

EU-Kukka ympäristöjohtamisen apuvälineenä hotelli AVAssa

Sonja Siivonen ja Anni-Kaisa Virtanen

Opinnäytetyö

Hotelli- ja ravintola-alan liikkeen-
johdon koulutusohjelma

2012



<p>Tekijä tai tekijät Sonja Siivonen ja Anni-Kaisa Virtanen</p>	<p>Ryhmätunnus tai aloitusvuosi 2008</p>
<p>Raportin nimi EU-Kukka ympäristöjohtamisen apuvälineenä hotelli AVAssa</p>	<p>Sivu- ja liitesivumäärä 46 + 59</p>
<p>Opettajat tai ohjaajat Mia Tarhanen</p>	
<p>Ympäristövastuullisuus, ilmaston lämpeneminen ja ympäristön kuormittaminen ovat jatkuvasti puheenaiheina globalisoituvassa maailmassa. Nämä asiat vaikuttavat myös yritysmaailmaan ja menestyvät yritykset toimialasta riippumatta joutuvat miettimään toimintaansa yhä enemmän myös ympäristön kannalta. Nykypäivänä myös yksittäiset kuluttajat ovat enenevässä määrin valvettuneita ympäristöasioihin liittyen, joten yritysten on reagoitava tähän kysyntään.</p> <p>Tässä työssä paneudutaan ympäristöjohtamiseen majoitusliikkeessä. Pysyäkseen ajan hermolla ympäristöasioista, on menestyvän yrityksen panostettava tehokkaaseen ympäristöjohtamiseen. Ympäristöjohtamisen apuvälineiksi on kehitetty erilaisia ympäristömerkkejä, joiden myöntämisestä vastaa puolueeton taho. Suomessa virallisia ympäristömerkkejä on kaksi; pohjoismainen joutsenmerkki ja Euroopan yhteinen merkki, EU-Kukka. Nämä merkit perustuvat tuotteen tai palvelun koko elinkaaren aikaisiin ympäristövaikutuksiin. Merkkien käyttöoikeus annetaan vain niille yrityksille ja tuotteille, jotka ovat tuoteryhmässään ympäristöä vähiten kuormittavia.</p> <p>Työn toimeksiantaja on hotelli AVA Helsingissä. Työ etenee laajemmin ympäristöjohtamisen kautta varsinaisen ympäristömerkin hakuprosessin kuvaukseen. Produktina tässä opinnäytetyössä tuotetaan hotelli AVAlle EU-Kukka -hakemus tarvittavine liitteineen, sekä ohjeistukset henkilökunnalle ja asiakkaille ympäristöasioihin liittyen. Tavoitteena on merkin avulla auttaa AVAa kehittämään omaa ympäristöjohtamistaan.</p> <p>Toukokuussa 2011 hotelli AVAssa lähdettiin kartoittamaan yrityksen omaa vastuullisuutta jolloin esiin nousi ajatus ympäristömerkin hakemisesta. Marraskuussa 2011 päätettiin, että lähdetään hakemaan EU-Kukkaa. Hakuprosessi lähti käyntiin virallisiin vaatimuksiin tutustumisella ja hotellin nykytilanteen kartoittamisella. Nykytilanteen kartoittamisella huomattiin, mitkä osa-alueet hotellin toiminnassa vaativat kehittämistä, jotta ympäristömerkki olisi mahdollinen saada. Hotellin toimintatapoja lähdettiin kehittämään niin, että virallinen hakemus saatiin lähetettyä kesäkuussa 2012. Kopio hakemuksesta löytyy tämän työn lopusta.</p>	
<p>Asiasanat Ympäristöjohtaminen, EU-Kukka, ympäristömerkintä, ympäristöviestintä</p>	



Authors Sonja Siivonen and Anni-Kaisa Virtanen	Group or year of entry 2008
The title of thesis Developing Environmental Management with Ecolabel in hotel AVA	Number of pages and appendices 46 + 59
Supervisor(s) Mia Tarhanen	
<p>Different areas of environmental awareness from polluting to global warming have been a vast topic of discuss in the last decades. The same discussion goes on in the corporate world as well. Corporate responsibility is almost like a must do thing for companies today and especially in the future, when the threat of global warming must be even more obvious. Businesses must find ways to fit the environmental sustainability in their codes of conduct and at the same time meet the demand of their conscious customers.</p> <p>This bachelor´s thesis is about leading a hotel more sustainably with the help of an ecolabel. If a company wants to be “green”, it has to include the sustainable thinking as a part of the business strategy. There are different kinds of tools to help a company to be more environmentally friendly. These days a company can get an environmental certificate which is granted by an outside organization. Different certificates are a good way for stakeholders to see if a company is taking part in environmental issues. There are two official certificates in Finland: Joutsenmerkki and European unions’ collective certificate, Ecolabel. Ecolabel is granted for businesses that are the most environmentally friendly in their own category.</p> <p>The applicant of this bachelor’s thesis is hotel AVA in Helsinki. Ecolabel certificate is applied to be as a tool for environmental management at hotel AVA. This thesis contains a separate application with all the necessary appendixes for the environmental officials as well as some instructions for the guests and employees about the the things they can do to help the hotel to get to it`s goals.</p> <p>In May 2011 hotel AVA surveyed their future chances on environmental sustainability and got to a conclusion to apply for a sertificate. In November 2011 AVA decided to apply for the Ecolabel. The first thing was to get to know the criteria and to survey the present situation of the hotel. By surveying the present situation, it was possible to see what improvements had to be made to be able to have the Ecolabel. Some changes were made to hotels policies, so that finally the application was sent in June 2012. Copy of the application is attached at the end of this thesis.</p>	
Key words Environmental sustainability, Ecolabel, Sustainable leading, Certificate	

Sisällys

1 Johdanto	1
2 Ympäristöjohtaminen	3
2.1 Matkailuala suunnannäyttäjänä	3
2.2 Esimerkkitapaus Travelife	5
2.3 Yritykset suunnannäyttäjinä	6
2.4 Motiiveja ympäristövastuulliseen johtamiseen	7
2.5 Henkilöstön osallistaminen: Tapaus Hilton We care!	10
2.6 Ympäristömerkit	12
2.7 EU-Kukka	13
3 Viestintä	15
3.1 Sidosryhmäviestintä	16
3.2 Ympäristöviestintä	18
4 Tavoitteena EU-Kukka Hotelli AVAlle	21
4.1 Hotelli AVA	21
4.2 Kohti vihreämpää AVAa	22
4.3 Yhteydenotto ja ensimmäinen tapaaminen	22
4.4 Arviointiperusteiden pisteenlasku	24
4.4.1 Pakolliset vaatimukset	25
4.4.2 Pistevaatimukset	27
4.5 Dokumenttien yhteen kokoaminen ja hakemuksen lähettäminen	29
5 Nupusta EU-Kukkaan, kehitysehdotuksia	31
5.1 Henkilöstön osallistaminen	31
5.2 Asiakkaiden ympäristövastuu	32
5.3 Muiden sidosryhmien huomioiminen	34
5.4 Lisää pisteitä tulevaisuudessa	34
6 Johtopäätökset	37
7 Pohdintoja	39
Lähteet	41
Euroopan ympäristömerkin hakemus hotelli AVAlle	1-59

1 Johdanto

Majoitusliiketoiminta on mitä otollisin suunnannäyttävä ympäristöystävällisemmälle elämäntavalle. Pelkästään Suomessa vuonna 2010 myytiin 19,3 miljoonaa majoitusvuorokautta, mikä antaa kuvaa siitä, kuinka moni yritys voisi potentiaalisesti vaikuttaa asiakkaidensa näkemyksiin jokapäiväisessä toiminnassaan (TEM 2011). Majoitusliiketoiminta osana matkailualaa on yksi suurimmista työllistäjistä Euroopan alueella ja voi sitä kautta toimia esimerkkinä ympäristövastuun alueella.

Vastuullista liiketoimintaa harjoittava hotelli palvelee niin ympäristöä, yhteiskuntaa kuin omaa talouttaankin. Pelkästään veden ja energian kulutuksen vähentäminen erilaisin keinoin on taloudellisesti kannattavaa hotellille. Samoin kiinnitetään huomiota jätteiden lajitteluun, jonka kautta saatava hyöty tulee jätteen määrän, ja sitä kautta jäteastioiden tyhjennyskertojen vähenemisellä. Tästä on jo konkreettisia todisteita eri hotelleilta, jotka ovat rakentaneet jonkinlaisen ympäristöohjelman osaksi päivittäisjohtamistaan.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kehittää hotelli AVAn ympäristöjohtamista. Ympäristöjohtamisen apuvälineeksi laaditaan EU-Kukka -hakemus, sekä ohjeistukset asiakkaille ja henkilökunnalle. Aluksi työssä esitellään yleisesti matkailusektoria, jotta saadaan käsitys siitä, kuinka suuresta markkina-alueesta on kyse. Matkailusektorin kautta siirrytään tarkastelemaan yksityiskohtaisemmin majoituspalvelua. Teksti etenee laajemmista kuvioista kohti hotellimaailmaa ja spesifioituu lopulta hotelli AVAn toimintaan. Koska ympäristöasiat tulevat osaksi päivittäisjohtamista, on ympäristöjohtaminen tärkeässä osassa ja siihen perehdytään omassa luvussaan. Oikeanlaisen viestinnän hallitseminen on puolestaan tärkeä osa onnistunutta johtamista, jota käsitelläänkin tarkemmin ympäristöviestintää ja eri sidosryhmiä painottaen.

Ympäristöjohtamisen ja -viestinnän kautta työ etenee tarkastelemaan EU-Kukan kriteeristöä, johon paneudutaan yksityiskohtaisesti hotelli AVAn toiminnan kannalta. Vaatimukset käydään läpi yksitellen, jotta nähdään missä osa-alueissa AVAn täytyy kehittää toimintaansa ympäristön kannalta paremmaksi saadakseen EU-Kukan käyttöoikeuden. Työssä seurataan ympäristömerkin hakuprosessin etenemistä sen eri vaiheissa, aina toimeksiannon vastaanottamisesta virallisen hakemuksen lähettämiseen asti.

Tämän työn toimeksiantaja on hotelli AVA Helsingin Vallilassa. Hotelli haluaa toimia vastuullisesti ja voi samalla olla suunnannäyttäjänä asiakkaille, henkilöstölle ja muille yhteistyökumppaneilleen. Hotelli on jo pitkään pyrkinyt panostamaan ympäristö vastuun asioihin, mutta haluaa nyt tuoda sitä näkyvämmiin esiin hakemalla ympäristömerkkiä. Ympäristömerkeistä EU-Kukka valikoitui sopivimmaksi AVAn tämänhetkiseen tilanteeseen. Se on Euroopan alueen yhteinen ympäristömerkki, joka myönnetään tuotteelle tai palvelulle, joka täyttää sille asetetut kriteerit. Suomessa Ympäristömerkinnän toimintaa valvoo Motiva.

Ympäristömerkki on hotellille hyvä tapa kertoa ympäristövastuullisuudestaan, jonka avulla asiakas saa helposti käsityksen hotellin arvoista. Ympäristömerkin saaminen ei ole helppoa, vaan se vaatii hotellilta todellista paneutumista asiaan. Kaikki voivat väittää toimivansa ympäristöä ajatellen, mutta ympäristömerkin saatuaan nämä väitteet ovat myös perusteltuja. Ympäristömerkki ei välttämättä itsessään anna hotellille lisäarvoa, vaan sitä on hyödynnettävä osana strategista ympäristöjohtamista sekä siihen liittyvää viestintää. Viestinnän tärkeys nousee esiin jo hakukriteereissä, joissa vaaditaan tiedottamista sekä henkilöstölle että asiakkaille.

Tämä työ on produktityyppinen opinnäytetyö, jossa produktina on virallinen EU-Kukka -hakemus liitteinen. Tarkoitus on saada hakemus ensimmäiseen vaiheeseen ja oheismateriaalina tuotetaan ohjeistukset henkilökunnalle, sekä asiakkaille. Hakemus kriteeristöineen ja liitteineen löytyy erillisenä osiona opinnäytetyön lopusta. Produktimme ja kehitysehdotuksiemme avulla AVAn on tarkoitus pystyä kehittämään omaa ympäristöjohtamistaan selkeämpään ja johdonmukaisempaan suuntaan.

2 Ympäristöjohtaminen

Tänä päivänä erilaiset lait eivät yksin pysty takaamaan kestävä kehityksen mukaista toimintaa yhteiskunnassa. Yksittäiset ihmiset tai ryhmät voivat vaikuttaa ympäristökykyisyyksiin, mutta näiden kannanotot eivät ole useinkaan kovin painavia. Jäljelle jäävät yritykset, jotka voivat rahan ohjaamassa maailmassa halutessaan ottaa kantaa näyttävästi. On kuitenkin muistettava, että liike vastuulliseen suuntaan lähtee usein myös kuluttajien päätöksestä tai valtion pyrkimyksistä kohti ympäristövastuullista yhteiskuntaa. Yhteiskunnan on siis luotava sopiva pelikenttä, jossa vastuulliset yritykset ovat samalla linjalla muiden kaupallisten yritysten kanssa. Tarvitaan myös uskaliaita edelläkävijöitä, joita hotellisektorilla ovat esimerkiksi Scandic -hotellit tai Hilton -ketju. Edelläkävijät raivaavat tietä ja heillä on näyttöä erilaisten systemien toimivuudesta. Ympäristöjohtamisella tarkoitetaan sitä, että ympäristöasiat yksinkertaisesti otetaan osaksi jokapäiväistä johtamista. (Kippo-Edlund 2006, 118.)

2.1 Matkailuala suunnannäyttäjänä

EU:n alue on vuodesta toiseen suosittu matkailukohde. Matkailijoita on montaa eri tyyppiä, on kulttuuri-, liike- ja huvimatkailijoita. Jokaisella näistä ryhmistä on oma näkemyksensä maailman tilasta. Osa matkailijoista vie ideoita matkoiltansa takaisin kotimaahansa, toiset huomioivat itselleen tärkeitä asioita ja valitsevat matkakohteensa sen mukaan.

Matkailuala työllistää EU:n alueella jo noin 9 miljoonaa henkilöä ja sen osuus EU:n alueen bruttokansantuotteesta on yli 5 prosenttia. Kun lasketaan mukaan kaikki turismiin liittyvä oheistoiminta, on luku vieläkin suurempi. Se on kolmanneksi suurin työllistäjä, mikä kertoo siitä, mitkä mahdollisuudet sillä on toimia suunnannäyttäjänä esimerkiksi ympäristöasioissa. (European Commission 2010a.) Vuonna 2010 Euroopan alueella kävi 935 miljoonaa matkailijaa ympäri maailmaa (UNTWO 2010). Kasvavien matkailijamäärien mukana kasvaa myös matkailualan yritysten vastuu ympäristön kuormittamisesta. Ekologiset seikat on huomioitava yhä paremmin. Euroopan matkailusektori kilpailee koko ajan laajemmilla markkinoilla, kun matkailijavirrat laajenevat kolmannen maailman valtioihin uuden kiinnostuksen myötä. Euroopan alueella kannattaakin kehittää

tää matkailua ja alkaa erikoistua kestäväan matkailuun, koska mahdollisuudet siihen ovat hyvät. (European Commission 2010a.)

EU:n jäsenvaltiot neuvottelivat kasvavan Euroopan unionin maille Lissabonin sopimuksen, joka tuli voimaan ensimmäinen joulukuuta 2009. Sen tarkoituksena on luoda yhteiset pelisäännöt Euroopan unionin jäsenmaille. Ohjeistuksen toivotaan helpottavan eri valtioiden yhteistyötä ja kykyä vastata globalisaation mukana tuleviin haasteisiin, kuten ilmastonmuutokseen ja muihin kaikkia valtioita koskettaviin kysymyksiin. (Euroopan unioni 2009.) Lissabonin sopimusta tehdessä matkailualan tärkeys huomioitiin osana taloudellista yhteisöä. Sopimuksen myötä EU-viranomaisten on helpompi tiedottaa ja ohjata yritysten toimintaa oikeaan suuntaan. Tarkoituksena on parantaa vastuullisten yritysten kilpailukykyä ja kommunikaatiota eri valtioiden kesken. Ohjeistusten toivotaan rohkaisevan yrityksiä jakamaan tietotaitoaan ympäristövastuun parantamiseksi. Ohjeistus on laadittu apuvälineeksi ylemmälle johdolle. Auttamalla ympäristöasioissa yritykset ovat mukana Euroopan alueen matkailuelinkeinon jatkuvuuden turvaamisessa. Euroopan alue on altis ilmastonmuutokselle. Tulevaisuuden uhkana on pohjoisten alueiden ja vuoristojen lumettomuus, sekä rannikoiden vedenpinnan nousun mukanaan tuoma uhka. (European Commission 2010a.)

Madridissa toukokuussa 2010 Euroopan neuvoston järjestämässä matkailualan konferenssissa tuotiin esiin kestävä kehitys, vastuullisuus ja erilaisten matkailupalveluiden kehittäminen. Tarkoituksena oli korostaa yritysten kestävä kehitystä eri osa-alueilla. Luonnonvarojen kulutus otettaisiin siis huomioon siitä lähtien kun asiakas tekee varauksen, aina siihen saakka kun hän kirjautuu ulos ja suuntaa kohti lentokenttää. Missä kaikessa voitaisiin tänä aikana säästää? Tällaisen yritystoiminnan apuvälineiksi EU on julkaissut erilaisia järjestelmiä, kuten EU-Kukka ja muut vastaavat ympäristösertifikaatit. (European Commission 2010a.)

Suomessa matkailu on virkistynyt taantuman alun jälkeen. Vuonna 2010 majoitusvuorokausia myytiin 19,3 miljoonaa vuorokautta ympäri Suomen (TEM 2011). Helsingin ollessa designpääkaupunkina tulee iso osa matkailuvirroista myös Helsinkiin vuonna 2012. Suomella on nyt mahdollisuus tunnetun muotoiluosaamisen lisäksi erottua eko-

logisena pääkaupunkina ja näyttää mallia muulle maailmalle. Hotellit etunenässä ovat niitä, jotka voivat helpoiten ilmentää tätä ajattelumallia asiakkailleen.

Enää ei siis vain puhuta tulevaisuuden trendeistä ja häilyvistä tavoitteista, vaan EU:n komission alulle panemista yhteistyösopimuksista eri maiden välillä. Sitä myöten on toivottavaa, että muun muassa yhä useampi Euroopan alueen hotelli lähtee mukaan yhteistyöhön antaakseen hyvää esimerkkiä asiakkailleen ekologisemman elämäntavan suhteen. Ennen kaikkea on tärkeää, että valtiot lähtevät yhä hanakammin mukaan tukemaan yrityksiä ja perustamaan erilaisia kannustusjärjestelmiä kestävämmän kehityksen takeeksi, unohtamatta jatkuvaa koulutusta asian tiimoilta.

2.2 Esimerkkitapaus Travelife

Ympäri Eurooppaa matkailualalla on huomattu kestävä kehityksen markkina-arvo. Alankomaista tulevan Travelife-yhtiö on tehnyt kuluttajatutkimusta vuosina 1995–2011, jonka pohjalta he osoittavat ihmisten heränneen vastuullisuuteen. Tämä on koko ajan nouseva trendi eurooppalaisen väestön keskuudessa. Travelife on matkailun kestävä kehitystä edistävä yhtiö, jonka mielestä matkailun tulisi aina olla ympäristöä säästävää. Se etsii matkatoimistoille vihreitä arvoja edustavia hotelleja yhteistyökumppaneiksi. Matkamessujen 2012 luennolla Naut Kusters korosti matkailualan yritysten yhä useammin valitsevan yhteistyökumppaninsa omia arvojaan vastaavaksi. Sama pätee työnhakijoihin, varsinkin nuoren sukupolven osalta. Työntekijät etsivät yhä useammin työpaikkaa, joka vastaa heidän omia eettisiä arvojaan. Näin he kokevat ylpeyttä työstään ja ovat motivoituneempia. Hotellisektorilla ei voida siis enää ajatella pelkästään asiakastytyväisyyttä, vaan kaikkia sidosryhmiä ulkoistetuista palveluista työntekijöihin. (Kusters, N. 20.1.2012.)

Nykypäivänä valveutuneet yritykset voivat tukea vastuullista liiketoimintaa varsinkin business to business markkinoilla vaatimalla yhteistyökumppaneiltaan enemmän. Noudata kestävä kehityksen arvoja tai menetät yhteistyökumppanin -periaatteella. Valtiot voisivat osaltaan tulla mukaan vastaavanlaiseen toimintaan käyttämällä ainoastaan sertifioituja tai paikallisia palveluita ja liiketoimintaa käyttäviä yrityksiä. Yritykset voitaisiin

listata niiden arvojen pohjalta. Tämä loisi painetta yrityksille jotka eivät ole asian eteen vielä tehneet mitään. (Kusters, N. 20.1.2012.)

Ympäristömerkki on siis hyvä tapa yritykselle osoittaa olevansa kehityksessä mukana. Sen avulla kaikki voivat nähdä, ettei puhe vastuullisesta liiketoiminnasta ole vain viherpesua, vaan että yritys on oikeasti ottanut askeleen ekologisempaan suuntaan. (Wight 2007, 39–56.)

2.3 Yritykset suunnannäyttäjinä

Yritysten mahdollisuudet kestävän kehityksen eteenpäin viemisessä ja sen markkinoinnissa ovat laajat. Isot yritykset voivat tuotteillaan tai palveluillaan ottaa kantaa maailman nykytilaan ja tuoda sen kuluttajien nähtäville. Jokainen yritys voi toimia suunnannäyttäjänä omassa sektorissaan. Investoijat näkevät hyvän sijoituskohteen vastuullisissa yrityksissä, koska se on osa nykypäivää ja etenkin tulevaisuutta. Valtion olisi kuitenkin määriteltävä nykyistä tarkemmin yritysten ympäristövastuu. Nykyisellä vapaaehtoisuuteen pohjautuvalla GRI-menetelmällä, eli yrityksen yhteiskuntavastuuraportoinnilla ei useimpien yritysten kohdalla päästä kovinkaan korkeisiin tavoitteisiin. Toimissa usein painotetaan enemmän sosiaalista ja taloudellista vastuuta, kuin ympäristöllisiä seikkoja. (McManners 2008, 163–168.)

EU:n sisällä on pyritty siihen, että kehitettäisiin kansainvälisesti tunnetut säännöt ympäristöraportoinnille. Se antaa paremmat mahdollisuudet pelisääntöjen laatimiselle ja yrityksille läpinäkyvyyttä, jonka avulla voi valita arvojaan vastaavat yhteistyökumppanit. (European Commission 2012b.)

