VASTUULLISUUS-RAPORTTI 2023

tapiolan lämpö

Asukaspalvelua taidolla & tahdolla

Sisällysluettelo

Yritys 3
Tapiolan Lämpö -konserni 3
Toimitusjohtajan katsaus 5
Arvot ja liiketoimintaperiaatteet 6
Hallitus & johtoryhmä 8

Vastuullisuus 9
Vastuullisuus ja sen johtaminen Tapiolan Lämmöllä 9
Sidosryhmävuorovaikutus 10
Vastuullisuustavoitteemme 11

Henkilöstömme hyvinvointi 12
Henkilöstö 12
Henkilöstön työtyytyväisyys 13
Henkilöstön kehittymismahdollisuudet 14
Työturvallisuus ja riskien tunnistaminen 15
Työhyvinvointi 16

Asiakkaistamme ja heidän kiinteistöistään huolehtiminen 17
Huolehdimme asiakkaistamme 17
Asumisterveys ja -turvallisuus 18
Kiinteistöistä huolehtiminen 19

Kestävä liiketoiminta 20
Taloudellinen vastuullisuus 21
Vastuullista isännöintiä 23
Hiilijalanjälki 24
Kohti hiilineutraalimpaa kiinteistönhoitoa 25
Ympäristövastuu 26

Tapiolan Lämpö –konserni

Tapiolan Lämpö on moderni monipalveluyhtiö, joka tarjoaa isännöinti-, asiantuntija-, huolto- ja kunnossapitopalveluita 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 ja Kiinteistöhuolto MAK Oy. Tapiolan Lämpö Oy:lla on yhteensä 113 osakkeenomistajaa, joista 111 on Tapiolan alueen asunto- ja kiinteistöosakeyhtiöitä.

Asiakkaitamme ovat asunto-osakeyhtiöt, kiinteistösijoitusyritykset ja niiden asukkaat. Syksystä 2023 lähtien tarjoamme asiakkaillemme kokonaisvaltaisia kiinteistöpalveluita kahdella liiketoiminta-alueella:

- Huolto- ja korjauspalvelut pitäen sisällään myös ulkoalueiden hoidon, viherrakentamisen ja vihertyöt
- Isännöinti- ja asiantuntijapalvelut

n. 1000
Kohdetta kiinteistöhuollossa ja viherpalveluissa

n. 1400
Toimeksiantoa teknisille asiantuntijoille

n. 4000
Toimeksiantoa kiinteistökorjaukselle

n. 460
Kohdetta isännöintipalveluilla

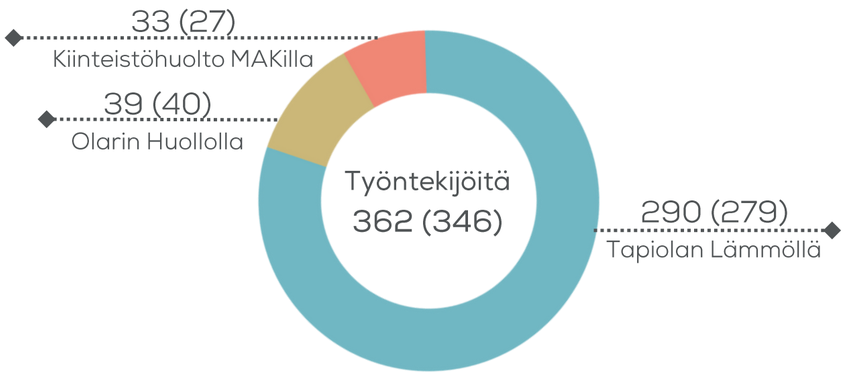
Tapiolan Lämpö –konserni

Tapiolan Lämpö lukuina

Työntekijöitä	Liikevaihto
362	31,064 M€
Liikevoitto	**Kokonaisvarallisuus**
1,086 M€	21,934 M€

Talousluvut tilinpäätöksestä 2022, henkilöstömäärä 30.6.2023

Työntekijät 30.6.2023 (2020)



Toimipisteemme sijaitsevat pääkaupunkiseudulla. Päätoimipaikka sijaitsee Espoon Tapiolassa.

Toimitusjohtajan katsaus

Tapiolan Lämpö -konserni on moderni kiinteistöpalveluyhtiö, joka toimii suurella sydämellä ja laajalla ammattitaidolla. Asiakkaamme saavat meiltä kaikki tarvitsemansa asumisen palvelut yhdeltä luukulta vastuullisesti toteutettuina. Meille on tärkeää olla avoimia ja läpinäkyviä vastuullisuustyömme suhteen. Haluamme osaltamme pitää huolta viihtyisästä ympäristöstä ja hyvinvoivista yhteisöistä, jotka ovat olennainen osa kestävää asumista.

Toimintamme on kulkenut käsikädessä Tapiolan kehityksen kanssa. Halusimme kunnioittaa juuriamme, joten aloitimme vuonna 2022 mittavat kunnostustyöt uutta asiakaspalvelupistettä varten kulttuurisuojellussa Kino Tapiola-rakennuksessa. Urakka saatiin päätökseen toukokuussa 2023, kun uudet upeat asiakaspalvelutilamme avautuivat Tapiolan sydämessä.

