

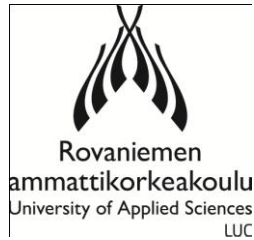
**OPINNÄYTETYÖ**  
**PAASONEN NOORA**  
**WILLSTRÖM SUVI 2011**

**YMPÄRISTÖSUUNNITELMA**  
**KYLPYLÄHOTELLI LEVITUNTURI**



Rovaniemen  
ammattikorkeakoulu  
University of Applied Sciences  
LUC

**MATKAILUN KOULUTUSOHJELMA**



ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULU

PALVELUALAT

Matkailun koulutusohjelma

Opinnäytetyö

## **YMPÄRISTÖSUUNNITELMA KYLPLYLÄHOTELLI LEVITUNTURI**

Noora Paasonen  
Suvi Willström

2011

Toimeksiantaja Kylpylähotelli Levitunturi  
Ohjaaja Petri Pälli

Hyväksytty \_\_\_\_\_ 2011 \_\_\_\_\_



Palvelualat  
Matkailun  
koulutusohjelma

Opinnäytetyön  
tiivistelmä

<b>Tekijä</b>	Paasonen Noora Willström Suvi	Vuosi	2011
<b>Toimeksiantaja</b>	Kylpylähotelli Levitunturi		
<b>Työn nimi</b>	Ympäristösuunnitelma, Kylpylähotelli Levitunturi		
<b>Sivu- ja liitemäärä</b>	74 + 2		

Opinnäytetyömme tutkimusongelma on ympäristösuunnitelman teko Kylpylähotelli Levitunturille. Ensisijaisena tarkoituksena työssä oli tehdä Kylpylähotelli Levitunturille ympäristösuunnitelma osaksi jo olemassa olevaa laatukäsikirjaa. Tavoitteena oli myös löytää hotelliin jo olemassa olevat hyvät toimintatavat, mutta lisäksi etsiä kehitystarpeita ja herätellä johtoporrasta tavoittelemaan Joutsenmerkkiä tai ISO 14 0001 – standardia itselleen. Työmme oli toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tehtävänä oli löytää ”tuotteen” tai kehittämistehtävän taustalla olevat asiat, ongelmat ja kehittää niitä opinnäytetyön avulla.

Kylpylähotelli Levitunturin merkittävimmät ympäristönäkökohdat ovat energiankulutus, vedenkulutus, jätteiden synty ja kemikaalien kulutus ja hankinnat. Hotelli on kylpylähotelli, mikä näkyy erityisesti veden- ja energiankulutuksen määrissä, joiden vähentämiseen pitäisi kiinnittää nykytasoa enemmän huomiota. Jätehuollon osalta kin hotellissa on vielä parantamisen varaa. Vaikka kylpylähotelli ei pystykään itsenäisesti ratkaisemaan jätehuoltoon liittyviä puutteita, tulisi syntypaikkalajittelu saattaa ajanmukaiselle tasolle, esimerkiksi tuomalla lajittelumahdollisuudet huoneisiin, kokoustiloihin, myyntiin, toimistoon ja vastaanottoon.

Ympäristöasioihin perehtyminen ja vastuullinen toiminta voi antaa voimakkaan hyödyn hotellin liiketoiminnalle. Kestävä kehitys, vastuullinen liiketoiminta ja erityisesti ympäristön huomioonottaminen ovat ajankohtaisia ja jopa trendikkäitä suuntaviivoja nykypäivän matkailualalla. Ajankohtaisuus lisää kiinnostusta ja tuo mukanaan uudenlaista vetovoimaa. Näihin tärkeisiin asioihin paneutuminen lisää kilpailuetua ja tunnettuutta. Lisäksi hotellilla on kaikki edellytykset ympäristömerkin tai ISO 14001 –sertifikaatin hakemiselle ja saavuttamiselle.

Avainsana(t)	Kylpylähotelli Levitunturi, kestävä kehitys, vastuullinen liiketoiminta, ympäristötyö, ISO 14001, Joutsenmerkki, EU-kukka.
Muita tietoja	Liitteenä ympäristösuunnitelma ja Joutsenmerkin myöntämisperusteet



School of Tourism and  
Hospitality  
Management

Degree programme in  
Tourism

Abstract of Thesis

<b>Author</b>	<b>Paasonen Noora</b> <b>Willström Suvi</b>	Year	2011
<b>Commissioned by</b>			
<b>Subject of thesis</b>	Environmental Programme for Spa Hotel Levitunturi		
<b>Number of pages</b>	74 + 2		

The aim of this thesis was to produce an environmental programme for Spa Hotel Levitunturi. The environmental programme of this thesis also aims to be a part of the hotel's quality manual. This work is a functional thesis which purpose was to find the issues behind the problems and make improvements. The goal was to make an environmental programme for Spa Hotel Levitunturi. Another goal was to consider all the existing ways of action considering the environment and also to improve and inspire the staff as well as the management of the company.

The hotel's biggest environmental issues are energy consumption, consumption of water, waste management and consumption of chemicals. The hotel has a spa and it increases the amount of consumption in all sectors especially in energy consumption and consumption of water. The waste management needs improvements, for example waste sorting in hotel rooms, meeting rooms, offices and reception. It is important that the hotel controls and tries to reduce consumption in every sector.

Environmental programme and responsible trading can be useful attractions in tourism. Taking care of environmental issues is a current and trendy way of doing business and the company can be more competitive and well-known. Spa Hotel Levitunturi has good preconditions to apply for and achieve an eco-label.

**Key words** Sustainable development, responsible trading, environmental issues, EU-Flower, ISO 14001, the Swan eco-label, Spa Hotel Levitunturi

**Special remarks** Environmental programme and Nordic Ecolabelling for hotels and youth hostels attached

## SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b> .....	<b>7</b>
<b>2 YRITYSESITTELY</b> .....	<b>9</b>
2.1 TOIMINTA-AJATUS JA LIIKEIDEA .....	10
2.2 VISIO .....	10
2.3 PÄÄMÄÄRÄT JA TAVOITTEET .....	10
2.4 ASIAKKAAT .....	12
2.5 LAATUTYÖ, ISO 9001 - SERTIFIKAATTI .....	12
<b>3 KESTÄVÄ KEHITYS</b> .....	<b>14</b>
3.1 EKOLOGINEN KESTÄVYYS .....	15
3.2 TALOUDELLINEN KESTÄVYYS .....	16
3.3 SOSIAALINEN KESTÄVYYS .....	16
3.4 KESTÄVÄN KEHITYKSEN PAINOPISTEET .....	18
3.5 KESTÄVÄ MATKAILU .....	19
3.6 KESTÄVÄ KEHITYS YRITYKSESSÄ .....	19
<b>4 VASTUULLINEN LIIKETOIMINTA</b> .....	<b>22</b>
4.1 TALOUDELLINEN VASTUU .....	22
4.2 YMPÄRISTÖVASTUU .....	22
4.3 SOSIAALINEN VASTUU .....	23
4.4 YMPÄRISTÖASIAT OSANA VASTUULLISTA LIIKETOIMINTAA .....	24
<b>5 LEVIN YMPÄRISTÖOHJELMA</b> .....	<b>26</b>
5.1 GREEN START –OHJELMA .....	26
5.2 LEVIN LAATUPERIAATTEET .....	27
5.3 LEVIN YMPÄRISTÖARVOT .....	28
5.4 LEVIN YMPÄRISTÖPOLITIikka .....	29
5.5 ENERGIANSÄÄSTÖ LÄMMITYKSESSÄ, LUMETUKSESSA JA VALAISTUKSESSA .....	29
5.6 MAISEMOINTI, KIERRÄTYS JA LIIKENNE .....	30
<b>6 YMPÄRISTÖ- JA LAATUJÄRJESTELMÄT</b> .....	<b>31</b>
6.1 ISO 9000 –STANDARDISARJA .....	32
6.2 ISO 14000 –STANDARDISARJA .....	32
6.3 ISO 14001 –SARJA .....	34
6.3.1 ISO 14001 hyödyt .....	34
6.3.2 ISO 14001 sertifiointi .....	35
6.4 EMAS – JÄRJESTELMÄ .....	36
<b>7 JOUTSENMERKKI – POHJOISMAINEN YMPÄRISTÖMERKKI</b> .....	<b>38</b>
7.1 MIKSI KANNATTAA HAKEA JOUTSENMERKKIÄ? .....	38
7.2 MITÄ VOIDAAN JOUTSENMERKITÄ? .....	39
7.3 JOUTSENMERKIN HAKEMINEN JA KUSTANNUKSET .....	39
7.4 MITÄ JOUTSENMERKINTÄÄN VAADITAAN? .....	40
7.5 YLEISKUVAUS .....	41
7.6 RAJA-ARVOT .....	41
7.6.1 Luokittelu .....	42
7.6.2 Energiankulutus .....	43
7.6.3 Vedenkäyttö .....	44
7.6.4 Kemialliset tuotteet .....	45
7.6.5 Jätehuolto .....	45
7.7 JOUTSENMERKIN YMPÄRISTÖVAATIMUKSET .....	46
7.7.1 Käyttö ja huolto .....	46
7.7.2 Hotellin tilat ja vastahankitut/hankittavat tuotteet .....	47
7.7.3 Vierashuoneet .....	48
7.7.4 Keittiö ja ruokasali .....	49
7.7.5 Hotellin ja ravintolan lisävaatimukset .....	49
7.7.6 Siivous ja pesu .....	50
7.7.7 Jätteet .....	51

	6
7.7.8 Kuljetukset.....	52
7.7.9 Lisävaatimukset hotelleille, joissa on konferenssitilat.....	53
7.7.10 Lisävaatimukset hotelleille, joissa on uima-allas/kuumat lähteet.....	53
7.7.11 Ympäristöasioiden hallinta.....	54
7.8 JOUTSENMERKIN TUNNETTUUS.....	55
7.9 JOUTSENMERKIN YLEISYYS SUOMEN HOTELLEISSA.....	56
7.9.1 Scandic Hotel Jyväskylä.....	57
7.10 JOUTSENMERKIN TULEVAISUUS.....	57
<b>8 EU-KUKKA – EUROOPAN YMPÄRISTÖMERKKI.....</b>	<b>59</b>
8.1 EU-KUKAN TUNNETTUUS JA TULEVAISUUS.....	59
<b>9 HOTELLIN NYKYTILA.....</b>	<b>61</b>
<b>10 VIISI TOIMINTATAPAA KOHTI VASTUULLISTA LIIKETOIMINTAA.....</b>	<b>63</b>
10.1 JOHTAMINEN ”OPERATIIVISEN TOIMINNAN OHJAUS”.....	63
10.2 MARKKINOINTI JA VIESTINTÄ.....	64
10.3 ENERGIA JA VEDEN KÄYTTÖ.....	65
10.4 JÄTEHUOLTO.....	65
10.5 SIIVOUS, PUHTAANAPITO JA HUOLTO.....	66
<b>11 POHDINTA.....</b>	<b>68</b>
<b>LÄHTEET.....</b>	<b>70</b>
<b>LIITTEET.....</b>	<b>74</b>
KUVIO 1. VASTUULLISEN YRITYSTOIMINNAN ELEMENTIT.....	23
KUVIO 2. KESTÄVÄN KEHITYKSEN MUKAINEN VASTUULLINEN LIIKETOIMINTA.....	25
KUVIO 3. EMAS –LOGO.....	37
KUVIO 5. EMAS:IN JA ISO 14001:N EROAVAISUUDET.....	37
KUVIO 6. JOUTSENMERKKI.....	58
KUVIO 7. EU-KUKKA.....	60
TAULUKKO 1. KYLPYLÄHOTELLI LEVITUNTURIN HUONEKÄYTTÖASTE.....	42
TAULUKKO 2. KYLPYLÄHOTELLI LEVITUNTURIN KOKONAISENERGIAKULUTUS KILOWATTITUNTEINA VUONNA 2008.....	43
TAULUKKO 3. KYLPYLÄHOTELLI LEVITUNTURIN KOKONAISENERGIAKULUTUS VERRATTUNA JOUTSENMERKIN RAJA-ARVOON 2008.....	44
TAULUKKO 4. KYLPYLÄHOTELLI LEVITUNTURIN VEDENKULUTUS LITROINA YÖPYMISVUOROKAUTTA KOHTI.....	45

# 1 JOHDANTO

Elinkeinoelämän jatkuva kehittyminen, maailman globalisoituminen ja ilmaston lämpeneminen ovat olleet puheenaiheita yhteiskunnallisissa keskusteluissa jo pitkään. Kiinnostus ympäristöasioita kohtaan on kasvanut niin päätäjien, yritysten kuin yksittäisten kuluttajienkin keskuudessa. Tietoisuus ympäristön tilasta ja kasvavista ympäristöongelmista ovat kannustaneet yrityksiä huomioimaan ympäristön tila liiketoiminnassaan. Kestävään kehitykseen pohjautuva vastuullinen liiketoiminta ja ympäristövastuu tuovat yrityksille etenkin kilpailuetua ja lisäävät sen vetovoimaa asiakkaiden keskuudessa.

Ympäristöasioiden hallinta ja jatkuva kehittäminen vaativat yrityksen johdolta tehokasta ympäristöjohtamista. Ympäristöjohtamisen apuvälineiksi on kehitelty erilaisia työkaluja, kuten ISO 14001 – ympäristöstandardi, EMAS - järjestelmä, Pohjoismainen ympäristömerkki Joutsenmerkki sekä Euroopan ympäristömerkki EU-Kukka. Ympäristömerkit perustuvat tuotteiden ja palveluiden elinkaariajatteluun eli tarkastellaan tuotteen kehittymistä ”kehdosta hautaan” – periaatteella.

Tutkimusongelmamme on ympäristösuunnitelman teko kylpylähotelli Levitunturille. Kylpylähotelli Levitunturi on vuonna 1981 toimintansa aloittanut hotelli Levin matkailukeskuksessa. Nykyään monipuolisella hotellilla on tarjottavana 220 hotellihuonetta, useita kokoustiloja, ravintolamaailma tanssi-iltoineen á la carte listoineen sekä syksyllä 2010 valmistunut uusi, upea elämuskylpylä. Sen visiona on olla vuonna 2014 Pohjois-Suomen ympärivuotisesti halutuin ja monipuolisin hotelli. Hotellin ravintolalle ja kokoustiloille on myönnetty vuonna 2009 ISO 9001 – sertifikaatti, mutta kasvavana ja ympäristöasiat huomioon ottavana yrityksenä toivomme hotellin tavoitteleman myös ISO 14001 – standardia itselleen ja mahdollisesti myös Joutsenmerkkiä ja EU-Kukkaa.

Alkuun esittelemme hotellin toiminta-ajatusta ja liikeideaa yleisesti, jonka jälkeen kestävä kehityksen periaatteita taloudellisesta, sosiaalisesta ja ekologisesta näkökulmasta. Luvussa neljä ja viisi kerromme vastuullisesta liiketoi-

minnasta ja Levin ympäristöohjelmasta Green Startista ja sen arvoista, visioista ympäristön parantamisen kannalta. Ympäristö- ja laatu järjestelmistä kerromme luvussa kuusi. Luvussa seitsemän käymme läpi Pohjoismaista ympäristömerkkiä Joutsenmerkkiä ja sen hakemisprosessia ja vertailemme Joutsenmerkin ja kylpylähotelli Levitunturin tunnuslukuja toisiinsa. Luvussa kahdeksan paneudumme Euroopan ympäristömerkkiin EU-kukkaan ja sen tunnettuuteen ja tulevaisuuden näkyymiin. Opinnäytetyömme kolme viimeistä lukua käsittelevät hotellin nykytilaa, vastuullisen liiketoiminnan toimintatapoja sekä omia pohdintojamme.

Noora sai toimeksiannon työpaikaltaan kylpylähotelli Levitunturilta keväällä 2010 opinnäytetyön tekemiseen, työn oli tarkoitus valmistua jo kesän 2010 aikana, mutta kirjoitustyö ei edistynyt toivotulla tavalla. Syksyllä 2010 kylpylähotelli Levitunturiin avattiin uusi, upea elämyskylpylä, joten Noora uppoutui yhä enemmän palkkatöiden pariin. Myös Suvin opinnäytetyö omasta aiheestaan ei ollut edennyt puusta pitkälle, joten Suvin ehdotuksesta työtä alettiin tehdä yhteistuumin ja Suvi liittyi mukaan Nooran projektiin toukokuussa 2011. Molempien yhteinen kiinnostus alueen ympäristöasioita kohtaan ja alueen matkailun tuntemus on tuonut päättötyömme päätökseen muutaman kuukauden rutistuksen jälkeen. Nyt palautamme päättötyön tyytyväisinä tuotokseemme. Tämän opinnäytetyön aihe on mielestämme kiinnostava ja tärkeä sen ajankohtaisuuden vuoksi. Ensisijaisena tarkoituksena työssä oli tehdä kylpylähotelli Levitunturille ympäristösuunnitelma osaksi jo olemassa olevaa laatukäsikirjaa. Tavoitteena oli myös löytää hotellin jo olemassa olevat hyvät toimintatavat, mutta lisäksi etsiä kehitystarpeita ja herätellä johtoporrasta tavoittelemaan ISO 14 0001 – standardia tai Joutsenmerkkiä itselleen.

Työssä lähteinä käytettiin pääasiassa suomenkielisiä teoksia ja internetlähteitä. Työmme oli toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tehtävänä on löytää ”tuotteen” tai kehittämistehtävän taustalla olevat asiat, ongelmat ja kehittää niitä opinnäytetyön avulla.



## 2 YRITYSESITTELY

Levin Matkailukeskus Oy on konserni, johon Kylpylähotelli Levitunturin lisäksi kuuluu tytäryhtiönä Kiinteistö Oy Levinrivi, jossa on henkilökunnan asunnot. Lisäksi yhtiö omistaa noin 43 % hissiyhtiöstä Levi Ski Resort Ltd:stä.

Levin Matkailukeskus Oy:n omistajia ovat muun muassa ammattiliitot:

- Ammattiliitto Pro
- STTK-lomat Oy
- Terveystieteiden ammattijärjestö TEHY
- Paperiliitto
- PAM
- Kittilän kunta

Yhtiön toimitusjohtajana toimii Ari Aspia. Levin Matkailukeskus Oy:n hallituksen puheenjohtajana toimii Antti Rinne.

Hotelli muodostuu 11 rakennuksesta, joissa on:

- 220 huonetta 10 hotellirakennuksessa, 756 vuodepaikkaa
- Ravintolamaailmassa 1500 anniskelupaikkaa, Luppo Café & Bar, Levitunturi Restaurant, Taika Dancing Restaurant ja Joiku Karaoke & Bar sekä kylpylässä hampurilais- ja pizza-ravintola Miella ja Sportbar Niila
- 9 kpl kokoustiloja 10–400 hengelle
- kahdessa hotellirakennuksessa tilaussaunat
- elämyskylpylä: Sauna- ja virkistysallasosasto (9 saunaa ja 17 allasta), David-Center Kuntokeskus, urheilusali, hoito-osasto, lastenmaailma Inka&Niko
- kylpylässä myös yksityisyrittäjinä kampaajat ja kosmetologi

(Levin Matkailukeskus Oy 2011.)

Joitakin lukuja hotellista:

- vuotuinen käyttöaste noin 70 %
- liikevaihto noin 10 miljoonaa euroa
- työntekijöiden määrä sesongista riippuen 80 - 180 henkeä
- majoittuvista asiakkaista ulkomaalaisia lähes 40 %
- Hotelli on aloittanut toimintansa helmikuussa 1981

(Levin Matkailukeskus Oy 2011.)

## **2.1 Toiminta-ajatus ja liikeidea**

Liikeidea määrittää toiminnan pääsuuntaviivat. Yrityksen on etukäteen suunniteltava toimintansa päästäkseen haluamaansa päämäärään eli viime kädessä kannattavaan toimintaan ja sitä kautta toiminnan jatkuvuuteen. Liikeidea kuvaa yrityksen menestystekijöitä, joten sen pääosat ovat yrityksen tuotteet, markkinat, toimintatapa sekä imago. Yrityksen menestyminen koostuu siten neljästä eri osa-alueesta. Kullakin niistä yritys voi olla kilpailijoitaan parempi. (Kinkki–Hulkko–Mäkinen 2001, 34–35.)

Kylpylähotelli Levitunturi on monipuolinen, luotettava, ympärivuotisesti toimiva lappilainen matkailuyritys, joka tuottaa asiakkaille laadukkaita, kilpailukykyisiä ja ihmisläheisiä elämyksiä. Hotelli tarjoaa asiakkailleen monipuolisia ja laadukkaita hotelli-, ravintola-, kokous-, kylpylä- ja liikunta – ja työterveyspalveluita. Hotelli pääsääntöisesti itse kehittää, markkinoi, myy ja tuottaa palvelut. Hotellin toiminta on ympärivuotisia ja henkilökunta on suorassa työsuhhteessa. Asiakkaat ovat kotimaisia ja ulkomaalaisia vapaa-ajan ja työ- ja kokousmatkailijoita. Lisäksi hotelli palvelee kuntoutusasiakkaita ja urheiluryhmiä.

## **2.2 Visio**

Vision tehtävänä on johdattaa yritys yhtenäiseen lopputulokseen. Vision täytyy olla realistinen eli se on mahdollista saavuttaa. Vision inspiroijina toimivat yrityksen vahvuudet ja mahdollisuudet. Visio kuvaa yrityksen tulevaisuutta eli millaisena yritys halutaan nähdä esimerkiksi viiden vuoden päästä. (Kurtti 2009.) Kylpylähotelli Levitunturin visio on olla vuonna 2014 Pohjois-Suomen ympärivuotisesti halutuin ja monipuolisin hotelli (Levin Matkailukeskus Oy 2011).

## **2.3 Päämäärät ja tavoitteet**

Yrityksen päämäärät ja tavoitteet ovat kaiken suunnitelmallisen toiminnan perusta. Ne yhdensuuntaistavat henkilöiden ja yritysten toimintaa. Ne antavat

työnteolle mielekkyyttä ja ovat tärkeitä arviointiperusteita päätöksiä tehtäessä sekä toiminnan tuloksia arvioidessa. (Kurtti 2009.)

Kylpylähotelli Levitunturin päämääränä on toimia yrityksen arvojen mukaisesti. Arvot ovat kiteytetty kolmeksi toimintalinjaksi:

Halu palvella: ”Asiakasta varten, hymyillen, huomioiden ja luotettavasti.”

Kehittyminen: ”Aktiivisella henkilökunnan ja fyysisten puitteiden kehittymisellä turvaamme tulevan menestyksemme.”

Tuloksellisuus: ”Olemalla kilpailukykyisiä ja tehokkaita varmistamme toiminnan jatkuvuuden, kasvun ja monipuolisuuden.”