Yritykset heräävät kestävän kehityksen ajattelulle eri aikoihin. Tällä hetkellä moni yritys on mukana jonkinlaisessa hankkeessa vastuullisuuden eri osa-alueilla. Ympäristöasiat ovat trendikkäitä. Moni yritys jättää kuitenkin ympäristöasiat huomioimatta jokapäiväisessä toiminnassaan. Tällöin yritys ei täysin hyödynnä uuden markkina-alueen hyötyjä, joita ovat muun muassa näkyvyys ja erikoistuminen, energiatehokkaampi teknologia sekä parempi maine yhteistyökumppaneiden keskuudessa. Ympäristötietoisten yritysten ei aina oleteta tuottavan yhtä paljon kuin ei niin vastuullisten yritysten, koska uusien

ekologisempien tapojen kehittelyä pidetään vielä kalliina ja aikaa vievänä. Tämän takia moni johtaja pelkää luotsata yritystään oikeaan suuntaan. Uudet lainsäädännöt ja direktiivit kuitenkin parantavat vastuullisten yritysten kilpailukykyä ja tulokset alkavat näkyä vasta pidemmällä aikavälillä. EU komissio tekee jatkuvaa työtä, jotta eurooppalaiset yritykset voisivat riskittömämmin ottaa enemmän vastuuta vastuullisuuden eri osa-alueilla. (European Commission 2012c.)

Ihanteellisinta olisi, että yritys lähtisi rakentamaan ympäristöjärjestelmää sen takia, että se haluaa olla rakentamassa ekologisempaa yhteiskuntaa. Ympäristönsuojeluun liittyvät asiat kannattaakin pitää mukana tärkeänä ajatuksena ympäristöjohtamisessa, jotta pääasia ei pääse unohtumaan. Taustalla on paljon erilaisia hyötyjä joita yritys voi tavoitella. (Sarkkinen 2006, 28–35.)

2.4 Motiiveja ympäristövastuulliseen johtamiseen

Nykyään yritykset omaavat monia erilaisia tapoja toimia vastuullisemmin. Yritykset tekevät erilaisia vastuullisia hankkeita, jotka sopivat parhaiten heidän omaan strategiaansa. Eri yrityksillä on omat lähtökohtansa vihreämmälle liiketoiminnalle. Ne ovat lähtökohtia, joita voidaan hyödyntää ollakseen sekä menestyvä, että vastuullinen samanaikaisesti.

Perinteisiä syitä on monia, kustannustehokkuus on niistä ehkä yhtiöiden kannalta ensisijaisin. Esimerkiksi energian- ja vedenkulutuksen vähentäminen näkyy suoraan laskuissa. Jätteiden lajittelu vähentää jätemaksuja, eikä kuljetuksia tarvita niin tiuhaan. Mikäli yhtiöllä on resursseja, voi se tehdä vieläkin suurempia investointeja ilmastointiin, putkiin ynnä muihin, jotta rakennus toimisi mahdollisimman energiatehokkaasti. Näillä investoinneilla on vielä kauaskantoisemmat positiiviset seuraukset niin yrityksen kuin ympäristönkin kannalta. (Waybrecht 2010, 29.) Hotelleissa tämä näkyy pienentyneinä jätekustannuksina, ja mikäli esimerkiksi asiakkaat saadaan mukaan toimintaan, saattaa se vähentää vaikka päivittäistä likapyykkimäärää. Esimerkiksi Scandic-hotellien asiakas-kohtainen jätemäärä on puolittunut kymmenen vuoden aikana, samoin on tapahtunut veden- ja energiankulutukselle. (Scandic 2010.)

Raaka-ainevalinnoilla voidaan vaikuttaa esimerkiksi hotellilla siten, että valitaan ympäristöystävällisiä aineita ja tuotteita. Yritykselle siitä ei ole suoranaista hyötyä, mutta valinnoillaan se on mukana tukemassa toimintaa, joka on pitkällä aikavälillä kestävä kehityksen mukaista ja turvallista. Se auttaa yhteistyökumppaneiden ja alihankkijoiden mahdollisuuksia jatkaa vastuullisten tuotteiden kehittelyä jatkossakin. (Waybrecht 2010, 30.) Hotelli AVAn siivouspalvelu käyttää ainoastaan EU-Kukka sertifioituja tuotteita, jolloin se voi olla varma, että käytettävät aineet ovat kategoriassaan ympäristöä vähiten kuormittavia.

Lakeja seuraamalla yrityksen on hoidettava pakolliset vastuullisuuden osa-alueet kuntoon sääntöjä noudattaen. Lakeja on ja niitä tulee jatkuvasti lisää. Muuttuvien säännösten vuoksi on hyvä, että yrityksellä ovat perusasiat kunnossa koko liiketoimintakaaren ajan. Silloin yritykselle on helpompaa muuttaa toimintatapojaan tiukentuvien säännösten mukaiseksi, ilman radikaaleja toimia. Vapaaehtoisuus voi pian muuttua pakolliseksi, uusia vaatimuksia alkaa tulla eri tahoilta ja ulkoiset auditoinnit voivat hyvinkin tulla jossain vaiheessa osaksi yleistä käytäntöä. (Waybrecht 2010, 30–31.)

Hyvä maine on liike-elämässä tärkeää. Eri aihealueet ovat nousseet tärkeiksi eri vuosikymmeninä ja tänä päivänä ympäristöasiat ovat pinnalla. Saavuttaakseen hyvän maineen, ne on otettava yhä selvemmin esiin yrityksen strategiassa. Maineen menetys voi tapahtua hetkessä, jonka vuoksi ympäristöasioiden johtaminen on yritykselle näinä päivinä ensisijaisen tärkeää. (Waybrecht 2010, 31.) Julkisuuteen nousee jatkuvasti esimerkkejä huonosti hoidetuista ympäristöasioista, joiden seuraukset voivat olla vakavia, imagon menetyksen lisäksi myös ympäristölle. Tarpeeksi vakavassa tapauksessa, koko maan imago voi kärsiä yhden ison yrityksen virheistä. Lähiaikojen tapaukset ovat käsitelleet lähinnä teollisuuden aloja, kuten Stora Enson sellutehtaita tai kaivostoimintaa eri puolilla Suomea (Helsingin Sanomat 2012). Siitä huolimatta, myös palvelualat voivat pian joutua suurennuslasin alle.

Vastuullisella liiketoiminnalla voidaan myös erottua joukosta. Sen avulla voi parhaimmillaan nostaa markkinaosuuttaan. Isommat yritykset voivat ottaa pienemmän yrityksen strategiseksi yhteistyökumppanikseen sen arvojen perusteella, jolloin kumpikin hyötyy yhteistyöstä (Waybrecht 2010, 31–32). Esimerkit osoittavat, että majoitusliike-

toiminnassa tällaista strategista yhteistyötä harjoitetaan jo. Maailmanlaajuisesti tällaista yhteistyötä harjoittavia järjestöjä on yhä enemmän. Näitä ovat esimerkiksi TOI eli The Tour Operators Initiative for Sustainable Development, joka kerää yhteen eri matkailualan yrityksiä, jotka haluavat olla mukana kehittämässä ekologisempaa matkailumallia (TOI 2011). Laajempaa toimintaa harjoittavat esimerkiksi UNEP, eli The United Nations Environment Programme ja UNWTO eli The World Tourism Organization.

Yrityksen arvomaailma houkuttelee työntekijöitä, jotka omaavat samat arvot. Uudet sukupolvet ovat yhä tiedostavampia ja voivat valinnoillaan painostaa yrityksiä vihreämpään suuntaan. Työpaikastaan ylpeät työntekijät ovat innovatiivisempia ja oikeat arvot omaava yritys vetää puoleensa osaavia ja innostuneita työntekijöitä. Työntekijät tuovat yritykselle lisäarvoa ja he ovat usein mukana kehittämässä yritystä yhä vihreämpään suuntaan. (Waybrecht 2010, 32.) Kun työntekijän ja yrityksen arvot kohtaavat, on työntekijän helpompi olla ylpeä työstään. Yrityksen negatiivinen maine voi latistaa työntekijän motivaatiota, sillä arvostus työnantajaa kohtaan heikkenee (Helin 2006, 162–163).

Asiakkaat ovat yhä vaativampia kuluttamistaan palveluista ja tavaroista. He vaativat omia arvojaan vastaavia tuotteita. Eri organisaatiot vaativat vastuullisempia yhteistyökumppaneita, koska heidän asiakkaansa vaativat niitä arvoja heiltä. (Waybrecht 2010, 32.) Myös matkailualalla ekoturismi -sanaan törmää nykypäivänä yhä useammin.

Vaatimuksia tulee myös ulkoisilta sidosryhmiltä, kuten osakkailta ja alihankkijoilta, jotka haluavat nähdä kehitystä muuallakin kuin esimerkiksi asiakaspalvelussa. Ympäristöystävällinen liiketoiminta ja hyvä maine sillä saralla tuo yritykselle lisäarvoa ulkoisten sidosryhmien silmissä ja luo luottamusta yritykseen. Näin ollen se voi vaikuttaa positiivisesti yrityksen mahdollisuuksiin liike-elämässä. (Waybrecht 2010, 32.) Hotellin tapauksessa toive ympäristöystävällisemmästä hotellista voi tulla johdolta tai erilaisilta yhteistyökumppaneilta. Joka tapauksessa on parempi, että ympäristöasiat ovat jo valmiiksi kunnossa, jotta kaiken kattavalle yhteistyölle on otollisempi asema kilpailijoihin nähden.

Sijoittajat ovat huomanneet mahdollisuuden sosiaalisen ja ympäristöllisen vastuun huomioon ottavissa yrityksissä. Niiden tulevaisuuden riskit eivät ole niin suuret kuin pienemmän vastuun ottavilla yrityksillä. Ne ovat siis yhä kiinnostavampia myös sijoitta-

jien silmissä. (Waybrecht 2010, 32–33.) Tämä tarkoittaa sitä, että vastuullisen yrityksen imago ei esimerkiksi voi tahriintua niin helposti, jolloin sen tuotteet välttävät boikotoinnin todennäköisimmin. On myös tutkittu, että ketjuhotellien osakkeiden arvon on todettu nousevan, kun ne ovat julkaisseet positiivisen ympäristövastuuraportin media-tiedotteen muodossa (Nicolau 2008, 990–1006).

Yrityksellä on mahdollisuus osallistua uusien vastuullisten toimintojen rahoittamiseen jota kautta se voi löytää itsensä markkinoilta, joita muut eivät vielä ole tajunneet hyödyntää. Tämä ei välttämättä koske majoitusala, mutta kaikki mahdollisuudet kannattaa pitää mielessä. (Weybrecht 2010, 33–34.) Hotelli voi esimerkiksi tukea kehitysmaiden työttömiä naisia, jotka sitten esimerkiksi kutovat hotellille pikkuhiljaa uudet päiväpeitot. Näin hotelli olisi mukana auttamassa köyhän maan naisten työllistymistä ja silti saisi siitä itselleenkin jotain konkreettista hyötyä.

Aikaisemmin ympäristöystävällisemmän liiketoiminnan vetureina ovat toimineet lähinnä erilaiset säästöt ja imagolliset seikat, yrityksen sisäiset motivaatiotekijät. Nykyään lisääntyneen tietoisuuden myötä sidosryhmät ovat yhä tärkeämmässä osassa, kun tuotetta tai palvelua halutaan kehittää ympäristöystävällisemmäksi. Jotta yritys olisi toimisaan vakaa, on vihreämpään toimintaan suuntaaminen lähdettävä useita eri näkökulmia tarkastellen. Enää ei riitä, että raaka-aineita pyritään käyttämään mahdollisimman tehokkaasti ja säästäen. Samalla halutaan motivoitunutta henkilökuntaa ja varmuutta siitä, ettei jouduta vaikeuksiin lainsäädännön kanssa. Edellä mainittujen sisäisten vaikuttimien lisäksi on ulkoisia vaikuttimia, joita ovat lähinnä asiakkaiden tahto, kilpailuetu, ulkoisten sidosryhmien vaatimus ja selkeämpi mahdollisuus viestiä tavoitteistaan. Paremmalla imagolla saadaan näkyvyyttä eri tahoilla, joka on elintärkeää menestyville yrityksille. Tällainen ajattelumalli on markkinajohtoista, joka tuo uuden näkökulman vanhan tuottavuus – säästäminen ajattelumallin rinnalle. (Bonilla-Priego, Najera, & Font 2011, 361–381.)

2.5 Henkilöstön osallistaminen: Tapaus Hilton We care!

Hotellin pyrkiessä ympäristöystävällisempään toimintaan on vihreys otettava osaksi koko liiketoiminnan ydintä ja johtamismenetelmiä. Henkilöstön osallistamisen on to-

dettu olevan tärkeä osa uudistuksen läpiviemiseksi. Heillä on paras näkemys hotellin eri alueiden toiminnoista. Henkilöstöjohtaminen osana ympäristöjohtamista on siis otettava huomioon tärkeänä näkökulmana. Lisäksi kommunikaatio johdon ja alaisten välillä on toimittava mutkattomasti.

Jotta johto pystyy parhaiten motivoimaan alaisiaan, on alaisten tunnettava olevansa osa tiimiä. Hilton-hotellit Euroopassa keräsivät jokaisesta hotellista pienen tiimin, joka pyrki viemään ympäristöasioita eteenpäin. Samalla saatiin arvokasta tutkimustietoa henkilöstöjohtamisen ja muutoksen välisistä yhteyksistä ja siitä kuinka henkilöstö voidaan saada tuottamaan toimivia uudistuksia hotellille. (Bohdanowicz, Zientara, & Novotna 2010, 797–816.)

We care! -tempaus aloitettiin Hilton-ketjun Euroopan hotelleissa vuonna 2006 ja se oli kolmen vuoden projekti. Tänä aikana tarkoituksena oli vähentää energian kulutusta 20 prosenttia, veden kulutusta 10 prosenttia ja muutenkin alkaa toimia enemmän kestävä kehityksen mukaisesti. (Bohdanowicz ym. 2010.)

Jokaisesta hotellista valittiin 10 hengen ”vihreän toiminnan ryhmä”, jota johti yksi tiimin jäsen jonkun ylemmän johdon jäsenen kanssa. Heille annettiin aloituspaketti, joka sisälsi tietoa erilaisista ympäristöllisistä ongelmista ja joka opasti ekologisempaan käyttäytymiseen. Paketin ja ecoLearning e-course -koulutuksen avulla he pyrkivät pienentämään oman hotellinsa kulutusta eri osa-alueilla. (Bohdanowicz ym. 2010.)

Motivointikeinona toimi kilpailuasetelma Euroopan eri Hilton-hotellien kesken. Lukuja, esimerkiksi asiakkaan kulutus per yöpyminen, pystyi vertailemaan varta vasten tehdyillä internetsivuilla. Lisäksi Hiltonin johto oli kannustimena luvannut parhaiten pärjänneille tiimin jäsenille uudet maastopyörät. (Bohdanowicz ym. 2010.)

Taustalla oli tärkeä ajatus henkilökunnan osallistamisesta ja yhdessä tekemisestä, jonka ansiosta jokainen sai mahdollisuuden vaikuttaa hotellin toimintaan. Työntekijä saisi tunteen siitä, että hänen toiminnallaan olisi näkyvät ja kauaskantoiset hyödyt niin hotellille, kuin ympäristölle ylipäänsä. Jokaisella oli mahdollisuus saada äänensä kuuluviin. (Bohdanowicz ym. 2010.)

Lopputuloksena 8000 työntekijää kouluttautui ecoLearn -kurssilla ja 3000 heistä sai uuden maastopyörän. Moni työntekijä sisäisti ympäristöystävällisen elämänsentteen ja otti sen osaksi arkielämäänsä. Hilton-ketju puolestaan säästi kolmen vuoden aikana yhteensä 16 miljoonaa dollaria sähkö- ja vesilaskuissa. Laskettiin, että 9,6 miljoonaa tästä säästöstä saatiin aikaan ainoastaan henkilökohtaisia tapoja muuttamalla. Loput säästöt tulivat ympäristöystävällisemmistä laitteista joita asennettiin projektin aikana. (Bohdanowicz ym. 2010.)

2.6 Ympäristömerkit

Viime vuosina ympäristömerkkejä ja -logoja on tullut kuin sieniä sateella ja vastuullisen kuluttajan voi olla vaikea pysyä perässä mitkä niistä ovat virallisia ja mitkä eivät. Suomessa on kaksi virallista ympäristömerkkiä: Joutsenmerkki ja Euroopan ympäristömerkki, EU-Kukka (Suomen kuluttajaliitto 2005, 251–252). Ympäristömerkkien tunnettavuudesta Suomessa on tehty tutkimuksia, joiden mukaan Joutsenmerkki on selvä ykkönen, mutta myös EU-Kukan tunnettavuus on Suomessa nousussa. Vuoden 2008 Taloustutkimuksen mukaan suomalaisista 34 prosenttia tunnisti EU-Kukan, mikä oli 7 prosenttia enemmän verrattuna kaksi vuotta aikaisempaan tutkimukseen. (Ympäristömerkintä a.)

Ympäristömerkit auttavat kuluttajia heidän arkipäiväisissä kulutus- ja ostopäätöksissään. Toisaalta merkkien avulla yritykset voivat viestiä kuluttajille yhteiskuntavastuullisuudestaan. Periaatteena on, että virallinen ympäristömerkki myönnetään vain tuotteille, jotka täyttävät ympäristön kuormitusta koskevat kriteerit. Nämä kriteerit ovat ennalta määritelty niin, että niihin on valittu kyseisen tuotteen kohdalla olennaisimmat, ympäristöä kuormittavat tekijät. Tekijät on lisäksi määritelty niin, että niitä voidaan järkevästi mitata ja vertailla. Periaatteena siis on, että tietystä tuoteryhmästä vain ympäristöä vähiten kuormittavat tuotteet voivat saada ympäristömerkin käyttöoikeuden. Yrityksmaailmassa ollaan yhä enemmän menossa siihen suuntaan, että vastuullisuus ei enää ole vain kilpailuetu, vaan jopa välttämättömyys kilpailukyvyyn säilyttämiseksi. (Suomen kuluttajaliitto 2005, 251–252.)

Ympäristösertifikaatin hakeminen on aina laaja prosessi. Prosessissa pyritään täyttämään ne hakuehdot, jotka määritetään ohjeistuksessa. Yrityksen tarkastaa ulkopuolinen auditoija, jolla ei ole eturistiriitoja yritystä kohtaan. Kun hakija täyttää pakolliset ja mahdolliset vapaaehtoiset hakuehdot, myönnetään sille sertifikaatti. Tämän kautta eri jakelukanavat ja kuluttaja löytävät yrityksen helpommin. Lisäksi sertifikaatti tuo yritykselle lisäarvoa ja uuden paikan markkinoilla. On todettu, että yritykset lähettävät lähes aina jatkohakemuksen seuraavinakin vuosina, koska hyöty on suurempi kuin siihen nähty vaiva. Prosessi itsessään saattaa kuulostaa pienille ja keskiuurille yrityksille kalliilta ja aikaa vievältä. Tämän takia tutkimusmenetelmiä on pyritty parantamaan, jotta sertifikaatin potentiaali ymmärrettäisiin paremmin. (Font 2007, 130–135.)

Suurimmat yritykset käyttävät sertifikaattia brändinsä suojelemiseen. Sen avulla ne voivat välttää negatiivisen imagon ja luoda paremman mielikuvan itsestään. Tällä hetkellä Suomessa on vielä sen verran vähän ympäristömerkin omaavia hotelleja, että sellaisen saamalla saisi vielä ainakin hetkellisesti hieman mediatilaa ja voisi erottua joukosta. (Font 2007, 130–135.)

2.7 EU-Kukka

EU-Kukka on Joutsenmerkin lisäksi ainoa virallinen ympäristömerkki Suomessa. Tämä Euroopan ympäristömerkki on perustettu vuonna 1992 ja se on käytössä kaikissa EU- ja ETA-maissa. EU-Kukalla on paljon yhteistä Suomessa enemmän käytetyn Joutsenmerkin kanssa. Molemmat merkit perustuvat ympäristövaikutuksiin, joita tuotteesta aiheutuu sen koko elinkaaren aikana. EU-Kukan vaatimustaso on laadittu niin, että 10–20 prosenttia tietyn tuoteryhmän tuotteista voi saada käyttöoikeuden merkkiin. (Suomen kuluttajaliitto 2005, 256.)

Jokaisessa maassa on oma organisaationsa valvomassa merkin käyttöä ja kehitystyötä. Suomessa tämän hoitaa Motiva Services Oy. EU-Kukka myönnetään aina määrääjäksi ja sen saaneita tuotteita valvotaan jatkuvasti. Tällä hetkellä valintakriteerit on vahvistettu yli 20:lle tuoteryhmälle ja majoituspalvelut ovat näistä yksi. Majoituspalvelujen kohdalla kriteerit koostuvat 90:stä eri kohdasta, joista 29 on pakollisia kriteereitä ja loput 61 valinnaisia kriteereitä, joista on saatava vähintään 20 pistettä. (Ympäristömerkintä b.)

EU-Kukan kriteerien laadinnan suorittavat puolueettomat asiantuntijatyöryhmät. Virallisten kriteerien laadinta tapahtuu EU:n ympäristömerkintälautakunnassa. Asiantuntijatyöryhmissä on mukana laajasti eri sidosryhmien edustajia, kuten teollisuuden ja kaupan, sekä kuluttaja-, ammatti-, ja ympäristöjärjestöjen edustajia. Vaatimuksissa pyritään ottamaan huomioon myös EU:n ulkopuoliset tuottajat ja heidän näkemyksensä. Koska kriteerit hyväksytään virallisesti, on sekä Euroopan komission, että jäsenmaiden määränemmistön hyväksyttävä ne. Kun tuoteryhmäkohtaiset vaatimukset on hyväksytty, julkaistaan ne Euroopan yhteisöjen virallisessa lehdessä. (Ympäristömerkintä c.)

Kriteereistä pyritään tekemään helposti ymmärrettäviä. Tämän lisäksi niiden on perustettava tieteelliseen näyttöön ja niissä otetaan huomioon uusin teknologinen kehitys. Vaatimuksissa keskitytään tuotteiden koko elinkaaren aikaisiin ympäristövaikutuksiin. Arvioitavia ympäristönäkökohtia ovat muun muassa energiankulutus, jätteen syntyminen, sekä vesien ja ilman pilaantuminen. Viralliset kriteerit ovat voimassa kahdesta viiteen vuoteen, minkä jälkeen niitä tarkistetaan. Tiukennuksia kriteereihin saatetaan tehdä muuttuneen markkinatilanteen tai tieteen ja tekniikan kehityksen mukaisesti. Periaatteena on, että ympäristömerkityt tuotteet olisivat koko ajan tuoteryhmänsä parhaimmista ympäristön kannalta. (Ympäristömerkintä c.)