Raportointijaksolla investoimme merkittävästi uusiin digitaalisiin järjestelmiin. Isännöinnissä otimme käyttöön uuden toiminnanohjausjärjestelmän ja loimme helppokäyttöisen rajapinnan asiakkaillemme. Tekemisemme on asiakkaille läpinäkyvää ja ajantasaista minkä lisäksi paperin käytön odotetaan edelleen vähentyvän. Uudistimme myös taloudenohjausjärjestelmämme ja jatkoimme asiakastiedon hallinnan järjestelmäkokonaisuuden kehittämistä. Järjestelmien uudistukset ovat harkittuja tulevaisuuden investointeja ja mahdollistajia.

Viime vuoden aikana otimme isoja askeleita matkallamme kohti hiilineutraalia kiinteistönhoitoa vuoteen 2035 mennessä. Laskimme ensimmäistä kertaa hiilijalanjälkemme, ja suunnittelimme tulosten perusteella toimia kokonaispäästöjen vähentämiseksi. Käynnistimme myös tuotantoautokantamme sähköistämisen, kun saimme käyttöömme ensimmäiset sähköiset pakettiautot. Akkukäyttöisten ammattikäyttöön soveltuvien työvälineiden määrä lisääntyy myös vauhdilla, kun korvaamme vanhaa kalustoa niiden saavuttaessa käyttöikänsä päätepisteen.

Olemme vakaasti sitoutuneet jatkamaan oman toimintamme vastuullista kehittämistä. Tämän lisäksi autamme monipuolisten palvelujemme ja osaavan henkilöstömme avulla asiakkaitamme huomioimaan ja kehittämään heidän toimintansa vastuullisuutta ja innovoimaan kestävän kehityksen ratkaisuja. Tämä kaikki vaatii pitkäjänteisyyttä ja konkreettisia tekoja. Olemme kertoneet näistä teoista tässä vastuullisuusraportissamme, joka on järjestyksessään toinen laatuaan. Raportti kertoo, että olemme ottaneet lupaavia askeleita oikeaan suuntaan!

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 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. 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.

tapiolan lämpö

Asukaspalvelua taidolla ja tahdolla

Hallitus

Tapiolan Lämpö Oy:n hallituksen jäsenet:

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

Jorma Tukia, puheenjohtaja (29.5.2023 saakka)
Lauri Kivekäs, jäsen (29.5.2023 saakka)
Pekka Seppänen, jäsen (29.5.2023 saakka)

Olarin Huolto Oy:n hallituksen jäsenet:

Toni Santalahti, puheenjohtaja
Lauri Kivekäs, varapuheenjohtaja
Heikki Norta, jäsen
Helena Säteri, jäsen
Emma Wahlbeck, jäsen

Jorma Tukia, jäsen (22.5.2023 saakka)

Kiinteistöhuolto MAK Oy:n hallituksen jäsenet

Karel Nieminen, puheenjohtaja

Johtoryhmä

1.9.2023 alkaen

Tapiolan Lämmön toimitusjohtaja on Karel Nieminen.

Yrityksen johtoryhmään kuuluvat toimitusjohtajan lisäksi
liiketoimintajohtaja (huolto- ja korjauspalvelut) John Saario
liiketoimintajohtaja (isännöinti- ja asiantuntijapalvelut) Tutu Wegelius-Lehtonen
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 ympäristövaikutuksistamme sekä pyrimme vähentämään haitallisia vaikutuksia ympäröivään 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. Vastuullisuusohjelmamme ja -tavoitteemme on laadittu sidosryhmäkyselyn pohjalta, johon myös henkilöstömme edustajat vastasivat. Olemme valinneet mittarit, joiden avulla tarkkailemme tavoitteidemme edistymistä ja havainnollistamme vastuullisuustoimien vaikutuksia.

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 sekä yhteistyökumppanit, sillä meidän toimintamme vaikuttaa heihin eniten ja vastavuoroisesti heillä on mahdollisuus vaikuttaa meidän liiketoimintaamme ja vastuullisuustyömme onnistumiseen. Työntekijämme ovat tärkein voimavaramme, joten haluamme varmistaa, että myös he saavat äänensä kuuluville. Toimintamme keskiössä on suorien asiakkaidemme eli taloyhtiöiden ja liikekiinteistöjen palveleminen, joten pyrimme olemaan mahdollisimman perillä heidän toiveistaan ja odotuksistaan Tapiolan Lämpö -konsernia kohtaan.