(Levin Matkailukeskus Oy 2011.)

Kylpylähotelli Levitunturin henkilöstö muodostaa vahvan ja ammattitaitoisen joukkueen, jonka jokainen jäsen toimii vastuullisesti ja innostuneesti työssään. Säännölliset asiakastyytyväisyysmittaukset ohjaavat toiminnan kehittämistä. Hotelli panostaa henkilökunnan koulutukseen sekä talon sisällä että ulkona. Säännöllisten henkilökunnan työtyytyväisyysmittauksien avulla saadaan suuntaviivat henkilöstön kehittämiseen. Hotellin fyysiset puitteet pidetään hyvässä kunnossa jatkuvalla huoltotoiminnalla, joka koostuu sekä ennalta ehkäisevästä huollosta että välittömistä huoltotoimenpiteistä. Lisäksi hotelli vastaa lisääntyneeseen kysyntään ja kilpailuun kehittämällä ja laajentamalla fyysisiä puitteita ja on aktiivisesti mukana Levin alueen kehittämisessä. Jotta hotellin toiminta kehittyy ja pysyy Levin alueen merkittävänä palvelukeskuksena, on toiminnan oltava tuloksellista ja tehokasta. Palvelutarjonta kasvaa alueella koko ajan, joten hotellin toiminnan tulee olla kilpailukykyistä ja laadukasta. Tämän lähtökohtana on hyvä tulos. Tuloksellisuuden aikaansaamiseksi talo seuraa omia ja alan tunnuslukuja. Hotelliin on tulossa myös tuloskortti seurannan välineeksi. Arvot jakautuvat organisaatiossa niin, että toimitusjohtaja kertoo hotellin arvoista henkilökunnan koulutuspäivillä. Lisäksi arvot ovat kirjattuna perehdytysmateriaaliin, jonka esimies tai esimiehen määräämä henkilö käy läpi uuden työntekijän perehdytyksen yhteydessä. Arvot ovat myös esillä henkilökunnan ilmoitustaululla ja eri osastojen kansioissa, intranet sivuilla, hotellin internet sivuilla sekä vuosittain henkilökunnan lehdessä.

## **2.4 Asiakkaat**

Hotellin asiakassegmentit vaihtelevat voimakkaasti sesonkien mukaan. Marraskuussa hotelli täyttyy ensilumen hiihtäjä-ryhmistä, joulukuussa yli 80 % majoittuvista asiakkaista on englantilaisia, tammikuussa venäläisiä, keväällä laskettelemaan tulevat kotimaiset ja ulkomaiset asiakkaat. Syyskuussa ruskasesonkina asiakkaat ovat pääasiassa keski-ikäisiä tai vanhempia suomalaisia. Hotellin tuotteet ovat majoittuvien ja ei-majoittuvien asiakkaiden käytössä. Hotellin palvelutarjontaa ovat majoituspaketit, kokoustuotteet, ravintolan ruokatuotteet, ravintolan viihdetarjonta (tanssit, elävä musiikki, karaoke), kylpylätuotteet (sauna- ja allasosasto), hoitotuotteet (hieronnat, fysikaaliset hoidot, kylvyt), työterveyshuolto, lääkäri- ja terveydenhoitajapalvelut, kosmetologi, kampaaja, toimintakeitaan palvelut (lasten leikkimaa, golf-simulaattori) ja muut teemalliset tuotteet kuten tanssileirit ja liikunnalliset/ohjelmalliset viikonloput.

## **2.5 Laatu työ, ISO 9001 -sertifikaatti**

Kylpylähotelli Levitunturi on ollut mukana laatu työssä jo vuodesta 2000 lähtien Lapland Quality projektin puitteissa, mutta varsinaiseen organisoituun laatu työhön siirryttiin vuonna 2004, jolloin hotellille palkattiin laatu päällikkö. Hotellin laatu toiminta on keskittynyt koko hotellin toimintaan. Laatu toiminnassa ja sen onnistumisessa keskeisessä roolissa ovat asiakkaat ja henkilöstö. Lisäksi laatu toiminnassa tärkeänä on johtaminen ja käytännön prosessit. Toisin sanoen laatu toiminta näkyy kaikessa toiminnassa ja elää hotellin jokapäiväisessä arjessa. Kylpylähotelli Levitunturin laadun parantamis- ja kehittämistyössä keskeisinä työkaluina ovat henkilökunnasta muodostuvat tuotekehitysryhmät ja laatu tiimi. Hotellin laatu tiimi koostuu seitsemästä henkilöstä, joista laatu päällikön lisäksi yksi henkilö on johtoryhmästä ja viisi henkilöä henkilöstöstä. Johtoryhmän jäsen ja henkilöstön edustajat ovat laatu tiimissä vuorollaan kaksi vuotta. Lisäksi hotellilla on neljä tuotekehittelyryhmää, jossa jokaisella ryhmällä on vastuukenttänsä; kotimaiset asiakkaat, ulkomaiset asiakkaat, kylpylä sekä tanssi ja viihde.

Kylpylähotelli Levitunturin laatutoiminta on aikaansaanut jo monia parannuksia. Toiminta on tehostunut ja on kehitelty uusia ideoita ja toimintatapoja. Lisäksi tyytyväisyystulokset sekä asiakkaan että henkilöstön osalta ovat parantuneet vuosi vuodelta. Hotelli on saanut Laatutonna-valmennuksen läpikäytyä Laatutonna-diplomin. Lisäksi hotelli on nimetty useana vuonna alueellisessa asiakastyytyväisyystuloksissa ykköseksi kysymyksessä ”Missä yrityksessä sait parasta palvelua?”. Alueellisissa henkilöstön tyytyväisyysmittauksissa hotelli on ollut kärkisijoilla joka vuosi. Hotelli on saanut myös Lapin Kansan kesäkyselyssä 2007 ensimmäisen palkinnon majoituskohteiden sarjassa. Tuoreimpana meriittinä laatutyössämme on huhtikuussa 2009 saatu ISO 9001 -sertifikaatti. Laatutyö jatkuu tämän innoittamana myös jatkossa jatkuvalla kehittämistyöllä ja erityisesti ympäristöasioihin keskittymällä.

### 3 KESTÄVÄ KEHITYS

Vuonna 1987 niin sanottu Brundtlandin komissio määritteli kestävän kehityksen kehitykseksi, joka tyydyttää nykyhetken tarpeet viemättä tulevilta sukupolvilta mahdollisuutta tyydyttää omat tarpeensa. Kestävän kehityksen käsitteeseen liitetään yleensä taloudellisen, ekologisen ja sosiokulttuurisen kestävyiden komponentit. Taloudellisella kestävyydellä tarkoitetaan hyvinvoinnin luomista kaikkialla yhteisön tasoilla samalla huomioiden kustannustehokkuus kaikessa taloudellisessa toiminnassa. Sosiokulttuurinen kestävyys tarkoittaa puolestaan ihmisoikeuksien kunnioittamista ja tasa-arvoisuutta. Ekologinen kestävyys tarkoittaa ympäristön huomioimista kaikessa toiminnassa. (Jokimäki–Kaisanlahti–Jokimäki 2007, 7–8.)

Kestävää kehitystä koskevassa keskustelussa kolmeksi painopisteeksi on muotoutunut ekologinen, taloudellinen sekä sosiaalinen ja kulttuurinen kestävyys. Kestävä kehitys on yhteistyötä taloudellisen, sosiaalisen ja ympäristön hyvinvoinnin edistämiseksi. Globaali ympäristönsuojelu on Suomen keskeisiä tavoitteita. Suomen hallitus on sitoutunut osallistumaan aktiivisesti kansainväliseen yhteistyöhön globaalien ympäristöongelmien ratkaisemiseksi ja kansainvälisen ympäristöhallinnon kehittämiseksi. Ympäristöarvot tulisi ottaa huomioon myös kansainvälisen kaupan sääntöjä kehitettäessä. Kestävän kehityksen periaatteet ovat keskeisessä asemassa Suomen toimissa tasapainoisen globalisaation edistämiseksi. Kansainväliset ympäristösopimukset ovat ensisijainen yhteistyömuoto pyrittäessä kohti kestävämpää maailmaa. Suomi on sitoutunut yli sataan monenkeskiseen ja kahdenväliseen ympäristösopimukseen, jotka koskevat muun muassa ilmastonmuutosta, ilmansaasteita, kemikaaleja, luonnonsuojelua, merialueiden ympäristönsuojelua, biodiversiteettiä sekä jätehuoltoa. Kansainväliset sopimukset ovat myös arvokas kehitysyhteistyön työkalu: sopimusosapuolena Suomi on sitoutunut tukemaan kehitysmaita niiden ponnisteluissa ympäristösopimusten tavoitteiden saavuttamiseksi. (Ulkoasiainministeriö 2006.)

### **3.1 Ekologinen kestävyys**

Kestävän kehityksen perusehtona on biologisen monimuotoisuuden ja ekosysteemien toimivuuden säilyttäminen sekä ihmisen taloudellisen ja aineellisen toiminnan sopeuttaminen pitkällä aikavälillä luonnon kestokykyyneen. Kansallisten toimien lisäksi kansainvälinen yhteistyö on hyvin keskeisessä asemassa pyrittäessä ekologiseen kestävyteen. Ekologisen kestävyden kannalta keskeistä on varovaisuusperiaatteen noudattaminen. Sen mukaan ympäristön tilan heikkenemistä estävien toimien lykkäämistä ei voi perustella täyden tieteellisen näytön puuttumisella. Ennen toimiin ryhtymistä arvioidaan riskit, haitat ja kustannukset. Muita tärkeitä periaatteita ovat haittojen synnyn ennalta estäminen ja haittojen torjuminen niiden synty lähteillä. Lisäksi haittojen kustannukset peritään mahdollisuuksien mukaan niiden aiheuttajilta. (Ympäristöministeriö 2011.)

Ekologisen kestäväen kehityksen lähtökohtana on ihmisen toiminnan sopeuttaminen maapallon sietokykyyneen ja rajallisiin luonnonvaroihin pidemmälläkin aikavälillä. Ekologisen kestäväen kehityksen haasteisiin kuuluvat esimerkiksi luonnonvarojen kestävä käyttö, monimuotoisuuden vaaliminen sekä ilmastomuutoksen pysäyttäminen. Tavarat ja palvelut tarjotaan rasittaen ympäristöä mahdollisimman vähän. Ekologinen kestävä kehitys liittyy oleellisesti muihin kestäväen kehityksen alueisiin, sillä ihmisen olemassaolo edellyttää maapallon kelvollisuutta elämiseen. Ekologinen kestävyys edellyttää, että ihmisen toiminta asettuu luonnon kantokyvyn rajoihin siten, etteivät luonnon monimuotoisuus tai ekosysteemien toimivuus vaarannu. Energia muodostaa keskeisimmän haasteen ekologiselle kehitykselle, sillä planeettamme energiantuotanto on 90 % fossiilisten energianlähteiden varassa. Ekotehokas tuotanto perustuu uusiutuvien ja uusiutumattomien luonnonvarojen säästöön ja päästöjen vähentymiseen. Keskeistä ekologisessa kestävydessä on ympäristöä vähemmän kuormittaviin tuotanto- ja kulutustottumuksiin siirtyminen. (Turun ammattikorkeakoulu 2011.)

### **3.2 Taloudellinen kestävyys**

Taloudellinen kestävyys on sisällöltään ja laadultaan tasapainoista kasvua, joka ei perustu pitkällä aikavälillä velkaantumiseen tai varantojen hävittämiseen. Kestävä talous on edellytys yhteiskunnan keskeisille toiminnoille. Siihen pitkäjänteisesti tähtäävä talouspolitiikka luo otolliset olosuhteet kansallisen hyvinvoinnin vaalimiselle ja lisäämiselle. Kestävällä pohjalla oleva talous helpottaa myös kohtaamaan vastaan tulevia uusia haasteita, kuten väestön ikääntymisestä aiheutuvia kasvavia sosiaaliturva- ja terveystalouksia. Kestävä talous on sosiaalisen kestävyuden perusta. Sosiaalista kestävyttä vaalivat mekanismit taas auttavat osaltaan lievittämään niitä vaikeuksia, joita nopeasti muuttuvassa maailmantaloudessa voi syntyä. (Ympäristöministeriö 2011.)

Taloudellinen kestävyys on tasapainoista kasvua, jossa luonnonvarojen käyttöä säästävällisesti ja tasapuolisesti. Talouden kestävä kehitys mahdollistaa keskeiset yhteiskunnan toiminnot. Kestävä talous on sosiaalisen kestävä kehityksen perusta. Siten onkin tärkeää, että taloudellinen hyvinvointi jakautuu tasaisesti. Valitettavasti kulu rikkaiden ja köyhien välillä vaikuttaa kasvavan edelleen. Pitkäjänteisellä, monipuolisella pohjalla oleva talous helpottaa yhteiskunnan hyvinvointia, kun vastaan tulee uusia haasteita. Tällaisia ovat Suomessa esimerkiksi väestön ikääntymisen mukanaan tuomat kasvavat sosiaaliturva- ja terveystalouksia sekä maailmalla väestönkasvu. Taloudellinen kestävyys ei perustu velkaantumiseen eikä henkisten tai materiaalien voimavarojen tuhlaamiseen. Esimerkiksi ilmastonmuutos voidaan tulkita kestävä kehityksen taloudellisen kehityksen seuraukseksi. Taloudellinen kestävyys perustuu elinkeinoelämän sopusointuun luonnon kanssa. Se voi ilmetä luonnosta otettujen raaka-aineiden tehokkaana hyväksikäyttönä, tuotantoprosessin energiatehokkuutena ja tuotteen kierrätettävyytenä. Sitä on myös esimerkiksi ajattomasti suunniteltu kännykkä ja valmistajan laitteelle myöntämä pitkä takuu-aika. (Turun ammattikorkeakoulu 2011.)

### **3.3 Sosiaalinen kestävyys**

Sosiaalisessa ja kulttuurisessa kestävydessä keskeisenä kysymyksenä on taata hyvinvoinnin edellytysten siirtyminen sukupolvelta toiselle. Yhä jatkuva



väestönkasvu, köyhyys, ruoka- ja terveydenhuolto, sukupuolten välinen tasa-arvo sekä koulutuksen järjestäminen ovat maailmanlaajuisia sosiaalisen kestävyys haasteita, joilla on merkittäviä vaikutuksia ekologiseen ja taloudelliseen kestävyys. Näihin haasteisiin vastaaminen vaatii suuria ponnistuksia sekä yksittäisiltä valtioilta että kansainväliseltä yhteisöltä. Kestävään kehitykseen vaikuttaa olennaisesti se, kuinka taloudellinen ja muu yhteiskunnan kehitys edistää maan asukkaiden hyvinvointia. Kansalaisten perushyvinvointi on yksi tärkeä edellytys ekologisen kestävyys edistämiseksi ja sen yhteiskunnalliselle hyväksyttävyydelle. Sosiaalinen kestävä kehitys pyrkii poistamaan ihmisten välistä eriarvoisuutta ja turvaamaan jokaiselle riittävän toimeentulon, perusoikeudet ja mahdollisuuden osallistua päätöksentekoon. Sosiaalinen kestävyys on pitkälti riippuvainen muista kestävyys ulottuvuuksista. Sen tarkoituksena on tarjota edellytykset oman hyvinvoinnin luomiseen ja sen siirtämiseen tuleville sukupolville. Maailmanlaajuisia sosiaalisesti kestävä kehityksen ongelmia ovat muun muassa lapsityövoiman käyttö, voimakas väestönkasvu, riistokauppa ja köyhyys. Suomessa tämän hetkisiä sosiaalisia haasteita ovat esimerkiksi työttömyys, syrjäytyneisyys sekä sosiaalisten erojen kasvu. (Turun ammattikorkeakoulu 2011.)

Sosiaalisen kestävyys ydintä on myös ihmisarvosta kiinnipitäminen. Se voi ilmetä esimerkiksi tasa-arvona, oikeudenmukaisuutena ja solidaarisuutena. Sitä on myös esimerkiksi pyrkimys meluttomaan työympäristöön tai yhteisöllisyyden vaaliminen yksilökeskeisyyden sijasta. Sosiaalisesti kestävässä yhteiskunnassa kansalaiset kokevat pystyvänsä vaikuttamaan heitä koskevaan päätöksentekoon. Se auttaa integroitumaan yhteiskuntaan ja ehkäisee syrjäytymistä. Sosiaalinen kestävyys edellyttää vastuuseen kasvamista siten, että oikeudenmukaisuusyhteisöön kuuluvat vähitellen kaikki ne ihmiset, joiden elämään oma toiminta välillisesti tai välittömästi on yhteydessä. (Ympäristöministeriö 2011.)

Kestävä kehityksen kannalta on tärkeä vahvistaa erityisesti inhimillistä ja sosiaalista pääomaa eli yhteiskunnan ja kansalaisten innovaatio- ja muutoksentuottokykyä fyysistä pääomaa niin, ettei luontopääoma vähene, vaan se tuottaa ihmisille luontopalveluja sukupolvesta toiseen (Ympäristöministeriö 2011).

### **3.4 Kestävän kehityksen painopisteet**

Kestävä kehitys on ollut tärkeässä roolissa Suomen hallituksen strategioissa ja ohjelmissa jo vuodesta 1990 alkaen. Tämänhetkinen kansallinen kestävä kehityksen strategia "Kohti kestäviä valintoja - Kansallisesti ja globaalisti kestävä Suomi" hyväksyttiin Suomen kestävä kehityksen toimikunnassa kesäkuussa 2006. Valtioneuvosto hyväksyi periaatepäätöksen strategiasta saman vuoden joulukuussa. (Ympäristöministeriö 2011.)

Kansallisen kestävä kehityksen strategian visiona on hyvinvoinnin turvaaminen luonnon kantokyvyn rajoissa kansallisesti ja globaalisti. Tavoitteena on luoda kestävää hyvinvointia turvallisessa, osallisuutta edistävässä ja moniarvoisessa yhteiskunnassa, jossa kaikki kantavat vastuuta ympäristöstä. Visio ohjaa sekä lähitulevaisuuden että pidemmän aikavälin toimintaa joka auttaa eri toimijoita tekemään kestävä kehityksen mukaisia ratkaisuja. Lähtökohtana on, että strategian keskeiset linjaukset antavat pohjaa hallitus- ja politiikkaohjelmien laadinnalle. Tavoitteiden aikajänne on ylisukupolvinen, eli noin vuoteen 2030 ulottuva. (Ympäristöministeriö 2011.)

Suomi toimii aktiivisesti YK:n Johannesburgin toimintasuunnitelman (Johannesburg Plan of Implementation, 2002) täytäntöönpanemiseksi. Osana tätä prosessia Suomi on laatinut Kansallisen kestävä kulutuksen ja tuotannon ohjelman ("Kultu-ohjelma"), joka on lajissaan ensimmäisiä maailmassa. Suomi on myös aloitteellinen kestävä kulutusta ja tuotantoa edistävän kansainvälisen puiteohjelman valmistelemissä. On tärkeää edistää yritysten yhteiskuntavastuuta ja kansainvälistä lainsäädäntöä ihmisoikeuksien toteutumisen parantamiseksi sekä ympäristön kuormituksen vähentämiseksi maailmanlaajuisissa tuotantoketjuissa. (Ympäristöministeriö 2011.)

Suomen hallitus on sitoutunut edistämään kestävä kehitystä sekä vakautta ja turvallisuutta kansainvälisessä yhteisössä. Suomi työskentelee YK:n Vuosituhattavoitteiden saavuttamiseksi, mukaan lukien tavoite puolittaa äärimmäisestä köyhyydestä kärsivien määrä vuoteen 2015 mennessä. Suomen ulkoasiainministeriö toimii näiden päämäärien saavuttamiseksi kehitysyhteistyön sekä kansainvälisen kauppapolitiikan avulla. Kestävä kehityksen peri-

aatteet ovat Suomen kehitysyhteistyöohjelman keskeinen osa, samoin kuin poikkileikkaavat teemat kuten ympäristönsuojelu, sukupuolten välinen tasa-arvo sekä naisten ja tyttöjen oikeuksien edistäminen ja haavoittuvimpien ihmisryhmien osallistumisen edistäminen. Ympäristönsuojeluun kehitysyhteistyöhön liittyy myös työ luonnonvarojen hupenemisen pysäyttäminen. Ulkoasiainministeriön strategioissa painottuvat demokratia, hyvä hallinto, ihmisoi-keudet, tasa-arvo, toimiva markkinatalous sekä kestävä kehitys. Maailmassa, jossa toimijat ovat enenevässä määrin toisistaan riippuvaisia, ministeriö pyrkii edistämään inhimillistä turvallisuutta ja vähentämään köyhyyttä. (Ulkoasiainministeriö 2006.)

### **3.5 Kestävä matkailu**

Kestävän matkailun pyrkimys on turvata nykyiset matkailulliset tarpeet niin, että samalla suojellaan ja vahvistetaan myös tulevien sukupolvien mahdollisuudet matkailuun. Periaatteisiin kuuluu kulttuurisen yhtenäisyyden, tärkeiden sosiaalisten prosessien, biologisen monimuotoisuuden ja elämää tukevien järjestelmien ylläpitäminen. Kestävä matkailu voidaan määritellä seuraavasti: matkailukehitys on niin voimakkuudeltaan kuin suuntaukseltaan sellaista, että sen paine luonnonympäristöä kohtaan pysyy kantokyvyn alapuolella niin nykyisen kuin tulevienkin sukupolvien aikana. (Metsähallitus 2010.)

Kestävä matkailukehitys on prosessi, joka johtaa matkailuyrittämisen suuntaamiseen siten, että ympäristön laatu säilyy, ekologiset prosessit toimivat, luonnon- ja kulttuuriperintö säilyvät, paikallisyhteisö hyötyy ja matkailijat viihtyvät. Matkailun eri ulottuvuudet - taloudellinen, sosiokulttuurinen ja ekologinen ulottuvuus - nähdään usein erillisinä kokonaisuuksina, mutta kestävässä matkailussa ne tulisi nähdä toisiinsa kytkeytyvinä tekijöinä. (Metsähallitus 2010.)

### **3.6 Kestävä kehitys yrityksessä**

Matkailu on vaikuttanut nykyisiin ympäristöllisiin ja yhteiskunnallisiin kriiseihin, koska sillä on keskeinen rooli matkailukohteiden kestävämmän kasvun

moottorina. Matkailu elinkeinona on kuitenkin myös tärkeässä roolissa kestävyiden saavuttamisessa, sillä se auttaa kehittämään uusia ja kestävämpiä tuotteita, uusia yrityksiä ja elämäntapoja sekä uusia arvoja ja ideoita. (Parviainen 1997, 16.)