Suomessa EU-Kukka on tähän mennessä myönnetty 13 tuotteelle tai yritykselle. Koko Eurooppaa tarkasteltaessa ympäristömerkkihakemusten määrä on koko ajan kasvussa. Vuoden 2012 maaliskuuhun mennessä EU-Kukan luvanhaltijoita oli yhteensä jo yli 1400. EU-ympäristömerkki on suosituin Saksassa, Ranskassa ja Italiassa. Tuoteryhmistä suosituimpia ovat majoituspalvelut, yleis- ja saniteettitilojen puhdistusaineet, sekä sisämaalit ja -lakat. (Ympäristömerkintä 2012.)

Tällä hetkellä Suomessa on vain yksi majoituspalveluyritys, jolla on käyttöoikeus EU-ympäristömerkkiin. Kyseessä on Rautavaaran kurssi- ja leirikeskussäätiö Metsäkartano, jolle myönnettiin merkin käyttöoikeus kesällä 2007. Tämän lisäksi merkki on myönnetty Suomessa yhdelle leirintäalueelle, joka on Kuninkaanlähden matkailuvaunualue. (Ympäristömerkintä d.)

3 Viestintä

Käsitys viestinnästä on vaihdellut vuosikymmenten myötä. Sen merkitys on joka tapauksessa tiedetty läpi ihmishistorian. Viestinnän eri tasojen käyttäminen viisaasti ja hallitusti antaa hyvät valmiudet toimia tehokkaasti ja ymmärrettävästi yritysmaailmassa.

Viestintää suunnitellessa kannattaa miettiä erikseen kenelle sanoma on suunnattu. Esimerkiksi hotellilla on useita eri sidosryhmiä, joille kullekin täytyy viestiä eri tavoin. Liikelle kannattaa lähteä sidosryhmien määrittelemisestä ja sitä kautta miettiä sopivia viestintätapoja eri kohderyhmille. Ilman viestintää ei ole johtamista. Viestintä on vuoropuhelua eri tahojen välillä ja sen avulla luodaan yhteisöllisyyttä. Se tukee työyhteisön mahdollisuuksia saavuttaa tavoitteet sikäli kun viestintäjärjestelmät ovat kunnossa. Palaute on tärkeä osa johtamisviestintää. Sen avulla henkilöstö tietää missä mennään ja onko suunta oikea. (Åberg 2006, 83–95.)

Viestinnällä on useita eri tarkoituksia, riippuen siitä kuka yrityksessä on viestin lähettäjä. Tämän takia onkin tärkeää ajatella viestin vastaanottajaa. Varsinkin asiakkaille osoitetussa viestissä kannattaa panostaa mielikuvaan, jonka viesti antaa yrityksestä. Viestinnässä onkin yleisesti kyse mielikuvien luomisesta. Yrityskuvan luomisella voidaan erottua kilpailijoista ja korostaa jotain tiettyä ominaisuutta tai esimerkiksi arvoja. (Salin 2002, 19–21.) Tällä tavoin esimerkiksi hotelli voi ottaa ympäristömerkin huomioon viestinnässä ja korostaa sen avulla omia arvojaan.

Hyvä viestintä on informatiivista ja helposti ymmärrettävää. Sanomaa suunnitellessa kannattaa lauseet pitää lyhyinä, sanat helppoina ja lauseiden rakenteet järkevän mittaisina. Tarkoituksena ei ole hämmentää vastaanottajaa, vaan ennemminkin auttaa ymmärtämään ja tekemään omia päätelmiä. Hyvän esimiehen ei kannata tyytyä siihen, että viestin saaja toimii halutulla tavalla. Hän voi samalla ohjata tätä luovaan ajatteluun antamalla siihen mahdollisuuden viestissään. Viesti ei saa olla liian kuormittava, vaan siihen on jätävä tilaa omille ajatuksille. (Åberg 2006, 89–90.)

3.1 Sidosryhmäviestintä

Sidosryhmät voidaan jaotella ulkoisiin ja sisäisiin sidosryhmiin. Sisäisiä sidosryhmiä ovat omistajat, johtajat ja henkilöstö. Ulkoisiin sidosryhmiin kuuluvat asiakkaat, eri yhteistyökumppanit, alihankkijat, erilaiset viranomaistahot, rahoittajat ja ympäristö ylipääntään. Palvelualalla, kuten hotelleissa, henkilöstö ja yhteistyökumppanit ovat tärkeimmät sidosryhmät ympäristöjohtamisen kannalta. Sidosryhmät voidaan luokitella sen mukaan, kuinka tärkeitä ne ovat ympäristöasioiden kannalta. Kaiken taustalla otetaan huomioon myös media ja oikeat kanavat käyttää sitä hyödyksi. (Pohjola 2003, 90–93.)

Kun sidosryhmät ja niiden asema on saatu määriteltyä, voidaan miettiä kuinka yhteistyö jatkossa tapahtuu, ja kuinka viestintä eri sidosryhmien välillä onnistuu parhaiten. Tärkeää on, että hotellin johto pitää yllä jatkuvaa vuoropuhelua tärkeiden sidosryhmien kanssa. On hyvä pitää kiinni siitä, että ympäristöasiat ovat esillä tasaisin väliajoin, ja kaikki pitävät kiinni sovituista säännöistä. Mahdollisia uudistuksia on helpompi tehdä, kun aihe pidetään esillä suunnitelmallisesti. (Pohjola 2003, 92–95.)

Jokaiselle viestille on löydettävä sille sopiva hetki. Joskus projektien eteenpäin viemiselle ei ole resursseja tai eri osastot ovat eri aikaan siihen valmiita. Tässäkin tapauksessa on siis parempi tehdä kerralla hyvää jälkeä. Tämä onnistuu vain, jos kaikki pystyvät sitoutumaan toimeen täysillä. Eri osastot kannattaakin ottaa viestissä eri tavoin huomioon, eri aihealueet kiinnostavat eri sidosryhmiä. (Weybrecht 2010, 35.) Vastaanotossa halutaan tietää mitä muutoksia heidän päivärutiineihinsa tulee, kun taas johtoa kiinnostavat imagolliset ja taloudelliset syyt. Pienelle tai keskisuurelle yritykselle uudenlaisen johtamismallin rakentaminen voi olla isoa yritystä helpompaa, koska muutoksien läpivieminen on kiinni pienemmästä työyhteisöstä ja viestiminen on näin ollen helpompaa. Tällöin uudistukset eivät jää niin helposti kiinni byrokratian rattaisiin. (Bonilla-Priego ym. 2011, 361–381.)

Ulkoista viestintää varten on erilaisia raportointimalleja. Vastuullisen liiketoiminnan raportoinnissa on kolme eri osaa: taloudellinen, yhteiskunnallinen ja ympäristöllinen raportointi. Näille on globaaleja raportointimalleja, joilla yritys voi viestittää ulkoisille sidosryhmille yrityksen arvoista ja tavoitteista, sekä nykyisestä tilasta. Tällaisia malleja

ovat muun muassa GRI, eli Global Reporting Initiative ja EMAS eli Eco-Management and Audit Scheme- ympäristöselonteko. Erilaiset julkiset raportit ovat kuitenkin vain osa yrityksen ympäristöviestintää. (Pohjola 2003, 173–200.) Ulkoinen viestintä käsittää kommunikoinnin yrityksen ja muun yhteiskunnan välillä, esimerkiksi mediatiedotteet ja mainonnan (Salin 2002, 23). Ulkoisessa viestinnässä onkin tärkeää huomioida viestin ymmärrettävyys, eikä lähteä kertomaan asiaansa liian monimutkaisesti. Ulkoisessa viestinnässä on myös otettava huomioon sen levikin laajuus ja erilaiset kohderyhmät. Hyväkin selonteko voi mennä hukkaan, jos kukaan ei jaksakaan sitä lukea tai se ei erotu millään tavalla joukosta. (Taipalainen 2006, 174–177.)

Ulkoisen ympäristöviestinnän ohessa ei pidä unohtaa sisäisen ympäristöviestinnän tärkeyttä. Henkilöstön tärkeys osana toimivan ympäristöstrategian toteutusta on sanomatakin selvää. Se ei onnistu ellei tiedottaminen johdon ja henkilöstön välillä ole kunnossa. Sisäinen viestintä voidaan, yrityksen koosta riippuen, hoitaa esimerkiksi intranetin, erilaisten ohjeistuskansioiden tai palaverien välityksellä. (Pohjola 2003, 173–200.) Sisäinen viestintä käsittää kaiken raporteista virikepäiviin. Se on kaikkea sitä kommunikointia, joka tapahtuu yrityksen sisällä (Salin 2002, 23). Kärsivällisyydellä viestinnässä ja ohjeistuksessa yritys saa hitaamminkin lämpiävät alaisensa mukaan uudistuksiin. Kun ohjeistukset ovat lähellä entisiä periaatteita, on ne helpompi ottaa mukaan jokapäiväiseen toimintaan eri osastoilla. Muutosten ei tarvitse heti alkuun olla radikaaleja, vaan edistykseen kannattaa pyrkiä maltillisesti. (Weybrecht 2010, 34–35.)

Sisäisen viestinnän sanomaa voidaan korostaa erilaisin tunnuslukuin, joita saadaan ulkoisia sidosryhmiä varten laaditusta materiaalista. Henkilöstölle täytyy tiedottaa mitä tapahtuu, milloin ja missä aikataulussa, jotta he voivat valmistautua mahdollisiin uudistuksiin. Tiedotuksissa on hyvä kertoa mahdollisista koulutuksista, ympäristöasioiden edistymisestä ja keinoista joilla päämääriin pyritään. Sisäisen raportoinnin on oltava ulkoista tarkempaa. Henkilöstön on helpompi nähdä, mitä milläkin toimilla on saatu aikaiseksi, kun tieto siitä on selkeästi esillä. (Sarkkinen 2006, 172–177.)

Riippuen yrityksestä ja sen motiiveista, se voi joko ottaa vihreän ajattelumallin osaksi koko liiketoimintaa, tai tehdä niin vain pakon sanelemana ulkoisesta painostuksesta. Sertifikaattia kannattaa kuitenkin pyrkiä hyödyntämään mahdollisimman laajasti, jotta

siitä saadaan maksimaalinen hyöty yritystoiminnan kaikilla osa-alueilla, niin ulkoisten, kuin sisäistenkin tekijöiden näkökulmasta. Ympäristömerkin saaminen ei yksin anna hyötyä yritykselle, vaan sitä pitää osata hyödyntää osana strategista johtamista. Hotellin kannattaa pitää yllä tietoa omasta ympäristömerkistään ja harkita jonkinlaista molempia osapuolia hyödyttävää yhteistyötä esimerkiksi erilaisten matkanjärjestäjien kanssa, jotka ovat nykyään globaaleja yrityksiä. On tärkeää, että ympäristöasioista vastaava henkilö on sitoutunut toimeensa ja pyrkii kehittämään uutta ja tiedottamaan siitä oikein. Kiinnostusta on tärkeää pitää yllä sertifikaatin saamisen jälkeenkin ja kerätä uusia ideoita sekä vaikutteita ympäristöstä. Mitä aktiivisempi hotellin toiminta asian saralla on, sitä uskottavammalta se vaikuttaa eri sidosryhmille. (Bonilla-Priego ym. 2011, 361–381.)

3.2 Ympäristöviestintä

Ympäristöviestintää on monenlaista. Se on vuorovaikutusta eri sidosryhmien välillä, mainontaa lehdissä, erilaisia painettuja esitteitä ja ympäristömerkkejä. Asiakaspalvelussa työntekijällä on merkittävä rooli ympäristöviestinnän edesauttajana. (Halme 2004.) Vastaanotossa voidaan kertoa hotellin periaatteista ja käytännöistä asiakkaille. Ympäristömerkin näkyminen vastaanotossa kertoo heti oman viestinsä, lisäksi erilaiset esitteet voivat kertoa ympäristöasioiden tärkeydestä yrityksessä.

Ympäristöviestinnässä keskitytään usein liikaa sen sisältöön, eikä huomioida niinkään sen vastaanottajaa. Tulkinta ja sen taakse jäävä viestintäprosessi kuitenkin määrittävät viestin lopputuloksen ja vaikuttavuuden. Ympäristöviestinnän tärkeimpiä tehtäviä on vaikuttaa ihmisten käsityksiin ja herättää kiinnostus ympäristöasioihin. Ympäristöviestinnän haasteena ovat kuitenkin hyvin erilaiset kohderyhmät ja jakelukanavien monimuotoisuus. Ei ole olemassa yhtä sääntöä, vaan eri kohderyhmiin on pyrittävä vaikuttamaan erilaisin keinoin. Kuvallinen viestintä on tässäkin tapauksessa globaalein tapa ilmaista viestin sisältö. Lehdet, televisio ja internet ovat kuitenkin pullollaan kuvamateriaalia jonka seasta oman viestin on erotuttava. Kuvat ovat kuitenkin hyvä tehokeino viestin kertomiseksi. (Lyytimäki & Palosaari 2004, 30–57.) Toisaalta yritys voi liittyä Verson kaltaiseen yhteisöön, joka kokoaa vastuulliset yritykset eräänlaisen sosiaalisen median tyyliseksi verkostoksi. Verson ideana on, että he hoitavat verkostoitumisen asiasta kiinnostuneiden yritysten puolesta ja parantavat näiden näkyvyyttä kaikille eri si-

dosryhmille. Versoa on ollut kehittämässä eri toimialaliitot, yliopistot sekä Suomen ympäristökeskus. Verso kartoittaa yrityksen vastuullisuuden ja luo yrityksestä profiilin joka liitetään heidän sivuilleen. Profiilia voi sitten käyttää vaikka osana muuta sosiaalista mediaa ja sen avulla yrityksellä on jälleen uusi tapa viestiä vastuullisesta toiminnastaan. (Verso 2012.)

Joka tapauksessa ympäristöviestintää kannattaa harjoittaa vasta sitten, kun yrityksen asiat ovat hyvällä mallilla vastuullisuuden suhteen. Esimerkiksi kun ympäristöraportti on saatu valmiiksi, tai kun on saatu sertifikaatin käyttöoikeus. Moni yritys ei vielä hyödynnä ympäristöviestintää, eikä ymmärrä sen positiivisia vaikutuksia kuluttajakäytökseen ja yhteiskuntaan nähden. (Halme 2004.) The International Hotels Initiative and Accor on tutkinut, että 90 prosenttia hotellien asiakkaista yöpyisi mieluummin hotellissa, joka kantaa vastuuta ympäristöasioista. Vuonna 2004 tehdyssä Yhdysvaltalaisessa tutkimuksessa käy ilmi, että jopa 75 prosenttia asiakkaista olisi valmiita ottamaan osaa hotellin ympäristötoimiin (Lee, Hsu, Han, & Kim 2010, 901). On siis oletettavaa, että hyvällä viestinnällä ja informaation kululla niin henkilöstö, kuin asiakkaatkin on mahdollista saada osallistumaan hotellin ilmastopyrkimyksiin. Jos ympäristöasioista ei viestitä, voi kuluttaja pitää sitä peittelynä ja salailuna. Välillä tuotteessa tai palvelussa parannukset eivät näy, jonka takia siitä viestiminen on erittäin tärkeää. Pienimmistäkin parannuksista voidaan kertoa ja vaikutus on positiivista. Viestintä voi tapahtua sekä sisäisille että ulkoisille sidosryhmille. Ei pidä unohtaa hyvän sanan kiertämistä työntekijältä lähipiirilleen. (Halme 2004.)

Ympäristöraportointi on vain yksi osa yrityksen ympäristöviestintää. Se on yhteenveto yrityksen ympäristöasioiden hoidosta yrityksen ulkoisille sidosryhmille, jota voidaan hyödyntää myös henkilöstön ajan tasalla pitämiseen (Heiskanen & Mäntylä 2004, 172). Vastuullisen raportoinnin avulla pyritään asettamaan päämääriä, se voi toimia johdon apuvälineenä muutoksissa, ja sen avulla voidaan mitata saatuja tuloksia (Global Initiative Reporting 2011).

Ympäristöraportoinnilla voi olla monta eri päämäärää. Sen avulla kuluttaja saa helposti tietoa yrityksen ympäristöpolitiikasta. Raportissa tehdään myös yhteenveto, josta työntekijä voi nähdä oman työnsä tuloksen. Ympäristöraportin lyhyempään ja luetumpaan

versioon voi asiat laittaa tiivisti pähkinänkuoreen, jotta se palvelisi mahdollisimman useaa eri kohderyhmää. Laajempi versio siitä on yleensä yhtiön nettisivuilla, jossa siitä kiinnostuneet voivat tutkia sitä tarkemmin. Ympäristöraportti voi olla johdon viestinnän työväline, jolla halutun ajan tieto ja tunnusluvut kasataan selkeäksi paketiksi sidosryhmien arvioitavaksi. (Lukin 2006, 126–134.)

Sisäisessä raportoinnissa pidetään huoli, että uutiset kulkevat katkeamatta johdolta työntekijöille ja toisin päin. Raportointia pitää tapahtua erilaisten ympäristöasioiden hoidosta ja saavutuksista. Lisäksi yrityksen on oltava yhteyksissä ympäristöviranomaisiin. Henkilöstön kanssa käydään vuoropuhelua ja katsotaan, että jokainen on ymmärtänyt vastualueensa. Palautetta ja ideoita on suotavaa voida jakaa johdon ja henkilöstön välillä. Samoin kehitysehdotukset ja vastualueet on helppo laatia, kun informaatio kulkee reaaliajassa. (Pesonen, Hämäläinen & Teittinen 2005, 53–57.)

Hotellin ”vihreys” on yhä useammin asiakaslähtöistä. Hyvä ympäristöjohtaminen yhdistetään työmoraaliin, laatuun ja asiakastyytyvyyteen. On huomattu, että vihreys vetoaa kuluttajiin yhä paremmin. On siis tärkeää miettiä strategiaa, jolla hotellin uusi ympäristövastuullinen arvomaailma tuodaan asiakkaille mahdollisimman tehokkaasti esiin. Erottuminen ei tule pelkän ympäristömerkin myötä, vaan asiakkaiden mielenkiinto on herätettävä tunteisiin vetoamalla ja luomalla mielikuva siitä, että yöpymällä hotellissa he tekevät osansa ympäristön tilan kohentamiseksi. Mainonnan tarkoituksena on siis saada asiakkaalle mielikuva siitä, että hotellivalinnallaan hän voi vaikuttaa ympäristön tilaan. Valinnoillaan hotelli voi osoittaa jakavansa yleisen huolenaiheen eli ympäristön kuormittamisen. (Lee ym. 2010, 901–914.)

4 Tavoitteena EU-Kukka Hotelli AVAlle

Opinnäytetyömme lähti käyntiin ajatuksesta, jonka saimme aikanaan vieraillessamme Hotelli AVAssa. Vierailulla hotellipäällikkö kertoi heidän suunnitelmistaan mahdollisesti hakea ympäristösertifikaattia hotellille lähitulevaisuudessa. Hotellissa oltiin jo silloin tekemässä remonttia ja tarkoituksena oli uusia hotellin yleisilmettä niin ulkoisesti, kuin imagolisellakin tasolla. Ajatuksena oli jo tuolloin tehdä hotellista vihreämpi, minkä hotellipäällikkö Juha Laine oli huomannut välttämättömäksi tulevaisuuden liiketoimien kannalta. Kestävän kehityksen huomioiminen liiketoiminnassa on tulevaisuuden majoitusliiketoiminnassa enemmän sääntö kuin poikkeus.

4.1 Hotelli AVA

Hotelli AVA sijaitsee Helsingin Vallilassa, hyvien yhteyksien päässä Helsingin keskustasta. Hotelli on osa AVA-instituuttia, joka kouluttaa Restelin, Tradekan sekä Suomen Lähikaupan henkilökuntaa. Hotellin kaksi ylintä kerrosta ovat opetustiloja ja huoneet ovat alun perin olleet oppilasmajoitusta varten. Hotellitoimintaa on ollut reilut kymmenen vuotta. AVA kilpailee markkinoilla edullisuudellaan ja sen käyttöaste on pysynyt korkealla vuodesta toiseen. Vuonna 2011 käyttöaste oli 84,9 ja keskiviipymä 2,13. Edullisuuden lisäksi AVAn kilpailuvaltteja ovat hyvät kulkuyhteydet, rento tunnelma ja rauhallinen sijainti, vaikka Helsingin keskusta on vain kolmen kilometrin päässä. (Laine, J. 30.3.2012.)

AVAn hotellipäällikkönä toimii Juha Laine ja muuta henkilökuntaa on yhteensä seitsemän. Vuodepaikkoja on 150 ja huoneita 75, joista osa on usean huoneen huoneistoja. Huonetyyppejä on neljä erilaista: normaali tai studio -huone, sekä kahden tai kolmen huoneen huoneisto. Lukuun ottamatta normaalia huonetta, löytyy kaikista huoneista keittiö. AVAn asiakaskunta on suhteellisen monipuolista, koostuen muun muassa liikematkailijoista, urheilujoukkueista, perheistä ja messurakentajista. Viimeiseen ryhmään vaikuttaa hyvä sijainti Helsingin Messukeskuksen läheisyydessä. Huoneisto-huoneet keittiöineen ovat erinomaisia perheille tai erilaisille porukoille. Noin 40 prosenttia AVAn asiakkaista on ulkomaalaisia. (Laine, J. 30.3.2012.)

Hotelli AVAssa on kokous- ja saunatilat, joissa voi järjestää erilaisia virallisia tai epävirallisempia tilaisuuksia. AVA-klubi -kokoustila soveltuu jopa 16 hengen tilaisuuksiin. Ison neuvottelupöydän lisäksi tilasta löytyy myös sohvaryhmät ja biljardipöytä. AVA-klubin lisäksi hotellissa on kolme pienryhmätilaa pienemmille palavereille. Saunatilat soveltuvat hyvin illanistujaisiin, joihin voi halutessaan tilata ruoat etukäteen hotellin ravintolasta. Ravintola Raflaava tarjoilee hotellin asukkaille myös aamiaisen erillisestä maksusta ja hoitaa tilauksesta myös lounaat ja illalliset. (Laine, J. 30.3.2012.)

Hotelli AVAn kaikki huoneet on remontoitu muutaman vuoden sisällä, ja pientä remonttia pyritään tekemään koko ajan asiakkaiden viihtyvyyden takaamiseksi. Esimerkiksi kaikki sängyt on vastikään uusittu. Monet AVAn asiakkaista tulevat vierailulle uudestaan, mikä kertoo hotellin viihtyvyydestä. (Laine, J. 30.3.2012.)