Sidosryhmiemme odotuksia on kartoitettu työhyvinvointi- ja asiakaspalautekyselyissä sekä kumppaneiden ja omistajien osalta edellistä vastuullisuusraporttia varten tehdyssä sidosryhmäkyselyssä. Henkilöstömme odotuksia vastuullisuuden suhteen olemme kartoittaneet säännöllisten työhyvinvointikyselyiden avulla. Lisäksi henkilöstön edustajat vastasivat sidosryhmäkyselyyn ja kertoivat odotuksistaan myös vastuullisuusperehdytyksen yhteydessä vuoden 2023 alussa. Asiakkaiden palautetta keräämme aktiivisesti palautelomakkeilla sekä asiakkaille järjestetyissä tapahtumissa kuten isännöinnin asiakasilloissa.

Ulkoisille sidosryhmillemme erityisen tärkeitä vastuualueita ovat sosiaalinen ja taloudellinen vastuullisuus. Sidosryhmät arvottavat henkilöstön osaamisen ja hyvinvoinnin huomattavan korkealle. Taloudellisen vastuun puolella korostuvat eettiset ja läpinäkyvät toimintatavat sekä harmaan talouden torjunta. Ympäristövastuun alueella sidosryhmille tärkeiksi teemoiksi nousevat kiinteistöjen elinkaaren hallinta sekä jätteiden kierrätys. Vaikka ympäristövastuun teemat eivät nousseet vielä vuoden 2021 sidosryhmäkyselyssä voimakkaasti esille, ovat ne viime vuosina korostuneet asiakaspalautteessa sekä henkilöstön odotuksissa.

Vastuullisuustavoitteemme

Tavoitteenamme on edistää niiden YK Agenda 2030 -tavoitteiden saavuttamista, joihin voimme omalla toiminnallamme vaikuttaa. Olemme linkittäneet vastuullisuusteemamme toimintamme kannalta keskeisimpiin YK Agenda 2030 -tavoitteisiin. Tämä mahdollistaa meille toimintamme vaikutusten seuraamisen YK:n tavoitteiden suhteen. Pyrimme jatkuvasti kehittämään vastuullisuustoimintaamme ja seuraamaan sen edistymistä tarkasti. Olemme päivittäneet mittarit vuodelle 2023, joten kaikkia tunnuslukuja emme ole aiemmin seuranneet. Näihin mittareihin liittyvä kehitystyö on ollut käynnissä, ja tavoitteenamme on saada ne hallintaan ennen seuraavaa raportointikertaa. Kortteihin on koottu olennaisuusanalyysin avulla valitut vastuullisuuden pääteemamme sekä niiden seuraamiseen soveltuvat mittarit.

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 odotamme 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
- Asiakastyytyväisyysindeksi
- Taloyhtiön vastuullisuuden taso
- Asiakaspysyvyys

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

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

Henkilöstömme

Ammattitaitomme 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.

Kesäkuun lopussa 2023 Tapiolan Lämpö -konsernissa työskenteli yhteensä 362 henkilöä. Näistä 290 työskenteli Tapiolan Lämmössä, 39 tytäryhtiö Olarin Huollossa ja 33 tytäryhtiö Kiinteistöhuolto MAKissa. Työntekijöiden määrä vaihtelee kesä- ja talvikausilla, sillä piha- ja lumityösesonkeihin tarvitaan kausityöntekijöitä.

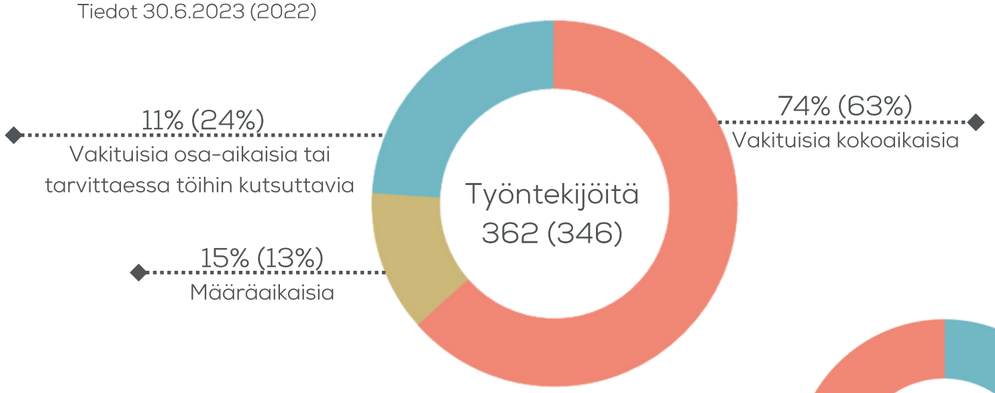
Työntekijöistämme 74% työskentelee kokoaikaisesti vakituisessa työsuhteessa. Osa-aikaisia ja tarvittaessa työhön kutsuttavia työntekijöitä meillä on 11 %. Loput 15% työntekijöistämme ovat töissä määräaikaisella sopimuksella. Henkilöstörakenne, jossa valtaosa työntekijöistä työskentelee vakituisessa työsuhteessa, 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 30v) uransa alkuvaiheessa olevia henkilöitä (28 %) että kokeneempia ammattilaisia (yli 50v. 32 %). Lisäksi erilaiset kulttuuritaustat ovat meillä edustettuina, sillä lähes 10 % henkilöstöstämme puhuu äidinkielenään jotain muuta kieltä kuin suomea, ruotsia tai saamea.