Henkilöstön osallistuminen on edellytys sille, että matkailuyrityksen ympäristöä säästävät toimet onnistuvat. Hyvin motivoitunut henkilöstö kehittää toimintaa siten, että monet ympäristövaikutukset vähenevät, kustannuksia säästyy ja yrityksen imago paranee. Henkilöstö on yrityksen tärkein linkki asiakkaisiin. Matkailuyrityksen ympäristötoimet jäävät puolitiehen, ellei asiakasta saada osallistumaan niihin. Asiakas, palvelun maksaja, onkin ympäristöpelin arvaamattomin pelaaja matkailu- ja muissa palveluyrityksissä. (Parviainen 1997, 18, 19.)

Matkailuyrityksen yhteistyökumppaneita ovat toiset yritykset, hotelliketjut, rahoittajat, vakuutusyhtiöt, tavarantoimittajat, kuljetusliikkeet, alihankkijat, ohjelmalveluyritykset sekä kunnan ja valtion viranomaiset. Näiden sidosryhmien rooli ympäristöpelissä on antaa tukea ja ohjata yrityksen toimintaa. Tuki voi olla rahallista tai asiantuntija-apua. (Parviainen 1997, 20.)

Kirjallinen materiaali, toimistotarvikkeet, kynät, atk-laitteet ja konttorikoneet vaikuttavat sekä yrityksen imagoon että oman henkilöstön asenteisiin. Konttorikoneiden osuus majoitusyrityksen sähkönkulutuksesta on arveltua suurempi. (Parviainen 1997, 28.)

Kirjallinen materiaali vaikuttaa näkyvästi yrityksen ympäristöimagoon. Ympäristöä säästävän linjan omaksuminen käyntikorteista kirjekuoriin ja esitteisiin on yksinkertainen tapa viestittää, että yritys kantaa näinkin huolta ympäristöasioista. Suositeltavaa on:

- ympäristömerkin saaneet paperilaadut
- uusiopaperin käyttö mahdollisuuksien mukaan
- kloorivalkaistujen tuotteiden välttäminen
- kirjapainoilta tarjouspyynnön yhteydessä maininta niiden käyttämän paperilaadun ympäristöystävällisyydestä ja ympäristöä vähemmän kuormittavasta värilaadusta.

Toimistopaperin kierrätys:

- kopioidaan kaksipuolisesti
- suttupaperi
- vanhat kirjekuoret sisäiseen posttiin
- salaiset asiakirjat tuhotaan silppurissa

Vastaanoton henkilökunta on avainasemassa, kun asiakkaat kyselevät, mitä talossa on tehty ympäristön hyväksi. Yhä useammat asiakkaat ovat kiinnostuneet näistä asioista. Vastaanottohenkilöstö on pidettävä näistä toimista tietoisina. Parempi olisi, että se itse olisi kiinnostunut hankkimaan tuoreimmat tiedot. Ympäristöimagoon vaikuttaa muun muassa:

- sisustus ja kalustus (kodikkuus)
- siisteys ja järjestys
- henkilöstön palvelualttius
- kirjallinen materiaali
- nimikyltit ja opasteet (luonnonläheisyys ja paikallisuus)
- paperinkierrätyksen tehokkuus.

Vastaanotto- ja aulatilojen valaistuksella on merkittävä osuus majoitusrakennuksen sähkönkulutukseen. Pahimmillaan voi samanaikaisesti palaa satoja hehkulappuja. Valot ovat useasti päällä vuorokauden ympäri. Joissakin hotelleissa aulavalaistusta vähennetään yön ajaksi. Säästöön päästään tehokkaammin, kun korvataan energiaa säästävin pienois- eli PL-lampuin ja loistevalaisin. (Parviainen 1997, 63.)

## **4 VASTUULLINEN LIIKETOIMINTA**

Kestävän kehityksen kolme avaintermiä antaa perustan vastuullisen liiketoiminnan kolmelle käsitteelle; taloudellinen, sosiaalinen ja ekologinen vastuu.

### ***4.1 Taloudellinen vastuu***

Yrityksen taloudellinen vastuullisuus sisältää liiketoiminnan perustekijät: yrityksen tulee olla kannattava ja kilpailukykyinen sekä toiminnoiltaan tehokas. Samoin yrityksen tulee vastata omistajien tuotto-odotuksiin. Taloudellisen vastuun määrittely rajataan yrityksissä nykyisin koskemaan niitä viranomais- ja raportointimääräyksiä, joita on laadittu yritystoiminnan osalta: kirjanpito, tilinpäätös, tase- ja tuloslaskelma. Tämä lisäksi taloudelliseen vastuuseen kuuluu oleellisesti taloudellisen hyvinvoinnin tuottaminen ympäröivälle yhteiskunnalle. (Pohjola 2003, 15.)

### ***4.2 Ympäristövastuu***

Yrityksen ympäristövastuu sisältää voimassa olevien ympäristölakien ja viranomaismääräysten noudattamisen. Muita ympäristövastuun piiriin kuuluvia asioita ovat vesien, ilman ja maaperän suojelu, ilmastonmuutoksen torjunta sekä luonnon monimuotoisuuden turvaaminen. Luonnonvarojen säästävä käyttö on myös osa yrityksen ympäristövastuullista toimintaa. Näiden yleisten ympäristönäkökohtien pohjalta yrityksen tulee määritellä oma ympäristöohjelmansa ja päämääränsä ympäristöasioiden jatkuvaan parantamiseen. Ympäristövastuu kaikessa yksinkertaisuudessaan tarkoittaa yrityksen toiminnan suunnittelua ja toteutusta niin, että aineellisia resursseja eli raaka-aineita ja energiaa käytetään tarkoituksenmukaisesti ja että syntyvien jätteiden määrä pyritään minimoimaan. Yrityksen ympäristövastuu täytyy määritellä koko toimintaketjun tasolla aloittaen tuotekehityksestä ja suunnittelusta päätyen kierätyksen kautta tehokkaaseen jätehuoltoon. (Pohjola 2003, 16.)

### 4.3 Sosiaalinen vastuu

Sosiaalisen vastuun keskeisiä osa-alueita ovat vastuullinen henkilöstöpolitiikka eli henkilöstön hyvinvoinnista, osaamisesta ja kouluttamisesta huolehtiminen. Sosiaalisen vastuun piiriin luokitellaan myös tuoteturvallisuus ja kuluttajansuoja. Hyvät toimintatavat ja yhteistyö yritysverkostoissa ovat nykyisin yhä tärkeämpiä asioita globalisoituvassa liike-elämässä. Suhteet lähiyhteisöihin ja yleishyödyllisten toimintojen tukeminen kuuluvat myös yrityksen sosiaalisen vastuuseen. (Pohjola 2003, 16.)

#### Vastuullinen yritystoiminta

Taloudellinen vastuu  
-kannattavuus  
-kilpailukyky  
-tehokkuus  
-omistajien tuotto-odotuksiin vastaaminen  
-yhteiskunnan taloudellisen hyvinvoinnin tuottaminen, rahanvirtaukset ja välilliset vaikutukset

Ympäristö vastuu  
-vesien, ilman ja maaperän suojeleminen  
-ilmastomuutoksen torjunta  
-luonnon monimuotoisuuden turvaaminen  
-tehokas ja säästävä luonnonvarojen käyttö  
-vastuu tuotteet elinkaaresta ja toiminnan arvoketjusta

Sosiaalinen vastuu  
-henkilöstön hyvinvointi ja osaaminen  
-tuotevastuu ja kuluttajansuoja  
-hyvät toimintatavat yritysverkostoissa ja lähiyhteisö sekä yhteiskuntasuhteissa  
-ihmisoikeudet  
-yleishyödyllisten toimintojen tukeminen

#### Kestävä kehitys yritystasolla

**Kuvio 1. Vastuullisen yritystoiminnan elementit** (Hovisalmi–Niskala 2009, 12)

Ympäristöasioiden hoidon tasosta on kehittymässä entistä voimakkaampi kilpailutekijä ja samalla yksi yritysten menestyksen edellytyksistä. Aktiiviset yritykset voivat saada kilpailuetua, kun taas ympäristöasioiden laiminlyöminen saattaa aiheuttaa lisäkustannuksia, yrityskuvan heikkenemistä ja menetettyjä markkinaosuuksia. Ympäristöasioiden tulisi olla osa liiketoimintaa ja strategiaa. Yrityksen johdon tehtävänä on päättää, miten ympäristöasiat otetaan osaksi strategisia valintoja ja mikä asema niillä on yrityksen strategiasa. (Pohjola 2003, 16–17.)

Vastuullinen yritystoiminta on vastuuta ympäröivää yhteiskuntaa ja yritysten sidosryhmiä kohtaan. Sen keskeisiä osa-alueita ovat taloudellinen vastuu,

ympäristövastuu ja sosiaalinen vastuu. Vastuullisen yritystoiminnan kannalta olennaiset asiat ovat oman toiminnan vaikutusten ja sidosryhmien odotusten tunnistaminen. Yrityksen oma toiminta, tuotteet ja palvelut luovat keskeisen peruslähtökohdan vastuullisen yritystoiminnan näkökohtia määriteltäessä. (Pohjola 2003, 16–17.)

Ympäristövastuu on yritysten vastuuta ekologisesta ympäristöstä. Sosiaalinen vastuu voi liittyä esimerkiksi henkilöstön hyvinvointiin ja työskentelyolosuhteisiin, kuluttajansuojakysymyksiin tai hyviin toimintatapoihin yritysverkostoissa. Taloudellinen vastuu on sekä toiminnan liiketaloudellisesta kestäväydestä huolehtimista että yrityksen sidosryhmiin kohdistuvien taloudellisten vaikutusten huomioimista. Hyvä taloudellinen menestys luo perustan vastuullisuuden muille ulottuvuuksille. (Pohjola 2003, 16–17.)

Vastuullinen yritys ottaa huomioon kaikessa päätöksenteossään toimintansa taloudelliset ja sosiaaliset ympäristövaikutukset ja vastuut. Yrityksen taloudellinen suorituskyky luo puitteet sosiaalisen ja ympäristövastuun hoitamiseksi. Uskottavaan vastuullisuuden hoitoon ja vastuulliseen yrityskuvan luomiseen liittyy olennaisesti myös hyvin hoidettu sidosryhmäviestintä. Jotta vastuullisuudesta voidaan saada kilpailuetua, yrityksen tulee tarkastella, missä asiakkaat ja sidosryhmät arvostavat vastuullista toimintaa. Vastuullisuus määritelläänkin ensisijaisesti yrityksen sidosryhmien odotukset ja arvot huomioon ottaen. (Pohjola 2003, 16–17.)

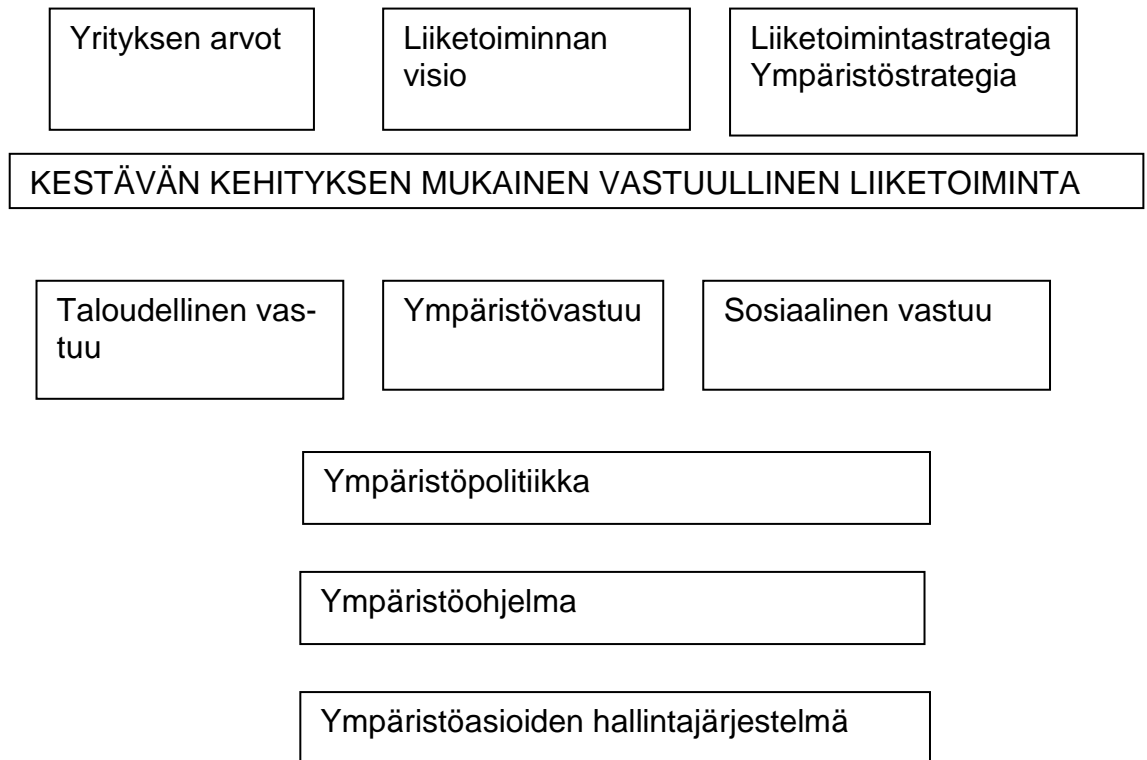
#### ***4.4 Ympäristöasiat osana vastuullista liiketoimintaa***

Yritystoiminta on muuttunut viimeisten vuosikymmenien aikana hyvin paljon. 1990-luvulla avainkäsitteitä olivat asiakaslähtöisyys, tuloksellisuus, laatu ja ydinosaaminen. 2000-luvulla liike-elämän ovat tulleet sellaiset käsitteet kuin arvokeskustelut, eettisyys, yhteiskuntavastuu laatu- ja ympäristöjohtamisen vanavedessä. (Pohjola 2003, 40.)

Ympäristöasioiden huomioon ottaminen liiketoiminnassa alkaa reunaehtojen analysoinnilla. Näitä reunaehtoja ovat muun muassa sidosryhmien vaatimusten, lainsäädännön ja yrityksen toimintaprosessien analysointi. Lähtökohdana



yrityksen ympäristövastuun määrittelyssä ovat seuraavat seikat: mikä toimiala on kyseessä, millaisessa verkostossa toimitaan ja mitkä ovat merkittävimmät ympäristölle aiheutetut kuormitukset. (Pohjola 2003, 40.)



**Kuvio 2. Kestävän kehityksen mukainen vastuullinen liiketoiminta** (Pohjola 2003, 41)

Yrityksen arvot ja visio sekä valittu liiketoimintastrategia linjaavat yrityksen kestävän kehityksen mukaisen yritystoiminnan. Ympäristöstrategia määrittelee ympäristövastuun perusteet yrityksen ydinliiketoiminnassa ja suhteessa sidosryhmiin. Mikäli kestävän kehityksen näkökulma on huomioitu yrityksen toiminnan linjauksissa, ympäristövastuun määrittely ja toteutus on vankalla pohjalla. (Pohjola 2003, 41.)

## 5 LEVIN YMPÄRISTÖOHJELMA

Ympäristöasiat ja kestävä matkailu ovat teemoja, jotka alkavat nousta asiakaspinnassa näkyviin matkailualalla. Matkailijat haluavat tehdä ympäristöä vähemmän rasittavia valintoja ja toisaalta kaivataan tietoa myös siitä, mitä matkailukeskus yrityksineen tekee ympäristön eteen. Pysyäkseen edelläkävijänä Levin on satsattava kestävä kehityksen mukaisiin asioihin. Sitä varten Levin Ympäristötiimi on kehittänyt Green Start – ohjelman yhteismarkkinointiyritysten avuksi. Lisäksi Levin kyläkuvan kehittäminen kilpailueduksi -hankkeessa toteutettiin vuonna 2010 matkailijan ympäristöopas. Oppaasta löytyy vinkkejä, kuinka Levillä matkaillessa voi toimia ympäristöasiat huomioiden. (Kideve 2010a; Levi 2010a.)

Levin matkailualueen kehittämistä varten on laadittu lisäksi Levi III – strategia, joka on visio vuodesta 2020. Strategiassa painotetaan luonnon, ympäristön ja kestävä kehityksen tärkeyttä Levin matkailualueen kehittämisessä. Tärkeää on myös asiakkaiden arvojen ja asenteiden muuttuminen ympäristöä huomioivampaan suuntaan. Strategiaraportin mukaan on olennaisen tärkeää, että alueen kaikki toimijat sitoutuvat Levi III – strategiaan ja huomioivat sen suunnitellessaan omaa toimintaansa. (Ympäristökatselmusraportti 2009, 10.)

### 5.1 Green Start –ohjelma

Green Start -ohjelman aloittavat yritykset sitoutuvat siihen, että lähtökohdat eli ympäristötyön perusasiat ovat jo kunnossa tai ne hoidetaan kuntoon ensimmäisen Green Start vuoden aikana.

Green startin lähtökohdat yrityksessä ovat:

- Meillä on ympäristöohjeistus henkilöstölle. Tämä tarkoittaa, että koko henkilökunta tietää yrityksessä tehdyt ympäristöteot, ja voi kertoa niistä asiakkaille.

- Kerromme ympäristöteoistamme. Tämä tarkoittaa, että yritys sitoutuu viestimään asiakkaille ja yhteistyökumppaneille vastuullisista toimintatavoistaan.
- Motivoimme asiakkaitamme arjen ekotekoihin. Tämä tarkoittaa, että yritys kertoo asiakkailleen, kuinka sen tiloissa tai tuotteita ja palveluja käytettäessä voi tehdä pieniä ekologisia valintoja. Lisäksi yritys kerää ympäristöasioita koskevaa palautetta ja ottaa ne huomioon toimintaa kehittäessään.
- Kunnioitamme ja haluamme säilyttää paikallista luontoa, maisemaa, eläimiä ja kasveja. Tämä tarkoittaa, että yritys omassa toiminnassaan varmistaa, ettei tuhoa, kuluta, häiritse tai roskaa luontoa ja minimoi toimintansa ympäristövaikutukset.
- Noudatamme Rakennetun ympäristön laatukäsikirjaa niiltä osin kuin se on yrityksen toiminnassa mahdollista. Tämä tarkoittaa, että yritys seuraa Kideven (Kittilän kunnan elinkeinotoimen liikelaitos) laatimaa laatukäsikirjaa ja ottaa käyttöön sen suosituksia. Suosituksiin kuuluu esimerkiksi Levin ympäristökalendareri, jossa ohjeistetaan milloin asennetaan ja poistetaan jouluvalot, kesäkukat, kanervat, ja milloin on pihan ja ympäristön kevätsiivouksen aika.
- Meillä on roskaton ja siisti, vuodenaikojen mukaisesti huolittu toimitila ja lähiympäristö.
- Noudatamme voimassa olevia kunnan jätehuoltomääräyksiä
- Meillä on ympäristövastaava. Tämä tarkoittaa, että yrityksessä on ympäristöasioista vastaava nimetty henkilö. (Levi 2010a.)

Lähtökohdat täytettyään yritys saa käyttöönsä Green Start –sertifikaatin ja Green Levi-logon (Levi 2010a).

## ***5.2 Levin laatuperiaatteet***

Levin laatuperiaatteita määritettäessä lähtökohdiksi on valittu alueen ainutlaatuinen luonto, ympäristöystävällisyys sekä kestävä kehityksen periaatteet. Oikeilla materiaali- ja kasvillisuusvalinnoilla voidaan tukea alueen oma-

leimaista, laadukasta ilmettä ja varmistaa se, että huolto ja kunnossapito pystytään hoitamaan laadukkaasti. (Kideve 2010b.)

Näitä laatuperiaatteita suositellaan noudatettavaksi kaikessa Levin ympäristörakentamisessa ja ylläpidossa niin kunnan kuin yksityisten alueilla:

- tiettyjen puu- ja kasvilajien käyttö viherrakentamisen suositusten mukaisesti
- kasvien menestyksen takaava istuttamis- ja hoitotapa
- pintamateriaalien käyttösuositukset
- valaistuksen käyttö kyläkuvaan korostavana yhtenäisen valaistussuunnitelman mukaisesti
- kyläkeskuksen tiloja rajaavien rakenteiden, aitojen ja porttien toteuttaminen esteettisesti ja Levin rakennustapaohjeita noudattaen
- ulkotilaan sijoitettavan, kausiluontoisen, siirrettävän kalustuksen ja varustuksen toteuttaminen esteettisesti ja laadukkaasti
- ulkoterassien varustuksen laadukkuus
- ympäristörakenteiden pitkäikäisyyden ja uusiokäytön varmistaminen
- kyläkuvaan sopiva opastus sekä näyteikkunoiden ja ulkomainosten selkeä ilme. (Kideve 2010b.)

### **5.3 Levin ympäristöarvot**

- kestävän kehityksen jatkuva parantaminen
- puhtaan luonnon kunnioittaminen
- energiatehokkuuden kehittäminen
- ympäristörakentamisen esteettisyys
- tehokkuus hankinnoissa ja logistiikassa
- lappilaisen kulttuurin ja perinteiden kunnioittaminen. (Levi 2010b.)

Levillä on ympäristö ajatellen määritelty viisi helppoa asiaa, joita jokainen voi tehdä ympäristön hyväksi:

- säästä energiaa sammuttamalla turhat valot ja laitteet

- nauti raikasta hanavettämme
- anna autollesikin Levillä vapaapäivä
- kannata aktiivisesti roskattomuutta
- suosi paikallisia tuotteita ja palveluita. (Levi 2010b.)

”On parempi, että 100 ihmistä tekee ympäristön puolesta 5 asiaa, kuin että 5 ihmistä tekee 100 asiaa” (Levi 2010b).

#### **5.4 Levin ympäristöpolitiikka**

Puhdas luonto on vahvuus ja kaiken toiminnan lähtökohta. Valitsemalla energiaystävällisiä ja tehokkaita toimintatapoja ja materiaaleja, ympäristöä rakennetaan suunnitelmallisesti esteettisyyttä vaalien. Päätöksissä otetaan huomioon paikallisuus, lappilainen kulttuuri ja perinteet aina kun se on mahdollista. (Levi 2010b.)

Ympäristökatselmusten perusteella on tunnistettu toiminnan ympäristönäkökohdat, joista merkittävimmät ovat energiankulutus, hankinnat, jätehuolto ja keskuksen sisäinen liikenne. Nämä kohdat määrittävät ympäristötyön tavoitteet. Alueellinen yhteistyö ja henkilökunnan sitoutuminen on kaiken edellytys myös tässä toiminnassa. Asiakkaiden tuella päästään parhaiten tavoitteisiin. (Levi 2010b.)