4.2 Kohti vihreämpää AVAa

Toukokuussa 2011 AVAssa oli lähdetty kartoittamaan hotellin nykytilannetta vastuullisen yritystoiminnan näkökulmasta. Vastuullinen yritystoiminta koostuu taloudellisesta, sosiaalisesta ja ympäristövastuusta, mutta tähän työhön liittyen käsittelemme tässä vain ympäristövastuuta. Ympäristövastuun toiminnan kartoittamisen avuksi otettiin Joutsenmerkille laaditut kriteerit majoituspalveluille. Tämä siksi, että Joutsenmerkin tiedettiin edustavan laajasti ympäristövastuullisen toiminnan tavoitteita.

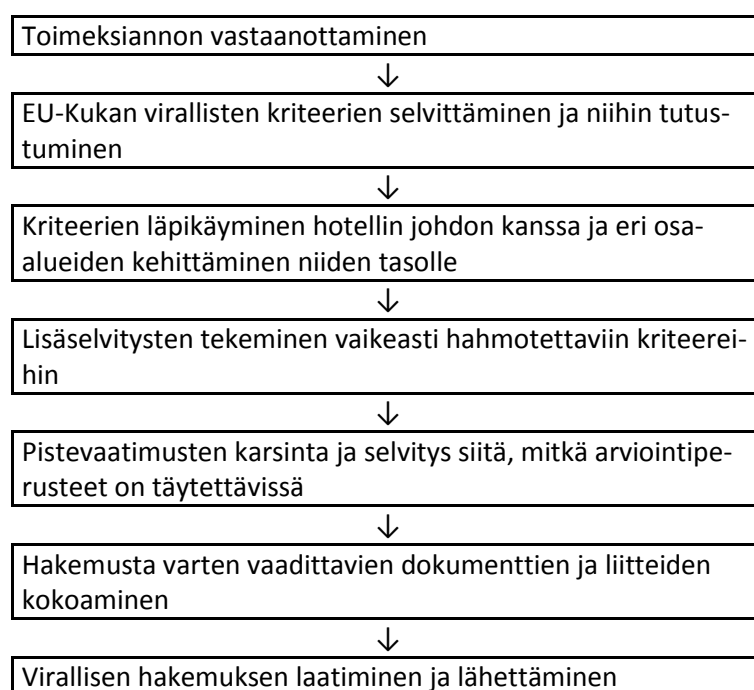
Joutsenmerkin kriteereihin pohjautuen AVAssa tutkittiin energian kulutusta, käytettäviä pesuaineita, ravintolatoimintaa, toimistotuotteita sekä jätehuoltoa. Tuloksena huomattiin, että osassa kohdista oltiin jo merkkiin vaadittavalla tasolla, mutta osassa taso ei ollut vielä riittävä. Lisätutkimuksia tehtäessä AVAssa tultiin siihen tulokseen, että tämän hetkisillä resursseilla Joutsenmerkin hakuprosessin aloittaminen ei olisi järkevää. Joutsenmerkkiä varten hotellilla olisi pitänyt tehdä suuria investointeja, jotka eivät sopeutuisen hetkiseen taloudelliseen tilanteeseen. Tämän päätöksen jälkeen AVAssa oli alettu miettiä toista mahdollista ympäristösertifikaattia, EU-Kukkaa.

4.3 Yhteydenotto ja ensimmäinen tapaaminen

Otimme Laineen Juhaan yhteyttä sähköpostin välityksellä lokakuun 2011 puolessavälissä. Saimme kuulla, että ympäristömerkin hakuprosessia ei ollut vielä aloitettu, ja että

asia olisi erittäin ajankohtainen. Viestittelimme jatkosta ja sovimme tapaamisen hotellille 3. marraskuuta 2011.

Ensimmäisessä tapaamisessa saimme kuulla hotellin johdon jo kartoittaneen mahdollisuuksia eri ympäristömerkkien suhteen. Pohjatyötä kohti vihreämpää hotellia oli alettu suunnitella ja toteuttaa jo erilaisilla osa-alueilla. Ympäristösertifikaatti, johon he olivat nykyisissä puitteissa päätyneet, oli EU-komission määrittelemä EU-Kukka. Idea oli osittain lähtenyt uuden siivousfirman kautta, joka käytti puhdistusaineinaan ainoastaan EU-Kukka sertifioituja tuotteita. Tapaamisessa sovimme, että opinnäytetyön aihe tulee olemaan EU-Kukan hakeminen Hotelli AVAlle. Alkuperäinen opinnäytetyön aihe, eli pelkkä ympäristömerkin hakuprosessi, laajeni lopulta käsittelemään laajemmin ympäristöjohtamista, jonka tueksi varsinainen työn produkti, eli EU-Kukka hakemus tuotetaan. Alla on kuvio (kuvio 1) EU-Kukan hakuprosessin eri vaiheista.



Kuvio 1. EU-Kukan hakuprosessin eri vaiheet.

Seuraava askel meidän osaltamme oli ottaa yhteyttä Leena Nyqvist-Kuusolaan, joka toimii asiantuntijana EU-ympäristömerkinnän organisaatiossa Suomessa. Hän lähetti meille tarkemmat ohjeet ja kriteerit projektin eteenpäin viemiseksi. Ohjeet saatuamme pääsimme tarkastelemaan, mitä eri asioita oli otettava huomioon majoitusliiketoimin-

nassa, jotta sen olisi mahdollista saada EU-Kukka ympäristömerkki. Materiaalit sisälsivät pistevaatimukset pakollisia ja valinnaisia arviointiperusteita varten, sekä Excel- taulukot jätehuollon ja kemiallisten tuotteiden käytön seurannasta.

4.4 Arviointiperusteiden pisteenlasku

Käytyämme materiaalit läpi sovimme uuden tapaamisen Laineen kanssa. Tapaamisen tarkoituksena oli saada selvyys hotellin nykytilasta ja jo täyttyvistä ehdoista, sekä siitä, mitä toimia olisi vielä tehtävä vaatimusten täyttämiseksi. Tapaamisessa oli paikalla Laineen lisäksi AVAn kiinteistöhoitaja Jan Vairio, jolla oli laajempaa tietoa hotellin koneista ja kalusteista, sekä käytännön asioista sähkönkulutuksesta puutarhanhoitoon.

Tapaamisessamme 22. marraskuuta 2011 kävimme pistevaatimukset läpi kohta kohdalta. Arvioitavia kohtia oli yhteensä 90. Niistä pakollisia oli 29 ja valinnaisia loput 61. Periaatteena oli se, että pakollisista vaatimuksista kaikkien piti olla kunnossa ja valinnaisien kohtien minimipistevaatimus oli 20 pistettä. AVAn kohdalla valinnaisten kohtien vaadittavaa pistemäärää korottivat tarjottavat ateriapalvelut sekä vapaa-ajan palvelut, pitäen sisällään saunan. AVAn kohdalla minimipistevaatimus oli näin ollen 26. Tarkastelun aikana saimme hyvän kokonaiskuvan hotellin nykyisestä tilasta ja siitä mitä tulevat toimmemme tulivat käsittämään.

Huomasimme hotellin toiminnan läpäisevän jo monta arviointiperustetta. Joissain kohdissa todettiin tarvittavan asiantuntijoiden palkkaamista tai esimerkiksi syvempää perehtymistä lukuihin. Osa vaatimuksista vaati vain pieniä muutoksia jo voimassa oleviin käytäntöihin. Asiantuntijoiden lausuntoa vaativiin kohtiin lukeutui muun muassa siivousyhtiön desinfiointiaineiden käyttö ja kemikaalien kulutus, ilmastointijärjestelmien kunnossapito, sekä tilattavat raportit esimerkiksi sähkön kokonaiskulutuksesta. Hotellin piti myös tilata asiantuntijoiden suorittama energiakatselmus, jonka tulokset todistavat osan vaadittavien kriteerien läpäisemisestä.

Osa vaatimuksista oli hieman epäselviä ja vaikeasti tulkittavia. Tällaisia kohtia olivat esimerkiksi muutamat alkuperäiset ikkunat ravintolan puolella, sekä sekavat ohjeistukset koskien leirintäaluetta. Kysymyksiä herättivät myös sellaiset kohdat, jotka eivät kos-

keneet hotelli AVAa. Esimerkiksi vaatimukset uima-altaisiin liittyen. Miten toimitaan, jos ei ole uima-allasta ollenkaan? Näissä asioissa päätimme ottaa uudelleen yhteyttä Ympäristömerkkien asiantuntijaan Nyqvist-Kuusolaan.

Muut tarvittavat toimenpiteet koskivat lähinnä asiakkaiden ja henkilökunnan tiedottamista ja ohjeistusta. Suurin osa näistä ohjeistuksista ja hotellin käytännöistä todettiin olevan mahdollista laittaa yksien kansien sisään. Asiakkaille tiedotettaisiin hotellin käytännöistä huoneissa erilaisin tarroin sekä erillisellä ympäristöosiolla huonekansiossa, jossa ilmenisivät vaadittavat ohjeistukset energiatehokkaaseen hotellivierailuun. Huonekohtaisen ohjeistuksen lisäksi on suunnitelmissa sijoittaa aulaan näkyvä kestävä kehityksen teline, joka ilmentäisi hotellin periaatteita ja sisältäisi materiaaleja ja tietoa kestävästä kehityksestä Hotelli AVAssa.

4.4.1 Pakolliset vaatimukset

EU-Kukan majoituspalveluille laatumista 90 kriteeristä ensimmäiset 29 ovat pakollisia. Hotellin täytyy siis täyttää ainakin kaikki nämä vaatimukset saadakseen ympäristömerkin käyttöoikeuden. Pakolliset vaatimukset on jaoteltu kuuteen kategoriaan: energia, vesi, pesu- ja desinfiointiaineet, jätteet, muut palvelut ja yleinen hallinto.

Vaatimukset 1-10 käsittelevät hotellin energiatehokkuutta. Kaikki nämä kriteerit olivat Hotelli AVAssa kunnossa. Osa vaatimuksista täyttyi itsestään, koska AVAssa ei esimerkiksi käytetä raskasöljyä ollenkaan, eikä huoneissa ole erillisiä ilmastointilaitteita. Vaatimusten mukaisesti asiakkaille täytyy tiedottaa tietyistä asioista tarkemmin, joten tähän tehdään pieniä parannuksia. Kaikissa hotellihuoneissa on jo info-kansio, jonne ajateltiin tehdä ympäristömerkille oma osionsa, johon kirjataan kaikki kriteerien vaatimat tiedotteet asiakkaiden nähtäville.

Vaatimukseen kuuluva vesihanojen maksiminopeus piti erikseen selvittää ja tuloksena oli, että vesihanoihin täytyy asentaa erilliset suuttimet, jotta virtausnopeus saadaan pienemmäksi. WC-tilojen roskien lajittelun ja jätevesihuollon kohdalla päätettiin tehdä asiakkaille ohjeistus huoneisiin ja WC-tiloihin. Muilta osin tässä kategoriassa vaatimuk-

set täytettiin, pisuaarit eivät huuhto jatkuvalla syötöllä ja asiakkaita on ohjeistettu jättämään pyyhkeet nauhaan, jos niitä ei tarvitse päivittäin vaihtaa.

Hotelli AVAn siivouspalvelut on ulkoistettu Servisole Oy Siivouspalvelulle. Servisolella on oma ympäristöohjelma ja Clean Card laatusertifikaatti, jossa yksi osa-alue on ympäristönsuojelu. Yrityksen tarvike- ja aineoimittaja on Berner Osakeyhtiö, jolla on sertifioitua ISO 9001:2000 ja ISO 14001:1996 laatu- ja ympäristöjärjestelmät. Yrityksen käyttämät pesu- ja desinfiointiaineet ovat EU-Kukka merkittyjä.

Jätteiden lajittelun kohdalla todettiin tarvittavan pieniä parannuksia. Sekä asiakkaiden, että henkilökunnan käytössä olevien roska-astioiden määrää lisätään, jotta jätteiden oikea lajittelu tehostuu. Tavoitteena on kierrättää bio-, paperi- ja pahvijäte. Huoneiden infokansioon tulee ohjeet jätteiden oikeanlaisesta lajittelusta. Myös ongelmajätteille järjestetään oma keräyspisteensä, jota myös asiakkaat voivat tarvittaessa käyttää. Henkilökunta huolehtii nämä jätteet sitten eteenpäin oikeaan loppusijoituspaikkaan. Kertakäyttöisiä toalettarvikkeita ei vaatimusten mukaan saa olla, mutta sellaisia ei AVAssa olekaan käytössä. Hotellissa käytetään vain kertakäyttöisiä WC-mukeja, jotka päätettiin vaihtaa pestäviin versioihin.

Muut palvelut -vaatimukseen kuuluu savuton alue yleisissä tiloissa, joka tietenkin toteutuu jo Suomen lakien vaatimuksesta. Kaikki hotellin yleiset tilat ovat täysin savuttomia. Tämän kategorian vaatimukseen kuuluu myös tiedottaminen julkisesta liikenteestä. Tämä vaatimus täyttyy, sillä sekä hotellin nettisivuilla, että vastaanotossa on esillä tiedotteita Helsingin julkisesta liikenteestä ja henkilökunta opastaa kaikissa kulkemiseen liittyvissä kysymyksissä.

Ilmastointijärjestelmän huoltamiseen liittyvän vaatimuksen mukaisesti järjestelmä aiotaan vastaisuudessa huoltaa vähintään kerran vuodessa. Aikaisemmin se on tehty vain tarvittaessa. AVAlla on jo määriteltynä yrityksen ympäristöpolitiikka ja siihen aiotaan tehdä vielä EU-Kukan vaatimia lisäyksiä. Tämä ympäristöpolitiikka tulee olemaan avoimesti myös asiakkaiden nähtävillä. Huoneisiin sijoitettavan infokansion lisäksi aulaan on suunnitteilla erillinen ”viherständi”, jossa on laajasti informaatiota ympäristöasioihin ja ympäristömerkkiin liittyen. Hotellille tulee nimetä ympäristöjohtaja, joka

vastaa ympäristötavoitteiden saavuttamisesta. AVAn tapauksessa tämä henkilö tulee olemaan hotellinjohtaja Juha Laine.

Vaatimuksen mukaisesti AVA alkaa myös kerätä asiakkailta kommentteja ja palautetta ympäristöhankkeisiin liittyen. Tähän tarkoitukseen käytetään jo olemassa olevaa palautelomaketta, joka jaetaan asiakkaille sisäänkirjautumisen yhteydessä. Myös henkilökunnan koulutusta ympäristöasioihin liittyen tullaan parantamaan. Tähän tarkoitukseen suunnitellaan perehdytyskansion oma osionsa ympäristöasioista. Perehdytyskansion avulla varmistetaan, että informaatio saavuttaa koko henkilöstön. Vaatimuksen mukaisesti henkilökunnalle aiotaan vastaisuudessa järjestää koulutusta ympäristöasioihin liittyen vähintään kerran vuodessa. Vastaisuudessa energian ja veden kulutusta tullaan seuraamaan tarkemmin ja nämä tiedot kerätään vähintään vuosittain. Sama koskee myös kemikaalien kulutuksen ja tuotetun jätteen määrän seuraamista, joihin liittyen olimme sähköpostitse yhteydessä Servisolon Emma Laineeseen.

4.4.2 Pistevaatimukset

Pakollisten kriteerien lisäksi hakemuksessa on 61 valinnaista kohtaa, joista majoituspalvelun täytyy saada vähintään 20 pistettä saadakseen ympäristömerkin. Kaikkien näiden 61 kohdan ei siis välttämättä tarvitse olla kunnossa, vaan riittää että 20 pistettä tulee täyteen. Vaadittavaa pistemäärää AVAn kohdalla korottivat ateriapalvelut (+3) ja vapaa-ajan ja liikuntatoiminnot (+3). Vaadittavaksi yhteispistemääräksi saadaan näin 26 pistettä. Eri kohdista saa eri määrän pisteitä, ja ne vaihtelevat 1-4 pisteen välillä. Pistevaatimukset on jaoteltu samalla periaatteella kuin pakolliset. Pistevaatimuksista huomaa hyvin, että kriteerit on tehty koskemaan yleisesti Euroopan maita, eikä pelkästään Suomea. Osa vaatimuksista, esimerkiksi yleisten tilojen savuttomuus on itsestäänselvyys jo Suomen lakien vuoksi. Osa kriteereistä taas herätti suoranaista hilpeyttä, esimerkiksi vaatimus kotoperäisten lajien käytöstä ulkoistutuksissa.

Energia-kategoriassa AVA saa pisteitä käyttämästään kaukolämmöstä (1,5 p.), sekä jääkaappien sijoittelusta, saunan ajastinvalvonnasta ja ulkovalojen automaattisesta sammumisesta (3,5 p.). Tässä kategoriassa pisteitä kertyi siis yhteensä 5.

Vesi-kategoriassa pisteitä saatiin WC-pönttöjen huuhtelusta, pesukoneiden vedenkulkuksesta ja vesihanoista (3,5 p.). Pisteitä saatiin myös hiekoittamisesta talvella, pisuaareista, kotoperäisistä lajeista sekä pesukoneiden veden kovuuden ilmoittamisesta (6 p.) Tästä kategoriasta tuli siis yhteensä 9,5 pistettä.

Pesu ja desinfiointiaineet -kategoriassa saatiin pisteet kaikista seitsemästä kohdasta, lukuun ottamatta uima-altaiden puhdistukseen liittyvää kohtaa. Tämä siitä syystä, että AVAlla ei ole ollenkaan uima-allasta. Pisteitä kertyi yhteensä 11.

Jätteet -osiossa pisteet saatiin biojätteen oikeanlaisesta käsittelystä, kierrätettävistä juomapakkauksista sekä tekstiilien ja huonekalujen antamisesta hyväntekeväisyyteen. Pisteitä tuli yhteensä 6.

Muut palvelut -kategoriassa Hotelli AVA sai automaattisesti pisteet savuttomuudesta, täyttöpulloista ja hajustamattomista pesuaineista (5,5 p.) Osa tämän osion vaatimuksista herätti mielenkiintoa tulevaisuutta ajatellen. AVA voisi harkita esimerkiksi kattotasanteelle istutettavaa viheraluetta ja asiakkaille suunnattavaa ympäristökasvatusta. Myös asiakkaiden käyttöön hankittavat polkupyörät herättivät mielenkiintoa. Näistä ei kuitenkaan tämän hetkiselällä tilanteella tullut pisteitä. Pisteitä yhteensä siis 5,5.

Yleisen hallinnon osiossa AVA sai pisteitä vain yhdestä kohdasta, palveluntarjoajan ISO-14001 sertifiikatista. Kyseessä on siivouspalvelu Servisole Oy. Täydentävät ympäristötoimet -kohta herätti mielenkiintoa keksiä uusia ympäristönsuojeluun liittyviä innovaatioita tulevaisuudessa. Tämän hetkiselällä tilanteella tästä osiosta pisteitä tuli kuitenkin vain 1.

Kun valinnaisten vaatimusten pisteet lasketaan yhteen, saadaan tulokseksi 38. Tämä menee siis kirkkaasti vaadittavan 26 pisteen yli. Varsinaista EU-Kukka hakemusta tehtäessä näistä pistevaatimuksista valitaan vain osa, joista kerätään tarvittavat dokumentit liitteiksi hakemukseen. Hakemuksessa ei saa lisäarvoa 26 pisteen ylimenevästä osasta, joten on turhaa työtä lähteä keräämään todistavia dokumentteja jokaisesta kohdasta. Liitteitä tulee hakemukseen muutenkin jo valtava määrä.

4.5 Dokumenttien yhteen kokoaminen ja hakemuksen lähettäminen

Ennen seuraavaa tapaamista Laineen kanssa, olimme olleet uudelleen yhteydessä Nyqvist-Kuusolaan ja saaneet vastauksia muutamaan epäselvään asiaan liittyen arviointiperusteisiin. Lisäksi saimme lisäinfoa varsinaisen hakemuksen tekemiseen. Tapasimme Laineen 30.3.2012 ja tapaamisella kävimme läpi projektin etenemisen siihen saakka. Tähän mennessä olimme keskittyneet lähinnä työn tietoperustan kirjoittamiseen ja vaatimuskriteerien avaamiseen. Kävimme läpi tiettyjä kohtia hakemuksessa, jotka olivat jääneet epäselväksi ensimmäisellä tapaamisella ja joihin olimme saaneet lisäselvennystä Nyqvist-Kuusolalta. Seuraava vaihe olisi hakemukseen tarvittavien dokumenttien ja todistusten yhteen kerääminen. Listasimme tarvittavat liitteet ja hotellin johdon tehtäväksi jäi tilata ja kerätä aineisto, johon meillä ei ollut pääsyä. Yhdeksi ongelmaksi jäi hanojen vedenvirtausnopeus, joka oli vieläkin liian suuri. Tämä vaatimus kuului pakollisiin, joten sertifikaatin saamiseksi se olisi vielä hoidettava kuntoon hotellin osalta. Sovimme myös, että hoidamme pistevaatimusten karsimisen ja valitsemme sieltä kohdat, jotka hotellin olisi helpoin nykytilanteessaan täyttää saadakseen vaaditut 26 pistettä yhteen.

Teimme listan hakemukseen tarvittavista liitteistä, ja poimimme pistevaatimuksista hotellin tämän hetkisen tilanteen toteuttamiskelpoisimmat kohdat. Seuraavassa tapaamisessamme 24.4.2012 kävimme listaa läpi Laineen ja kiinteistöhoitaja Vairion kanssa, ja aloimme kerätä hakemukseen tarvittavia liitteitä. Pistevaatimusten osalta tuli vielä viime hetken muutoksia, koska todettiin, että jotkin kohdat olivat liian hankalia todentaa hakemuksessa. Näiden osalta valittiin sen sijaan pistevaatimuksista jokin helpommin todennettava kohta. Monet kohdista olivat hankalia todistaa muuten kuin valokuvilla, joten kävimme kuvaamassa muun muassa hotellin huoneita, vessoja, vesihanoja, pesukoneita ja energiansäästölamppujen paketteja. Siivouspalvelu Servisolén Emma Laine ei ollut vielä vastannut sähköpostiimme, joten olimme sinne yhteydessä vielä puhelimitse. Tässä kohtaa tuli pieni takaisku siivouspalvelulta vaadittavien dokumenttien kohdalla, koska selvisi, että Emma Laineen työsuhde oli juuri päättynyt. Servisolella oli vielä epäselvää kuka nyt hoitaa Laineelta jääneitä tehtäviä, mutta he lupasivat selvittää asian pikimmiten.