Palkkaamme vuosittain runsaasti kesätyöntekijöitä, ja kesällä 2023 tarjosimme töitä yli 60:lle nuorelle. Koulutamme myös uusia tekijöitä kiinteistöalalle. Isännöinnin ammattitutkinnon meillä suorittaa vuosittain useampi henkilö. Lisäksi olemme tarjonneet työkokeilupaikkoja mm. osatyökykyisille ja ammatinvaihtajille.

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.

Tiedot 30.6.2023 (2022)



Henkilöstön työtyytyväisyys

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.

Olemme määritelleet johtamisen periaatteet, jotka ohjaavat toimintaamme:

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.
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 arjessa käytävät keskustelut työntekijöiden kanssa. Työntekijöiden kohdatessa haastavia tilanteita esihenkilömme ovat aina heidän käytettävissään. Pyrimme antamaan säännöllisesti palautetta ja 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.

Seuraamme aktiivisesti henkilöstön tyytyväisyyttä ja esihenkilötyön toimivuutta. Vuosittain tehdyn henkilöstön tyytyväisyyttä mittaavan kyselyn avulla keräämme arvokasta tietoa tiimien työilmapiiristä ja määrittelemme sen pohjalta tulevan kauden kehitystoimenpiteitä sekä tiimien että koko yrityksen tasolla. Viimeisimmässä kyselyssä (11/2022) työtyytyväisyyden keskiarvo oli 3.7 (viisi portaisella asteikolla) Vahvuuksinamme esiin nousivat erityisesti työn merkityksellisyys, yhdenvertaisuuden ilmapiiri, yrityksen vastuullisuus sekä yrityksen arvojen mukainen toiminta. Vuonna 2022 henkilöstömme vaihtuvuus oli 21%, mutta vuoden 2023 puolivälissä vaihtuvuus oli enää 12%.

Joka toinen vuosi toteutettava 360-palautetutkimus antaa arvokasta tietoa esihenkilöiden toiminnasta ja 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, kuten haastavien tilanteiden johtamisesta, inhimillisestä tehokkuudesta sekä sisäisen yhteistyön kehittämisestä.

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 keskusteluissa, joissa sovitaan toimenpiteistä työhyvinvoinnin ja osaamisen kehittämisen edistämiseksi. Keskustelujen pohjalta laaditaan koulutukset ja muut kehittämistoimenpiteet sisältävä suunnitelma tulevalle toimintakaudelle.

Koulutamme alalle uusia tekijöitä

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

Laajensimme oppisopimusten tarjoamista kiinteistöhuollon piiristä isännöintiin syksyllä 2021. Keväällä 2022 Tapiolan Lämmöltä valmistui ensimmäinen isännöinnin oppisopimusopiskelija Leevi. Kokemus oli molemmille osapuolille onnistunut, sillä Leevi jäi meille töihin ja me tarjosimme syksyllä paikat kahdelle uudelle isännöinnin oppisopimusopiskelijalle, jotka valmistuivat isännöitsijän ammattiin syksyllä 2023.

Kiinteistöalan ammattilaiset

Kannustamme henkilöstöämme suorittamaan alan ammattitutkintoja. 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. Kaikki isännöitsijämme ovat suorittaneet Isännöinnin ammattitutkinnon (IAT). Lisäksi meillä työskentelee useita isännöinnin täydennyskoulutuksia (esimerkiksi ITS ja AIT) käyneitä sekä parhaillaan tutkintoja suorittavia isännöitsijöitä.

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

8 IHMISARVOISTA TYÖTÄ JA TALOUSKASVUA

Riskien tunnistaminen

Tärkein keino vahinkojen estämisessä on ennakoiva toiminta, jossa tunnistetaan ja poistetaan vaaranaiheuttajia ennen kuin tapaturmia ehtii tapahtua. Työntekijöitä kannustetaan aktiivisesti tekemään turvallisuushavaintoja. Ilmoitukset käsitellään työsuojelutoimikunnassa ja niistä keskustellaan yksiköiden palavereissa. Tiimien vetäjiä ja esihenkilöitä rohkaistaan keskustelemaan säännöllisesti työturvallisuudesta, ja työsuojeluvaltuutetut ovat kiertäneet yksiköissä edistämässä turvallisuutta. Lisäksi olemme järjestäneet erilaisia koulutuksia työturvallisuuteen liittyen.

Vuonna 2022 Tapiolan Lämmöllä sattui tavallista enemmän työtapaturmia. Suurin osa tapaturmista johtui pitkästä ja lumisesta talvesta, jolloin lumi- ja hiekoitustöiden aikana sattui runsaasti liukastumisia. Liukkauden estoon kiinnitettiin erityistä huomiota, ja vuoden 2023 lumi- ja hiekoitustöissä tapaturmia ei esiintynyt enää juuri ollenkaan. Vuoden 2023 aikana ei ole tapahtunut yhtäkään vakavaa (eli vähintään yli puolen vuoden työkyvyttömyyden aiheuttavaa) työtapaturmaa.