#### **5.5 Energiansäästö lämmityksessä, lumetuksessa ja valaistuksessa**

Suurin osa alueen yrityksistä on liittynyt mukaan alueelliseen kaukolämpöön, joka käyttää polttoaineena öljyä, turvetta ja haketta. Kittilän alueen uusissa vuokra-asuntokohteissa käytetään pääasiassa maalämpöä ja muutenkin rakentamisessa on kiinnitetty huomiota lämpötalouteen esimerkiksi paremmilla lämpöeristeillä. Uudessa, vuonna 2009 valmistuneessa Hotelli Levi Panoramassa hyödynnetään maalämpöä lämmityksessä ja huoneilman ilmastoinnissa. Lisäksi kesäaikana 40 hotellihuoneen käyttövesi saadaan aurinko-

paneeleiden avulla aurinkosähköstä. Kylmlaitteistoista tulevia lämmöntalteenottoja on jo käytössä Levi Summit kokous- ja kongressikeskuksessa. (Levi 2010c.)

Rinteiden lumetuksessa on siirrytty automaattilumetukseen, joka tarkoittaa sitä, että lunta tehdään koko ajan optimaalisissa olosuhteissa, jolloin päästään pienimmillä energiakustannuksilla. Lisäksi kaksi kolmasosaa rinteistä lumetetaan ekologisesti lumiaidoilla, joiden määrää lisätään vuosittain. Valaistuksessa, kuten katuvaloissa on siirrytty led-valoihin ja energiasäästölamppuihin. Rinteiden aukioloaikoja on aikaistettu siten, että hyödynnetään mahdollisimman tehokkaasti luonnonvaloa ja saadaan rinteiden valaistusajoja lyhennettyä. (Levi 2010c.)

## **5.6 Maisemointi, kierrätys ja liikenne**

Levin rinteiden maisemointi on saatettu valmiiksi ja talvella kiinnitetään huomiota lumitöiden tehokkuuteen ja samalla huomioidaan, että lopputulos on myös mahdollisimman kaunis ja toimiva. (Levi 2010d.)

Leville on vuonna 2008 asennettu useita kierrätyspisteitä. Useissa yrityksissä, joissa syntyy biojätettä ratkaisevasti, on tehty sopimus jätehuoltoyrityksen kanssa biojätteen keruusta. Hotellit pyrkivät matkanjärjestäjien kanssa yhteistyössä luontoa säästäviin sopimuksiin. Hotellit minimoivat siivousten, liina-vaatteiden ja pyyhkeiden vaihdot ja pesut silloin kuin se vain on mahdollista. Maailmancup-kilpailujen banderollit kierrätetään uusiokäyttöön. (Levi 2010e.)

Kaavoituksessa huomioidaan, että uusilta kaava-alueilta saadaan suorat kevyenliikenteenyhteydet keskustaan. Kyläkeskusta on rakennettu tiiviiksi kokonaisuudeksi eli aktiivisin matkailu on rajattu mahdollisimman pienelle alueelle. Alueella toimii talvisin ilmainen joukkoliikenne (Ski Bus) ja kesäisin käytössä ovat kyläpyörät. Levin Matkailu Oy:n aloitteesta rautatieyhteys Leville on lisätty Tunturi-Lapin maakuntakaavaan ja esiselvitystyö hankkeen toteuttamiseksi on käynnistynyt. (Levi 2010f.)

## 6 YMPÄRISTÖ- JA LAATUJÄRJESTELMÄT

Ympäristöjohtamisen avuksi on kehitetty ympäristöasioiden ympäristöjärjestelmiä, joiden avulla ympäristöasioiden hoito voidaan yhdistää yrityksen muihin johtamisjärjestelmiin. Ympäristöjärjestelmien tarkoituksena on tukea ympäristönsuojelua tasapainossa yrityksen teknisten ja taloudellisten tarpeiden kanssa. Ympäristöasioiden tehostunut huomioiminen parantaa samalla myös yrityksen toiminnan laatua ja esimerkiksi työturvallisuutta. Sertifioitu ja säännöllisesti auditoitu ympäristöjärjestelmä on osoitus yrityksen ympäristöasioiden järjestelmällisestä huomioonottamisesta jokapäiväisessä toiminnassa. (Energiateollisuus 2011.)

Ympäristöjärjestelmät kehitettiin 1990 – luvun alkupuolella ympäristöjohtamisen työkaluksi. Ne otettiin nopeasti käyttöön laatujärjestelmien jälkeen (ISO 9001 ja ISO 9004 -laatujärjestelmät) ja ne noudattavat yleisesti ottaen niiden periaatteita. EU:n asetukseen perustuva EMAS – järjestelmä julkistettiin vuonna 1993, mutta Suomessa EMASiin liittyminen on ollut mahdollista vasta muutamaa vuotta myöhemmin. Eurooppalaisten ympäristöjärjestelmien julkistaminen nopeutti kansainvälisen ympäristöstandardin luomista ja kansainvälinen ISO 14001 – järjestelmä julkistettiin syksyllä 1996 ja tällä hetkellä sen uusin versio on vuodelta 2004. ISO 14001 tuli nopeasti kaikkein suosituin järjestelmä niin Suomessa kuin muualla maailmassa. (Lovio 2004, 123, 125.)

Useissa yrityksissä on ensin rakennettu laatujärjestelmä. Tämän jälkeen myös ympäristöjärjestelmän rakentaminen on saattanut tulla ajankohtaiseksi. Tällöin ympäristöjärjestelmä tulee yhdistää olemassa olevaan laatujärjestelmään. Yhdistäminen nopeuttaa huomattavasti ympäristöjärjestelmän käyttöönottoa, koska esimerkiksi dokumenttien hallintaa ja sisäisiä auditointeja koskevat toimintatavat ovat jo ennestään tuttuja. Laatujärjestelmien rakentamisen yhteydessä dokumentoidaan kaikki organisaation toiminnot, kun taas ympäristöjärjestelmässä toiminnot käydään läpi ympäristönäkökulmasta. Ympäristöjärjestelmä sivuaa monia yrityksen toimintoja ja järjestelmiä, kuten ohjaus- ja valvontajärjestelmiä, asiakaspalvelua, markkinointia, tietojenhallintaa ja taloushallintoa. Ympäristöjärjestelmätyö ei siis ole vain yrityksen ympä-

ristöpäällikön tai vastaavan työtä, vaan koko henkilöstö on syytä ottaa mukaan jo prosessin alkuvaiheessa. (Energiateollisuus 2011.)

Kylpylähotelli Levitunturi on ollut vuosina 2005–2007 mukana Destination Quality Net –työryhmässä yhdessä muiden Levin alueen avainyritysten kanssa. DQN on matkailukeskusten laatuohjelma laadun kehittämisen ja seurannan työkalu, jonka avulla on mahdollista luoda matkailukeskukselle yhteinen toimintamalli. Lisäksi kylpylähotelli Levitunturi on tehnyt vuodesta 2004 asti ISO 9001 -standardin mukaista laatutyötä ja vuonna 2009 hotelli- ravintola- ja kokouspalvelut palkittiin laatusertifikaatilla. (MEK 2007.)

### **6.1 ISO 9000 –standardisarja**

ISO 9000 – sarjan standardeihin kuuluu ISO 9001 ja ISO 9004. Ensimmäisen tason standardi ISO 9001 määrittelee laadunhallintajärjestelmän vaatimukset yritykselle, joka haluaa luoda tuotteen, joka täyttää niin asiakkaiden kuin lakien vaatimukset. Tuotteen tavoitteena on siis parantaa asiakastytyvyyttä. ISO 9004 – standardissa tehokkuus kasvaa ja sillä saavutetaan liiketoiminnan tavoitteet. Standardit ISO 9001 ja ISO 9004 on laadittu standardipareiksi niiden käytön helpottamiseksi. Käytettäessä standardeja pareittain ne on helppo suhteuttaa muihin hallintajärjestelmiin kuten ISO 14001 ympäristönhallintajärjestelmään. (SFS 2011a.)

### **6.2 ISO 14000 –standardisarja**

ISO 14000 on kansainvälisen ISO:n (International Organization for Standardization) standardisarja, johon kuuluu useita eri standardiluokituksia. Tavoitteina ovat muun muassa raaka-aineiden ja energiankulutuksen vähentäminen, prosessien tehostaminen ja materiaalien uusiokäyttö. ISO-standardeja käytetään useiden maiden ympäristölainsäädännön perustana. (Kalmari–Kelola 2009, 95.)

ISO 14000 – standardisarjaan kuuluu seuraavat standardit:



- Ympäristöjärjestelmät (ISO 14001 ja ISO 14004)
- laatu- ja ympäristöjärjestelmien auditointi (ISO 19011)
- Ympäristömerkinnät (ISO 14021 ja ISO 14025)
- ympäristönsuojelun tason arviointi (ISO 14031)
- termit ja määritelmät
- tuotekohtaiset standardit

(Pesonen–Hämäläinen–Teittinen 2005, 15; Pohjola 2003, 64.)

ISO 14000 – standardisarja on näkyvin osa ISO:n ympäristötyötä ja se edistää kestävästä kehitystä. Standardit ovat sovellettavissa kaikenkokoisiin ja kaikenkokoisiin organisaatioihin niin julkisella kuin yksityisellä sektorilla. ISO 14000 – standardit tarjoavat työkaluja ja tekniikoita ympäristönäkökohtien hallintaan ja ympäristönsuojelun parantamiseen. Standardit kannustavat yrityksiä ottamaan aktiivisen roolin ympäristöasioiden hoidossa. Standardeja hyödyntämällä yritys voi saavuttaa huomattavia liiketaloudellisia etuja, kuten:

- vähentynyt raaka-aineiden ja muiden resurssien tarve
- vähentynyt energiankulutus
- tehostuneet prosessit ja jakeluketjut
- vähemmän jätettä ja sen käsittelystä aiheutuvia kuluja
- materiaalien uusiokäyttö. (Ympäristöasioiden hallinta 2010, 3.)

Yhä useammat organisaatiot tiedostavat ympäristöasioiden hallinnan, yhteiskuntavastuun ja kestävästä kehityksen tarpeen. Kansainvälinen standardi on malli ja ohjeistus hyvästä käytännöstä ja näin ollen mittatikka ympäristöasioiden hallintaan ja niistä viestimiseen. Standardit ovat suosituksia ja niiden käyttö on vapaaehtoista. ISO on sitoutunut pitämään ISO 14000 – sarjan ajan tasalla, se seuraa niiden käyttöä voidakseen kehittää niiden sisältöä käyttäjien tarpeita ja odotuksia vastaaviksi. (Ympäristöasioiden hallinta 2010, 4, 6.)

### **6.3 ISO 14001 –sarja**

ISO 14001 on maailman tunnetuin ympäristöjärjestelmämalli, joka auttaa organisaatioita sekä parantamaan ympäristönsuojelunsa tasoa että osoittamaan sidosryhmilleen hyvää ympäristöasioiden hallintaa. Rakenteeltaan ISO 14001 on joustava, se sopii minkä tahansa kokoiselle ja tyyppiselle yritykselle. Sen keskeisiä periaatteita ovat sitoutuminen jatkuvaan parantamiseen ja lainsäädännön vaatimusten noudattamiseen. ISO 14001 – standardi ei aseta vaatimuksia ympäristönsuojelun tasolle, vaan se on kunkin organisaation itse määriteltävissä. Se ei myöskään anna tarkkoja vaatimuksia sille, miten vaatimukset täytetään eikä minkälaisia työkaluja organisaation tulisi käyttää. (Ympäristöasioiden hallinta 2010, 5–6; Pesonen ym. 2005, 15.)

ISO 14001 – sarja perustuu ”Suunnittele – Toteuta – Arvioi - Toimi” – menettelyyn (PDCA = Plan-Do-Check-Act). Pääpiirteittäin menetelmä voidaan kuvata seuraavasti:

- Suunnittele: aseta päämäärät ja prosessit organisaation ympäristöpolitiikan tulosten saavuttamiseksi
- Toteuta: toteutetaan suunnitelman mukaiset prosessit
- Arvioi: tarkkaile ja mittaa prosesseja ja vertaa niitä ympäristöpolitiikkaan, päämääriin ja muihin vaatimuksiin
- Toimi: ryhdy toimenpiteisiin, joilla parannetaan ympäristöjärjestelmän suorituskykyä (ISO 14001 2011, 1.)

#### **6.3.1 ISO 14001 hyödyt:**

ISO 14001- ympäristöjärjestelmän käyttöönotolla on saavutettavissa monia liiketoiminnallisia hyötyjä. Toimiva ympäristöjärjestelmä:

- yhdistää ympäristöasiat entistä paremmin osaksi johtamista ja toiminnan suunnittelua

- lisää kustannustehokkuutta tehostamalla esimerkiksi raaka-aineiden ja energian käyttöä sekä vähentämällä jätemääriä
- edistää henkilöstön ympäristötietoisuutta ja osallistumista
- varmistaa ympäristölainsäädännön vaatimusten noudattamista ja auttaa muutosten ennakoinnissa
- edistää ympäristövaikutusten huomioonottamista tuote- ja palveluketjujen eri vaiheissa
- parantaa ympäristöriskien hallintaa ja turvaa toiminnan jatkuvuutta
- osoittaa sidosryhmille (asiakkaille, yhteistyökumppaneille, yhteisölle, viranomaisille ja rahoittajille) vastuullisuutta ympäristöasioiden hoidossa
- tukee organisaation ympäristöviestintää, yrityskuvan rakentamista sekä markkinointia
- tarjoaa mahdollisuuden osoittaa vaatimustenmukaisuus auditoinnilla tai riippumattoman osapuolen suorittamalla sertifiointilla. (SFS 2011b.)

### **6.3.2 ISO 14001 sertifiointi**

Yritys voi hakea järjestelmälleen sertifikaattia, jolla voidaan todentaa ulkopuolisille tahoille yrityksen ympäristöjärjestelmän täyttävän standardin vaatimukset (Energiateollisuus 2011). Moni organisaatio uskoo sertifiointin tuovan lisäarvoa julkikuvaan ja asiakassuhteisiin (Ympäristöasioiden hallinta 2010, 5).

ISO 14001- sertifikaatin rakenteeseen kuuluu alustava ympäristökatselmus, jossa selvitetään yrityksen ympäristöasioiden sen hetkinen tila. Seuraavaksi laaditaan toimiva ympäristöpolitiikka ja suunnitellaan ympäristöjärjestelmä. Siihen kuuluu toiminnan ympäristönäkökohtien ja sidosryhmien ympäristöasioiden tunnistaminen, ympäristöpäämäärien- ja tavoitteiden asettaminen,

ympäristöohjelmien suunnitteleminen ja päämäärien ja tavoitteiden saavuttamiseksi sekä ympäristöasioiden hoitoa tukeva suunnitelma ja sen dokumentointi. Tämän jälkeen yritys on valmis toteuttamaan järjestelmänsä ja varmistamaan, että yrityksen työntekijät kykenevät toimimaan näiden periaatteiden mukaisesti. Seuraavaksi yrityksen tehtävänä on luoda toimintatavat tarkkailua, mittaamista, poikkeamien korjaamista sekä auditointeja varten. Lopuksi johto tekee ympäristökatselmuksensa ja varmistuu siitä, että yritys on valmis parantamaan ympäristöasioita jatkuvasti. Katselmuksen jälkeen ympäristöjärjestelmä voidaan sertifioida. (Energiateollisuus 2011.) ISO 14001 sertifikaatti vaatii, että ympäristöjärjestelmää pidetään ajan tasalla ja sitä kehitetään koko ajan haitallisten ympäristövaikutusten estämiseksi. (Moisio-Sahlberg-Tuominen 2008, 21). Järjestelmää voidaan parantaa asettamalla uusia ja vaativampia ympäristötavoitteita, laajentamalla niitä tai soveltamalla järjestelmää uusiin toimintoihin sekä yrityksen alihankkijoihin ja muihin sidosryhmiin. Mikäli sertifioitu yritys ei täytä kaikkia ISO 14001- standardin mukaisia velvollisuuksiaan tai on antanut yrityksestään vääriä tietoja, voidaan sertifikaatti peruuttaa kokonaan tai määräajaksi. (Pesonen ym. 2005, 81, 92.)

#### **6.4 EMAS – järjestelmä**

Vuonna 1993 julkistettu EMAS – järjestelmä (The Eco-Management and Audit Scheme) toimii samalla periaatteella kuin ISO 140001, mutta se on käytössä vain Euroopan maissa. Suomessa EMAS:iin (vapaaehtoinen ympäristöasioiden hallinta- ja tarkastusjärjestelmä) liittyminen on ollut mahdollista vuodesta 1996. Kuten ISO 14001 – mukaisessa ympäristöjärjestelmässä, EMAS sitoutuu noudattamaan ympäristölainsäädäntöä ja kehittämään jatkuvasti ympäristöasioitaan. Erona järjestelmien välillä on esimerkiksi se, että EMAS –merkintä vaatii vähintään kolmen vuoden välein julkisen ympäristöselonteon, jonka todentaa ulkopuolinen auditoija. Myös ympäristönsuojelun taso on korkeampi muihin ympäristömerkkeihin verrattuna. Suomessa EMAS – järjestelmän tunnettuus ei ole samaa luokkaa kuin esimerkiksi ISO 14001 –järjestelmän. (Travelcon Oy 2011; Lovio 2004, 123.)



Kuvio 3. EMAS –logo (Ympäristö 2010)

### EMAS-järjestelmän rakenne



Kuvio 4. EMAS – järjestelmän rakenne (Ympäristö 2010)



Kuvio 5. EMAS:in JA ISO 14001:n eroavaisuudet (Ympäristö 2010)

## 7 JOUTSENMERKKI – POHJOISMAINEN YMPÄRISTÖMERKKI

Vuonna 1989 Pohjoismaisen ministeriöneuvoston päätöksellä perustettu Joutsenmerkki on Pohjoismaiden yhteinen ympäristömerkki. Maailmalla on lukuisia kansainväliset mitat täyttäviä ympäristömerkkejä, mutta Suomessa on käytössä virallisesti vain kaksi ympäristömerkkiä Joutsenmerkki ja Euroopan ympäristömerkki, EU-Kukka. Ensimmäinen on pohjoismainen ja jälkimmäinen EU:n laajuinen. Virallisten merkkien lisäksi markkinoilla on myös Ruotsin luonnonsuojelujärjestön merkki Bra Miljöval. Joutsenmerkin visiona on kestävä kehitys. Merkin avulla pyritään ohjaamaan kuluttajia ja muita ostajia valitsemaan ympäristön kannalta viisaasti sekä kannustetaan valmistajia ja palveluntarjoajia tarjoamaan ympäristön kannalta parempia vaihtoehtoja. Joutsenmerkki kertoo tuotteen olevan ympäristön kannalta parhaiden joukossa. (Ympäristömerkki 2011a; Nikula 2005, 252.)

### **7.1 Miksi kannattaa hakea Joutsenmerkkiä?**

- Hotelli saa käyttää markkinoinnissaan Joutsenmerkkiä. Joutsenmerkillä on hyvin suuri tunnettuus ja luotettavuus Pohjoismaissa.
- Joutsenmerkki on kustannustehokas ja yksinkertainen tapa viestittää ympäristötyöstä ja ympäristösitoutumisesta asiakkaille ja toimittajille.
- Hotellin henkilökunta osallistuu joutsenmerkkityöhön.
- Hotelli voi usein vähentää kustannuksiaan pyrkiessään johdonmukaisesti vähentämään energiankulutustaan sekä kemiallisten tuotteiden ja lajittelemattomien jätteiden määrää.
- Joutsenmerkkivaatimukset ovat vaativia, ja hotellin ollessa Joutsenmerkitty, hotellin ympäristö on todistetusti korkealuokkaista.

- Ympäristökysymykset ovat monimutkaisia ja erityisiin kysymyksiin perehtyminen voi viedä paljon aikaa. Joutsenmerkkiä voi pitää tämän työn oppaana.
- Joutsenmerkki asettaa ympäristön kannalta tärkeimpiä hotellin alueita koskevia vaatimuksia ja antaa lisäksi parannusehdotuksia. Siksi Joutsenmerkin kanssa työskentely on yksinkertaista. (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 1.)

## ***7.2 Mitä voidaan joutsenmerkitä?***

Eri tuoteryhmille on laadittu kriteerejä, joissa otetaan huomioon luonnonvarojen energiankulutus, haitalliset päästöt, melu, haju, jätteet ja mahdollisuus hyötykäyttöön. Kriteerit laaditaan asiantuntijaryhmässä, jotka arvioivat tuotteen olennaisia ympäristövaikutuksia tuotteen elinkaaren eri vaiheissa – valmistuksessa, jakelussa, käytössä ja poistossa. (Nikula 2005, 255.)

Vuoden 2010 lopussa kriteereitä oli 65 eri tuoteryhmälle ja käyttöoikeuksia oli myönnetty Pohjoismaissa 2010 kappaletta ja Suomessa yhteensä 343. Suomen markkinoille saatiin uusina joutsenmerkittyinä tuotteina muun muassa kosmetiikkaa, leikkikaluja ja kynntilöitä. Joutsenmerkkiä palvelualueilla edustivat hotellit, ravintolat ja painot. Uusia kriteereitä vahvistettiin muun muassa seuraaville tuoteryhmille: kosmetiikka, ladattavat paristot ja tulisijat. Pohjoismaisittain suurimmat tuoteryhmät ovat hotellit, painot ja kaupat. (SFS Vuosikertomus 2010, 20.)

## ***7.3 Joutsenmerkin hakeminen ja kustannukset***

Joutsenmerkkiä haetaan kirjallisella lomakkeella sen Pohjoismaan ympäristömerkintätoimistoon, missä toimintaa harjoitetaan. Hakemukseen kuuluu hakemuslomake ja kirjallinen aineisto, jolla osoitetaan jokaisen kriteerin täyttyminen. (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 3.)

Suomen Standartoimisliitto SFS-Ympäristömerkintä hallinnoi aikaisemmin pohjoista ympäristömerkintää Joutsenmerkkiä Suomessa, mutta 1.1.2011 lähtien se siirtyi valtion omistaman Motiva Oy:n tytäryhtiöön Motiva Service Oy:hyn (SFS vuosikertomus 2010, 20; Motiva Services Oy 2011). Tavoitteena on entistä vahvempana toimijana edistää ympäristölle parempien tuotteiden tuotantoa ja kestäväää kulutusta (Karppelin 2011, 2). Motiva Services hallinnoi myös EU-Kukkaa. Toimintaa valvoo jokaisessa Pohjoismaassa kyseisen maan hallitus (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 1).

Lisäksi Pohjoismainen ympäristömerkintä tarkistaa paikan päällä, että vaatimukset täytetään. Tarkistuksessa on esitettävä esimerkiksi lähetettyjen lomakkeiden alkuperäiskappaleet ja mittauspöytäkirjat, jotka vahvistavat, että vaatimukset täytetään. Vaatimukset ovat voimassa riippumatta siitä käyttääkö hotelli alihankkijoita vai ei. Joutsenmerkin haku ei ole ilmaista, sillä hakemuksen yhteydessä peritään hakemusmaksua ja lisäksi vuosittain peritään vuosimaksua hotellin liikevaihdon perusteella. (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 3–4.) Maksuilla katetaan muun muassa kriteerien kehittämisestä ja merkinnän markkinoinnista aiheutuvia kuluja. Tästä syystä usein pienet yritykset eivät hanki Joutsenmerkkiä, vaikka niiden tuotteet täyttäisivätkin kriteerit. (Sarkkinen 2006, 66.)