Kun lopulta saimme kerättyä kasaan kaikki tarvittavat dokumentit kasaan, oli virallisen hakemuksen lähettämisen aika. Hakemus saatiin lähetettyä kesäkuussa 2012. Ympäristömerkkihakemukset menevät harvoin läpi heti ensimmäisellä hakemuksella, vaan usein vaaditaan lisäselvitystä joihinkin kohtiin. Vaikka tämän opinnäytetyön tavoite oli saada hakemus tähän ensimmäiseen vaiheeseen, aiomme olla hakuprosessissa mukana kuitenkin loppuun saakka.

5 Nupusta EU-Kukkaan, kehitysehdotuksia

Hotelli AVA:n kannalta tärkeimmiksi sidosryhmiksi valikoituvat henkilöstö, asiakkaat ja media. Uutena sidosryhmänä tulee EU-Kukka -merkin myötä Ympäristövirasto, jolle hotellin on vuosittain lähetettävä katsaus tilanteestaan. Viestintä näille sidosryhmille prosessin edetessä on tärkeää sen onnistumisen kannalta. Kaikkien ryhmien on oltava tietoisia hotellin uusista päämääristä ja arvoista, jotta kehitystä voidaan pitää yllä. Sisäiseen viestintään panostetaan erilaisin keinoin, jotta henkilökunta saataisiin sitoutettua projektiin ja motivoitumaan ympäristöasioista entistä paremmin. Ulkoiset sidosryhmät tulevat saamaan tietoa hotellin kestävän kehityksen arvoista joko henkilökohtaisesti tai erilaisten tiedotteiden avulla, riippuen siitä ovatko nämä asiakkaita vai esimerkiksi median edustajia.

5.1 Henkilöstön osallistaminen

Tiedottaminen EU-Kukka -hakemuksesta ja sen läpiviemisestä on kuljettava prosessin mukana ajantasaisesti koko henkilökunnalle. Henkilöstön on saatava informaatiota siitä, mitä hakuprosessi tarkoittaa heidän päivittäisissä rutineissa. Varsinaiset muutokset tapahtuvat pääasiallisesti vasta, kun hakemus on saatu viimeistelyyn vaiheeseen. Hotelli AVAlla on jo hyvään suuntaan mennyt ympäristöpolitiikka, jota uudistuksilla voidaan parantaa entisestään. Työntekijöiden toimiin tulee tulevaisuudessa pieniä lisäyksiä, joista pyritään tiedottamaan yksityiskohtaisesti eri kanavia käyttäen. Sisäiseen viestintään käytettävät kanavat ovat tällä hetkellä henkilökohtaiset tapaamiset ja tulevaisuudessa nyt valmisteilla oleva intranet. Intranet mahdollistaa helpon kommunikoinnin kaikille tasapuolisesti. Se on hyvä alusta kertoa muutoksista ja uusista käytännöistä sekä edistymisestä.

Hotelli AVAn tapauksessa henkilöstölle voitaisiin pitää koulutus EU-Kukkaan liittyvissä asioissa ainakin kaksi kertaa vuodessa tai mahdollisuuksien mukaan. Ennen kuin ympäristömerkki saadaan, olisi koulutus pidettävä henkilökunnalle pienryhmissä. Tässä koulutuksessa käytäisiin läpi sertifikaatin vaatimat kohdat, joihin henkilökunta on jollain tavalla osallisena. Samassa tilaisuudessa henkilökunnalle annettaisiin paperinen versio uusista ohjeista.

Vuosittainen koulutus pitäisi yllä hyviä käytäntöjä ja samalla pidettäisiin huolta siitä, että kaikki varmasti tietävät tehtäviensä merkityksen sertifikaatin saamisen ja sen ylläpitämisen kannalta. Yhteisissä tilaisuuksissa voitaisiin lisäksi tuoda esiin uusia ideoita joita kaikki voisivat ehdottaa tasapuolisesti. Toteutuskelpoisia ideoita voitaisiin liittää lisäpisteitä tuoviin vapaaehtoiseen arviointiperusteisiin seuraavien vuosien jatkohakemuksia ajatellen.

Kokouksissa voisi tuoda esiin tietoa erilaisista säästöistä, joita uusiin toimiin ryhtymisen jälkeen on syntynyt. Vertailuluviin tuotaisiin esiin konkreettisia tuloksia onnistumisista ja asioista joissa voitaisiin vielä parantaa. Onnistumiset kannustavat jatkamaan ja motivoivat parannuksiin. Lisäkannustuskeinona voitaisiin halutessa ottaa jokin palkinto, jonka esimerkiksi parhaimman ekoidean keksinyt työntekijä saisi aina vuoden päätteeksi.

Ympäristömerkin saamiseksi on jo konkreettisia ohjeistettuja kohtia, jotka liittyvät henkilökunnan tiedottamiseen. Tällaisia asioita ovat muun muassa valmiudet opastaa asiakkaat käyttämään julkista liikennettä, energian säästäminen, veden säästäminen, kemiallisten aineiden käyttö ja jätteiden lajittelu. Edellä mainituista asioista hotellille suunnitellaan osio perehdytyskansioon, josta jokainen työntekijä voi opetella uudet käytännöt. Kyseistä osiota voidaan käyttää jatkossa uusia työntekijöitä perehdyttäessä, henkilökoh- taisen opastuksen lisäksi. Kansio sijoitetaan niin, että sieltä on mahdollisuus käydä lukemassa ohjeistusta tarpeen mukaan. Jokainen työntekijä kuittaa lukeneensa ohjeistuksen, jotta päästään varmuuteen siitä, että tieto on varmasti tavoittanut jokaisen.

Ylemmälle johdolle voidaan tiedottaa edistymisestä tasaisin väliajoin, jotta he näkevät prosessin etenemisen. Näiden raporttien tarkoituksena olisi osoittaa ympäristösertifikaatin tuomat hyödyt sekä mahdolliset haitat, jos niitä ilmenee. AVA -instituutin toimintaa pyrittäisiin ohessa johtamaan muun hotellin ideologiaa vastaavaksi, vaikka se ei varsinaisesti hakemuksen piiriin kuulukaan.

5.2 Asiakkaiden ympäristövastuu

Viesti hotellin vihreämmistä arvoista voisi tulla asiakkaalle varausvahvistuksen mukana, jolloin asiakkaalle kerrotaan hotellin uusista päämääristä kohti ympäristövastuullisuutta.

Hotellille saapuessa ulko-ovella olisi vastassa EU-Kukka logo, joka muistuttaisi varausvahvistuksessa kerrotusta arvomaailmasta. Logon myötä asiakkaalle vahvistuisi tieto siitä, että hotelli tosiaankin on tehnyt muutoksia toiminnassaan ja pyrkii kohti kestävämmän kehityksen liiketoimintaa. Lisäinformaatiota olisi vastassa hotellin aulaan sijoitetussa ständissä, jossa olisi saatavilla erilaista materiaalia EU-Kukka ympäristömerkistä. Uusittaviin avainkortteihin voisi suunnitteilla ohjeistusta sekä mahdollisesti kriteerien velvoittamaa palautteenantomahdollisuutta. Ennen uusittua avainkorttia asiakkaiden on mahdollisuus antaa palautetta yleisen palautelomakkeen muuta -kohtaan, johon asiakas ohjeistetaan hotellikansiossa olevassa ympäristöosiossa.

Asiakkaat ovat kriittinen sidosryhmä kun halutaan päästä näkyviin tuloksiin esimerkiksi energiankulutuksen kannalta. Hotelli AVAn huoneissa ei vielä ole itsestään sammuvia valoja, joten asiakkaalle pitää saada iskostettua ajatus siitä, että hänen on sammutettava valot poistuessaan huoneestaan. Lisäksi osa huoneista on huoneistohuoneita joissa on oma keittiö ja sen myötä omat roskakorit. Asiaan tottumattomalle asiakkaalle olisi saatava helposti tieto siitä, mihin roskakoriin kukin jäte tulee lajitella. Ihmisillä on myös erilaisia tapoja kuluttaa vettä ja valitettavan usealla se on melko ylenpalttista. On siis keksittävä tapa rajoittaa liiallista veden kulutusta, mihin avuksi tulevat vähemmän vettä kuluttavat suihkupäät.

Edellä mainittuihin asioihin tulee ohjeistus hotellikansioon, jollainen löytyy jokaisesta hotellihuoneesta. Informaatiolla pyritään siihen, ettei asiakas koe olevansa syyllistetty tai pakotettu tekemään jotain tahtomattaan. Esimerkein pyritään johdattelemaan ajatus siihen, että yöpyjä näkisi teoillensa tarkoituksen. Lopputuloksena olisi toivottavaa, että asiakas veisi nämä ajatukset arkielämäänsä ja jatkaisi lajittelua ja ympäristöystävällisiä elämäntapoja myös hotellista poistuttuaan.

Lisätietoa hotellin ympäristöpolitiikasta asiakas voisi saada hotelli AVAn uusiutuville nettisivuilla, joihin voisi tulla ympäristömerkin myötä pieniä muutoksia ympäristöinfon muodossa. Jo ennen saapumistaan hotellille, asiakas voisi käydä perehtymässä sivuilla käytäntöihin, joita hotelli toivoo yöpyjältä. Lisäksi saapuessaan hotellille, asiakas saisi epäselvissä tapauksissa ohjeistusta valvutuneelta henkilökunnalta.

5.3 Muiden sidosryhmien huomioiminen

Hotelli AVA voisi hyödyntää ympäristömerkin tuomaa huomiota markkinoinnissaan. Mediatiedotteen antaminen toisi hotellille ilmaista mainosta ja saattaisi näin ollen kiinnittää valveutuneen asiakasryhmän huomion. EU-Kukkaa hyödynnettäisiin tulevilla mainoskampanjoissa osana imagouudistusta. Tähän mennessä AVA on käyttänyt lähinnä radio- ja printtimainontaa. Erilaisille alihankkijoille on kohdennettua markkinointia alan julkaisuissa kuten Ikkunapaikka -lehdessä. Samat hyväksi havaitut mediat voisivat olla yhtenä tärkeänä osana tulevaakin mainoskampanjaa.

Muihin ulkoisiin sidosryhmiin lukeutuu alihankkijat ja ulkoistetut palvelut. Heille olisi viestittävä hotellissa tapahtuvista muutoksista ja siitä, kuinka he voivat auttaa hotellia pääsemään tavoitteisiinsa. Helpoin tapa olisi julkaista kattava ympäristöraportti, josta voisi tehdä eri yhteistyökumppaneille helposti luettava tiivistetty versio. Ympäristöraportin voisi mahdollisesti suunnitella opinnäytetyönään joku alasta kiinnostunut opiskelija. Hotelli tekisi ympäristöraportin myötä selväksi oman kantansa ympäristöasioissa, Euroopan tai jopa maailmanlaajuisesti. Tämä helpottaisi matkailusektorin vastuullisia yrityksiä, kuten Travelife tai Verso, tunnistamaan hotellin sopivaksi yhteistyökumppanikseen.

Erilaisten alihankkijoiden ja ulkoistettujen palveluiden osalta, olisi hotellin tiedotettava uusista käytännöistä. EU-Kukan myötä hotellin on kiinnitettävä huomiota esimerkiksi siihen, mitä maaleja sisä- ja ulkotiloissa käytetään ja siihen, ettei pihalle kasvateta vierasperäisiä kasveja. Siivoojien töihin tulee pieniä muutoksia uuden lajittelusysteemin myötä ja tiedon tästä tulisi kulkea sinnekin suunnalle. Hotellin on siis kommunikoitava jatkuvasti eri tahojen kanssa, jotta se tulee tulevaisuudessakin täyttämään tarvittavat kriteerit jatkohakemusta ajatellen.

5.4 Lisää pisteitä tulevaisuudessa

Hakemukseen jää paljon arviointiperusteita, joita hotelli AVA ei vielä tänä vuonna täytä. Tämä jättääkin hotellille mahdollisuuden uudistua ja kehittää ympäristövastuullisuuttaan tulevina vuosina. Hiltonin We care! -tapaus osoittaa, että henkilökunnan osallistaminen on tuottanut hyviä tuloksia tässäkin suhteessa.

Lisäpisteitä voitaisiin hakea sitä mukaan kun siihen saadaan mahdollisuus. Vapaaehtoi-
siin arviointiperusteisiin jää useita mahdollisia kohtia pisteiden kerryttämiseen tulevai-
suudessa. Tulevaisuus tuo mukanaan jatkuvaa kehitystä esimerkiksi erilaisten uusiutuvi-
en energiamuotojen käytössä. Yksi vapaavalintaisista kohdista käsittelee aurinkokenno-
jen hyödyntämistä osana energian tuotantoa. Aurinkokennoteknologia kehittyy vuosi
vuodelta ja hotellin kannattaakin tulevaisuudessa seurata niiden kehitystä, jotta se voisi
päästä tavoitteeseen tuottaa 20 prosenttia vuotuisesta kokonaissähkökulutuksestaan
aurinkokennojen avulla.

Jotta hotelli saisi pisteitä erilaisten kodinkoneiden ja laitteiden osalta, voisi se uusia
hankkiessa investoida energiatehokkaisiin laitteisiin niin huoneissa, toimistossa kuin
keittiössäkkin. Samoin lisäpisteitä saisi ladattavista paristoista, joita voitaisiin käyttää esi-
merkiksi kaukosäätimissä. Paristojen loppuessa asiakas voisi tuoda paristot vastaanot-
toon, jossa tilalle annettaisiin valmiiksi ladatut uudet paristot. Tällä tavoin säästyttäisiin
turhalta ongelmajätteeltä, eikä tarvitsisi jatkuvasti olla ostamassa uusia paristoja.

Ulkoalueilla sadeveden kerääminen hyötykäyttöön olisi helpoimmasta päästä toteuttaa.
Rännien alle voitaisiin asettaa keräysastiat joihin kertynyt vesi voitaisiin käyttää puutar-
han kasteluun kuivimpina aikoina. Kattojen maisemointi olisi yksi mahdollisuus saada
lisäpisteitä. Tarkoituksena olisi hyödyntää 50 prosenttia sopivasta kattopinta-alasta ruo-
holla tai istutuksilla. Maisemointi antaisi kauniin yleisilmeen ja samalla auttaisi osaltaan
ehkäisemään ilmastonlämpenemistä. Viherkatot ovat nouseva trendi suurkaupungeissa,
joissa kattoja on alettu käyttää myös hyötykasvien viljelyyn.

Hotelli voisi ottaa osaa ympäristökasvatukseen ja kertoa asiakkailleen luonnon moni-
muotoisuudesta ja opastaa lähiympäristön ulkoilualueille. Läheinen Lammassaaren ul-
koilualue olisi oivallinen paikka tarkkailla paikallista kasvillisuutta ja linnustoa. Hotelli
voisi esimerkiksi teettää jonkinlaisen esitteen luontopolun tärkeimmistä kohteista ja
antaa sellaisen asiakkaan mukaan. Näin asiakkaat pääsisivät tutustumaan Helsinkiin
hieman erilaisesta näkökulmasta. Samoin vapaavalintaisia pisteitä voitaisiin kerryttää
täydentävistä ympäristötoimista, joihin esimerkiksi henkilökunta voisi osallistua. Suo-
men Luonnonsuojeluliittokin järjestää työporukoille erilaisia tapahtumia, joilla on mah-

dollisuus käydä vaikka kitkemässä vieraslajeja luonnosta tai palauttaa esilaisia pieniä jokia tai puroja alkuperäiseen olomuotoonsa. Työntekijät voisivat myös yhden työpäivän sijasta käydä tekemässä töitä jonkin luonnonsuojelullisen asian puolesta.

Ympäristömerkin saatuaan hotelli AVAlla onkin paljon mahdollisuuksia, joita kehittää tulevina vuosina. Mikäli ympäristöjohtaminen otetaan osaksi päivittäisjohtamista, on uusien ideoiden kehittäminen mahdollista johdon ja henkilökunnan yhteistyöllä. Seuraavien vuosien myötä kriteeritkin voivat muuttua, joten kehitystä ympäristöasioissa on hyvä pitää yllä jatkuvasti.

6 Johtopäätökset

Opinnäytetyötä tehdessä huomasimme, ettei ympäristömerkin saaminen ole helppo prosessi, vaan sen eteen on nähtävä vaivaa. Riippumatta siitä, mitä ympäristömerkkiä lähdetään hakemaan, ovat vaatimukset aina monipuoliset. Hotellin täytyy paneutua laajasti omiin toimintatapoihinsa ja tarkastella niitä kriittisesti. Kun joissain osa-alueissa havaitaan puutteita, on panostettava toimintatapojen kehittämisessä ympäristöystävällisempään suuntaan. Toimintojen ylläpitäminen ja kehittäminen on tärkeää, jotta ympäristömerkin jatkohakemus menee läpi seuraavinakin vuosina. Usein ympäristömerkin taustalla onkin ajatus siitä, että vihreää ajattelumallia jalostetaan yrityksessä aina vaan pidemmälle ja uusia ideoita kehitellään koko konsernin voimin. Näin ollen viestintä on tärkeässä osassa prosessin onnistumisen kannalta.

Jotta yrityksen ympäristöpolitiikka onnistuisi, ovat ympäristöasiat otettava osaksi päivittäisjohtamista. Henkilökuntaa on motivoitava ja asiakkaiden täytyy olla perillä yrityksen tavoitteista. Haasteellisuutta tulee varmasti esiintymään asiakkaiden erilaisten näkemysten ja kulutustottumusten takia. Kaikille kuluttajille ei kierrättäminen ja ympäristö vastuun tunteminen ole vielä tänäkään päivänä tuttua. Onkin siis toivottavaa, että ympäristömerkin ja oikeanlaisen viestimisen kautta tällainen ei-valveutunut kuluttaja löytäisi innostuksen oman ympäristönsä parantamiseksi pienien tekojen välityksellä. Hyvillä teoilla on useita positiivisia seurauksia niin ympäristölle kuin omalle lompakollekin.

Työtä tehdessä on ollut mielenkiintoista lukea erilaisten yritysten vastuullisista teoista ja se on antanut toivoa siihen, että tulevaisuudessa ilmastonmuutosta voitaisiin edes hieman hidastaa. Yhä enemmän on erilaisia yhteisöjä ja yhteistökumppaneita, jotka haluavat jäsenikseen tai asiakkakseen vastuullisempia yrityksiä. Tulevaisuudessa on toivottavaa, että yhä useampi majoitusliikekin lähtisi mukaan toimintansa ympärisövaikutusten parantamiseen. Majoitusliikkeet ovat potentiaalisia suunnannäyttäjiä eri sidosryhmille. Erilaisia tutkimuksia lukiessa sai huomata, että tämän päivän kuluttaja on yhä kiinnostuneempi osallistumaan yritysten ilmastotekoihin.

Haasteellista työssä oli erilaisten pistekriteerien tarkistaminen hotellin henkilöstön avuksella. Dokumenttien keräämisen ajankohta ei ollut enää meistä kiinni, vaan olimme

tavallaan hotellin aikataulujen varassa. Kevät 2012 oli hotellilla kiireistä aikaa johtuen esimerkiksi Suomen ja Ruotsin isännöimistä jääkiekon MM-kilpailuista, joiden aikana yhteydenpitoomme tuli pieni katkos. Lisähaastetta toi Servisolen yhteyshenkilön jättäytyminen pois tehtävistään, jolloin siivouspalvelulta vaadittavien dokumenttien saaminen hankaloitui.

Liitemateriaalia hakemukseen tuli valtava määrä, eikä siltikään ollut varmaa, oliko kaikki tarvittavat kasassa työn valmistuessa. Meistä riippumattomista syistä saimme hakemuksesta tehtyä vasta ensimmäisen version, joka luultavasti tulee Motivalta takaisin lisäselvityksiä varten. Lisäselvityspyynnön myötä saamme paremman kuvan siitä, kuinka tarkasti eri arviointiperusteet tulee todentaa. Olemme kuitenkin sitoutuneet tehtäväämme hotellin kanssa ja haluamme olla mukana kun hakemus viedään loppuun saakka.

7 Pohdintoja

Ympäristömerkin hakeminen hotelli AVAlle oli hautunut päässämme toisesta opiskeluvuodesta lähtien. Olemme kummatkin vastuulliseen liiketoimintaan suuntautuneita opiskelijoita ja arvomaailmamme heijastaa näitä aatteita myös vapaa-ajallamme. Tämän takia toimeksianto EU-Kukka -hakemusta varten oli varsin mielenkiintoinen ja antoisa. Opimme käytännön kautta, mitä ympäristösertifikaatin hakeminen on ja mitä se vaatii johtamisen ja käytännön kannalta.

Opinnäytetyötä tehdessä olemme saaneet arvokasta informaatiota ympäristömerkin hakemisesta ja siihen liittyvistä erilaisista ympäristövastuun alueista. Erilaisten esimerkkitaustien avulla on saanut käsityksen ympäristövastuun hyödyntämisestä niin työnantajana kuin palveluntarjoajana. Erilaiset yritykset ovat hyödyntäneet sertifikaattejaan ja yritysvastuullisuuttaan eri tavoin, saaden näin kilpailuetua ja imagollista hyötyä. Ympäristövastuullisuudesta on muodostunut yritysmaailmassa jo valtava trendi. Yhä laajempia alueita käsittävää ympäristövastuuta harjoitetaan koko ajan enemmän.

Ympäristöasioiden laajuus ja tutkimus on tänä päivänä niin monimuotoista, että siitä oli helppo löytää tietoa majoitusliiketoiminnankin osalta. On ollut mielenkiintoista lukea kuinka erilaisia näkökulmia vuodet ovat tuoneet ympäristövastuullisuuteen. Enää ei ole kyse pelkästä rahallisesta säästöstä, vaan yhä useammin kyse on ulkoisten sidosryhmien vaatimuksesta tai siitä, kuinka työnantaja haluaa näyttäytyä työnhakijoille. Ihmisten asenteet alkavat pikkuhiljaa vaikuttaa yritysten tapoihin toimia. Opinnäytetyötä kirjoittaessa ja tietoa etsiessä on saanut huomata, että vastuullisen liiketoiminnan alalla alkaa löytyä paljon erilaisia työpaikkoja, joita tulevan restonominkin kannattaa harkita mielenkiinnon mukaan. Hotelli- ja ravintola-alalla on vielä paljon tehtävää, jotta alana olisimme mukana luomassa yhä ympäristöystävällisempiä toimintatapoja. Varsinkin Suomessa, jossa mahdollisuudet kestäväkehityksen toimiin ovat otolliset, olisi monen yrityksen osalta vielä paljon tekemistä. Tulevaisuuden restonomina olisi mukava olla osana viemässä tätä kehitystä eteenpäin.