Kumulatiiviset työtapaturmat ja ammattitaudit	2022	30.6.2023
Lievät työtapaturmat, joissa ei sairaspoissaoloa	16	10
Työtapaturmat, joissa sairaspoissaolo (ei työmatkalla tapahtuneet)	15	4
Vakavat työtapaturmat, ammattitaudit ja niistä johtuvat kuolemat	0	0
Työtapaturmat yhteensä	34	14
Tapaturmataajuus LTI 1*	23	12

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

Liikenneturvallisuus

Monet työntekijämme autoilevat runsaasti arjessaan kohteiden välillä liikkuessaan. Edistämme työntekijöidemme ja muiden liikenteessä liikkuvien turvallisuutta. Keväällä 2023 otimme käyttöön vastuullisen ajotavan seurantajärjestelmän, jonka avulla seuraamme esimerkiksi kuljettajiemme ajonopeuksia. Palkitsemme kvartaaleittain jokaisen yksikön vastuullisimmat kuljettajat. Lisäksi järjestämme työntekijöillemme säännöllisesti koulutuksia ajamiseen liittyen. Syksyllä 2022 kaikki kuljettajamme osallistuivat vastuullisen ajotavan koulutukseen. Osallistumme vuosittain Liikenne ry:n kampanjaan, jonka tavoitteena on edistää lasten liikenneturvallisuutta. Liikenteessä liikkuvien ajoneuvojemme ja työkoneidemme määrä pääkaupunkiseudulla korostaa vastuullisuuden merkitystä työntekijöillemme.

nolla tapaturmaa -foorumi

Nolla tapaturmaa -foorumi on suomalaisista työpaikoista koostuva vapaaehtoinen verkosto, jossa edistetään työturvallisuutta ja levitetään hyviä käytäntöjä. Foorumissa pyritään nollaamaan 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.

Työhyvinvointi

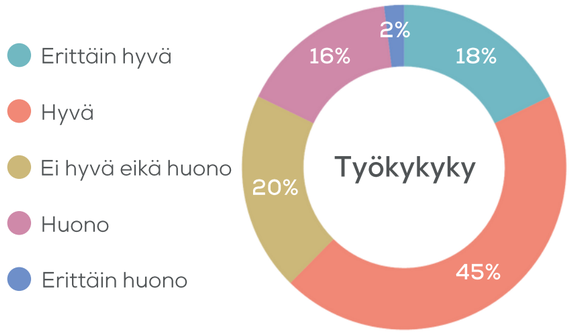
Etuudet ja terveyden edistäminen

Tarjoamme työntekijöillemme monipuolisia etuja ja panostamme heidän terveytensä edistämiseen ja hyvinvointiin. Konsernimme työntekijöillä on käytettävissään lakisääteistä laajemmat työterveydenhuollon palvelut. Kattavan tapaturmavakuutuksen ansiosta työntekijämme pääsevät tapaturman sattuessa myös vapaa-ajallaan nopeasti hoitoon.

Vakituiset työntekijämme saavat käyttöönsä e-passi- ja lounasetuudet. E-passietuutta voi käyttää liikunta- ja kulttuuripalveluiden lisäksi myös hyvinvointipalveluihin, kuten hierontaan ja hammaslääkäripalveluihin. Lisäksi tarjoamme vakituisille työntekijöillemme mahdollisuuden työsuhdepolkupyörään, sillä pyöräily vaikuttaa positiivisesti terveyteen, hyvinvointiin ja työssä jaksamiseen.

Työkykykysely

Vuonna 2022 toteutimme koronan jälkimainingeissa Ilmarisen kanssa työkykykyselyn, jonka avulla kartoitimme työntekijöidemme työkyvyn tilaa ja suunnittelimme toimenpiteitä sen parantamiseksi. Tuloksista selvisi, että työntekijöidemme hyvinvoinnin vahvuuksina korostuivat erityisesti osaaminen sekä kyky selviytyä työn fyysisistä ja henkisistä vaatimuksista. Kehityskohteina puolestaan nähtiin yleinen terveys ja mieliala. Vastasimme kyselyn esiin tuomiin haasteisiin muun muassa laajentamalla työterveyspalveluitamme tarjoamalla työntekijöidemme käyttöön Terveystalon Mielen-palvelut.



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 2023

5. Osaaminen	Vastuullisuus osaksi perehdytysprosessia, kaikille kirjallinen perehdytyssuunnitelma, TL-akatemian sisältöjen kehittäminen
4. Arvostus	Työyhteisöviestinnän kanavien käytön kehittäminen, uratarinat intranetissä, uudet palkitsemisen ja kiittämisen työkalut
3. Yhteisöllisyys	Positiiviset yhteisöllisyyttä lisäävät uutiset intranetissä, yhteistyön lisääminen yli yksikkörajojen ja toimintatapojen yhtenäistäminen
2. Turvallisuus	Nasta- tai kitkajalkineiden käyttöönotto tehtävissä, joissa on suurentunut liukastumisvaara, työnjohtajien kouluttaminen turvallisuushavaintojen lisäämiseksi
1. Terveys	Aktiivinen työkykyjohtaminen yksilötasolla, työhyvinvointipäivä, määräaikaistarkastukset niiden piirissä oleville henkilöille

Huolehdimme asiakkaistamme

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 varmistaa, että asiakkaan ääni pääsee kuuluviin.