#### **7.4 Mitä joutsenmerkintään vaaditaan?**

- hotellin yleiskuvaus on lähetettävä
- energian raja-arvo on täytettävä
- lisäksi on täytettävä yksi kolmesta muusta raja-arvosta
- kaikki pakolliset vaatimukset on täytyttävä
- on täytettävä vähintään 60 % luvussa käyttö ja huolto olevista pistevaatimuksista
- on täytettävä vähintään 65 % luvussa käyttö ja huolto olevista pistevaatimuksista
- on täytettävä vähintään 65 % kaikista pistevaatimuksista
- Pohjoismainen ympäristömerkintä on tarkastanut paikan päällä, että vaatimukset täytetään (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 3.)



Seuraavaksi käymme läpi sitä, minkälaiset mahdollisuudet Hotelli Levitunturilla olisi pienillä investoinneilla ja parannuksilla saada Joutsenmerkki käyttöönsä. Kaikkiin kohtiin emme valitettavasti saaneet suoraa vastausta, mutta olemme kuitenkin käyneet läpi, mitkä ovat pakollisia vaatimuksia ja mitkä puolestaan pistevaatimuksia. Kohdassa 7.8 joutsenmerkin ympäristövaatimukset otimme huomioon vain ne kohdat, jotka liittyvät jollain tapaa kylpylä-hotelli Levitunturiin, emme esimerkiksi käsittele kohtaa puutarha, koska hotelista ei sellaista löydy.

## **7.5 Yleiskuvaus**

Hakemukseen on täytettävä muun muassa hotellin yleiskuvaus:

- majoitusliikkeen tyyppi/yleiskuvaus
- mahdollisten kokoustilojen, ravintolan, uima-altaan ja/tai puutarhan kuvaus
- vuotuinen majoitusliikevaihto
- huoneiden lukumäärä
- huonekäyttöaste
- hotellin kokonaispinta-ala (lämmitetty sisäpinta-ala) ja mahdollinen puutarhapinta-ala
- ravintolan vuotuinen ravintolaliikevaihto ja mikäli mahdollista vuotuinen ravintola-asiakkaiden lukumäärä
- tieto siitä, onko majoitusliike liitetty kunnalliseen vesi- ja viemäriverkostoon. (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 3–4.)

## **7.6 Raja-arvot**

Hakemukseen on täytettävä lisäksi hotellin neljä raja-arvoa:

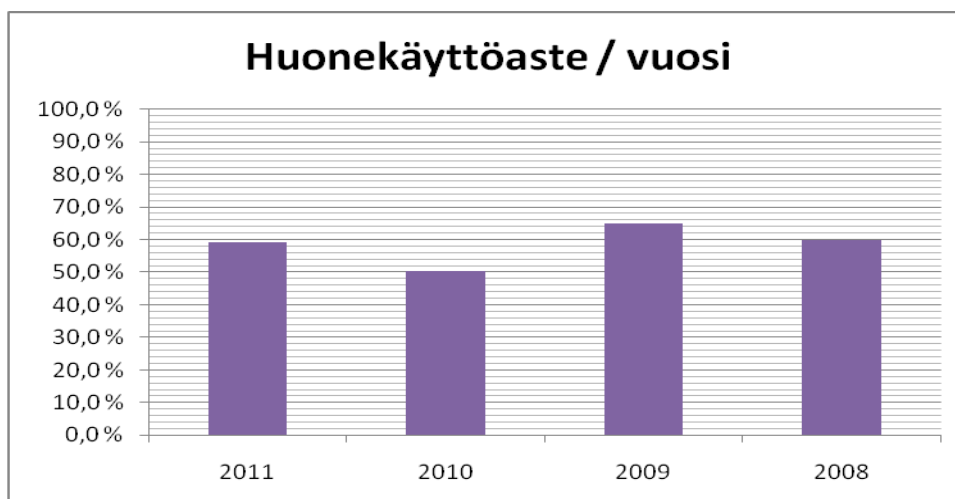
- energiankulutus (pakollinen)
- vedenkäyttö
- kemialliset tuotteet
- jätehuolto (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 5.)

Joutsenmerkin saamiseksi on energiankulutuksen lisäksi täytettävä vähintään yksi raja-arvo, jonka arvot suhteutetaan vuotuisen yöpymisten lukumäärään. (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 5).

### 7.6.1 Luokittelu

Yritykset, joiden ravintolaliikevaihto ilman aamiaista on yli 45 % ravintolan ja majoituksen yhteenlasketusta liikevaihdosta ja joiden huonekäyttöaste lisäksi ylittää 60 % saavat Pohjoismaisen ympäristömerkinnän luvalla laskea jokaisen ravintola-asiakkaan 0,25 yöpymisvuorokaudeksi. Raja-arvot vaihtelevat harjoitettavan toiminnan mukaan, jossa majoitusliikkeet on luokiteltu kolmeen eri luokkaan. (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 5–6.) Kylpylähotelli Levitunturin kohdalla tämä tarkoittaa sitä, että se luokitellaan Luokka A:han, koska sen huonekäyttöaste on yli 60 %.

**Taulukko 1. Kylpylähotelli Levitunturin huonekäyttöaste (Kitkiöjoki 2011)**

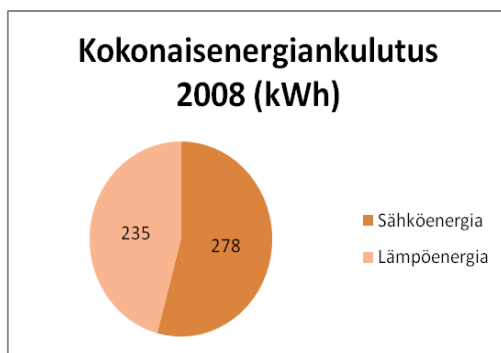


## 7.6.2 Energiankulutus

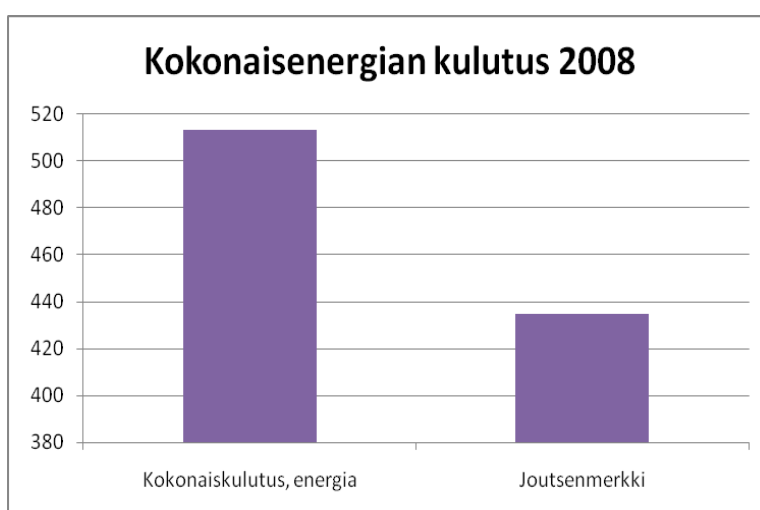
Energiankulutuksen raja-arvo on pakollinen ja sen on aina täytyttävä. Raja-arvo suhteutetaan joko vuotuisen yöpymisten lukumäärään tai majoitusliikkeen kokonaispinta-alaan. Energiankulutus lasketaan joko sähkön- ja lämmönkulutuksen mukaan per vuosi ja neliometri (hotellin lämmitetty kokonaispinta-ala) tai sähkön- ja lämmönkulutus per vuosi ja vierasyö. Energian raja-arvo ottaa hotellin maantieteellisen sijainnin huomioon. Energiankulutus tarkoittaa hotellin ostamaa sähköä, lämpöä ja polttoainetta ja käytettyä lämmitettyä vettä. Hotellin oman pesulan energiankulutuksen voi vähentää kokonaisenergiankulutuksesta. Pinta-alalla tarkoitetaan majoitusliikkeen lämmitettyä kokonaissisäpinta-alaa. Mikäli hotellilla on käytössä lämpöpumppu, raja-arvolaskelmassa lasketaan energiaksi vain syötetty sähköenergia sekä mahdollinen muu lisälämpö. (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 5–7.)

Vuonna 2008 tehdyn tutkimuksen mukaan Kylpylähotelli Levitunturin energiankulutus oli kohtalaisen korkea; sähköenergian kulutus rakennusneliöihin suhteutettuna 278 kWh/m<sup>2</sup>, lämpöenergian kulutus 235 kWh/m<sup>2</sup> ja kokonaisenergiakulutus arvioilta 513 kWh/m<sup>2</sup>. Tässä tulee kuitenkin ottaa huomioon se, että hotellissa on kylpylä, joka lisää huomattavasti kulutusta. Kuitenkin Joutsenmerkin vaatimustaso on ollut kyseisenä vuonna 435 kWh/m<sup>2</sup>, josta hotellin lukema poikkeaa selvästi. Kylpylähotelli Levitunturi kuuluu alueen kaukolämpölaitokseen, jossa käytetään polttoaineena palaturvetta ja puuta. Palaturve on hitaasti uusiutuva biomassapolttoaine, joka aiheuttaa palaessaan muun muassa hiilidioksidipäästöjä. Sähköntoimittajana toimii Rovakaira Oy, joka on Pohjois-Suomessa toimiva sähköyhtiö. Rovakaira sähköstä suurin osa tuotetaan vesivoimalla, joka on uusiutuva energianlähde ja sen aiheuttamat kasvihuonekaasupäästöt ovat lähellä nollaa. (Ympäristökatselmusraportti 2009, 19–20.) Valitettavasti tuoreemmat lukemat eivät valitettavasti ehtineet tähän työhön.

**Taulukko 2. Kylpylähotelli Levitunturin kokonaisenergiakulutus kilowattitunteina vuonna 2008** (Ympäristökatselmusraportti 2009, 19–20)



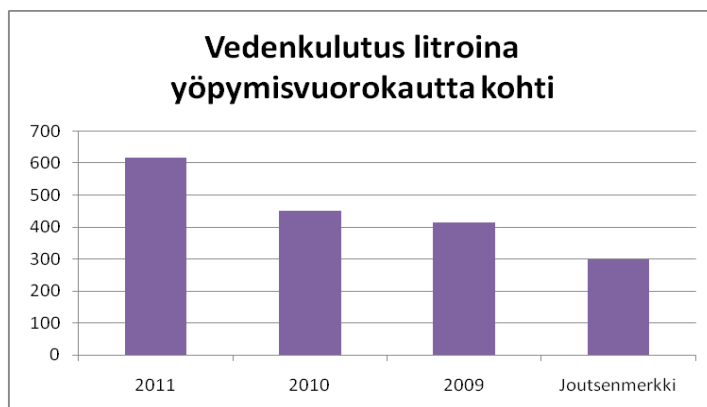
**Taulukko 3. Kylpylähotelli Levitunturin kokonaisenergiakulutus verrattuna Joutsenmerkin raja-arvoon 2008 (Ympäristökatselmusraportti 2009, 19–20)**



### 7.6.3 Vedenkäyttö

Vedenkäyttö koskee yrityksen kaikkea makean veden käyttöä. Jos majoitusliikkeellä on oma pesula, sen vedenkäytön saa vähentää koko vedenkäytöstä. (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 9.) Kylpylähotelli Levitunturi kuuluu raja-arvoltaan luokkaan A, joten se saa kuluttaa vettä 300 litraa per yöpyminen. Se kuuluu kunnalliseen vesihuollon piiriin, joten jätevesien käsittely on hoidettu asianmukaisesti. Kylpylähotelli Levitunturin vedenkulutus yöpymisvuorokautta kohti oli 618 litraa, 31.7.2011 mennessä mitattuna (Kitkiöjoki 2011), joka jää vielä 318 litraa raja-arvosta. Hotellilla ei ole omaa pesulaa.

**Taulukko 4. Kylpylähotelli Levitunturin vedenkulutus litroina yöpymisvuorokautta kohti (Kitkiöjoki 2011)**



#### 7.6.4 Kemiaalliset tuotteet

Kemiaalliset tuotteet koskevat kaikkea siivoukseen ja astianpesuun käytettävien kemiallisten tuotteiden käyttöä (ei tekstiilipesuaineita eikä erikoispuhdistus- ja uima-allaskemikaaleja). Raja-arvo mitataan aktiivisena aineena eli kemialliset aineet ilman vettä. (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 9.) Kylpylähotelli Levitunturin kuuluessa A-luokkaan se saa kuluttaa 35 grammaa per yöpyminen. Kuten edellä onkin jo useaan kertaan mainittu, pyykkihuolto on ulkoistettu. Joka tapauksessa myös pesulan aiheuttama kemikaalien kulutus tulisi selvittää oman käytön lisäksi, koska myös ulkoistettujen palveluiden aiheuttamat ympäristövaikutukset kohdistuvat niitä käyttävään yritykseen. (Ympäristökatselmusraportti 2009, 23.)

#### 7.6.5 Jätehuolto

Raja-arvo koskee kaikkea päivittäisestä käytöstä syntyvää lajittelematonta jätettä (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 9). A-luokassa raja-arvo on 1,35 kg per yöpyminen.

Kylpylähotelli Levitunturista ei vuonna 2008 tehdyn katselmuksen mukaan ole saatavilla tietoa jätemääristä, ainoastaan jätehuollon kokonaiskustannuksista. Jätteiden loppusijoitusta ja kierrätystä ei yksittäinen matkailualan toimi-

ja pysty itsenäisesti järjestämään, vaan nämä palvelut on ostettava ulkopuolisilta. Se, mihin yritykset voivat kuitenkin itse vaikuttaa, on jätteiden synty- paikkalajittelun järjestäminen. (Ympäristökatselmusraportti 2009, 22.) Hotelli Levitunturin pihalla on bio- ja sekajätteelle omat lajittelupisteensä, mutta tällaiset puuttuvat esimerkiksi huoneista, kokoustiloista, vastaanotosta, toimistosta ja myyntipalvelusta.

## **7.7 Joutsenmerkin ympäristövaatimukset**

Kaikki vaatimukset koskevat koko hotellia, jos muuta ei ole mainittu (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 10).

### **7.7.1 Käyttö ja huolto**

Pakolliset vaatimukset koskevat CFC-kylmälaitteita, ulkovalaistusta ja saunalaitteita. CFC-kylmäainetta ei saa käyttää kylmälaitteissa, lämpöpumpuissa ja ilmastointilaitteissa. Kylmäaineita koskevia lakivaatimuksia on noudatettava. Dokumentaatiota ei tarvita, jos pystytään todistamaan, että jääkaappi/pakastin on valmistettu vuoden 2000 jälkeen. Kaiken hotellin ulkovalaistuksen ja saunalaitteiden on oltava aika- tai tarveohjattua. Ulkovalaistuksen ollessa yöllä päällä, on käytettävä energiansäästölamppuja. (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 10.)

Ympäristövaatimuksen pistevaatimukseen kuuluu energia-analyysi, lämmön- ja sähkön kulutus, kylmäaineet, lämmön talteenotto, ilmanvaihdon ja sisävalaistuksen ohjaus, energiansäästölamput, LED, wc:t ja vettä säästävät vesihanat. Pistevaatimukset pisteytetään 0,5 – 3 pisteen arvosanoihin riippuen siitä kuinka hyvin hotellissa pistevaatimukset täyttyvät. (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 10.)

CFC -kylmäaine on voimakas kasvihuonekaasu, joka aiheuttaa ilmakehään voimakasta otsonikatoa. Vuodesta 1995 lähtien kylmäaineen käyttö on ollut kiellettyä. Hotelli Levitunturi on rakennettu vuonna 1981 ja se koostuu 11 eri

rakennuksesta, joita on uudistettu ja kunnostettu vuosi vuodelta. Hotelli tarvitsee täydellisen tarkastuksen, jotta kaikki kylmä- ja ilmastointilaitteet sekä lämpöpumput ovat tarkoituksenmukaisia. Hotelli Levitunturin valonlähteistä vähintään 60 % on energiansäästölamppuja. Valaistus ja sauna ovat aika- ja tarveohjattuja ja ilmanvaihdosta on hyödynnetty osuutta lämmön talteenottoon. Lisäksi kohdevalaisimet ovat LED – valaisimia tai vastaavia. Yleisissä tiloissa on käytössä vettä säästävät vesihanat, mutta ei huoneissa. Sieltä puuttuvat lisäksi vedenvirtauksen estokytkimet suihkutiloissa. Hotellissa on käytössä kahden huuhtelutason wc:t. Olisi tärkeää, että vedenkulutukseen kiinnitettäisiin huomiota ja esimerkiksi vedenvirtauksen estokytkimet asennettaisiin huoneisiin.

### **7.7.2 Hotellin tilat ja vastahankitut/hankittavat tuotteet**

Pakolliset vaatimukset koskevat sisustusta, uusien tekstiilien hankintaa, vastahankittuja energiansäästölamppuja, loisteputkia sekä talous- ja wc-papereita ja paperipyyhkeitä. Sisustuksessa lattiat, tapetit ja listat eivät saa sisältää halogenoituja muoveja (PVC), vaatimus ei koske kuitenkaan keittiötä eikä kosteita tiloja. Uudet tekstiilit eivät saa olla käsiteltyjä halogenoiduilla palonestoaineilla ja vastahankittujen energiansäästölamppujen käyttöikä on oltava vähintään 10 000h ja loisteputkien 20 000h. Vaihtoehtoisesti valonlähteiden on oltava ympäristömerkittyjä. 90 % ostetusta paperista on oltava ympäristömerkittyjä. (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 14.)

Pistevaatimukseen kuuluvat värikasetit, toimistokoneet, painotuotteet, ympäristömerkitty saippua ja shampoo ja niiden annostelu, juomalasit ja mukit, palautuspullot tai astiat/säiliöt. Lisäksi työvaatteet, työympäristö, ympäristömerkittyjen kulutustarvikkeiden hankinta sekä ympäristömerkityt kestokulutushyödykkeet ja palvelut kuuluvat pistevaatimukseen. (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 14–17.)

Kylpylähotelli Levitunturissa pesuaineannostelijat löytyvät joka wc:stä, suihkutiloista, henkilökunnan tiloista ja hotellihuoneista ja muista yleisistä tiloista. Sisustamiseen käytetään suomalaisia merkkejä, kuten Finlayson ja Artek ja

huoneissa eikä kokoustiloissa ole saatavilla kertakäyttömukeja. Kertakäyttömukeja löytyy ainoastaan ravintolasta, jossa ne ovat käytössä niin kutsuttuina take away- mukeina. Hotellin paperituotteet ja kynät ovat joutsenmerkittyjä. Kylpylähotelli Levitunturi kierrättää värikasetit, painotuotteet ovat pääasiassa ympäristömerkittyjä ja annostellut saippuat ja shampoot ovat ympäristömerkittyjä. Hotellin ravintolan palautuspullot ovat kierrätysjärjestelmässä Keskon kanssa. Hotellin työsuojeluvaltuutettu valvoo työergonomiaa. On tärkeää käyttää uudisrakennettaessa sellaisia materiaaleja kuten tapetit ja listat, jotka eivät sisällä halogenoituja muoveja. Lisäksi Kittilän pesulan toimintatavat ja käytetyt pesuaineet tulisi selvittää.

### **7.7.3 Vierashuoneet**

Pakollisena vaatimuksena on ainoastaan savuttomien huoneiden osuus 60 % hotellihuoneista. Pistevaatimukseen kuuluvat vuodevaatteet, pyyhkeet, valaistus, tv-vastaanottimet, minibaarit, vettä säästävät suihkut, yksiotemalliset vedensekoittimet (vesihanat), kertakäyttötuotteet, jätteiden lajittelu, roskakori, liikuntaeste- ja allergiahuoneet. (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 19.)

Kylpylähotelli Levitunturin kaikki huoneet ovat savuttomia, invahuoneita on kahdeksan kappaletta, kolmasosassa huoneita on minibaari ja periaatteessa kaikki huoneet ovat allergiahuoneita, koska niissä ei ole kokolattiamattoja ja materiaalit ovat vähän allergisoivia. Huoneissa on yksittäisissä annospusseissa teetä, pikakahvia ja sokeria, jotka sinne sallitaan, mutta esimerkiksi yksittäisiä saippuoita, suihkulakkeja tai kertakäyttömukeja sieltä ei löydy. Jokainen hotellihuone on varustettu läsnäoloanturilla, wc:stä löytyy oma roskakori ja jätteet on mahdollista lajitella kolmeen eri kategoriaan. Kehitysideana olisi, että asiakkaille olisi opastus jätteiden lajitteluun ja minibaarien sähkön kulutustietoja seurattaisiin.



#### **7.7.4 Keittiö ja ruokasali**

Pakollisia vaatimuksia ovat kertakäyttötuotteet, joita ei saa käyttää aamiaispöydässä eikä ruokasalissa. 70 % astianpesuaineista on oltava ympäristömerkittyjä ja hotellin ruokasalin on oltava savuton. Pistevaatimuksia ovat luomuelintarvikkeet ja – juomat, Reilun kaupan tuotteet, ympäristömerkityt tuotteet astianpesuun sekä niiden annostelu. Suomen hotelleissa luomutuotteita tulee olla vähintään 3 kpl ja ravintolassa on oltava tarjolla vähintään yksi Reilun kaupan tuote. Astianpesukemikaalien automaattinen annostelu tarkistetaan vähintään neljä kertaa vuodessa tai annosteluun käytetään tabletteja tai vastaavia. (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 22–24.)

Kylpylähotelli Levitunturissa ei ole tarjolla luomu- tai Reilun kaupan tuotteita. Hampurilaisravintolassa on yksittäispakattuna mausteita, ketsuppia, sinappia ja hammastikkuja, mutta ne eivät ole käytössä aamiaispöydässä eivätkä ruokasalissa. Poikkeuksen tekevät kuitenkin lautasliinat, hammastikut, makeutusaineet ja teepussit, jotka sallitaan. Suurin osa annostelluista astianpesuaineista on ympäristömerkittyjä. Hotellin ruokasali on savuton, kuten koko hotellikin. Toivoisimme, että hotelli ottaisi käyttöön enemmän luomu- ja Reilun kaupan tuotteita, panostaisi lähiruokaan ja kotimaisuuteen.