Ravintolat ja varsinkin suuret hotellit saattavat tulla tarvitsemaan ympäristökonsultointia. Euroopan sisällä aihe saa jatkuvasti enemmän huomiota. Suurten ikäluokkien jää-

dessä eläkkeelle työmaailmassa on mahdollisuus tehdä uudistuksia, joita ei ole vanhojen tottumusten takia muokattu. Se antaa mahdollisuuden vihreiden arvojen esiintuomiseksi. Nykypäivän nuoret ovat kasvaneet maailmassa, jossa ilmastoasiat ovat jatkuvasti tapetilla. Toive onkin herännyt, että nämä nuoret aikuiset tekevät sen muutoksen, joka vaaditaan ilmastonmuutoksen hidastamiseksi. Me tämän opinnäytetyön kirjoittajat haluamme ainakin olla osa sitä muutosta. Ympäristösertifikaatin hyödyntäminen on vain osa tätä kehitystä, mutta sen avulla voisi useampikin alan yritys näyttää aikeensa ympäristövastuun toimistaan ja ajaa yritystään yhä kestävämpään suuntaan.

Lähteet

Bohdanowicz, P., Zientara, P., Novotna, E. 2011. International hotel chains and environmental protection: an analysis of Hilton´s we care! programme (Europe, 2006-2009). *Journal of Sustainable Tourism*, 19, 7, s. 797-816.

Bonilla-Priego, M., Najera, J. & Font, X. 2011, Environmental management decision making in certified hotels. *Journal of Sustainable Tourism*, 19, 3. s. 361-381.

Euroopan unioni 2009. Lissabonin sopimus: sopimus 2000-luvun Euroopalle. Luettavissa: http://europa.eu/lisbon_treaty/take/index_fi.htm. Luettu: 19.3.2012.

European Comission 2010a. Europe, the world's No 1 tourist destination – a new political framework for tourism in Europe. Luettavissa: http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/files/communications/communication2010_en.pdf. Luettu: 2.2.2012.

European Comission 2012b. Sustainable and responsible business Corporate Social Responsibility and competitiveness. Luettavissa: http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sustainable-business/corporate-social-responsibility/competitiveness/index_en.htm. Luettu: 25.1.2012.

European Comission 2012c. Enterprise & Industry online magazine. Responsible business: a key to competitiveness. Luettavissa: http://ec.europa.eu/enterprise/magazine/articles/competitiveness-energy-environment/article_11024_en.htm. Luettu: 15.2.2012.

European commission 2012d. Luettavissa: <http://ec.europa.eu/clima/sites/campaign/pdf/ppt3-notes-fi.pdf>). Luettu: 2.5.2012.

Font, X. 2007. *Critical Issues in Ecotourism: Understanding a complex tourism phenomenon; Ecotourism certification: Potential and challenges*. CABI Publishing. Wallingford.

Global Initiative Reporting 2011. About sustainability reporting. Luettavissa:
<https://www.globalreporting.org/information/sustainability-reporting/Pages/default.aspx>. Luettu: 2.3.2012.

Halme, M. 2004. Ujo ympäristöviestintä, hukattu kilpailuetu? Luettavissa:
<http://www.wwf.fi/wwf/www/uploads/pdf/MinnaHalmeGOsem04.pdf>. Luettu:
14.3.2012.

Heiskanen, E. & Mäntylä, H. 2004. Ympäristö ja liiketoiminta-arkiset käytännöt ja kriittiset kysymykset. Gaudeamus. Helsinki.

Helsingin Sanomat 3.4.2012. Paperiliitto vaatii ministeriä selvittämään Stora Enson toimet Kiinassa. Luettavissa:
<http://www.hs.fi/talous/Paperiliitto+vaatii+ministeri%C3%A4+selvitt%C3%A4m%C3%A4n+Stora+Enson+toimet+Kiinassa/a1305559207729>. Luettu:
3.4.2012.

Hsy 2012. Vaaralliset jätteet eivät kuulu viemäriin. Luettavissa:
http://www.hsy.fi/ajankohtaista/uutisarkisto/2012/Sivut/Vaaralliset_j%C3%A4tteen_eiv%C3%A4t_kuulu_viem%C3%A4riin.aspx. Luettu: 22.4.2012.

Kippo-Edlund, P. 2006. Ympäristöjohtaminen, ympäristöjärjestelmät ja hankinnat. Kirjassa: Sarkkinen, S. 2006. Ympäristövastuu työpaikalla. Edita Prima Oy. Helsinki.

Kusters, N. 20.1.2012. Luento: Tour operators and sustainability; trends and common actions. Matkamessut.

Laine, J. 3.11.2011. Hotellipäällikkö. Hotelli AVA. Haastattelu. Helsinki.

Laine, J. 30.3.2012. Hotellipäällikkö. Hotelli AVA. Haastattelu. Helsinki.

Lee, J-S., Hsu, L-T., Han H. & Kim Y. 2010. Understanding how consumers view green hotels: how a hotel's green image can influence behavioural intentions. *Journal of Sustainable Tourism*. 18, 7. s. 901-914.

Lukin, M. 2006. Ympäristöraportointi julkisella sektorilla. Teoksessa: Sarkkinen, S. 2006. Ympäristövastuu työpaikalla. Edita Prima Oy. Helsinki.

Lyytimäki, J. & Palosaari, M. 2004. Ympäristöviestinnän tutkimus Suomessa. Luettavissa: <http://www.ymparisto.fi/download.asp?contentid=14266&lan=fi> Luettu: 12.3.2012.

McManners, P. 2008. *Adapt and thrive; The Sustainable Revolution*. Susta Press. UK. Cornwall.

Motiva 2012. Koti ja asuminen – Sähkönkulutus. Luettavissa: http://www.motiva.fi/koti_ja_asuminen/mihin_energiaa_kuluu/sahkonkulutus. Luettu: 20.4.2012.

Nicolau, J. 2008. Corporate social responsibility: Worth creating activities. *Annals of Tourism Research* 35,4.

Pesonen, H-L., Hämäläinen, K. & Teittinen, O. 2005. Ympäristöjärjestelmän rakentaminen suunnittelu, toteutus ja seuranta. Karisto Oy:n kirjapaino. Hämeenlinna.

Pohjola, T. 2003. Johda ympäristöasioita tehokkaasti-ympäristöosaaminen menestystekijänä. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

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

Scandic 2010. Sustainability live raport-Finland. Luettavissa: <http://www.scandic-campaign.com/livereport/default.asp?lang=fi>. Luettu: 20.4.2012.

Suomen Kuluttajaliitto. 2005. Kuluttajan käsikirja. Edita. Helsinki.

Suomen ympäristökeskus 2012. Jätteiden vaikutukset. Luettavissa:
<http://www.ymparisto.fi/default.asp?node=6983&lan=fi>. Luettu: 20.4.2012.

Taipalainen, J. 2006. Ympäristöviestintä – Tarinasi ansaitsee tulla kuulluksi. Teoksessa:
Sarkkinen, S. 2006. Ympäristövastuu työpaikalla. Edita Prima Oy. Helsinki.

TEM. Matkailualan toimialaraportti 1.12.2011.

TOI 2011. 'Tour Operators' Initiative for Sustainable Tourism Development. Luettavissa: <http://www.toinitiative.org/>. Luettu: 1.12.2011.

UNWTO 2010. Tourism trends worldwide and in Europe. Luettavissa:
http://europe.unwto.org/sites/all/files/pdf/item_4_tourism_trends.pdf. Luettu:
19.4.2012.

Vattenfall 2012. Energianeuvonta – Vinkkejä energiasäästämiseen. Luettavissa:
<http://www.vattenfall.fi/fi/energiavinkit.htm?faqid=B02BF416BD794AEAA6C26C665F89E67B&category=Koti&subcategory>. Luettu: 21.4.2012.

Verso 2012. Hyödyt yrityksille. Luettavissa: <http://verso.info/benefits/>. Luettu:
6.5.2012.

Weybrecht, G. 2010. The sustainable MBA; The Managers Guide to Green Business.
John Wiley and Sons, Inc. E-kirja.

Wight, P. Ecotourism, CSR and The Fourth Dimension Of Sustainability. Kirjassa:
Higham, J. 2007. Critical Issues In Ecotourism: Understanding a complex tourism phenomenon.

Yli-Kokko, P. 2005. Asiantuntija viestii – ajatuksesta vaikutukseen. Otavan Kirjapaino Oy. Helsinki.

Ympäristömerkintä a. Tutkittua tietoa EU-ympäristömerkistä. Luettavissa:
<http://www.ymparistomerkki.fi/eu-kukka/yrityksille/tutkimustietoa/>. Luettu:
23.2.2012.

Ympäristömerkintä b. Hyvä päätös kestää. Luettavissa:
<http://www.ymparistomerkki.fi/eu-kukka/eu-kukkamerkki>. Luettu: 23.2.2012.

Ympäristömerkintä c. Miten Euroopan ympäristömerkin kriteerit laaditaan? Luettavissa:
http://www.ymparistomerkki.fi/eu-kukka/eu-kukkamerkki/kriteereiden_laadinta.
Luettu: 16.3.2012.

Ympäristömerkintä d. Leirintä- ja majoituspalvelut. Luettavissa:
http://www.ymparistomerkki.fi/eu-kukka/eu-kukkamerkki/eu-ymparistomerkin_tuotteet_ja_palvelut/leirintaalue-ja_majoituspalvelut. Luettu
16.3.2012.

Ympäristömerkintä 2012. Ajankohtaista EU-ympäristömerkistä. Luettavissa:
http://www.ymparistomerkki.fi/eu-kukka/ajankohtaista/eu-ymparistomerkin_lupien_maara_on_kasvussa.html. Luettu: 16.3.2012.

Åberg, L. 2006. Johtamisviestintää! Esimiehen ja asiantuntijan viestintäkirja. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Euroopan ympäristömerkin hakemus hotelli AVAlle

Laatineet: Sonja Siivonen ja Anni-Kaisa Virtanen

Sisältää: Hakemuksen

Pakolliset- ja valinnaiset arviointitaulukot

Liitteet arviointiperusteisiin:

Liite 1 – Sähkön alkuperä.....	35
Liite 2 – Energiatodistus	36-37
Liite 3 – Ikkunoiden lämmöneristys	38
Liite 4 – Huonekansion ympäristöosio	39
Liite 5 – Valokuvia 1 – Valot, pyyhkeet ja kylmälaitteiden sijoittelu.....	40
Liite 6 – Valokuvia 2 - Energiansäästölamput.....	41
Liite 7 – Suihkupäät	42
Liite 8 – Valokuvia 3 – Kertahuuhtova pisuaari ja sekoittaja.....	43
Liite 9 – Henkilökunnan perehdytyskansio	44
Liite 10 – Servisolon ympäristöpolitiikka	45
Liite 11 – Jätehuoltosopimus.....	46
Liite 12 – Valokuvia 4 – Ulkovalojen ajastin ja tupakointikielto	47
Liite 13 – Ohjeistus julkisesta liikenteestä.....	48
Liite 14 – Palautelomake	49
Liite 15 – Vastuullinen yrittäjätoiminta hotelli AVAssa	50-52
Liite 16 – Kemiallisten tuotteiden käytön seuranta	53
Liite 17 – Kaukolämpö.....	54
Liite 18 – Kiinteistöhoitaja Vairion todistus hiekoittamisesta ja pihan hoidosta	55
Liite 19 – Valokuvia 5 – Veden kovuus ja pesuaineannostelija	56
Liite 20 – Tuholäiänsuojuntasopimus.....	57-58
Liite 21 – Valokuvia 6 – Käytössä olevat paperit ja virvoitusjuoma-automaatti	59



EUROOPAN YMPÄRISTÖMERKIN HAKEMUS
EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON ASETUKSEN (EY) N:o 66/2010
MUKAISESTI



YMPÄRISTÖMERKINTÄ
Motiva Services Oy
PL 489
00101 HELSINKI

TIETOJA HAKIJASTA

Hakijan täydellinen nimi ja osoite AVA-instituutin säätiö / Hotelli AVA Karstulantie 6 00550 Helsinki	Yhteyshenkilö Juha Laine	
	Sähköposti juha.laine@ava.fi	internetosoite www.ava.fi
	Puhelin 09 774 751	Telekopio 09-730090
Hakija on tuotteen <input checked="" type="checkbox"/> valmistaja <input type="checkbox"/> maahantuojaa* <input type="checkbox"/> jälleenmyyjää*		

***TIETOJA VALMISTAJASTA**
(pakollinen, jos hakija ei ole valmistaja)

Valmistajan täydellinen nimi ja osoite	Yhteyshenkilö	
	Sähköposti	Internetosoite
Valmistuspaikka	Puhelin	Telekopio

TIETOJA HAKEMUKSESTA

Ensimmäinen hakemus	<input checked="" type="checkbox"/>
Laajennus / muutos hakemus	<input type="checkbox"/>
Luvan uusintahakemus	<input type="checkbox"/>

Kauppanimien lisäys/muutos	<input type="checkbox"/>
Tuotteiden / tuotenimien poisto	<input type="checkbox"/>
Käyttöoikeuden peruutus	<input type="checkbox"/>

TIETOJA TUOTTEESTA

Tuotteella tarkoitetaan yhtä tai useampaa tuotemuunnelmaa, joilla on samanlaiset mm. toimivuus-, laatu- ja ympäristöominaisuudet, vaikka ne esim. väriltään ja nimikkeeltään eroavat toisistaan.

HAKEMUSMAKSU

Hakemusmaksu laskutetaan erikseen hakemuksen saavuttua Ympäristömerkintään.
Hakemus voidaan hyväksyä vasta maksun saavuttua.

Jos hakemus hyväksytään, Ympäristömerkintä laskuttaa YM:n maksupäätöksen N:o 361/2011 mukaisen vuosimaksun.

- Onko yrityksenne PK-yritys, Kyllä tai mikroyritys? Kyllä Jos on, niin toimittakaa näyttöä luokituksen perusteista.
- Haetteko alennusta kehityksenne hakijayrityksenne? Kyllä Jos haette, niin toimittakaa todisteet yrityksen alkuperästä.
- Haetteko maksuallennusta EMAS tai ISO 14 001 sertifioituna yrityksenne? Kyllä Jos haette, niin toimittakaa todisteet.

HAKIJAN SITOUMUS


Euroopan ympäristömerkin hakijana vakuutamme, että olemme lukeneet Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 66/2010, 29.11.2009 ja komission päätöksen, joka määrittelee tuoteryhmän myöntämisperusteet sekä standardisopimuksen, joka on allekirjoitettava Euroopan ympäristömerkin haltijan ja toimivaltaisen elimen, Motiva Services Oy:n välillä.

Täten haemme Euroopan ympäristömerkin käyttöoikeutta hakemuksessa esitellylle tuotteelle.

Jos hakemuksemme hyväksytään, lupaamme pitää tuotteet yhdenpitävinä myöntämisperusteiden kanssa sekä lupaamme noudattaa Euroopan ympäristömerkin käyttöä koskevan asetuksen artiklassa 9 ja 10 sekä sopimuksessa asetettuja rajoituksia ja ehtoja sopimuksen voimassaoloaikana.

Vakuutamme, että hakemuksessa mainitut valmistamamme/maahantuomamme tuotteet täyttävät tuoteryhmälle asetetut ekologiset arviointiperusteet. Erityisesti vakuutamme, että tuotteet täyttävät yhteisön terveyttä, turvallisuutta ja ympäristöä koskevat viranomaisvaatimukset kaikissa valmistuksen ja käsittelyn vaiheissa.

Lupaamme maksaa kaikki EU-ympäristömerkin käyttöoikeuteen liittyvät Ympäristöministeriön asetuksella N:o 361/2011 vahvistetut maksut.


Hakijan allekirjoitus
Juha Laine
Nimenselvennys
hotellipäällikkö
Asema (yksilöi)

30.3.2012
Päiväys

Hotelli

Majoitusliikkeen nimi: AVA

Päiväys: 5.6.2012

Koh- **PAKOLLISET ARVIOINTIPE-** VASTAUS, miten vaatimus
ta **RUSTEET** OK/EI toteutettu

Energiavaatimukset

1	Uusiutuvista energialähteistä tuotettu sähkö		
	<p>Vähintään 50 prosenttia kaikkiin tarkoitukseen käytettävästä sähköstä on oltava tuotettu uusiutuvista energialähteistä, sellaisina kuin ne määritellään Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä 2001/77/EY (1). Tätä arviointiperustetta ei sovelleta sellaisiin majoituspalveluihin, joilla ei ole pääsyä markkinoille, joilla tarjotaan uusiutuvista energialähteistä tuotettua sähköä.</p> <p>Sähkötoimittajan vaihtoa koskevia vähintään kahden vuoden sitovia sopimusrajoitteita (kuten rangaistusmaksuja) voidaan pitää osoituksena siitä, että palveluntarjoajalla ei ole pääsyä uusiutuvista energialähteistä tuotettavan sähkön markkinoille.</p>	OK	Vuonna 2010 60 % sähköstä oli uusiutuvista energianlähteistä.
☒	<p><i>Hakijan on toimitettava sähkötoimittajan antama vakuutus (tai tämän kanssa tehty sopimus), josta käy ilmi uusiutuvien energialähteiden luonne, uusiutuvista energialähteistä tuotetun sähkön prosenttiosuus toimitetusta sähköstä, asiakirjat käytetyistä lämmityskattiloista (lämmönkehittimistä), jos sellaisia on, sekä suurin prosenttiosuus, joka voidaan toimittaa. Direktiivin 2001/77/EY mukaisesti uusiutuvilla energialähteillä tarkoitetaan uusiutuvia, muita kuin fossiilisia energialähteitä (tuuli-, aurinko-, maalämpö-, aalto- ja vuorovesienergiaa, vesivoimaa, biomassaa, kaatopaikkakaasuja, jäteveden käsittelylaitosten kaasuja ja biokaasuja). Jos majoituspalvelulla ei ole pääsyä markkinoille, joilla tarjotaan uusiutuvista energialähteistä tuotettavaa</i></p>		Liite nro 1 - Sähkön alkuperä.

	<i>sähköä, on toimitettava asiakirjatodisteet siitä, että uusiutuvaa energiaa koskeva pyyntö on toimitettu.</i>		
2	Hiili ja raskas polttoöljy		
	<p>Energialähteenä ei saa käyttää raskasta polttoöljyä, jonka rikkipitoisuus on yli 0,1 prosenttia, eikä hiiltä. Tämän perusteen soveltamisalaan ei kuulu koristetakoissa käytettävä hiili.</p> <p>Tätä arviointiperustetta sovelletaan ainoastaan sellaisiin majoituspalveluihin, joilla on oma lämmöntuottojärjestelmä.</p>	OK	Lämmön tuotannossa ei ole käytetty hiiltä tai polttoöljyä
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on annettava vakuutus tämän arviointiperusteen noudattamisesta ja ilmoitettava käytetyt energialähteet.</i>		Liite nro

3	Hyötysuhde ja lämmöntuotanto		
	<p>Jos ympäristömerkin voimassaoloaikana asennetaan uutta lämmöntuotantokapasiteettia, sen on oltava erittäin korkean hyötysuhteen yhteistuotantoyksikkö (sellaisena kuin se määritellään Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2004/8/EY (1) 3 artiklassa ja liitteessä III), lämpöpumppu tai tehokas kattila. Viimeksi mainitussa tapauksessa tällaisen kattilan hyötysuhteen on oltava neljä tähteä (noin 92 % 50 °C:ssa ja 95 % 70 °C:ssa), kun se mitataan neuvoston direktiivin 92/42/ETY (2) mukaisesti tai asiaa koskevien tuotestandardien ja määräysten mukaisesti niiden kattiloiden osalta, jotka eivät kuulu mainitun direktiivin soveltamisalaan.</p>		Käytössä kaukolämpö, ei lämpöpumppuja eikä kattiloita.

	<p>Direktiivin 92/42/ETY määritelmän mukaisten nestemäisiä tai kaasumaisia polttoaineita käyttävien olemassa olevien kuumavesikattiloiden on täytettävä direktiivissä esitetyt hyötysuhdevaatimukset vähintään kolmen tähden mukaisesti, kuten direktiivissä vahvistetaan. Olemassa olevien yhteistuotantoyksiköitten on oltava direktiivin 2004/8/EY korkean hyötysuhteen määritelmän mukaisia. Direktiivin 92/42/ETY (3) soveltamisalaan kuulumattomien lämmityskattiloiden hyötysuhteen on oltava valmistajan ohjeiden ja hyötysuhdetta koskevan kansallisen ja paikallisen lainsäädännön mukainen. Tällaisten olemassa olevien lämmityskattiloiden hyötysuhde ei kuitenkaan saa olla alle 88 prosenttia (biomassaa käytäviä lämmityskattiloita lukuun ottamatta).</p>	OK	
☒	<p><i>Hakijan on toimitettava kattilan myynnistä ja/tai kunnossapidosta vastaavien alan ammattilaisten laatima tekninen eritelmä, josta käy ilmi sen hyötysuhde.</i></p>		Liite nro 17 – Kaukolämpö.
4	<p>Ilmastointi</p> <p>Ympäristömerkin voimassaoloaikana ostettujen kotitalouksien ilmastointijärjestelmien on kuuluttava vähintään energiatehokkuusluokkaan A, sellaisena kuin säädetään komission direktiivissä 2002/31/EY (4), tai niillä on oltava vastaava energiatehokkuus.</p> <p>Huomaus. Tätä arviointiperustetta ei sovelleta laitteisiin, joissa voidaan käyttää myös muita energianlähteitä, ilmasta veteen- ja vedestä veteen -laitteisiin eikä yksiköihin, joiden jäähdytysteho on yli 12 kW.</p>	OK	Huoneissa ei ole erillisiä ilmastointilaitteita.
☒	<p><i>Hakijan on toimitettava valmistajan tai ilmastointijärjestelmän asennuksesta, myynnistä ja/tai kunnossapidosta vastaavien alan ammattilaisten laatima tekninen eritelmä.</i></p>		Liite nro
5	<p>Rakennusten energiatehokkuus</p> <p>Majoituspalvelun on noudatettava rakennusten hyötysuhdevaatimukseen ja rakennusten energiatehokkuuteen liittyvää kansallista ja lainsäädäntöä ja paikallisia rakentamismääräyksiä.</p>	OK	Hotellille tilattu energiakatselmus.

