut perustuvat tilintarkastettuun tietoon.

GRI 103 JOHTAMISTAPA		Sijainti raportissa, kommentit
102-1	Olennaiset aiheet ja niiden laskentarajat	s. 12
102-2	Johtamismallin kuvaus	s. 8, 12 ja 17
102-3	Johtamismallin arviointi	s. 12

GRI 200 TALOUDELLINEN VASTUU		Sijainti raportissa, kommentit
Taloudelliset tulokset		
201-1	Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen	s. 26
204-1	Paikallisten toimijoiden osuus	s. 26
205-3	Lahjonta ja korruptiotapaukset ja tehdyt toimenpiteet	TL:llä ei ole ilmennyt lahjontaan tai korruptioon liittyviä tapauksia tai oikeustoimia.

GRI 300 YMPÄRISTÖVASTUU		Sijainti raportissa, kommentit
Ympäristölainsäädännön noudattaminen		
307-1	Ympäristölainsäädännön ja -säännösten rikkominen	Tiedossa ei ole ympäristölainsäädännön tai -säännösten rikkomuksia.

GRI 400 SOSIAALINEN VASTUU		Sijainti raportissa, kommentit
Työllistäminen		
401-1	Uuden palkatun henkilöstön määrä ja vaihtuvuus	s. 21 Vaihtuvuuden jaottelu ikäryhmittäin, sukupuolittain tai alueittain ei ole oleellista. Vaihtuvuus-% ilmoitetaan henkilöstön kokonaismäärästä.
401-2	Etuudet	s. 17
401-3	Vanhempainvapaat	s. 21 Kaikki työntekijät ovat oikeutettuja vanhempainvapaaseen.
Työntekijöiden ja työnantajan väliset suhteet		
402-1	Muutostilanteissa noudatettava vähimmäisilmoitusaika	s. 16 Toiminnallisissa muutostilanteissa noudatetaan kiinteistöpalvelualan työehtosopimuksen ja lain mukaisia vähimmäisilmoitusaikoja sekä muita neuvotteluja koskevia määräyksiä.
Työterveys ja -turvallisuus		
403-1	Työterveys ja -turvallisuusjohtamisjärjestelmät ja niiden kattavuus	s. 17 Kaikki työntekijät ovat laajan työterveyden piirissä
403-2	Riskien tunnistaminen, arviointi ja tapausten tutkinta	s. 20
403-3	Työterveyspalvelut	s 17 Kaikki työntekijät ovat laajan työterveyden piirissä
403-4	Työntekijöiden osallistuminen työterveyden ja -turvallisuuden johtamiseen ja kehittämiseen	s. 17
403-5	Työterveyteen ja -turvallisuuteen liittyvät koulutukset	s. 17
403-6	Terveyden edistäminen	s. 17-22
403-7	Työterveys- ja turvallisuushaittojen ehkäisy läpi arvoketjun	s. 17-20
403-9	Tapaturmat, kuolemantapaukset	s. 17, 19-20 Ei vakavia tapaturmia toimintakaudella
403-10	Työperäiset sairaudet ja kuolemat	s. 17, 19-20 Ei tunnistettuja ammattitauteja, ammattitautiepäilyjä tai työperäisiä kuolemia.

GRI 400 SOSIAALINEN VASTUU		Sijainti raportissa, kommentit
Koulutus		
404-1	Keskimääräiset koulutustunnit vuodessa palkansaajaa kohden	
404-2	Osaamisen kehittämiseen ja muutokseen liittyvät ohjelmat	s. 4 ja 16
404-3	Säännöllisten suoritusarviointien- ja kehityskeskustelujen piirissä olevan henkilöstön osuus	s. 14 Koko henkilöstö on säännöllisten kehityskeskustelujen piirissä.
Monimuotoisuus ja yhdenvertaiset mahdollisuudet		
405-1	Hallinnon ja henkilöstön monimuotoisuus	s. 21 Monimuotoisuuden tunnusluvuksi valittiin lisäksi vieraskielisten henkilöiden osuus.
405-2	Naisten ja miesten tasa-arvoinen palkitseminen	
Syrjinnän ehkäisy		
406-1	Syrjintätapaukset ja korjaavat toimenpiteet	Syrjintätapauksia ei tullut tietoon vuonna 2020. Periaatteidemme mukaan syrjintää tai muuta epäasiallista käytöstä ei hyväksytä työyhteisössämme.
Määräystenmukaisuus		
419-1	Lakien ja säädösten rikkomukset sosiaalisten ja taloudellisten tekijöiden osalta	Raportointikaudella ei ole tapahtunut sosiaalisiin tai taloudellisiin aiheisiin liittyviä lakien tai säädösten rikkomuksia.
Muut raportoitavat tunnusluvut		
	Työtyytyväisyys	s. 15 eNPS +4
	Asiakastyytyväisyys	s. 23

tapiolan lämpö

Tapiolan Lämpö -konserni
Kalevalantie 5
02130 Espoo
020 750 5200