Kiinteistönhoidolla ja kunnossapidolla on keskeinen rooli kiinteistöjen turvallisuuden, terveellisyyden ja arvon ylläpitämisessä. Taloyhtiöiden hallinnossa korostuvat vastuullisten toimintatapojen tärkeys. Isännöinnissä toiminnan ohjenuorana käytämme Isännöintiliiton uusia eettisiä ohjeita. Ohjaamme asiakkaitamme tekemään kestäviä ja heidän kannaltaan parhaita päätöksiä. Haluamme tarjota kiinteistöille pitkäikäistä arvoa ja asukkaille turvallista sekä viihtyisää asuinympäristöä.

Tuemme asiakkaitamme heidän kiinteistöjänsä koskevissa päätöksissä tarjoamalla laajaa asiantuntemusta ja neuvontaa. Tuomme esille kestäviä vaihtoehtoja, jotka edistävät esimerkiksi energiatehokkuutta tai luonnon monimuotoisuutta. Esittelemme mahdollisuuksia energiaremonttien toteuttamiseksi ja viheralueiden suunnittelussa esitämme ympäristöystävällisiä ratkaisuja.

Olemme valmistelleet loppuvuodesta 2023 käyttöön otettavaa taloyhtiöiden vastuullisuuskartoitusta, jonka avulla herättelemme asiakkaitamme pohtimaan oman taloyhtiönsä vastuullisuuden tasoa. Rohkaisemme heitä tekemään kestäviä päätöksiä kiinteistöjen hoidossa ja ylläpidossa.

Asiakastyytyväisyys

Vuonna 2020 käyttöönottamamme asiakashoitomallit ja asiakkuuksien johtamisen käytänteet ovat vakiinnuttaneet asemansa osana kiinteistöhuollon toimintaa. Avainasiakkaille nimetyt omat asiakkuuspäälliköt toimivat yhdyshenkilönä varmistaakseen asiakkaiden tarpeiden täyttymisen ja yhteisten tavoitteiden saavuttamisen.

Olemme kehittäneet asiakastyytyväisyyden mittaamista ja vuonna 2022 huollossa otettiin käyttöön jatkuvaan seurantaan perustuva mittausjärjestelmä, jonka avulla pystytään entistä tarkemmin analysoimaan asiakastyytyväisyyttä. Hyvien kokemusten ansiosta mittausjärjestelmä otetaan käyttöön myös isännöinnissä vuoden 2023 aikana. Vuoden 2022 asiakastyytyväisyysindeksi oli huollossa 3.5 ja isännöinnissä 3.1 (asteikolla 0-5). Vuonna 2022 huollon asiakaspoistuma sopimus-liikevaihdosta oli 2,7% ja isännöinnin asiakaspoistuma oli 6,16%.

Suunnittelemme ja autamme asiakkaitamme toteuttamaan ekologisia ja energiatehokkaita sekä CO_2 nolla ratkaisuja kuten:

- *kiinteistöjen energiatehokkuus*
- *siirtyminen maalämpöön*
- *veden säästäminen*
- *parkkipaikkojen sähköistäminen*
- *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.

Tekninen asiantuntija toteuttaa asiakkaiden toimeksiannosta kokonaisvaltaisesti rakennusten tarkastuksia ja selvitystöitä sekä toimii hankkeiden projektinjohtajana. Yksikössä työskentelee asumisterveyteen erikoistuneita osaajia, kuten LVI-insinöörejä. Tekninen asiantuntijapalvelu 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 voittoa tavoittelematon aatteellinen yhdistys, jonka tarkoituksena on edistää rakennusten terveelliseen ja viihtyisään sisäilmastoon tähtäävää työtä.

Kiinteistöistä huolehtiminen

Huolto- ja ylläpitopalvelumme 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. Tavoitteemme on, että kaikissa yksiköissä tehdään vähintään 15 kiinteistökierrosta kuukaudessa.

Kestävä liiketoiminta

8 IHMISARVOISTA TYÖTÄ JA TALOUSKASVUA

16 RAUHA, OIKEUDENMUKAISUUS JA HYVÄ HALLINTO

Kiinteistötyönantajien jäsenenä olemme sitoutuneet toimialaa koskeviin eettisiin ohjeisiin ja niihin liittyviin valvonta- ja kurinpitomenettelyihin. Kiinteistötyönantajat ry on kiinteistöalalla toimivien yritysten ja yhteisöjen työmarkkinajärjestö ja kiinteistöpalvelualan yritysten toimialajärjestö. 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

Taloudellinen vastuullisuus

8 IHMISARVOISTA TYÖTÄ JA TALOUSKASVUA

Kilpailukyky ja kannattavuus

Tavoitteenamme on jatkuvasti vahvistaa kilpailukykyämme. Olemme valinneet avainlukumme perinteitä kunnioittaen. Nämä luvut ovat jo pitkään olleet merkittävä osa tilinpäätöstämme, sillä ne ovat tärkeitä omistajillemme. 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.