#### **7.7.5 Hotellin ja ravintolan lisävaatimukset**

Ravintolassa tulee olla ruoanvalmistuskeittiö ja mikäli ravintola on jo ennestään Joutsenmerkitty, tulee kaikkien pistevaatimustenkin täyttyä. Pistevaatimuksia ovat paikalliset elintarvikkeet ja juomat, kasvisruoka, ilmoitus ruoan GMO:sta (geenimuunneltu raaka-aine), tärkeimpien valmistusaineiden alkuperä, ruokien suuri ympäristövaikutus, energiaa ja vettä säästävät toimenpiteet. Jotta alin pistemäärä täyttyy, tulee paikallisten elintarvikkeiden ja juomien osuus olla 1-4 pääraaka-ainetta. Ruokalistalla on oltava aina vähintään yksi kasvisruoka. Menussa on ilmoitettava, mikäli jokin raaka-aine annoksessa sisältää GMO:ta. Ravintolan tulee ilmoittaa tärkeimpien valmistusaineiden (peruna, pasta, liha, kala) alkuperämaa. Jättiläiskatkarapuja ei tulisi käyttää, koska ne aiheuttavat suuria ympäristöongelmia. Keittiön energian ja veden-

käyttö mitattaisiin erikseen ja siitä pidettäisiin päiväkirjaa. (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 25–26.)

Kylpylähotelli Levitunturin ruokalistalta löytyy ainakin yksi kasvisruoka ja listalla ei ole jättiläiskatkarapuja. Hotelli käyttää jonkin verran lähiruokaa esimerkiksi tiistaisin ja perjantaisin hotellilla on lähiruokapäivät, jossa on tarjolla esimerkiksi poroa ja lohta. Hotelli ostaa myös paikallisilta asukkailta poroa, marjoja ja sieniä. Kylpylähotelli Levitunturin kannattaisi uudistaa ruokalistan ilmettä ilmoittamalla ruoan GMO:sta, tuotteiden alkuperämaasta ja etenkin korostaa kotimaisuutta ja paikallisia tuotteita. Lisäksi toivomme, että keittiön energian ja vedenkulutusta seurataan säännöllisesti ja kulutustottumuksia muutettaisiin ekotehokkaammiksi.

### **7.7.6 Siivous ja pesu**

Siivouksella tarkoitetaan hotellin säännöllistä siivousta. Pakolliset vaatimukset ovat desinfiointiaineet, ympäristömerkityt tekstiilipesuaineet, ei-ympäristömerkityt tekstiilipesuaineet, ympäristömerkityt tuotteet siivoukseen ja ei-ympäristömerkityt tuotteet siivoukseen. Desinfiointiaineiden reaktiivisia klooriyhdisteitä saa käyttää puhdistukseen vain viranomaisten erityisvaatimuksesta. Tekstiilin pesuaineista 70 % on oltava ympäristömerkittyjä, vaatimus koskee kaikkea hotellin itse pesemää pyykkiä ja huuhteluaine ei ole sallittu. 50 % päivittäiseen siivoukseen käytettävästä kemiallisista tuotteista tulee olla ympäristömerkittyjä. (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 27–29.)

Pistevaatimukseen kuuluu kuivat siivousmenetelmät, ympäristömerkityt tuotteet tekstiilipesuun ja siivoukseen, pesula, tarkka annostelu ja tiivistetyt kemialliset tuotteet. Pistevaatimukset täyttyvät, jos yleinen päivittäinen siivous suoritetaan pääosin ilman kemiallisia tuotteita. 80 % kemiallisista tekstiilipesutuotteista on ympäristömerkittyjä. 65 % yleis- ja saniteettipuhdistusaineista on ympäristömerkittyjä. Hotelli pesee itse lakanat tai liinavaatteet. Siivouskemikaalit annostellaan tarkasti automaattisella annostelujärjestelmällä ja puhdistukseen käytetään tiivistettyjä tuotteita. (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 29–30.)

Kylpylähotelli Levitunturin siivoustoimiala on ollut aktiivinen ympäristöasioissa jo usean vuoden ajan. Siivousjärjestelmä on sellainen, että huoneita siivotaan tarpeen vaatiessa eli asiakkaiden täytyy laittaa huoneensa ulkopuolelle lappu, jossa lukee ”siivousta toivotaan” jos ei tätä tee, siivous ei huoneessa vieraile. Liinavaatteet vaihdetaan kerran viikossa ja pyyhkeet kolmen päivän välein. Kylpylähotelli Levitunturi pesettää omat liinavaatteet 20 kilometrin päässä olevassa Kittilän pesulassa. Alueen usea muu hotelli käyttää Sodankylässä noin 80 kilometrin päässä olevaa Comfortan pesulaa.

Syksyllä 2010 valmistuneisiin uusin hotellihuoneisiin käytetään vedetöntä siivousta ja siivouksessa käytetään yleisesti KiiltoClean –puhdistustuotteita. Kiilto on merkki suomalaisuudesta, ympäristöystävällisyydestä, laadusta ja luotettavuudesta (Konttila 2010a, 2). KiiltoClean haluaa olla edelläkävijä kestävän kehityksen polulla ja toimii siksi tiukemmin kuin lainsäädäntö edellyttää. Se on saanut ainoana suomalaisena Euroopan pesu- ja puhdistusaineteollisuuden järjestön A.I.S.E:n Charter for Sustainable Cleaning – ohjelman sertifiointin. KiiltoCleanin käyttämistä raaka-aineista vain 0,3 % on luokiteltu ympäristölle vaarallisiksi ja yhä useampi tuote on merkitty Joutsenmerkillä. Vuonna 2009 yli 40 % koko tuotannosta koostui ympäristömyötäisistä puhdistusaineista. Yritykselle ovat tärkeät myös kierrätettävät pakkausmateriaalit sekä ohjeistus käyttäjien tuotteiden oikeaan annosteluun. (Konttila 2010b, 6.)

Tähän kohtaan hotellilla on ainakin hyvä alku aiheen kiinnostavuudella työntekijöiden keskuudessa, KiiltoClean – puhdistustuotteilla ja vedettömällä siivouksella. Lisäksi hotelliemäntä eli siivoustyönjohtaja kuuluu hotellin ympäristötiimiin. Vaikka kaksi vuotta sitten KiiltoCleanin tuotteista reilu 40 % oli ympäristömerkittyjä, niin tilanne voi tällä hetkellä olla jo aivan erilainen. Tässä täytyy ottaa myös huomioon se, että mitä kaikkia KiiltoCleanin tuotteita kylpylähotelli hotelli edes käyttää. Kittilän pesulan käyttämistä aineista ei ole tietoa, mutta jotta joutsenvaatimukset täyttyvät täytyy myös yhteistyökumppaneiden noudattaa samoja hyviä periaatteita ympäristön kannalta.

### **7.7.7 Jätteet**

Pakolliset vaatimukset ovat ongelmajätteet, syntypaikkalajittelu ja paristot. Ongelmajätteet (paristot, maali, liuottimet, mahdollinen öljyjäte, loisteputket, pienloistelamput sekä sähkö- ja elektroniikkaromu) tulee lajitella syntypaikan mukaan ja ne on käsiteltävä ympäristöystävällisesti viranomaisten ohjeiden mukaan. Syntypaikkalajittelu on suoritettava kunnan osoittamiin jäteryhmiin ongelmajätteiden lisäksi. Näitä jätteitä ovat esimerkiksi aaltopahvi, väritön ja värillinen lasi sekä posliini. Asiakkaiden käytössä tulee olla paristonkeräyspiste. (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 31–32.)

Pistevaatimukseen kuuluu muiden jäteryhmien syntypaikkalajittelu, palautuspakkaukset ja biojätteet. Muiden jäteryhmien syntypaikkalajittelu tarkoitetaan edellisessä kappaleessa olleita asioita kuten värillinen ja väritön lasi. Palautuspakkauksilla tarkoitetaan sitä, että vähintään kolme tavarantoimittajaa toimittaa tuotteet palautuspakkauksissa vähintään kahdesti kuukaudessa. Biojätteet tulisi kompostoida, mädättää tai käyttää biokaasun tuotantoon. (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 31–32.)

Kylpylähotellin pihalla on jätteenkeräys molkit sekajätteelle ja paperille, lisäksi hotelli kerää biojätettä ja vastaanotto toimii paristonkeräyspisteenä. Kylpylähotelli Levitunturilla niin kuin koko alueen jätteiden keräyksessä on siinä mielessä ongelmia, että vaikka hotellilla on tarvittavat lajittelupisteet, niin jätteet saattavat josta tapauksessa päätyä samaan paikkaan. Mielestämme jätteen lajittelussa on paljon kehittämisen varaa. Lajittelu puuttuu esimerkiksi kokous- ja toimistotiloista sekä vastaanotosta. Olisi tärkeää saada lajittelu toimimaan oikeaoppisesti ja motivoida niin asiakkaat kuin henkilökuntakin kierrättämään.

### **7.7.8 Kuljetukset**

Kuljetuksilla ei ole pakollisia vaatimuksia, mutta pistevaatimuksia ovat omat ajoneuvot, mikäli niitä on käytössä, julkiset liikennevälineet sekä polkupyörät ja hevoset. Omista ajoneuvoista vähintään yhden tulee käyttää uusiutuvaa polttoainetta/sähköä tai sen hiilidioksidipäästö on alhainen. Julkisista liikennevälineistä tulee olla asiakkaille tietoa nähtävissä. Asiakkaat voivat laina-

ta/vuokrata polkupyöriä, hevosia tai vastaavia kulkuneuvoja ja mahdollisuudesta kerrotaan heille. (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 33.)

Kylpylähotelli Levitunturilla on ainakin kolme omaa ajoneuvoja, joista yksi on traktori. Mikään niistä ei kuitenkaan käytä uusiutuvaa polttoainetta tai sähköä. Levillä on lumettomaan aikaan käytössä ilmaisia kyläpyöriä, joilla asiakkaat voivat liikkua paikasta toiseen. Julkinen liikenne kulkee kylpylähotelli Levitunturin kautta ja hotellin ulkopuolella on aikataulut asiakkaiden nähtävillä.

### **7.7.9 Lisävaatimukset hotelleille, joissa on konferenssitilat**

Pakollisena vaatimuksena on syntypaikkalajittelu, jossa kokousvierailta on mahdollisuus lajitella paperi. Pistevaatimuksia ovat syntypaikkalajittelu, konferenssilehtiöt, taululehtiöt ja kynät, juomalasit ja luomuhedelmät. Tässä syntypaikkalajittelulla tarkoitetaan sitä, että kokousvierailta on mahdollisuus lajitella jätteensä vähintään kahteen eri ryhmään paperin lisäksi. Yli 90 % konferenssi- ja taululehtiöistä sekä kynistä on ympäristömerkittyjä. Konferenssitiloissa ei ole kertakäyttölaseja ja 20 % tarjolla olevista hedelmistä on luomuhedelmiä. (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 35.)

Hotelli Levitunturi on palkittu vuonna 2009 sertifikaatin hotelli- ravintola- ja kokouspalveluille, joten ympäristömerkittyjä tuotteita löytyy kokouspuolelta muun muassa kynät ja lehtiöt. Kehitysideana on kokoustilojen lajittelumahdollisuus.

### **7.7.10 Lisävaatimukset hotelleille, joissa on uima-allas/kuumat lähteet**

Uima-altaalla tarkoitetaan allasta, jonka vesi kierrätetään ja desinfioidaan. Porealtaat eivät sisälly vaatimukseen. Pistevaatimukseen kuuluu uima-allas ja sen desinfiointi ja puhdistuskemikaalit, allasosasto/poreallas/kuumat lähteet sekä uima-altaan lämpötila. Uima-altaan desinfiointissa on klooria täydennetty ympäristön kannalta paremmalla vaihtoehdolla ja puhdistuskemikaalit

annostellaan selkeine käyttöohjeineen. Allasosaston veden- tai energiankulutus mitataan erikseen ja sisäuima-altaan veden keskilämpötila on enintään 27°c. (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 36.)

Hotelli Levitunturin uudistuneessa kylpylässä on useita altaita sisätiloissa, joten altaiden lämpötilat vaihtelevat +8°c – 37°c. Kylpylän desinfiointi ja puhdistuskemikaaleja käytetään ympäristöä ajatellen ja uima-altaat on varustettu automaattisilla annostelulaitteilla. Allasosaston veden- ja energiankulutusta seurataan erikseen.

### **7.7.11 Ympäristöasioiden hallinta**

Joutsenvaatimusten täyttymisen varmistamiseksi majoitusliikkeellä on oltava kirjallinen ympäristöasioiden hallintajärjestelmä, jossa seuraavat menettelyohjeet on dokumentoitu. Jos hotellilla on ISO 140001:n tai EMAS:in mukainen sertifioitu ympäristöasioiden hallintajärjestelmä, jossa seuraavat menettelyohjeet on toteutettu, riittää, että tarkastaja todistaa luvun 8.7.11 vaatimukset toteutetuiksi. (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 39.)

Pakolliset menettelyohjeet ovat organisaatio ja vastuu, toimenpiteet ympäristövaikutusten vähentämiseksi, lait ja viranomaisvaatimukset, joutsentietoa henkilökunnalle, asiakkaille annettavat tiedot, jatkuvat mittaukset, joutsenvaatimusten dokumentointi, energiaa vaativat laitteet ja huoltopäiväkirja, kemiallisten tuotteiden käsittely ja vuosittainen seuranta. (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 39–42.)

Hotellin organisaatio on kuvailtava ja ympäristötyön vastuuhenkilöt on valittava. Hotellin ympäristövaikutusten vähentämiseksi on oltava asianmukaiset toimenpiteet sisältävä toimintasuunnitelma, josta käy ilmi muun muassa toimintaan valittu vastuuhenkilö. Hotellin on taattava, että muun muassa työympäristöä, ulkoista ympäristöä, taloutta, terveyttä ja hygieniaa koskevaa voimassa olevaa lainsäädäntöä noudatetaan. Kaikkien päivittäiseen toimintaan osallistuvien koko- ja osa-aikaistentyöntekijöiden on saatava tietoa, joka takaa, että joutsenvaatimukset täytetään. Asiakkaille tulee myös jakaa tietoa siitä, miten he voivat keventää ympäristön kuormitusta. Hotellissa tulee tehdä

jatkuvia mittauksia, esimerkiksi kuukausittain tulee mitata energian- ja vedenkäyttöä. Kaikki joutsenlupaa koskevat asiakirjat on oltava saatavilla. Hotellissa on oltava luettelo energiaa vaativista teknisistä laitteista ja niiden huoltoväleistä sekä huollon vastuuhenkilöistä. Henkilökunnan käytössä on oltava selkeät, helppotajuiset ja helposti saatavilla olevat kemiallisten tuotteiden annostelu- ja käsittelyohjeet. Pohjoismainen ympäristömerkintä suorittaa vuosittain ympäristövaatimusten seurannan. (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 39–42.)

Kylpylähotelli Levitunturi tarvitsee ympäristöasioiden hallintajärjestelmän, johon kirjataan vastuualueet, ja -henkilöt ja heidän toimenkuvansa. Lisäksi tarvitaan tavoitteet, jotka johtavat konkreettisiin ympäristöparannuksiin. Henkilökunnan koulutusta on lisättävä joutsen- ja ympäristötiedon osalta asiakkaita unohtamatta. Työntekijöitä on jatkuvasti koulutettava sekä yleisissä ympäristöasioissa että heidän tehtäviinsä erityisesti liittyvissä ympäristökysymyksissä. Ympäristöasiat tulee dokumentoida ja niitä tulee seurata kuukausi- ja vuositasolla.

## **7.8 Joutsenmerkin tunnettuus**

Joutsenmerkki on tunnettu ja luotettu tavaramerkki pohjoismaissa. Joutsenmerkityt hotellit voivat hyödyntää joutsenmerkkiä hotellin markkinoinnissa käyttöluvan voimassaoloajan. Käyttöoikeuden voimassaoloaika on 14. kesäkuuta 2007 aina 30. kesäkuuta 2012 asti tai niin kauan kun palvelu täyttää vaatimukset. Pohjoismainen ympäristömerkintälautakunta voi kriteereiden voimassaoloaikana tehdä korjauksia ja/tai pidentää voimassaoloaikaa. Vähintään vuosi ennen kriteereiden voimassaoloajan päättymistä julkaistaan uudet kriteerit, jolloin luvanhaltija voi uudistaa lupansa. (Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008, 44–45).

Suomessa vietettiin maaliskuussa 2010 Joutsenmerkinnän 20-vuotisjuhlaa teemalla ”Sulka hattuun suomalaiset”. Kampanja muistutti suomalaisia Joutsenmerkin sisällöstä ja toi merkkiä lähemmäksi kuluttajan arjen valinnoista. Brändien maailmassa Joutsenmerkki on lyönyt itsensä läpi melko pienellä

markkinointirahoituksella. Joutsenmerkki sijoittui Markkinointi- ja mainonta – lehden arvostetuimpien tuotemerkkien tutkimuksessa sijalle viisi Fazerin, Arabian, Fiskarsin ja Abloyn jälkeen. (SFS Vuosikertomus 2010, 20; Nikula 2005, 253.)

Motiva Service Oy:n 8.3.2011 tehdyn tutkimuksen mukaan joutsenmerkin tunnistaa yhdeksän kymmenestä kuluttajasta. Merkin viesti on ymmärretty hyvin, sillä 8 % vastaajista pitää joutsenmerkittyjä tuotteita hyvänä valintana. Tutkimuksessa selvitettiin myös merkin vaikutusta ostokäyttäytymiseen. Ostotilanteessa 13 % tarkistaa aina onko tuotteella tai palvelulla joutsenmerkkiä ja 65 % tekee sen silloin tällöin. Hyvä asia tässä on se, että niiden henkilöiden määrä on tuplaantunut vuodessa, jotka aina kiinnittävät huomiota joutsenmerkkiin. (Motiva 2011b). Ihmiset puhuvat ympäristömerkin puolesta, mutta lopulta hinta ratkaisee, harmittelee Finlaysonin mallistopäällikkö Martiskainen. Finlayson myy esimerkiksi ympäristömerkittyjä vuoteita. Martiskaisen mukaan merkki kyllä tunnistetaan, mutta vaatimuksia sen takana ei tunneta. (Ihalainen 2010.)

Joutsenmerkin saaneita toimistotarvikkeista on saatavilla esimerkiksi kirjoitusvälineitä, kopio- ja tietokoneita, paino- ja kopiopapereita, paristoja ja pienakkuja sekä värikasetteja (Sarkkinen 2006, 66).

## ***7.9 Joutsenmerkin yleisyys Suomen hotelleissa***

Suomessa on 30 joutsenmerkittyä hotellia. Huomattavasti eniten joutsenmerkkejä on Scandic – hotelleilla, mutta muutamia myös Radisson Blu- , Best Western- ja Sokos –ketjuilla. (Ympäristömerkki 2011b.) Viimeksi joutsenmerkin sai 6.6.2011 turkulainen Scandic Julia (Motiva 2011a). Punkaharjulla, Putikon kylässä sijaitseva Putikon Hovi sai Suomessa ensimmäisenä maatilamatkailukohteena Joutsenmerkin kesällä 2010 (Ympäristömerkki vuosijulkaisu 2011, 9).



### **7.9.1 Scandic Hotel Jyväskylä**

Scandic Hotel Jyväskylä on ollut Joutsenmerkin suunnannäyttäjänä vuodesta 2001. Merkin saaminen vaati työtä ja monien vanhojen käytäntöjen uusimista. Hotellin alkutilanne oli kuitenkin jo varsin hyvä, sillä jo lähtötilanteessa hotelli alitti energian ja veden kulutuksen sekä jätteille ja kemikaaleille asetetut raja-arvot. Scandic Hotel Jyväskylän johtajan Mikko Kankaanpään mukaan Joutsenmerkin saaminen ei vaatinut yksittäisiä suuria muutoksia tai investointeja eikä kenenkään työn hankaloitunut, päinvastoin. Suurimpia yksittäisiä investointeja olivat ainoastaan energian- ja vedenkulutusta tarkkailevien mittareiden hankkiminen. Ajalla mitattuna työläin vaihe koko prosessissa on johtaja Kankaanpään mukaan ollut käytäntöjen kokoaminen ja koostaminen kirjalliseen muotoon. (Välimäki 2003, 10,12; Rajamäki 2004, 42.)

Alun perin Scandic Hotel Jyväskylä haki lupaa, koska he halusivat panostaa ympäristötyöhön ja kestävään kehitykseen. Joutsenmerkki on motivoinut koko henkilökuntaa ekotekoihin ja tehnyt työstä pitkäjänteistä ja jatkuvaa. Prosessi ei lopu Joutsenmerkin myöntämiseen, vaan edellyttää jatkuvaa seuranta ja parempiin tuloksiin pääsemistä. Joutsenmerkki on tuottanut myös taloudellisia säästöjä yritykselle; veden- ja energiankulutus on pudonnut kolmessa vuodessa 20 % ja sekajätteen määrä on pienentynyt peräti 70 %. Lisäksi hotelli on korvannut kaikki kertakäyttömukit lasella, hehkulamput on vaihdettu energiansäästölampeiksi, hotellihuoneisiin ja kokoustiloihin on lisätty astiat jätteiden ja paperien lajittelua varten. Tänä päivänä jokaisella itseään kunnioittavalla suuremmalla yrityksellä on oltava ympäristöohjelma, sanoo Mikko Kankaanpää. (Rajamäki 2004, 42–43; Välimäki 2003, 10, 12)

### **7.10 Joutsenmerkin tulevaisuus**

Vuoden 2010 tehdyt tutkimukset osoittavat, että Joutsenmerkki on saavuttanut ainutlaatuisen aseman myös kuluttajien mielissä. Jopa 60 % suomalaisista mainitsee merkin ensimmäisenä mieleen juolahtavana ympäristömerkkinä. Vastaajat arvioivat Joutsenmerkin edustavan hyvää valintaa ympäristön kannalta, asettavan tiukkoja vaatimuksia, edistävän kestävää kehitystä ja takaa-

van tuotteen hyvän laadun. Tulevaisuudessa vihreän imagon odotetaan tuovan tullessaan lisää uskollisia asiakkaita. (Karpelin 2011, 2)

Pohjoismaiset ympäristöministerit vahvistivat Joutsenmerkille vision vuodelle 2015. Vision mukaan Joutsenmerkki on silloin yksi tehokkaimmista vapaaehtoisista ympäristömyötäisen kuluttajapolitiikan välineistä. Samalla Joutsenmerkki edistää muiden merkkien myöntämisperusteiden tiukentumista. Yrityksille on kiinnostava ja uskottava tapa käyttää ympäristöä kilpailutekijänä. Kuluttajilla, joilla on korkeat ympäristö- ja laatuvaatimukset, Joutsenmerkki on luonnollinen valinta. (Karpelin 2011, 2.)