☒	<p><i>Hakijan on toimitettava Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2002/91/EY (1) mukainen energiatodistus, tai jos sellainen ei ole kansallisessa täytäntöönpanojärjestelmässä käytössä, riippumattoman rakennusten energiatehokkuus-asiiantuntijan suorittaman energiakatselmuksen tulokset.</i></p>	<p>Liite nro 2 - Energiatodistus.</p>
---	---	---------------------------------------

6	Ikkunoiden eristys	OK	<p>Ikkunat ovat uusittu rakentamisen jälkeen ja ovat lämpöeristeiset. Otettu yhteyttä ikkunalasien toimitajaan ja saatu selville ikkunoiden U-arvo.</p>
☒	<p><i>Hakijan on toimitettava alan ammattilaisen antama vakuutus, josta käy ilmi lämmönläpäisyarvo (U-arvo) sekä se, että tätä perustetta noudatetaan. Direktiivin 2002/91/EY mukaisten ikkunoiden osalta hakijan on toimitettava energiatodistus, tai jos sellainen ei ole käytössä kansallisessa täytäntöönpanojärjestelmässä, rakentajan vakuutus.</i></p>	<p>Liite nro 3 - Ikkunoiden lämmöneristys.</p>	
7	Lämmityksen tai ilmastoinnin kytkeminen pois päältä	OK	<p>Huoneissa ei ole erillistä ilmastointia joten se on mahdoton kytkeä pois päältä erikseen, eikä kierto-vesipatteria saa sammutettua vain yhdestä huoneesta. Asiakkaille ilmoitetaan käytännöstä sulkea ikkuna huonekansiossa.</p>
<p>Jos lämmitys ja/tai ilmastointi ei kytkeydy automaattisesti pois päältä, kun ikkunat ovat avoinna, tilassa on oltava helposti saatavilla tiedote, jossa muistutetaan vieraita sulkemaan ikkuna tai ikkunat, jos lämmitys tai ilmastointi on päällä. Yhteisön ympäristömerkin myöntämisen jälkeen hankituissa erillisissä lämmitys- tai ilmastointijärjestelmissä on oltava automaattinen järjestelmä, joka katkaisee lämmityksen tai ilmastoinnin, kun ikkunat avataan. Tätä arviointiperustetta sovelletaan ainoastaan sellaisiin majoituspalveluihin, joissa on lämmitys-</p>			

	ja/tai ilmastointijärjestelmä.		
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on annettava vakuutus tämän arviointiperusteen noudattamisesta ja toimitettava (tarvittaessa) vieraille suunnatun tiedotteen teksti.</i>		Liite nro 4 – Huonekansion ympäristöosio.
8	Valojen sammuttaminen		
	Jos huoneiden valot eivät sammu automaattisesti, tilassa on oltava helposti vieraiden nähtävillä tiedote, jossa heitä pyydetään sammuttamaan valot poistuessaan tilasta.	OK	Asiakkaita muistutetaan valokatkaisijan päällä olevalla tarralla.
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on annettava vakuutus tämän arviointiperusteen noudattamisesta ja kuvattava tiedotusmenettelyt.</i>		Liite nro 5 - Valokuvia 1 – Valot, pyyhkeet ja kylmälaitteiden sijoittelu.

9	Energiatehokkaat lamput		
	a) Vähintään 80 prosenttia kaikista majoituspalvelun lamput on kuuluttava energiatehokkuusluokkaan A, sellaisena kuin se määritellään komission direktiivissä 98/11/EY (3). Tätä vaatimusta ei sovelleta valaisimiin, joiden rakenteelliset ominaisuudet estävät energiansäästölamppujen käytön. b) 100 prosenttia lamput, jotka sijaitsevat tiloissa, joissa ne todennäköisesti ovat päällä yli viisi tuntia vuorokaudessa, on kuuluttava direktiivissä 98/11/EY määriteltyyn energiatehokkuusluokkaan A. Tätä vaatimusta ei sovelleta valaisimiin, joiden rakenteelliset ominaisuudet estävät energiansäästölamppujen käytön.	OK	Hotellissa on kaikkialla käytössä energiansäästölamput.
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on annettava vakuutus tämän arviointiperusteen molempien osien noudattamisesta ja ilmoitettava käytettyjen lamppujen energiatehokkuusluokat.</i>		Liite nro 6 - Valokuvia 2 - Energiansäästölamput.
10	Ulkolämmittimet		
	Majoituspalvelu saa käyttää ulkoalueiden, kuten tupakointipaikkojen tai ruokailualueiden, lämmittämiseen ainoastaan uusiutuvista energialähteistä tuotetulla energialla toimivia laitteita.	OK	Ulkolämmittimiä ei ole ulkoalueilla.
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Jos laitteet toimivat uusiutuvista energialähteistä saadulla energialla, hakijan on annettava vakuutus tämän arviointiperusteen noudattamisesta ja ilmoitettava käytetyt energialähteet.</i>		Liite nro

Vesi			
11	Veden virtausnopeus vesihanoissa ja suihkupäissä		
	Veden keskimääräinen virtausnopeus vesihanoissa ja suihkupäissä, keittiön ja kylpyammeen hanoja lukuun ottamatta, saa olla enintään 9 litraa minuutissa.	OK	Suihkuihin ja hanoihin on hankittu erilliset vedenvirtausta hidastavat suuttimet, jolloin veden virtausnopeudeksi saatiin 8 litraa minuutissa.
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on annettava vakuutus tämän arviointiperusteen noudattamisesta ja asiaa koskevat asiakirjat, mukaan lukien selvitys siitä, kuinka majoituspalvelu täyttää tämän arviointiperusteen.</i>		Liite nro 7 – Suihkupäät.
12	WC-tilojen roskakorit		
	Kaikissa WC-tiloissa on oltava asianmukainen roskakori, ja vieraita on pyydettävä sijoittamaan tiettyntyyppiset jätteet roskakoriin WC:stä huuhtomisen sijaan.	OK	Ohjeistus asiakkaille huoneisiin.
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on annettava vakuutus tämän arviointiperusteen noudattamisesta ja toimitettava vieraille annettavat tiedot.</i>		Liite nro 4 – Huonekansion ympäristöosio.
13	Pisuaarien huuhtominen		
	Kaikki pisuaarit on varustettava automaattisella (ajastettu) tai manuaalisella huuhtelulla siten, että huuhtelu ei ole jatkuvaa.	OK	Kaikissa pisuaareissa manuaalinen huuhtelu, ei jatkuvaa veden virtausta.
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on annettava vakuutus tämän arviointiperusteen noudattamisesta ja toimitettava asennettuja pisuaareja koskevat asiakirjat.</i>		Liite nro 8 – Valokuvia 3 - Kertahuuhtova pisuaari ja sekoittaja.
14	Pyyhkeiden ja lakanoiden vaihto		
	Vieraille on heidän saapuessaan tiedotettava majoituspalvelun ympäristöpolitiikasta. Tiedotteessa on selitettävä, että huoneiden lakanat ja pyyhkeet vaihdetaan joko vieraan pyynnöstä tai ilman eri pyyntöä majoituspalvelun ympäristöohjelmassa vahvistetuin tai lain ja/tai kansallisten määräysten edellyttämin väliajoin. Tätä sovelletaan ainoastaan majoituspalveluihin, joiden palveluun pyyhkeet ja/tai lakanat kuuluvat.	OK	Kylpyhuoneiden oviin on sijoitettu infotarra, jossa ohjeistetaan asiakkaita jättämään pyyhkeet naulaan jos niitä ei haluta pestävän.
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on annettava vakuutus tämän arviointiperusteen noudattamisesta ja toimitettava asianmukaiset asiakirjat siitä, kuinka vieraille tiedotetaan asiasta ja miten majoituspalvelu noudattaa vieraiden pyyntöjä.</i>		Liite nro 5 – Valokuvia 1 – Valot, pyyhkeet ja kylmälaitteiden sijoittelu.

15	Asianmukainen jätevesihuolto		
	Majoituspalvelun on tiedotettava vieraille ja henkilökunnalle asianmukaisesta jäteveden käsittelystä, jotta jäteveden mukana ei hävitettäisi aineita, jotka saattavat estää jäteveden käsittelyn yhdyskuntajätevesisuunnitelman tai yhteisön säännösten mukaisesti. Jos kunnalla ei ole jätevesisuunnitelmaa, leirintäalueen on toimitettava luettelo aineista, joita ei Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2006/118/EY (1) mukaisesti saa hävittää jäteveden mukana.	OK	Jätevesimääräysten mukainen jäteveden käsittely, ja tiedotus aiheesta huonekansiossa sekä henkilökunnan perehdytyskansiossa
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on toimitettava vakuutus tämän arviointiperusteen noudattamisesta ja mahdollisuuksien mukaan jätevesisuunnitelma sekä vieraille ja henkilökunnalle suunnattu tiedote.</i>		Liitteet nro 4 – Huonekansion ympäristöosio ja 9 – Henkilökunnan perehdytyskansio.
Pesu- ja desinfiointiaineet			
16	Desinfiointiaineet		
	Desinfiointiaineita saa käyttää ainoastaan kohteissa, joissa niiden käyttö on välttämätöntä lakisääteisten hygieniavaatimusten noudattamiseksi.	OK	Hotellin käyttämällä Siivouspalvelu Servisole Oy:llä on Clean Card laatusertikaatti, jonka yksi osa-alue on ympäristönsuojelu. Servisole on sitoutunut toiminnassaan noudattamaan ympäristönsuojelua koskevia lakeja ja määräyksiä.
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on annettava vakuutus tämän arviointiperusteen noudattamisesta ja tiedot siitä, missä ja milloin desinfiointiaineita on käytetty.</i>		Liite nro 10 – Servisolen ympäristöohjelma.
Jätteet			
17	Vieraiden suorittama jätteiden lajittelu		
	Vieraille on tiedotettava siitä, miten ja missä majoituspalveluun kuuluvalla alueella he voivat lajitella jätteet parhaiden paikallisten ja kansallisten järjestelmien mukaisesti. Huoneissa tai helposti havaittavassa paikassa on oltava jätteiden lajittelua varten riittävästi jäteastioita.	OK	Asiakkaiden ohjeistus huonekansiossa oikeasta jätteidenlajittelusta.
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on toimitettava vakuutus tämän arviointiperusteen noudattamisesta sekä asiaa koskevat tiedotteet vieraille sekä selvitys siitä, missä jätteasiat sijaitsevat majoituspalvelun alueella.</i>		Liite nro 4- Huonekansion ympäristöosio.
18	Jätteiden lajittelu		

<p>Jätteet on lajiteltava sellaisiin luokkiin, jotka paikalliset tai kansalliset jätteenkäsittelylaitokset voivat helposti käsitellä; erityisesti on huolehdittava vaarallisista jätteistä, jotka on lajiteltava, kerättävä ja käsiteltävä, kuten luetellaan komission päätöksessä 2000/532/EY (1), ja jätteet on toimitettava asianmukaiseen käsittelyyn. Tähän luetteloon sisältyvät esimerkiksi väriaineet, musteet, jäähdytys- ja sähkölaitteet, paristot, energiansäästölamput, lääkkeet, rasvat/öljyt sekä sähkölaitteet, sellaisina kuin ne yksilöidään Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä 2002/96/EY (2) ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä 2002/95/EY (3).</p> <p>Jos paikalliset viranomaiset eivät ole järjestäneet jätteiden erillistä keräystä ja/tai loppukäsittelyä, majoitusliikkeen on lähetettävä niille kirje, jossa ne ilmoittavat haluavansa lajitella jätteet ja ilmaiseksi huolensa siitä, ettei erillistä keräystä ja/tai käsittelyä ole järjestetty. Jos paikalliset viranomaiset eivät järjestä vaarallisten jätteiden loppukäsittelyä, hakijan on toimitettava vuosittain paikallisten viranomaisten antama vakuutus siitä, ettei vaarallisten jätteiden käsittelyjärjestelmää ole käytössä.</p> <p>Paikallisille viranomaisille osoitettu pyyntö järjestää jätteiden erillinen keräys ja/tai käsittely on tehtävä vuosittain.</p>	OK	Roskat lajitellaan, lääkkeet opastetaan viemään apteekkiin, musteet ja värikasetit hoituvat kopiofirman kautta kierrätykseen. Ohjeistukset huonekansion ympäristöosiossa.
<p>✉ <i>Hakijan on toimitettava vakuutus tämän arviointiperusteen noudattamisesta sekä tiedot paikallisten viranomaisten hyväksymistä jäteluokista ja/tai tarvittavat yksityisten yritysten kanssa tehdyt jätehuoltosopimukset. Hakijan on toimitettava tarvittaessa vakuutus vuosittain paikallisille viranomaisille.</i></p>		Liitteet nro 11 – Jätehuoltosopimus ja nro 4 – Huonekansion ympäristöosio.

<p>19 Kertakäyttöt tuotteet</p> <p>Ellei laki sitä vaadi, ei kertakäyttöisiä toalettarvikkeita (ei täyttöpulloissa), kuten shampoota ja saippuaa, eikä muita tuotteita (ei uudelleenkäytettäviä), kuten suihkumyssiä, hiusharjoja, kynsiviiloja saa käyttää. Jos laki edellyttää tällaisten kertakäyttöisten tuotteiden käyttämistä, hakijan on</p>		Saniteettitiloissa ei ole kertakäyttöisiä tarvikkeita.
--	--	--

	<p>tarjottava vieraille molemmat vaihtoehdot ja rohkaistava heitä asianmukaisilla tiedotteilla käyttämään muita kuin kertakäyttöisiä tuotteita.</p> <p>Kertakäyttöisiä juoma-astioita (mukeja ja lasia), lautasia ja ruokailuvälineitä saa käyttää ainoastaan, jos ne on valmistettu uusiutuvista raaka-ainesta ja ovat biohajoavia ja kompostoituvia EN 13432:n mukaisesti.</p>	OK	
☒	<p><i>Hakijan on toimitettava vakuutus tämän arviointiperusteen noudattamisesta sekä asiaan kuuluvat asiakirjat, joista käy ilmi, miten arviointiperuste on täytetty (mukaan lukien tarvittaessa kertakäyttötuotteiden käytön velvoittava lainsäädäntö) ja yhdenmukaiset asiakirjat uudelleentäytettävistä tuotteista ja/tai tarvittaessa vieraille annettava tiedot, joilla näitä rohkaistaan käyttämään muita kuin kertakäyttöisiä tuotteita.</i></p> <p><i>Hakijan on osoitettava, että kertakäyttöiset juoma-astiat (mukit ja lasit), lautaset ja ruokailuvälineet ovat tämän arviointiperusteen mukaiset, ja toimitettava todisteet siitä, että ne ovat EN 13432:n mukaiset.</i></p>		Liite nro

20	Aamiaispakkaukset		
	<p>Ellei laki sitä vaadi, kerta-annospakkauksia ei saa käyttää aamiaisella tai ateriapalvelussa, lukuun ottamatta maitorasvaveitteitä (voi, margariini ja pehmeä juusto), suklaa- ja maapähkinävoileivitteitä sekä vähäkalorisia tai diabeetikoille tarkoitettuja hilloja ja säilykkeitä.</p>	OK	Hotellilla ei käytetä kerta-annospakkauksia.
☒	<p><i>Hakijan on toimitettava vakuutus arviointiperusteen noudattamisesta ja yksityiskohtainen selvitys siitä, miten majoituspalvelu täyttää tämän arviointiperusteen, sekä luettelo käytössä olevista kerta-annospakatuista tuotteista ja niiden käytön edellyttävä lainsäädäntö.</i></p>		Liite nro
Muut palvelut			
21	Tupakointikielto yleisissä tiloissa		
	<p>Yleisissä tiloissa on savuton alue</p>	OK	Hotelli on kokonaan savuton.

☒	<i>Selvitys savuttomista alueista.</i>		Liite nro 12 – Valokuvia 4 - Ulkova- lojen ajastin ja tupakointikielto.
22	Julkinen liikenne		
	Leirintäalueen pääasiallisia tiedotusmuotoja käyt- täen on vieraiden ja henkilökunnan helposti saa- tavilla oltava tietoja siitä, kuinka majoituspalveluun ja sieltä pois pääsee julkisilla liikennevälineillä. Jos sopivaa julkista liikennettä ei ole, leirintä- alueen on annettava tietoja myös muista ympäris- töä vähemmän kuormittavista liikennemuodoista.	OK	Opastus hotellille julkisia liikenne- välineitä käyttäen löytyy vastaan- otosta ja internetistä. Vastaanotos- sa opastetaan julkisen liikenteen käytössä.
☒	<i>Hakijan on annettava vakuutus tämän arviointipe- rusteen noudattamisesta ja toimitettava jäljen- nökset saatavilla olevista tiedotteista.</i>		Liite nro 13 – Ohjeistus julkisesta liikenteestä.

Yleinen hallinto

	Hakijat, joilla on Euroopan parlamentin ja neuvos- ton asetuksen (EY) N:o 761/2001 (1) mukaisesti rekisteröity ympäristöasioiden hallintajärjestelmä tai ISO 14001 -sertifikaatti, täyttävät automaatti- sesti jäljempänä luetellut yleistä hallintoa koskevat arviointiperusteet lukuun ottamatta arviointiperus- teita 27, 28 ja 29 (tietojen kokoaminen ja tiedot). Näissä tapauksissa näiden hallintoa koskevien pakollisten vaatimusten noudattaminen todenne- taan EMAS-rekisteröinnillä tai ISO 14001 - sertifikaatilla.		
23	Kattiloiden ja ilmastointijärjestelmien kunnos- sapito ja huolto		
	Kuumavesivaraajat ja -kattilat sekä ilmastointijär- jestelmät on huollettava vähintään kerran vuodes- sa tai useammin, jos laki sitä vaatii tai se on tar- peen. Huoltotyön suorittajan on oltava asianmu- kaisen pätevyyden omaava ammattihenkilö, ja työssä on noudatettava CEI-standardeja ja kan- sallisia standardeja, jos sellaisia sovelletaan, tai laitevalmistajan antamia ohjeita. Ilmastointijärjestelmät on huollettava (vuotojen tarkastus ja korjaus) Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 842/2006 (2) mukaisesti, sovelluksessa olevan fluoratun kasvi- huonekaasun määrän mukaisesti, seuraavasti:		Ei ole kuumavesivaraajaa- tai kattilaa. Ilmastointijärjestelmä saadaan huollettua kerran vuoteen asianmu- kaisesti.

	<p>— vähintään kerran kahdessatoista kuukaudessa, jos sovellus sisältää 3 kg tai enemmän fluorattuja kasvihuonekaasuja (tätä ei sovelleta laitteisiin, joissa on hermeettisesti suljettu järjestelmä ja jotka on sellaisiksi merkitty ja jotka sisältävät alle 6 kg kasvihuonekaasuja),</p> <p>— vähintään kerran kuudessa kuukaudessa, jos sovellus sisältää 30 kg tai enemmän fluorattuja kasvihuonekaasuja,</p> <p>— vähintään joka kolmas kuukausi, jos sovellus sisältää 300 kg tai enemmän fluorattuja kasvihuonekaasuja.</p>	OK	
<input checked="" type="checkbox"/>	<p><i>Hakijan on annettava vakuutus tämän arviointiperusteen kaikkien osien noudattamisesta ja toimitettava kuvaus kuumavesikattiloista ja niiden huolto-ohjelmasta sekä tiedot huoltotöitä suorittavista henkilöistä tai yrityksistä ja siitä, mitä kohteita huollon yhteydessä tarkastetaan.</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>Sellaisten ilmastointijärjestelmien osalta, jotka sisältävät 3 kg tai enemmän fluorattuja kasvihuonekaasuja, hakijan on toimitettava kirjanpito asennettujen fluorattujen kasvihuonekaasujen määrästä ja tyypistä, lisätyistä määristä ja kunnossapidon, huollon ja loppukäsittelyn yhteydessä talteenotetuista määristä sekä huollon tai kunnossapidon suorittaneen yrityksen tai teknikon tiedot sekä vuototarkastusten päivämäärät ja tulokset samoin kuin tarvittavat tiedot, joissa yksilöidään erityisesti sellaiset erilliset kiinteät laitteet, jotka sisältävät yli 30 kg fluorattuja kasvihuonekaasuja.</i></p>		Liite nro
24	<p>Politiikan määrittely ja toimintaohjelma</p> <p>Leirintäalueen johdolla on oltava ympäristöpolitiikka, ja sen on laadittava yksinkertainen ympäristöpoliittinen kannanotto sekä yksityiskohtainen toimintaohjelma ympäristöpolitiikan toteuttamisen varmistamiseksi.</p>		

	<p>Toimintaohjelmassa on määriteltävä ympäristön-suojelun tasoa koskevat tavoitteet energian, veden, kemikaalien ja jätteiden osalta. Tavoitteet on asetettava kahden vuoden välein, ja niissä on otettava huomioon myös valinnaiset arviointiperusteet ja tarvittaessa kootut tiedot. Ohjelmassa on nimettävä majoituspalvelun ympäristöjohtajana toimiva henkilö, joka vastaa tarvittavien toimien toteuttamisesta ja tavoitteiden saavuttamisesta. Yleisöllä on oltava mahdollisuus tutustua ympäristöpolitiikkaan. Vierailijoilta kyselylomakkeen tai tarkistuslistan perusteella kerätyt kommentit ja palaute on otettava huomioon.</p>	OK	<p>Hotellilla on kirjattu ympäristöpolitiikka vuodelta 2011 ja sitä parannetaan tarpeen vaatiessa. Ympäristöjohtajaksi on valittu hotellin johtaja Juha Laine. Vierailijoilla on mahdollisuus jättää palautetta, joka otetaan huomioon muutoksia tehtäessä.</p>
☒	<p><i>Hakijan on annettava vakuutus tämän arviointiperusteiden noudattamisesta ja toimitettava jäljennös ympäristöpolitiikasta tai ympäristöpoliittisesta kannanotosta ja toimintaohjelmasta sekä tiedot menettelyistä, joiden avulla vieraiden antama palaute otetaan huomioon.</i></p>		<p>Liitteet nro 14 - Palautelomake ja 15 - Vastuullinen yritystoiminta Hotelli AVAssa.</p>
25	<p>Henkilökunnan koulutus</p> <p>Majoituspalvelun on annettava henkilökunnalle tietoja ja koulutusta, kirjalliset menettelyt tai käsikirjat mukaan lukien, jotta voidaan varmistaa ympäristötoimenpiteiden toteuttaminen ja parantaa tietämystä ympäristöä säästävästä käyttäytymisestä. Erityisesti on otettava huomioon seuraavat asiat:</p> <p>Energian säästäminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Henkilökunnalle on annettava koulutusta energian säästämisestä. <p>Veden säästäminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Henkilökunta on koulutettava tarkistamaan päivittäin näkyvät vuodot ja toteuttamaan tarvittavat toimet. — Istutuksia ja ulkoalueita on tavallisesti kasteltava aamulla tai auringonlaskun jälkeen, jos se on alueellisten tai ilmasto-olosuhteiden kannalta sopivaa. — Henkilökunnalle on tiedotettava majoituspalvelun politiikasta pyyhkeiden vaihtoa koskevan arviointiperusteiden 14 osalta ja annettava ohjeet siitä, 		<p>Henkilökunnalla on perehdytyskansio, johon uudet ohjeistukset lisätään – uusi työntekijä kuittaa luke-neensa ohjeistuksen. Vanhat työntekijät opastavat uusia tarpeen mukaan.</p>

	<p>kuin arviointiperustetta noudatetaan.</p> <p>Kemialliset aineet:</p> <p>— Henkilökunta on koulutettava olemaan ylittämättä pesu- ja desinfiointiaineiden pakkauksissa ilmoitettuja suositeltuja annoksia.</p> <p>Jätteet:</p> <p>— Henkilökunta on koulutettava keräämään ja jaottelemaan jäte sekä toimittamaan se asianmukaisesti loppukäsittelyyn arviointiperusteen 18 mukaisesti luokkiin, jotka voidaan käsitellä erikseen paikallisissa tai kansallisissa jätehuoltolaitoksissa.</p> <p>— Henkilökunta on koulutettava keräämään ja jaottelemaan sekä toimittamaan loppukäsittelyyn asianmukaisesti ne vaaralliset jätteet, jotka luetellaan päätöksessä 2000/532/EY ja jotka määritellään arviointiperusteessa 18.</p> <p>Kaikille uusille työntekijöille on annettava riittävä koulutus neljän viikon kuluessa työsuhteen alkamisesta, ja koko henkilökunnalle on järjestettävä koulutusta vähintään kerran vuodessa.</p>	OK	
☒	<p><i>Hakijan on annettava vakuutus tämän arviointiperusteen noudattamisesta ja toimitettava tiedot koulutusohjelmasta ja sen sisällöstä sekä siitä, keille työntekijöille on annettu minkälaista koulutusta ja milloin. Hakijan on myös toimitettava jäljennökset kaikkia edellä mainittuja kysymyksiä koskevista menettelyistä ja henkilöstölle jaetuista tiedotteista.</i></p>		Liite nro 9- Henkilökunnan perehdytyskansio.