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 talouden avainluvut 2022 (2021)

Liikevaihto 31,1 M€ (29,9 M€)	Liikevoitto 1,1 M€ (-94 t€)	Liikevoitto % 3 % (0 %)
Oman pääoman tuotto % 6 % (-1 %)	Omavaraisuusaste 73 % (75 %)	
Maksuvalmius 2,2 (1,9)	Bruttoinvestoinnit 5 % (8 %)	

Tapiolan Lämpö -konsernin rahavirrat 2022 (2021)

Asiakkaat Asiakassopimukset	31,1 M€ (29,9 M€)
Toimittajat Materiaalit ja ulkopuoliset palvelut	12,4 M€ (10,2 M€)
Henkilöstö Palkat	14,7 M€ (15,2 M€)
Omistajat Osinko	1,3 M€ (1,3 M€)

Taloudellinen vastuullisuus

8 IHMISARVOISTA TYÖTÄ JA TALOUSKASVUA

16 RAUHA, OIKEUDENMUKAISUUS JA HYVÄ HALLINTO

Harmaan talouden torjunta

Kiinteistötyönantajien jäseninä olemme sitoutuneet noudattamaan yhdistyksen eettisiä ohjeita 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." 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 ostamme 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 täyttäville 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 tammikuussa 2021.

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. Olemme ottaneet käyttöömme toiminnanohjausjärjestelmä Hausvisen, 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 portaalissa he näkevät kuukausiraportit ja 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 edistää myös 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

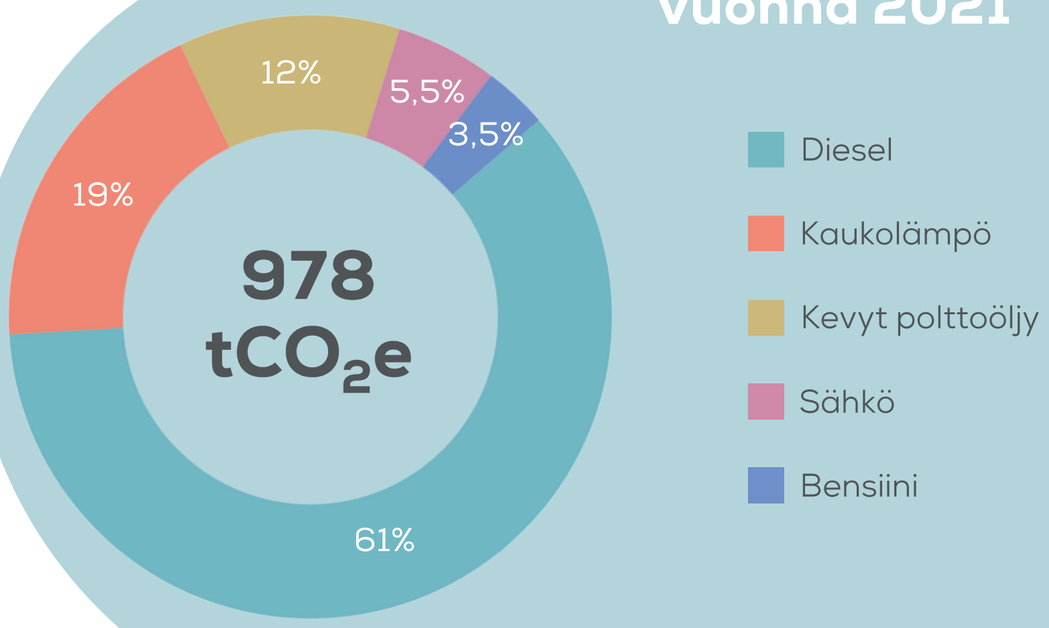
Pyrimme tuottamaan palveluitamme tavalla, joka edistää luonnonvarojen säilymistä ja vähentää ympäristön kuormitusta. Tunnistamme toimintamme ympäristövaikutukset ja ymmärrämme vastuumme tuotteiden käyttäjinä sekä jätteiden tuottajina. Otamme huomioon vaikutuksemme ja vastuumme päätöksenteon eri vaiheissa.

Laskemme hiilijalanjälkemme

Vuonna 2022 laskimme ensimmäisen kerran hiilijalanjälkemme. Ensimmäisessä raportissa huomioitiin yrityksen suorat päästöt sekä epäsuorat ostoenergian päästöt (Scope 1 ja 2). Päästöt laskettiin vuoden 2021 tiedoilla, ja vertailun mahdollistamiseksi myös vuoden 2020 päästöt laskettiin. Tulevaisuudessa tulemme laskemaan hiilijalanjälkemme kahden vuoden välein vastuullisuusraportin tekemisen yhteydessä. Harkitsemme mahdollisuuksien mukaan myös epäsuorien arvoketjun päästöjen (Scope 3) sisällyttämistä tuleviin laskelmiin.