**Kuvio 6. Joutsenmerkki** (Pääkaupunkiseudun kierrätyskeskus 2010)

## 8 EU-KUKKA – EUROOPAN YMPÄRISTÖMERKKI

Vuonna 1992 EU:n asetuksella perustettu EU-Kukka on Joutsenmerkkiä vastaava EU:n ympäristömerkki. EU-Kukan levinneisyys alue on kaikki EU-maat mukaan luettuna Norja, Islanti ja Liechtenstein. (Nikula 2005, 256; European Commission 2010.) EU-Kukan perusfilosofia on samanlainen kuin Joutsenmerkilläkin eli se perustuu ympäristövaikutuksiin, joita tuotteesta aiheutuu sen koko elinkaaren aikana. Euroopan ympäristömerkki myönnetään muun muassa puhdistusaineille, tekstiileille ja hotelleille sekä leirintäalueille. Vaatimuksina on esimerkiksi energiankulutuksen, päästöjen ja jätteen vähentäminen. (Kalmari ym. 2009, 94; Nikula 2005, 256.) Uusien tuoteryhmien kriteereistä eli myöntämisperusteista vastaa ja niitä hallinnoi Euroopan Unionin ympäristömerkintälautakunta (European Union Ecolabelling Board, EUEB) (Eco-Label 2011).

Merkki auttaa eurooppalaisia kuluttajia löytämään vihreitä, ympäristön kannalta edullisimpia tuotteita ja palveluita. Tällä hetkellä EU-kukka voidaan myöntää 26 eri tuoteryhmän tuotteille, jotka eivät voi olla ruokatarvikkeita, juomia, lääkkeitä tai lääketieteellisiä laitteita. Näihin lasketaan myös kokonainen rakennus, vaipat ja parranajotuotteet. Yksi Euroopan ympäristömerkin vahvuuksia on sen ”kehdosta – hautaan” lähestymistapa, joka tarkoittaa sitä, että koko tuotteen tai palvelun elinkaari tarkastellaan yksityiskohtaisesti kriteereitä laadittaessa. Elinkaaritarkastelu aloitetaan raaka-aineiden louhinnasta, sitä jatketaan näiden valmistuksen ja tuotteen tuotannon kautta jakeluun ja käyttöön päättyen lopulta tuotteen käytön jälkeiseen hävittämiseen. (Eco-Label 2011.)

### **8.1 EU-Kukan tunnettuus ja tulevaisuus**

EU-Kukka on nopeasti kasvava brändi. Monet tuottajat ovat huomanneet EU-Kukan tuoman hyödyn ja näin ollen yrittävät parantaa tuotteitaan ja palveluitaan. (European Commission 2011.) Perustamisvuoden 1992 jälkeen on myönnetty yli 500 käyttöoikeutta. Moni yritys myy useampaa kuin yhtä ympä-

ristömerkittyä tuotetta, ympäristömerkittyjen tuotteita arvioitiin vuonna 2007 olevan noin 2000. Majoituspalveluilla on eniten käyttöoikeuksia, noin 20 %. Toisena ovat tekstiilituotteet ja kolmantena maalit ja lakat. Euroopan maista Italiassa on eniten, noin 20 % Euroopan ympäristömerkin luvanhaltijoita. Toisena ja kolmantena tulevat Ranska ja Tanska. (Eco-Label 2011.)

Vuoden 2004 lopussa EU-Kukka oli Suomessa myönnetty muutamalle sisämaaille ja tekstiilille (Nikula 2005, 256). Nuoriso ja matkailukeskus Metsäkartano on saanut ympäristöä säästävällä toiminnallaan eurooppalaisen EU-Kukka -ympäristömerkinnän ensimmäisenä majoitusliikkeenä Suomessa. (Metsäkartano 2011; Eco-Label 2011.) Suomessa myydään EU-Kukalla merkittyjä tekstiileitä esimerkiksi työvaatteita (Sarkkinen 2006, 67).



**Kuvio 7. EU-Kukka** (Pääkaupunkiseudun kierrätyskeskus 2010)

## 9 HOTELLIN NYKYTILA

Majoitustoiminnasta syntyvät ympäristönäkökohdat ovat rinnastettavissa asumisen ympäristönäkökohtiin. Lämmitys, valaistus, ruoanlaitto ja pesu kulluttavat energiaa ja vettä. Siivouksessa, pesussa ja astiankuivauksessa käytetään erilaisia kemikaaleja. Majoitusliikkeen ympäristönäkökohtien aiheuttamat ympäristövaikutukset ovat kuitenkin merkittävimmät yöpymisvuorokautta kohti, kuin taas tavallisen asumisen. Majoitusliikkeessä siivotaan ja pestään pyykkiä useammin. Majoitusliike tarjoaa asiakkailleen laadukkaita ja tasokkaita palveluja, joten raaka-aineiden käyttö on runsaampaa kuin kotitalouksien. Majoitusliikkeen ympäristönäkökohtien merkittävyyteen vaikuttavat useat seikat, kuten energiamuodon valinta, resurssien käyttömäärät ja –tavat sekä jätemäärät.

Ympäristöpolitiikassa yritys määrittelee tavoitteensa ympäristöasioiden suhteen sekä keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Onnistuneen ympäristöpolitiikan lähtökohtana on johdon sitoutuminen asetettuihin tavoitteisiin. Johto perehdyttää ja sitouttaa henkilöstön politiikan tavoitteisiin ja sen mukaisiin toimiin. Hotellin johdon tulisi kirjata haluansa tavoitteet ja toteuttaa niitä osana päivittäistä toimintaa. Tällä hetkellä varsinaista ympäristöpolitiikkaa ei ole vielä luotu, mutta olisi hyvä aloittaa siitä millaisen tulevaisuuden haluamme. Miten vastaamme ympäristöasioista, miten kulutamme vettä, energiaa ja jätteitä, millaiset tavoitteet asetamme siivous-, puhtaanapito ja huoltoasioille ja miten painotamme ympäristövastuuta markkinoinnissa ja viestinnässä.

Levin alueen ympäristöpolitiikka, Green Start, ja muutama valveutunut henkilökunnasta ovat antaneet alkusysäyksen ympäristönäkökulmien tarkempaan tarkasteluun. Kylpylähotelli Levitunturille perustettiin vuoden 2010 alussa ympäristötiimi, jonka tarkoituksena on luoda innovatiivisia ja hyödyllisiä ympäristönäkökulmia. Tiimin jäsenet koostuvat yhdestä johtoryhmän ja viidestä henkilökunnan jäsenestä. Tiimi kokoontuu noin 3–4 kertaa vuodessa pohtimaan hotellin ympäristöasioita. Ympäristötiimillä on oma palstansa hotellin sisäisesti ilmestyvässä henkilökunnan lehdessä.

Yrityksen ulkoisessa viestinnässä ei tällä hetkellä ole juurikaan näkyvissä vastuullisen liiketoiminnan toiminta elementtejä. Kehitysideana olisikin tuoda

oma osionsa ympäristövastuusta hotellin kotisivuille. Asiakkaiden motivointi arjen ekotekoihin ja ympäristövastuuseen tulisi saada osaksi hotellin ulkoista viestintää. Hotellin sisäinen info TV-kanava voitaisiin päivittää ympäristötietoiskuilla ja hotellin ympäristöpolitiikka olisi hyvä tuoda näkyvästi esiin asiakkaille. Ympäristönäkökulma on tällä hetkellä osa hotellin asiakastytyväisyyskyselyä, hyviä kehitysideoita arjen ekotekoihin voidaan saada asiakkailta.

Energian ja veden käyttö nousee suureen rooliin ympäristönäkökulmassa. Lämmitys- ja sähköenergian sekä veden säästäväinen käyttö tulee olla osa jokapäiväistä toimintaa. Omat haasteensa näihin käyttöihin asettaa kylpylä. Hotellin vuonna 2010 valmistunut kylpyläajennus kattaa 17 erikokoista alasta ja yhdeksän saunaa. Veden kulutusta seurataan tarkasti niin päivittäis- kuin vuositasolla. Tarkkaan laadittua budjettia ei ole hyvä ylittää ja apuna ovat ajanmukaiset lämmitysjärjestelmät, lämmöneristeet ja säätöjärjestelmät. Nämä järjestelmät ja asennukset parantavat energiatehokkuutta. Kiinteistöjen ja laitteiden jatkuva huolto ja ylläpito lisäävät niiden kestävyttä, ikää ja kulu- tusta.

Jokaisesta hotellihuoneesta löytyy sähkön pääkatkaisija, joka toimii hotelli- huoneen avaimella. Katkaisija on yksinkertainen tapa taata turhaa energian kulutusta. Hotellin käyttöasteen ollessa yli 70 % vuositasoa, ovat huoneet kovassa käytössä ympäri vuoden. Hiljaisena kesäaikaan hotelli pyrkii keskittämään majoitustoiminnan muutamaan rakennukseen, jotta käytöstä pois olevat voidaan sulkea ilmastoinnista ja lämmöt asettaa minimiin. Lisäksi tämä keskittäminen helpottaa siivoojien kuormitusta.

Jätehuoltoon kiinnitetään huomioita kunnan asettamien vaihtoehtojen puitteissa. Hotellin pihalta löytyy syväkeräys ”molkit”, sekajätteelle ja paperille. Biojäte kerätään omaan astiaan ja kierrätetään myös. Biojätettä tulee paljon, etenkin lounaan ja päivällisen seisovien pöytien jätteistä. Asiakkaita onkin pyritty suosittamaan ottamaan vain sen verran ruokaa lautaselle mitä jak- saa syödä.

## 10 VIISI TOIMINTATAPAA KOHTI VASTUULLISTA LIIKETOIMINTAA

Yritys on sitoutunut vastuullisen liiketoiminnan periaatteisiin. Nämä ovat mukana kaikessa arkisessa aherruksessa. Yritys on sitoutunut toteuttamaan periaatteita ja kouluttaa itseään säännöllisesti, ollakseen aina vaan parempia. Tärkeitä tunnuslukuja seuraamalla nähdään toiminnan tuloksellisuus.

### **10.1 Johtaminen ”operatiivisen toiminnan ohjaus”**

Ympäristöpolitiikka = ympäristövastuun tärkeimpien osa-alueiden ympäristönäkökohdat sekä yhteistyömuodot tärkeimpien sidosryhmien kanssa (Pohjola 2003, 53).

Ympäristöasioita koskevan päätöksenteon tavoite on löytää ratkaisuja, jotka parhaiten parantavat yrityksen ympäristötehokkuutta. Ympäristöasiat tulee ottaa huomioon johtamisessa ja strategisessa suunnittelussa sekä päätöksenteossa. Näin varmistetaan yrityksen ympäristöasioiden taso jatkuvan parantamisen periaatteen mukaisesti. Kun ydinliiketoiminnan ympäristöasiat ovat mukana strategisessa päätöksentekoprosessissa, yrityksen ympäristöasioita todennäköisesti parannetaan sekä luonnon monimuotoisuuden säilymisen kannalta, mutta myös kustannustehokkuuden näkökulmasta. (Pohjola 2003, 54.)

Yrityksen ympäristöjohtamisjärjestelmän rakentaminen aloitetaan liiketoiminnan ympäristöasioiden visiosta. Yrityksellä tulee olla pidemmän aikavälin tavoite toiminnan ympäristöasioiden kehittämisessä. Erillisen ympäristöstrategian laatiminen auttaa jatkuvan seurantaa ja vaikuttaa oleellisesti liiketoiminnan linjauksiin. Ympäristöasiat voidaan myös sisällyttää osaksi liiketoimintastrategiaa. Ympäristöpolitiikkaan kirjataan yrityksen ympäristöpäämäärät ja –tavoitteet kestävän kehityksen ja jatkuvan parantamisen periaatteiden mukaisesti. (Pohjola 2003, 45.)

Ympäristönjohtamisjärjestelmän tulee olla laaja ja kattaa kaikki organisaation toiminnat. Järjestelmän pitää olla ymmärrettävissä kaikille yrityksen työnteki-

jöille. Järjestelmän tulee olla arvioitavissa ja yrityksen henkilöstön tulee olla sitoutunut ympäristöasioiden jatkuvaan parantamiseen. (Pohjola 2003, 55–56.)

Hotellille on perustettu ympäristötiimi. Vetäjänä toimii myyntipalvelun Noora Paasonen. Muut jäsenet ovat huollosta, kerrossiivouksesta, keittiöltä ja ravintolasta. Tiimin jäsenet ovat valittu eri osastoilta, jotta hotellin ympäristöasioiden kehitystä voidaan parantaa mahdollisimman hyvin. Lisäksi tiimin jäsenenä on yksi johtoryhmästä. Hänen tehtävänä on tuoda näkökulmat, ehdotukset ja parannusideat koko johtoryhmän käsiteltäväksi. Ympäristöasioita voidaan seurata erilaisilla vuosikelloilla, mikä helpottaa ympäristötoiminnan parantamista ja jatkuvuutta. Vuosikello voi sisältää esimerkiksi seuraavat seurantatavat: sisäiset katselmukset ja toimenpiteet katselmuksien pohjalta sekä tärkeiden tunnuslukujen seuranta. Tunuslukujen seurannassa tulee päättää mitä seurataan, kuka seurannan tekee ja kuinka usein ja miten seuranta viestitään sisäisesti. Hotellin toimitusjohtaja ja talouspäällikkö seuraavat tarkasti hotellin kulutusta niin veden käytössä, sähkön kulutuksessa kuin jätemäärissä. Talouspäällikkö julkaisee joitakin lukuja neljä kertaa vuodessa ilmestyvässä henkilökunnanlehdessä. Henkilöstön koulutuspäivät järjestetään kaksi kertaa vuodessa, jolloin toimitusjohtaja avaa budjetin saloja henkilökunnalle.

Tärkeänä seikkana nousee myös esiin henkilöstön motivointi arjen ekotekoihin. Miten henkilökunta saadaan mukaan ajamaan yhteistä asiaa ympäristönsuojelussa, kestävässä kehityksessä ja vastuullisessa liiketoiminnassa. ISO 9001 – sertifikaatti sanelee tiettyjä ehtoja toimintaan, mutta miten ison talon henkilökunta saataisiin mukaan ”ajattelemaan vihreästi”?

## **10.2 Markkinointi ja viestintä**

Ulkoinen viestintä yrityksen vastuullisista toimintatavoista voitaisiin toteuttaa hotellin nettisivujen ja hotellin info-TV:n kautta. Kotisivuille voitaisiin lisätä osio kestäväälle kehitykselle ja ympäristötoiminnalle. Hotellihuoneissa näkyvä info-TV voisi herätellä matkailijoita ympäristöpainotteisilla lyhyillä ja ytimekkäillä tietoiskuilla. Pienillä teoilla saadaan asiakkaat heräteltyä arjen ekote-



koihin. On myös tärkeää, että asiakaspalautteeseen lisätään ympäristöosio. Palautteen kautta voidaan saada kullan arvoisia ideoita.

Ympäristöasiat tulee ottaa myös huomioon sisäisessä viestinnässä. Osastojen palaverikäytännöt ja koko henkilökunnan koulutukset ovat tärkeässä roolissa. Tietoisuuden lisääminen auttaa asian hyväksymistä. Hyvänä esimerkkinä on ympäristötiimin oma palsta henkilökunnan lehdessä, jossa ympäristötiimiläiset esittelevät ympäristöaiheisia ajankohtaisia asioita.

### **10.3 Energia ja veden käyttö**

Henkilökuntaa ja asiakkaita pitää ohjeistaa sammuttamaan turhat valot ja muut sähkölaitteet aina, kun niitä ei tarvita. Lämmitystarvetta voidaan vähentää muun muassa sisälämpötilaa laskemalla, ilmastoinnin optimoinnilla ja lämmönhukkaa minimoimalla. Muita keinoja energiatehokkuuden parantamiseksi ovat: ikkunoiden ja ovien tiivisteiden säännöllinen huoltaminen, huoneiden/käytävien lämpötilan laskeminen niiden ollessa tyhjillään, hiljaisena aikana asiakassijoitteluun voi kiinnittää huomiota sijoittamalla heitä samoihin rakennuksiin ja/tai kerroksiin ja muut pidettäisiin pienemmällä lämmityksellä, henkilökunnan ja asiakkaiden ohjeistus kiukaan ja muiden sähkölaitteiden energiatehokkaaseen käyttöön, kaikista sähkölaitteista virta pois kytkettynä, sillä valmiustilat vievät myös sähköä. Vedenkulutuksen osalta tulisi kiinnittää erityisesti huomiota lämpimän veden kulutuksen. Vedenkulutukseen voidaan vaikuttaa käyttötottumuksia muuttamalla ja vedenpaineeseen vaikuttamalla. Veden käytöstä tulisi antaa ohjeistus ja turhan veden juoksutukseen tulisi puuttua. (Ympäristökatselmusraportti 2009, 29–31). Motivoisiko henkilöstöä hyvien säästöideoiden palkitseminen?

### **10.4 Jätehuolto**

Jätteiden aiheuttamia ympäristövaikutuksia voidaan pienentää jätemäärää vähentämällä ja kierrätysastetta nostamalla. Keinoja jätemäärän vähentämiseksi ovat kertakäyttötuotteiden korvaaminen uudelleen käytettävillä, maksimoidaan hankintojen pakkauskoot pakkausjätteen vähentämiseksi, mahdol-

listetaan jätteiden lajittelu henkilöstölle ja asiakkaille ja ohjeistetaan heidän lajittelemaan oikein, hankitaan mahdollisuuksien mukaan kierrätettäviä tavaroita ja tuotteita sekä korvataan pehmopaperit kankailla ja muovimukit lasseilla. (Ympäristökatselmusraportti 2009, 32.)

Hotelli noudattaa paikallisia ja valtakunnallisia jätehuoltomääräyksiä. Ongelmajätteet lajitellaan asianmukaisesti ja ongelmajätevastaavana toimii turvallisuuspäällikkö. Astiat huolletaan ja käsitellään asianmukaisesti. On tärkeää etsiä aktiivisesti tapoja vähentää syntyvää jätettä.

### **10.5 Siivous, puhtaanapito ja huolto**

Kemikaalien osalta ympäristövaikutusten vähentämisessä pätee samat perusohjeet kuin energian, veden ja jätteiden osalta. Huomiota pitää kiinnittää sekä kulutettuun kemikaalien määrään että niiden laatuun. Kemikaalien kulutuksen osalta tulee kiinnittää huomiota annostelun määrään. Kemikaalien valinnassa kannattaa suosia ympäristömerkittyjä tuotteita ja mahdollisuuksien mukaan vähemmän haitallisia yhdisteitä. (Ympäristökatselmusraportti 2009, 32.)

Ympäristöystävällisten hankintojen muistilista:

- ostetaan vain sitä mitä todella tarvitaan
- huomioidaan ympäristö hankinnoissa järjestelmällisesti ja kaikenkattavasti
- otetaan huomioon koko tuotteen elinkaaren aikaiset ympäristövaikutukset
- otetaan ympäristö- ja energiamerkinnät huomioon
- vältetään tuotteita, jotka sisältävät ympäristölle ja terveydelle haitallisia aineita
- sijoitetaan kestäväan, korjattavaan ja kierrätyskelpoiseen
- mietitään pakkaustapoja ja kuljetuksia
- suositaan lähituotteita

- opastetaan käyttäjiä käyttämään tuotetta ympäristöä vähemmän kuluttavalla tavalla ja annetaan ohjeita siitä, mitä tuotteelle on tehtävä käytöstä poistettaessa

(Ympäristökatselmusraportti 2009, 33.)

Hotelli käyttää ympäristömerkittyjä pesu- ja puhdistusaineita. Turhia kemikaa-  
leja ja ympäristöhaitallisia aineita pyritään välttämään.

## 11 POHDINTA

Vastuullinen yritys ottaa huomioon kaikessa päätöksenteossään toimintansa taloudelliset, sosiaaliset ja ympäristövaikutukset ja vastuut. Yrityksen taloudellinen suorituskyky luo puitteet sosiaalisen ja ympäristövastuun hoitamiseksi. Uskottavaan vastuullisuuden hoitoon ja vastuulliseen yrityskuvan luomiseen liittyy olennaisesti myös hyvin hoidettu sidosryhmäviestintä. Jotta vastuullisuudesta voidaan saada kilpailuetua, yrityksen tulee tarkastella, missä asiakkaat ja sidosryhmät arvostavat vastuullista toimintaa. Vastuullisuus määritelläänkin ensisijaisesti yrityksen sidosryhmien odotukset ja arvot huomioon ottaen.

Kestävän kehityksen mukaisen liiketoiminnan taloudellisen vastuun, ympäristövastuun ja sosiaalisen vastuun rajat ovat häilyviä. Näiden kolmen osa-alueen tulisi olla tasapainossa siten, että jotakin aluetta ei unohdettaisi kokonaan.

Kylpylähotelli Levitunturin merkittävimmät ympäristönäkökohdat ovat energiankulutus, vedenkulutus, jätteiden synty ja kemikaalien kulutus ja hankinnat. Hotelli on kylpylähotelli, mikä näkyy erityisesti veden- ja energiankulutuksen määrissä, joiden vähentämiseen pitäisi kiinnittää nykytasoa enemmän huomiota. Jätehuollon osaltakin hotellissa on vielä parantamisen varaa. Vaikka kylpylähotelli ei pystykään itsenäisesti ratkaisemaan jätehuoltoon liittyviä puutteita, tulisi syntypaikkalajittelu saattaa ajanmukaiselle tasolle, esimerkiksi tuomalla lajittelumahdollisuudet huoneisiin, kokoustiloihin, myyntiin, toimistoon ja vastaanottoon.

Kylpylähotelli Levitunturissa ei ole tällä hetkellä käytössä ympäristöasioiden hallintajärjestelmää, joten sen laatiminen olisikin ensiarvoisen tärkeää. Ympäristöjärjestelmän myötä hotelli saisi käyttöönsä työkalut, joiden avulla se pystyy jatkossa itsenäisesti parantamaan omaa ympäristösuorituskykyään. Kylpylähotellin on tärkeää tiedostaa, etteivät koulutuspäivät itsessään saa aikaan muutosta. Halu muutokseen pitää lähteä yrityksestä itsestään ja koulutukset antavat vain työkalut sen toteuttamiseen. Muutos ei myöskään ta-

pahdu hetkessä – vaan se on pitkä prosessi ja alku saattaa olla hyvinkin hidasta. Tärkeintä ovat kuitenkin vakaat askeleet, vaikka ne alussa olisivat pieniä. Vain pitkäjänteinen työ tuo tulosta.

Liitteeseen 1 olemme kirjanneet viisi vastuullista toimintatapaa ympäristösuunnitelman pohjaksi. Ympäristösuunnitelman olisi hyvä antaa selkeät toimintatavat ja ohjeet osaksi hotellin jokapäiväistä toimintaa. Erillisen ympäristösuunnitelman laatiminen auttaa ympäristöasioiden jatkuvaa seuranta ja kehitystä. Ympäristösuunnitelmallaan hotelli haluaa kantaa osaltaan vastuuta tulevaisuudesta ja sitoutua noudattamaan ympäristöperiaatteita.