Päästöistämme 76% on peräisin polttoaineista, sillä kiinteistöjen isännöinti- ja huoltotoiminta vaatii sekä liikkumista kohteiden välillä että erilaisten kiinteistöhuoltoon tarkoitettujen työkoneiden, kuten traktorien, lakaisukoneiden ja ruohonleikkurien käyttöä. Tapiolan Lämmöllä on yhteensä lähes 300 rekisteröityä ajoneuvoa, joista 183 kpl on paketti- ja henkilöautoja. Polttoainetta käyttäviä työkoneita on yhteensä 247 kpl. Suurin osa työkoneista käyttää kevyttä polttoöljyä. Lisäksi pienessä osassa työkoneita käytetään erikoispolttoaineita, jotka on rajattu hiilijalanjälkilaskelman ulkopuolelle.

Hiilijalanjäljen jakautuminen vuonna 2021



Kohti hiilineutraalimpaa kiinteistönhoitoa

Tuotantoautokannan sähköistäminen

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

Ensimmäiset sähköpakettiautot ovat jo käytössämme, mutta komponenttipulasta johtuvien toimitusvaikeuksien takia uusien sähköisten tuotantoautojen saapuminen viivästyy. Haasteenamme on erityisesti työkoneiden sähköistäminen, sillä järkeviä vaihtoehtoja on vielä tällä hetkellä hyvin rajallisesti.

Vastuullisen ajotavan seuranta

Järjestimme tuotantoautoilla ajaville vastuullisen ajon valmennukset ja sovimme vastuullisen ajotavan seurannan käyttöönotosta. Abaxin kanssa toteutetun vastuullisen ajotavan seurannan avulla pystymme kiinnittämään huomiota polttoaineen kulutuksen seurantaan ja vähentämiseen. Seurantajärjestelmä otettiin käyttöön keväällä 2023, jolloin seurannan piiriin tuli 35% tuotantoautoistamme. Seurantajärjestelmiä asennetaan autoihin sitä mukaan, kun autokantamme uudistuu.

Vastuullisen ajotavan seurannassa jokaisen kuljettajan ajotapa pisteytetään sen perusteella, miten taloudellinen ajotyyli on. Järjestelmä antaa kullekin kuljettajalle yleiskatsauksen omasta ajotavasta viiden ajotapakriteerin perusteella: kiihdytys, jarrutus, kaarreajo vasemmalle, kaarreajo oikealle ja tyhjäkäynti. Maksimipistemäärä on 100, ja mitä paremmat pisteet, sitä vastuullisempi ajotapa kuljettajalla on. Tavoitteenamme on, että jokainen kuljettaja saavuttaisi vähintään Suomen keskiarvon 70 pistettä. Koko konsernin tavoite on saada keskiarvoksi vähintään 80 pistettä.

Ympäristövastuu

Energian säästäminen työpaikalla

Annoimme uudet ohjeet energiansäästämisen tehostamiseksi Motivan Astetta alemmas-kampanjan merkeissä. Lisäksi poistimme käytöstä Tapiolan toimipisteen suuren saunan vähäisen käyttöasteen vuoksi. Toimistolla 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. Vuoden 2021 alusta lähtien työntekijöille on ollut tarjolla mahdollisuus työsuhdepolkupyörään. Lisäksi meillä on käytössä työsuhde-autoperiaate, jota kannustaa vähäpäästöisten autojen käyttöön. Mahdollistamme työmatkailupyöräilyn tarjoamalla toimistolla tarvittavat tilat, kuten riittävät pukeutumis-, peseytymis- ja säilytystilat. Toteutimme kesällä 2023 kävely- ja pyöräilyhaasteet, joissa työntekijät saivat vapaapäivän saavutettuaan miljoona askelta tai tuhat pyöräily-kilometriä.

Olemme Viher- ja ympäristörakentajat ry:n jäsen

Olemme Viher- ja ympäristörakentajat (VYRA) ry:n jäsen. 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. Otimme kesällä 2023 käyttöön uuden varikon muun muassa jätteiden lajittelua varten, mikä tarjoaa meille mahdollisuuden ottaa käyttöön parempia käytäntöjä ja ohjeistuksia, joiden avulla voimme tehostaa jätteiden kierrätystä.

Torjumme rikkaruohoja ympäristöystävällisesti kokonaan kemikaalittomalla torjuntatavalla Empas-laitteella. Laitteella ei-toivotut kasvit suihkutetaan 102-asteisella höyryllä. Höyrytyksen seurauksena kasvin solukko rikkoontuu ja kuivuu pois. Höyrytys on ympäristöystävällinen tapa torjua rikkaruohoja.

tapiolan lämpö

Tapiolan Lämpö –konserni
Kalevalantie 5
02130 Espoo
020 750 5200