Liite 2 sisältää Joutsenmerkin myöntämisperusteet. Täytimme tarvittavat raja-arvot ja ympäristövaatimukset hotellin nykytilan perusteella. Raja-arvoista yksikään ei täyty nykyisen kulutuksen puitteissa eli parantamisen varaa on paljon. Niin energian-, veden-, kemiallisten tuotteiden- kuin jätteenkulutukseen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Osasta Joutsenmerkin ympäristövaatimuksista hotelli saa kohtuullisen hyvät pisteet, kuten siivousta ja pesua sekä hotellin tiloja ja hankittavia tuotteita koskevista vaateista. Hyvät tulokset johtuvat ainakin osaltaan hyvin ympäristöasioista valveutuneesta hotelliemännästä ja kerrossiivouksesta sekä huollon toiminnasta. Erityisesti vaatimukset jätteille sekä keittiölle ja ruokasalille vaativat parannusta.

Ympäristöasioihin perehtyminen ja vastuullinen toiminta voi antaa voimakkaan hyödyn hotellin liiketoiminnalle. Kestävä kehitys, vastuullinen liiketoiminta ja erityisesti ympäristön huomioonottaminen ovat ajankohtaisia ja jopa trendikkäitä suuntaviivoja nykypäivän matkailualalla. Ajankohtaisuus lisää kiinnostusta ja tuo mukanaan uudenlaista vetovoimaa. Näihin tärkeisiin asioihin paneutuminen lisää kilpailuetua ja tunnettuutta. Lisäksi hotellilla on kaikki edellytykset ympäristömerkin tai ISO 14001 –sertifikaatin hakemiselle ja saavuttamiselle.

## LÄHTEET

- Eco-Label 2011. EU-Kukka tietovisa. Osoitteessa <http://www.eco-label.com/finnish/> . 11.5.2011.
- Energiateollisuus 2011. Ympäristöasioiden hallinta. Ympäristöasioiden hallintajärjestelmät. Osoitteessa <http://www.energia.fi/fi/ymparisto/ymparistoasioidenhallinta> 19.5.2011.
- European Commission 2010. Environment – Ecolabel. What is the ecolabel? Osoitteessa [http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/about\\_ecolabel/what\\_is\\_ecolabel\\_en.htm](http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/about_ecolabel/what_is_ecolabel_en.htm). 11.5.2011.
- Hovisalmi, S – Niskala, M. 2009. Ympäristöosaaminen kilpailukyvyksi. Toimintamalli ja työkalut. Tampere: Esa Print Oy.
- Ihalainen, L. 2010. 20-vuotias Joutsenmerkki on ympäristömerkeistä tunnetuin. Kirjoitus lehdessä Maaseudun tulevaisuus 29.9.2010. Osoitteessa [http://www.maaseuduntulevaisuus.fi/uutiset/paa uutiset/09/fi\\_FI/20\\_vuotias\\_Joutsenmerkki\\_on\\_ymparistomerkeista\\_tunnetuin/](http://www.maaseuduntulevaisuus.fi/uutiset/paa uutiset/09/fi_FI/20_vuotias_Joutsenmerkki_on_ymparistomerkeista_tunnetuin/). 17.5.2011.
- ISO 14001 2011. Environmental Management Systems. Osoitteessa [http://www.dnv.fi/Binaries/Flyer\\_ISO\\_14001\\_tcm146-192843.pdf](http://www.dnv.fi/Binaries/Flyer_ISO_14001_tcm146-192843.pdf) 19.5.2011
- Jokimäki, J. – Kaisanlahti-Jokimäki, M-L. 2007. Matkailualueiden kestävyden indikaattorit. Arktisen keskuksen tiedotteita 52. Rovaniemi: Painatuskeskus Finland.
- Joutsenmerkin myöntämisperusteet 2008. Hotellit ja retkeilymajat versio 3.2. 14.6-2007-30.6.2012. 1, Osoitteessa [http://www.ymparistomerkki.fi/files/1401/072fi3\\_2.pdf](http://www.ymparistomerkki.fi/files/1401/072fi3_2.pdf) 4.5.2011.
- Kalmari, H. – Kelola, K. 2009. Vastuullisen matkailijan käsikirja. Keuruu: Ota-van Kirjapaino Oy.
- Karppelin, S. 2011. Ympäristömerkkien vuosi. Pääkirjoitus Ympäristömerkin vuosijulkaisussa 2011. Osoitteessa [http://www.joutsenmerkki.fi/files/2348/Ymparistomerkki\\_2011.pdf](http://www.joutsenmerkki.fi/files/2348/Ymparistomerkki_2011.pdf). 13.5.2011.
- Ketola, T. 2005. Vastuullinen liiketoiminta. Sanoista teoiksi. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Kideve 2010a. Elinkeinopalvelut – Kittilä. Vihreitä vinkkejä Levillä lomailuun – matkailijan ympäristöopas. Osoitteessa <http://www.kideve.fi/vihreita-vinkkeja-levilla-lomailuun-matkailijan-ymparistoopas>. 1.5.2011.
- Kideve 2010b. Elinkeinopalvelut – Kittilä. Rakennetun ympäristön laatuperiaatteet. Osoitteessa <http://rylk.kideve.fi/rakennetun-ympariston-laatuperiaatteet>. 1.5.2011.
- Kinkki, S – Hulkko, P – Mäkinen, I. 2001. Yritystoiminta. Helsinki: WSOY.

Kitkiöjoki, T. 2011. Levin Matkailukeskus Oy. Talouspäällikkö. Sirkka.

Konttila, M. 2010a. Sisältää siivousgeeniä. Pääkirjoitus lehdessä Kiilto. Puh-  
taus Kontakti Erikoisnumero. Osoitteessa [http://www.digipaper.fi/kiilto-  
julkaisut/46274/index.php?pgnumb=2](http://www.digipaper.fi/kiilto-julkaisut/46274/index.php?pgnumb=2) 30.5.2011

Konttila, M. 2010b. Vastuunkanto alkaa tuotekehityksestä. Pääkirjoitus leh-  
dessä Kiilto. Puhtaus Kontakti Erikoisnumero. Osoitteessa  
<http://www.digipaper.fi/kiilto-julkaisut/46274/index.php?pgnumb=2> 30.5.2011

Kurtti, A. 2009. Yritystoiminnan perusteet luento. Rovaniemen ammattikor-  
keakoulu. Viirinkankaan kampus. 2009.

Levi 2010a. Green Start on Levin oma ympäristöohjelma yrityksille. Osoit-  
teessa <http://www.levi.fi/fi/green-days/green-start-ymparistooohjelma.html>  
1.5.2011.

Levi 2010b. Levin Ympäristöarvot,- politiikka ja –strategia. Osoitteessa  
<http://www.levi.fi/fi/green-days/levin-ymparistoarvot.html> 21.5.2011.

Levi 2010c. Energiatehokkuus. Osoitteessa [http://www.levi.fi/fi/green-  
days/energiatehokkuus.html](http://www.levi.fi/fi/green-days/energiatehokkuus.html) 1.5.2011.

Levi 2010d. Ympäristö ja maisemointi. Ympäristöasioiden kehittäminen.  
Osoitteessa <http://www.levi.fi/fi/green-days/ymparisto-ja-maisemointi.html>  
1.5.2011.

Levi 2010e. Kierrätys. Toimenpiteet kierrätyksen edistämiseksi. Osoitteessa  
<http://www.levi.fi/fi/green-days/kierratys.html> 1.5.2011

Levi 2010f. Liikenne. Liikenne ympäristöystävällisesti. Osoitteessa  
<http://www.levi.fi/fi/green-days/liikenne.html> 1.5.2011.

Levin Matkailukeskus Oy 2011. Kylpylähotelli Levitunturi. Tervetuloa taloon –  
opas.

Loivio, R. 2004. Ympäristöasioiden hallintajärjestelmät ympäristöjohtamisen  
työkaluna. Ympäristö ja liiketoiminta. Arkiset käytännöt ja kriittiset kysymyk-  
set. Tampere: Tammer-Paino.

MEK 2007. Levi edelläkävijänä. Leviläiset arvot asiakaspalvelun perusta.  
Osoitteessa  
[http://www.mek.fi/W5/mekfi/index.nsf/\(Pages\)/Levi\\_edelläkävijänä](http://www.mek.fi/W5/mekfi/index.nsf/(Pages)/Levi_edelläkävijänä)  
23.5.2011.

Metsähallitus 2010. Kestävä matkailu. Osoitteessa:  
[http://www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/Hankkeet/Rakennerahastohankkeet/Eli-  
myssaloltaVienansalolle/Kestavakehitys/Sivut/Kestavakehitys.aspx](http://www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/Hankkeet/Rakennerahastohankkeet/Eli-myssaloltaVienansalolle/Kestavakehitys/Sivut/Kestavakehitys.aspx).  
29.11.2010.

Metsäkartano 2011. Osoitteessa <http://www.metsakartano.com/>. 11.5.2011.

Moisio, J. – Sahlberg, S. – Tuominen, K. 2008. Johtamisstandardit. Kestävää ympäristönhallintaa. ISO 14001:2004 & EMAS. Turku: Oy Benchmarking Ltd.

Motiva 2011a. Turkulainen Scandic Julia avautuu Joutsenmerkittynä 6.6.2011. Osoitteessa [http://www.motiva.fi/ajankohtaista/motivan\\_tiedotteet/2011/turkulainen\\_scandic\\_julia\\_avautuu\\_joutsenmerkittyna\\_6.6.2011.html](http://www.motiva.fi/ajankohtaista/motivan_tiedotteet/2011/turkulainen_scandic_julia_avautuu_joutsenmerkittyna_6.6.2011.html) 15.6.2011.

Motiva 2011b. Joutsenmerkin tunnettuus huippuluokkaa. Osoitteessa [http://www.motiva.fi/ajankohtaista/motivan\\_tiedotteet/2011/joutsenmerkin\\_tunnettuus\\_huippuluokkaa.html](http://www.motiva.fi/ajankohtaista/motivan_tiedotteet/2011/joutsenmerkin_tunnettuus_huippuluokkaa.html). 11.5.2011.

Motiva Services Oy 2011. Osoitteessa [http://www.motiva.fi/motiva\\_services\\_oy/](http://www.motiva.fi/motiva_services_oy/). 11.5.2011.

Nikula, T. 2005. Ympäristömerkit. Teoksessa Kuluttajan käsikirja. Suomen kuluttajaliitto ry. Helsinki: Edita Prima Oy.

Pesonen, H-L. – Hämäläinen, K. – Teittinen, O. 2005. Ympäristöjärjestelmän rakentaminen. Suunnittelu, toteutus ja seuranta. Helsinki: Talentum.

Pohjola, T. 2003. Johda ympäristöasioita tehokkaasti. Ympäristöosaaminen menestystekijänä. Helsinki: Talentum.

Parviainen, J. 1997. Matkailuyrityksen ympäristöopas. Tornio: Tornion kirjapaino.

Pääkaupunkiseudun kierrätyskeskus 2010. Ympäristömerkit. Osoitteessa [http://www.kierratyskeskus.fi/kaupat/ekovinkit/ymparistomerkit?68\\_o=10&v\\_1399=4594](http://www.kierratyskeskus.fi/kaupat/ekovinkit/ymparistomerkit?68_o=10&v_1399=4594) 29.5.2011

Rajamäki, T. 2004. Ympäristömerkki kertoo vastuusta. Artikkelit lehdessä Vitriini 1.

Sarkkinen, S. 2006. Ympäristövastuu työpaikalla. Helsinki: Edita Prima Oy.

SFS 2011a. Laadunhallintajärjestelmän luominen. Osoitteessa <http://www.sfs.fi/iso9000/laadunhallinta/>. 23.5.2011

SFS 2011b. Ympäristöjärjestelmä. Osoitteessa <http://www.sfs.fi/iso14000/ymparistojarjestelma/>. 19.5.2011

SFS vuosikertomus 2010. Osoitteessa <http://www.sfs.fi/files/SFSvk2010screen.pdf> 4.5.2011

Travelcon Oy 2011. Ympäristömerkit - Ympäristötietous. Osoitteessa <http://www.travelcon.fi/ymparistotietous.php?osa=merkit>. 20.5.2011

Turun ammattikorkeakoulu. Vihreä polku. Osoitteessa: [http://www.vihreapolku.info/kestava\\_kehitys/oppimateriaalit/kahdeksan\\_maa\\_palloon/ekologinen\\_kestava\\_kehitys](http://www.vihreapolku.info/kestava_kehitys/oppimateriaalit/kahdeksan_maa_palloon/ekologinen_kestava_kehitys). 2.6.2011.



Ulkoasiainministeriö 2006. Kestävä kehitys Suomen ulkopoliitikassa. Osoitteessa:

<http://formin.finland.fi/public/default.aspx?contentId=67416&nodeId=32099&contentlan=1&culture=fi-FI#mita> 2.6.2011.

Valtion ympäristöhallinto 2011. Osoitteessa

<http://www.ymparisto.fi/default.asp?contentid=2125> 13.6.2011

Välimäki, M. 2003. Hotellissa on hyvää tilaa Joutsenelle. Artikkelit lehdessä Ympäristömerkki 3.

Ympäristö 2010. Osoitteessa

<http://www.ymparisto.fi/default.asp?contentid=2125> 13.6.2011

Ympäristömerkki 2011a. Joutsenmerkki – kestävä valinta. Osoitteessa

[www.ymparistomerkki.fi](http://www.ymparistomerkki.fi) 23.5.2011

Ympäristömerkki 2011b. Joutsentuotteet. Osoitteessa:

<http://www.ymparistomerkki.fi/joutsentuotteet/?jta=search&pg=72> 11.5.2011

Ympäristömerkki vuosijulkaisu 2011. Osoitteessa

[http://www.joutsenmerkki.fi/files/2348/Ymparistomerkki\\_2011.pdf](http://www.joutsenmerkki.fi/files/2348/Ymparistomerkki_2011.pdf). 13.5.2011.

Ympäristöasioiden hallinta 2010. Kansainvälinen ISO 14000 –standardisarja.

Osoitteessa <http://www.sfs.fi/files//iso14000esite.pdf> 17.5.2011

Ympäristökatselmusraportti 2009. Levin Matkailukeskus Oy, Hotelli Levitunturi. Travelcon Oy.

Ympäristöministeriö 2011. Osoitteessa

<http://www.ymparisto.fi/default.asp?contentid=280280> 20.5.2011

## **LIITTEET**

Ympäristösuunnitelma

Liite 1

Joutsenmerkin myöntämisperusteet

Liite 2

Ympäristökysymykset ovat Kylpylähotelli Levitunturille tärkeitä – vastuu ympäristöstä kuuluu jokaiselle. Ympäristösuunnitelmallaan hotelli haluaa kantaa osaltaan vastuuta tulevaisuudesta ja sitoutua noudattamaan ympäristöperiaatteita. Suunnitelman tarkoitus on tukea hotellin toimintaa ja tavoitteita sekä etsiä toimintatavat, jotka kuormittavat vähemmän ympäristöä. Hotelli pyrkii toimimaan kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti. Hotelli on sitoutunut toteuttamaan periaatteita ja kouluttaa itseään säännöllisesti, ollakseen aina vaan parempi. Tärkeitä tunnuslukuja seuraamalla nähdään toiminnan tuloksellisuus.

Ympäristönäkökohdat huomioidaan kaikessa hotellin toiminnassa. Hankinnoissa suositaan ympäristöystävällisempiä vaihtoehtoja. Jätteen syntyä pyritään ennaltaehkäisemään ja syntynyt jäte lajitellaan tai kierrätetään mahdollisuuksien mukaan. Energian- ja sähkönkulutusta pyritään vähentämään.

Ympäristötoiminnassa pyritään myös vaikuttamaan niin henkilökunnan kuin asiakkaidenkin ympäristöasenteisiin. Tiedon jakaminen ja käytännön neuvot ovat tehokkaimpia tapoja muuttaa asenteita ympäristöystävällisemmiksi. Ympäristönsuojelua tulee edistää avoimessa ja positiivisessa hengessä. Hotelli toivoo yhteistyökumppaneiltaan ympäristönäkökohtien huomioimista.

## 1 Johtaminen

Hotellin ympäristöjohtamisjärjestelmän rakentaminen aloitetaan liiketoiminnan ympäristöasioiden visiosta. Hotellilla tulee olla pidemmän aikavälin tavoitte toiminnan ympäristöasioiden kehittämisessä. Erillisen ympäristöstrategian laatiminen auttaa jatkuvan seuranta ja vaikuttaa oleellisesti liiketoiminnan linjauksiin. Ympäristöasiat voidaan myös sisällyttää osaksi liiketoimintastrategiaa. Ympäristöpolitiikkaan kirjataan yrityksen ympäristöpäämäärät ja –tavoitteet kestävän kehityksen ja jatkuvan parantamisen periaatteiden mukaisesti.

Ympäristönjohtamisjärjestelmän tulee olla laaja ja kattaa kaikki organisaation toiminnot. Järjestelmän pitää olla ymmärrettävissä kaikille hotellin työntekijöille. Järjestelmän tulee olla arvioitavissa ja hotellin henkilöstön tulee olla sitoutunut ympäristöasioiden jatkuvaan parantamiseen. Sisäiset katselmuksot, toimenpiteet katselmuksen pohjalta ja tunnuslukujen seuranta (kuka tekee, kuinka usein ja miten viestitään) auttavat parantamaan ympäristötoimintaa.

Hotellille perustetaan ympäristötiimi ja ympäristövastaava. Ympäristötiimin tavoitteena on toteuttaa ja kehittää laadittua ympäristöstrategiaa. Henkilöstöä motivoidaan arjen ekotekoihin.

*Nykytila:* *Hotellille on perustettu ympäristötiimi, tiimin vetäjänä Noora Paasonen, muut jäsenet (6) muilta osastoilta*

*Kehitettävää:* *Ympäristöstrategian laadinta ja seuranta*

## 2 Markkinointi ja viestintä

Ympäristöasiat ja vastuulliset toimintatavat otetaan osaksi hotellin ulkoista ja sisäistä viestintää. Ympäristöstrategia esitellään sähköisten viestimien kautta. Asiakkaat motivoidaan arjen ekotekoihin ja ympäristönäkökulma otetaan osaksi palautekyselyä.

Henkilökunnalle järjestetään tarvittavaa koulutusta ja perehdytystä säännöllisesti. Johto tukee henkilöstön toimintaa. Ympäristöasiat otetaan osaksi osastopalaverikäytäntöä.

*Nykytila:* Ympäristönäkökulma osa asiakaspalautekyselyä, ympäristötiimin koulutus, ympäristötiimin oma palsta henkilökunnan lehdessä

*Kehitettävää:* Ympäristönäkökulmat ja ympäristöstrategia osaksi sähköistä viestintää, tietoa nettisivuille ja info-TV:seen, henkilökunnan koulutus

### 3 Energia ja veden käyttö

Lämmitys- ja sähköenergiaa sekä vettä pyritään käyttämään säästävaisesti. Kulutusta seurataan kuukausi ja vuositasolla. Kulutuksen määrät tiedotetaan henkilökunnalle. Asiakkaita kannustetaan kohtuulliseen energian- ja veden käyttöön. Henkilöstö palkitaan hyvistä säästöideoista.

*Nykytila:* Energiansäästölamput, automaattinen katkaisu yleisissä suihku- ja wc-tiloissa, jokaisessa huoneessa sähkön pääkatkaisija toimii huoneavaimella, ilmastoinnin tuloilman talteenotto, tietokoneet virransäästötilassa, liiketunnistin valoissa majoitusrakennuksien käytävissä

*Kehitettävää:* Asiakkaiden kannustus kohtuulliseen energian- ja sähkön käyttöön

### 4 Jätehuolto

Hotelli noudattaa paikallisia jätehuoltomääräyksiä. Jätteiden syntyä pyritään ehkäisemään ja jätteet lajitellaan, kierrätyspaikat merkitään selkeästi ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle. Ongelmajätteistä huolehditaan asianmukaisin määrärahyksin. Hotellilla on ongelmajätevastaava. Hotelli etsii aktiivisesti tapoja vähentää syntyvää jätettä. Jätelukuja ja -määriä sekä hyötykäyttöastetta seurataan säännöllisesti.

*Nykytila:* Hotelli lajittelee bio- ja lasijätteet, koneet ja laitteet, mustepatruunat, paristot, ongelmajätteet sekä jäteöljyn. Ongelmajätevastaavana toimii Pekka Räsänen Pihalla molkit paperille ja sekajätteelle, hotellihuoneissa lajittelujäteasiat, talouspääällikkö seuraa jätelukuja ja -määriä sekä hyötykäyttöastetta

*Kehitettävää: Paperinkeräys toimistoihin ja vastaanottoon, paperin kulutuksen ehkäiseminen, ”Kaikessa toiminnassa on mahdollisuuksien mukaan huolehdittava siitä, että jätettä syntyy mahdollisimman vähän.”*

## 5 Siivous, puhtaanapito ja huolto

Pesu- ja puhdistuskemikaaleissa suositaan ympäristömerkittyjä tuotteita. Turhien kemikaalien ja ympäristölle haitallisten aineiden käyttöä pyritään välttämään. Kiinteistöt ja tilat huolletaan säännöllisesti ja huoltoperiaatteet kirjataan.

*Nykytila: Pesu- ja puhdistuskemikaalit sekä talous- ja wc-paperit ja paperipyyhkeet ympäristömerkittyjä tuotteita, hotelliemäntä on kirjannut käytettävät tuotteet ylös, kerroshoitajien toimintatavat on kirjattu ylös, vedetön siivous osassa hotellihuoneissa, kiinteistönhuolto on kirjannut ylös huoltoperiaatteet ja toimintatavat*

*Kehitettävää: Turhien kemikaalien käyttöä pyritään edelleen välttämään, tarkistaa minibaarien sähkönkulutus ja wc-pönttöjen vedenvirtaus*

## 6 Keittiö ja ruokasali

*Nykytila: Keittiössä on yleisesti käytössä ympäristömerkittyjä astianpesuaineita. Ruokasalissa ei käytetä kertakäyttöastioita ja yksittäispakattuja tuotteita löytyy vain teepusseista, makeutusaineista, lautasliinoista ja hammastikuista. Ravintola ja koko hotelli on savuton.*

*Kehitettävää: Lisätä paikallisten tuotteiden, luomutuotteiden sekä Reilun kaupan tuotteiden osuutta. Tärkeimpien valmistusaineiden (liha, kala, peruna, pasta) alkuperämaa tulisi olla tiedossa, keittiön veden ja sähkön kulutuksen tarkka seuranta, energiaa ja vettä säästävät toimenpiteet keittiössä*