26	Vieraille annettavat tiedot		
	<p>Majoituspalvelun on annettava tietoja vierailijoille, myös konferenssivieraille, ympäristöpolitiikastaan, mukaan lukien turvallisuus- ja paloturvallisuusnäkökohdat, ja pyydettyä heitä osallistumaan sen täytäntöönpanoon. Vieraille annettavissa tiedoissa on viitattava sen ympäristöpolitiikan puitteissa toteutettuihin toimiin ja annettava tietoa yhteisön ympäristömerkistä. Vastaanotossa on aktiivisesti tarjottava vieraille nämä tiedot sekä kyselylomake,</p>		Huoneissa on kansiot, joihin tehdään ympäristöosio. Siinä kerrotaan hotellin käytännöistä ja ohjeistetaan asiakkaita ympäristöystävällisempään toimintaan.

jossa nämä voivat ilmaista näkemyksensä majoituspalvelun ympäristönäkökohdista. Tiedotteita, joissa vieraita pyydetään tukemaan ympäristövoitteita, on oltava vieraiden nähtävillä etenkin yleisissä tiloissa ja huoneissa.

Eri aloilla toteutettavat erityiset toimet ovat:

Energia:

— Vieraille on soveltuvin osin tiedotettava arviointiperusteiden 7 ja 8 mukaisesti lämmityksen/ilmastoinnin sekä valaistuksen sammuttamisesta.

Vesi ja jätevesi:

— Kylpyhuoneissa ja WC-tiloissa on oltava vieraiden nähtävillä riittävät tiedot siitä, kuinka he voivat auttaa majoituspalvelua säästämään vettä.

— Vieraita on pyydetävä ilmoittamaan vuodoista henkilökunnalle.

— WC-tiloissa on oltava opaste, jossa vieraita pyydetään laittamaan jätteensä jäteastioihin eikä huuhtomaan WC:stä.

Jätteet:

— Jos lainsäädäntö edellyttää kertakäyttöisten tuotteiden käyttämistä, on vieraille tiedotettava majoituspalvelun jätteen määrän vähentämiseen tähtäävistä toimista ja laadukkaista vaihtoehtoista kertakäyttöisille ja kerta-annostuotteille.

— Vieraille on kerrottava, miten ja missä he voivat erotella jätteensä paikallisten ja kansallisten järjestelmien mukaisesti majoituspalveluun kuuluvilla alueilla ja mihin he voivat sijoittaa vaaralliset aineet.

OK

Hakijan on annettava vakuutus tämän arviointiperusteiden noudattamisesta ja toimitettava jäljennökset opasteista ja vieraille annettavista tiedoista ja ilmoitettava tavat, joilla se aikoo jakaa ja kerätä tiedot ja kyselylomakkeet ja siitä, miten se aikoo ottaa vastaukset huomioon.

Liite nro 4 – Huonekansion ympäristöosio.

27	Energian ja veden kulutusta koskevat tiedot		
	<p>Majoituspalvelulla on oltava menettelyt kokonaisenergiankulutusta (kWh), sähkönkulutusta (kWh), lämmitykseen käytetyn energian kulutusta (kWh) ja vedenkulutusta (litraa) koskevien tietojen kokoamiseksi ja seuraamiseksi.</p> <p>Tiedot on koottava mahdollisuuksien mukaan kustakin saadusta laskusta tai vähintään vuosittain, majoituspalvelun aukiolokuukausien osalta, ja ne on ilmaistava myös kulutuksena yöpymisvuorokautta ja sisäpinta-alan neliometriä kohden.</p> <p>Majoituspalvelun on toimitettava tiedot vuosittain hakemuksen arvioinnista vastaavalle toimivaltaiselle elimelle.</p>	OK	Tilattu energiakatselmus vuoden 2011 energian- ja vedenkulutuksesta.
☒	<p><i>Hakijan on annettava vakuutus tämän arviointiperusteen noudattamisesta ja kuvattava menettelyt. Hakijan on annettava hakemuksessa tiedot edellä mainitusta kulutuksesta vähintään edellisen kuuden kuukauden ajalta (jos tiedot ovat saatavissa. Sen jälkeen nämä tiedot on toimitettava vuosittain edellisen vuoden tai aukiolokauden ajalta.</i></p>		Liite nro 2 – Energiatodistus.
28	Muiden tietojen kokoaminen		
	<p>Majoituspalvelulla on oltava menettelyt kemikaalien kulutusta (kiloina ja/tai litroina; ilmaistava myös, onko tuote tiiviste) ja tuotetun jätteen määrää (litroina ja/tai kiloina lajittelematonta kaatopaikkajätettä) koskevien tietojen kokoamiseksi ja seuraamiseksi.</p> <p>Tiedot on koottava mahdollisuuksien mukaan kuuden kuukauden välein tai ainakin vuosittain, ja ne on ilmaistava myös kulutuksena tai tuotoksena yöpymisvuorokautta ja sisäpinta-alan neliometriä kohden.</p> <p>Majoitusliikkeen on toimitettava tiedot vuosittain hakemuksen arvioinnista vastaavalle toimivaltaiselle elimelle.</p>	OK	
☒	<p><i>Hakijan on annettava vakuutus tämän arviointiperusteen noudattamisesta ja kuvattava menettelyt. Hakijan on annettava hakemuksessa tiedot edellä mainitusta kulutuksesta vähintään edellisen kuuden kuukauden ajalta (jos tiedot ovat saatavissa).</i></p>		Liitteet nro 11 – Jätehuoltosopimus ja 16 – Kemiallisten tuotteiden käytön seuranta.

	<i>Sen jälkeen nämä tiedot on toimitettava vuosittain edellisen vuoden tai aukiolokauden ajalta. Hakijan on tarkennettava tarjotut palvelut ja ilmoitettava, onko leirintäalueella oma pesula.</i>		
29	Ympäristömerkissä olevat tiedot		
	Ympäristömerkin kentässä 2 on oltava seuraava teksti: Tässä majoituspalvelussa toteutetaan aktiivisesti toimia uusiutuvien energialähteiden käyttämiseksi, energian ja veden säästämiseksi, jätteen määrän vähentämiseksi ja paikallisen ympäristön tilan parantamiseksi.”	OK	Kerrotaan huonekansion ympäristöosiossa.
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on toimitettava mallikappale ympäristömerkin tekstistä sekä vakuutus tämän arviointiperusteen noudattamisesta.</i>		Liite nro 4 – Huonekansion ympäristöosio.

Majoituspalvelut, Komission päätös (2009/578/EY) tehty 9 päivänä heinäkuuta 2009

Hakija: Hotelli AVA

Päivä-
ys: **5.6.**
2012

Koh- ta	VALINNAISET ARVIOINTIPERUSTEET	VAS- TAUS	SAA- DUT PIS- TEET	Mak- simi pis- teet
		Liite nro		
Energia				
30	<p>Sähköntuotanto uusiutuvista energialähteistä (enintään 4 p)</p> <p>Majoituspalvelulla on oltava aurinkokennojärjestelmä, paikallinen vesivoimajärjestelmä tai maalämmöllä, biomassalla tai tuulivoimalla toimiva sähkögeneraattori, joka täyttää nyt tai tulevaisuudessa vähintään 20 prosenttia vuotuisesta kokonaissähkönkulutuksesta (2 pistettä).</p> <p>Majoituspalvelun on syötettävä verkkoon uusiutuvista energialähteistä tuotetun sähköenergian nettomäärä (2 pistettä).</p>		0	4
☒	<p><i>Hakijan on annettava vakuutus tämän arviointiperusteen noudattamisesta sekä asiakirjat aurinko-, vesi-, maalämpö, biomassaa- tai tuulivoimajärjestelmästä ja tiedot sekä sen mahdollisesta että todellisesta tuotoksesta ja asiakirjat sähkövirroista verkosta ja verkkoon todisteena siitä, että verkkoon tai verkosta on johdettu uusiutuvista energialähteistä tuotettua sähköä.</i></p>			
31	<p>Uusiutuvista energialähteistä tuotettu energia (enintään 2 pistettä)</p> <p>Vähintään 70 prosenttia huoneiden lämmittämiseen tai jäähdytykseen ja talousveden lämmittämiseen käytetystä kokonaisenergiasta on oltava tuotettu uusiutuvista energialähteistä. (1,5 pistettä, 2 pistettä, jos 100 % näihin tarkoituksiin käytettävästä leirintäalueen energiasta tuotetaan uusiutuvista energialähteistä).</p>			2
☒	<p><i>Hakijan on annettava vakuutus tämän arviointiperusteen noudattamisesta ja toimitettava tiedot sisätilojen ja veden lämmittämiseen käytetystä energiasta sekä asiakirjat, jotka osoittavat, että vähintään 70 prosenttia tai 100 prosenttia tästä energiasta on tuotettu uusiutuvista energialähteistä.</i></p>			
32	<p>Kattilan hyötysuhde (1,5 pistettä)</p> <p>Majoitusliikkeen kuumavesikattiloiden on oltava neljän tähden kattiloita, siten kuin ne määritellään direktiivissä 92/42/ETY.</p>			1,5
☒	<p><i>Hakijan on annettava vakuutus tämän arviointiperusteen noudattamisesta ja toimitettava riittävät asiakirjat</i></p>			

33	Kattilan NO_x päästöt (1,5 pistettä)			
Kuumavesikattiloiden on kuuluttava NO _x -päästöjen rajoittamista koskevan standardin EN 297 prA3 mukaiseen luokkaan 5 ja niiden päästöjen on oltava alle 60 mg NO _x /kWh (kaasukäyttöiset kondenssikattilat) tai 70 mg Nox/kWh (muut kuin kaasukäyttöiset kondenssikattilat, joiden nimellisteho on enintään 120 kW).				1,5
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on annettava vakuutus tämän arviointiperusteen noudattamisesta ja toimitettava kuumavesikattilan myynnistä ja/tai kunnossapidosta vastaavien alan ammattilaisten laatima seloste tai tekninen eritelmä.</i>			
34	Kaukolämpö (1,5 pistettä)			
Ympäristömerkintää varten majoituspalvelun lämmitykseen on käytettävä tehokasta kaukolämpöä seuraavasti. Lämpö on tuotettava joko korkean hyötysuhteen yhteistuotantoyksiköillä, sellaisina kuin ne määritellään direktiivissä 2004/8/EY ja mainitun direktiivin soveltamiseksi annetuissa komission säädöksissä, tai erillisillä lämpöä tuottavilla kattiloilla, joiden hyötysuhde on sama tai parempi kuin sovellettava vertailuarvo, joka vahvistetaan komission päätöksessä 2007/74/EY (1). Lisäksi: Kaukolämmön jakeluverkoston putkien on oltava tällaisia putkia koskevien soveltuvien CEN-standardien vaatimusten mukaiset.		Hotellilla käytetään kaukolämpöä.	1,5	1,5
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on annettava vakuutus tämän arviointiperusteen noudattamisesta ja toimitettava asiakirjat, jotka osoittavat, että majoituspalvelu on liitetty kaukolämpöverkkoon.</i>		Liite nro 17 - Kaukolämpö.	
35	Lämmön ja sähkön yhteistuotanto (1,5 pistettä)			
Majoituspalvelun sähkö- ja lämpö on tuotettava hyötysuhteeltaan korkealla yhteistuotantoyksiköllä direktiivin 2004/8/EY mukaisesti. Jos majoituspalvelulla on tällainen yhteistuotantoyksikkö, on sen avulla tuotettava vähintään 70 prosenttia alueella kulutettavasta lämmöstä ja sähköstä. Tarjonta on laskettava direktiivissä 2004/8/EY vahvistetulla menetelmällä.				1,5
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on annettava vakuutus tämän arviointiperusteen noudattamisesta ja toimitettava sähkön ja lämmön yhteistuotantolaitosta koskevat asiakirjat.</i>			
36	Lämpöpumppu (enintään 2 pistettä)			
Majoituspalvelulla on oltava lämmitykseen ja/tai ilmastointiin käytettävä lämpöpumppu (1,5 pistettä). Majoituspalvelun lämpöpumpulle on myönnetty yhteisön ympäristömerkki tai muu ISO:n tyyppi I mukainen ympäristömerkki (2 pistettä).				2
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on annettava vakuutus tämän arviointiperusteen noudattamisesta ja toimitettava lämpöpumppua koskevat asiakirjat.</i>			

37	Lämmön talteenotto (enintään 1,5 pistettä)			
	Majoituspalvelulla on oltava lämmön talteenottojärjestelmä yhdessä (1 piste) tai kahdessa (1,5 pistettä) seuraavista järjestelmistä: jäähdytysjärjestelmät, tuulettimet, pesukoneet, astianpesukoneet, uima-altaat, saniteettijätevesi.			1,5
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on annettava vakuutus tämän arviointiperusteen noudattamisesta ja toimitettava lämmön talteenottojärjestelmää koskevat asiakirjat.</i>			
38	Lämmönsäätely (1,5 pistettä)			
	Kunkin yleisen tilan ja huoneen lämpötilaa on voitava säätää erikseen.			1,5
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on annettava vakuutus tämän arviointiperusteen noudattamisesta ja toimitettava lämmönsäätelyjärjestelmää koskevat asiakirjat.</i>			
39	Rakennusten energiatehokkuuskatselmus (1,5 pistettä)			
	Riippumattoman asiantuntijan on suoritettava majoituspalvelun energiatehokkuuskatselmus kahdesti vuodessa. Majoituspalvelun on pantava täytäntöön vähintään kaksi energiatehokkuuden parantamiseen liittyvää katselmuksen johdosta tehtyä suositusta.		1,5	1,5
		Hotellille on tilattu energiatehokkuuskatselmus.		
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on toimitettava energiatehokkuuskatselmuksen raportti ja yksityiskohtaiset asiakirjat siitä, miten majoituspalvelu on täytännyt tämän arviointiperusteen.</i>			
		Liite nro 2 - Energiatodistus.		
40	Ilmastointi (enintään 2 pistettä)			
	Kaikkien majoituspalvelussa olevien kotitalouksien ilmastointilaitteiden energiatehokkuuden on oltava 15 prosenttia korkeampi kuin direktiivissä 2002/31/EY vahvistettu A luokan kynnyksisarvo (1,5 pistettä). Kaikkien majoituspalvelussa olevien kotitalouksien ilmastointilaitteiden energiatehokkuuden on oltava 30 prosenttia korkeampi kuin direktiivissä 2002/31/EY vahvistettu A luokan kynnyksisarvo (2 pistettä). Tätä arviointiperustetta ei sovelleta laitteisiin, joissa voidaan käyttää myös muita energianlähteitä, ilmasta veteen- ja vedestä veteen - laitteisiin, eikä yksiköihin, joiden jäähdytysteho on yli 12 kW.			2
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on toimitettava tarvittavat asiakirjat, joista käy ilmi tämän arviointiperusteen noudattaminen.</i>			
41	Ilmastoinnin ja lämmitysjärjestelmän automaattinen kytkeytyminen pois päältä (1,5 pistettä)			
	Huoneiden ilmastoinnin ja lämmityksen on kytkeydyttävä automaattisesti pois päältä, kun ikkunat avataan.			1,5
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on toimitettava ilmastointijärjestelmän asennuksesta, myynnistä ja/tai kunnossapidosta vastaavien alan ammattilaisten laatima tekninen eritelmä.</i>			

42	Ekologisesti kestävä rakentaminen (3 pistettä)			
	Majoitusliikkeen on oltava rakennettu ekologisesti kestävä rakentamisen periaatteiden (bioclimatic architectural principles) mukaisesti.			3
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on annettava yksityiskohtainen selvitys siitä, miten majoituspalvelu täyttää tämän arviointiperusteen, ja toimitettava asianmukaiset asiakirjat.</i>			
43	Jääkaappien (1 p), uunien (1 p), astianpesukoneiden (1 p), pesukoneiden (1 p), kuivausrumpujen (1 p) ja toimistolaitteiden (1 p) energiatehokkuus (enintään 3 p)			
	a) (1 piste): Kaikkien kotitalouskäyttöön tarkoitettujen jääkaappien on kuuluttava energiatehokkuusluokkaan A+ tai A++, sellaisina kuin ne määritellään komission direktiivissä 94/2/EY (1), ja kaikkien minibaarien on kuuluttava vähintään luokkaan B.			1
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on toimitettava asiakirjat, joista käy ilmi kaikkien jääkaappien ja pakastimien sekä minibaarien energiatehokkuusluokka.</i>			
	b) (1 piste): Kaikkien kotitalouskäyttöön tarkoitettujen sähköuunien on kuuluttava energiatehokkuusluokkaan A, sellaisena kuin se määritellään komission direktiivissä 2002/40/EY (1).			1
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on toimitettava asiakirjat, joista käy ilmi kotitalouksien sähköuunien energiatehokkuusluokka. Huomautus: Tätä arviointiperustetta ei sovelleta uuneihin, jotka eivät ole sähkökäyttöisiä tai jotka eivät jostain muusta syystä kuulu direktiivin 2002/40/EY soveltamisalaan (esimerkiksi teollisuusuunit).</i>			
	c) (1 piste): Kaikkien kotitalouskäyttöön tarkoitettujen astianpesukoneiden on kuuluttava energiatehokkuusluokkaan A, sellaisena kuin se määritellään komission direktiivissä 97/17/EY (2).			1
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on toimitettava asiakirjat, joista käy ilmi kotitalouksien astianpesukoneiden energiatehokkuusluokka. Huomautus: Tätä arviointiperustetta ei sovelleta astianpesukoneisiin, jotka eivät kuulu direktiivin 97/17/EY soveltamisalaan (kuten teollisuusastianpesukoneet).</i>			
	d) (1 piste): Kaikkien kotitalouskäyttöön tarkoitettujen pesukoneiden on kuuluttava energiatehokkuusluokkaan A, sellaisena kuin se määritellään komission direktiivissä 95/12/EY.			1
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on toimitettava asiakirjat, joista käy ilmi kotitalouksien pesukoneiden energiatehokkuusluokka. Huomautus: Tätä arviointiperustetta ei sovelleta pesukoneisiin, jotka eivät kuulu direktiivin 95/12/EY soveltamisalaan (kuten teollisuuspesukoneet).</i>			

	e) (1 piste): Vähintään 80 prosenttia toimistolaitteista (henkilökohtaisista tietokoneista, näytöistä, fakseista, tulostimista, skannereista ja kopiokoneista) täyttää Energy Star -merkin vaatimukset, sellaisena kuin ne määritellään Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EY) N:o 106/2008 (4) ja komission päätöksessä 2003/168/EY (5).			1
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on toimitettava asiakirjat, joista käy ilmi, että toimistolaitteille voidaan myöntää Energy Star -merkki.</i>			
	f) (1 piste): Kaikkien sähköllä toimivien kuivausrumpujen on kuuluttava energiatehokkuusluokkaan A, sellaisena kuin se määritellään komission direktiivissä 95/13/EY (6).			1
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on toimitettava asiakirjat, joista käy ilmi kotitalouksien sähköllä toimivien kuivausrumpujen energiatehokkuusluokka.</i>			
<input type="checkbox"/>	<i>Huomautus: Tätä arviointiperustetta ei sovelleta pesukoneisiin, jotka eivät kuulu direktiivin 95/13/EY soveltamisalaan (kuten teollisuuskuivausrummut).</i>			
44	Sähkökäyttöiset käsien- ja hiustenkuivaajat, joissa on liiketunnistin (2 piste)			
	Kaikkien sähkökäyttöisten käsienkuivaajien (1 piste) ja hiustenkuivaajien (1 piste) on oltava varustettu liiketunnistimella tai niillä täytyy olla ISO:n tyyppi I mukainen ympäristömerkki.			2
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on annettava yksityiskohtainen selvitys siitä, kuinka majoituspalvelu täyttää tämän arviointiperusteen, ja toimitettava asianmukaiset asiakirjat.</i>			
45	Jääkaapin sijoittaminen (1 piste)			
	Keittiö-, kioski- ja baarijääkaapit on sijoitettava ja säädettävä energiansäästöä koskevien periaatteiden mukaisesti energian hukkakäytön vähentämiseksi.	Jääkaapit on sijoitettu ympäristöä säästävasti kauas ikkunoista ja tarpeeksi ilmavasti.	1	1
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on annettava yksityiskohtainen selvitys siitä, kuinka majoituspalvelu täyttää tämän arviointiperusteen</i>	Liite 5 - Valokuvia 1 – Valot, pyyhkeet ja kylmälaitteiden sijoittelu.		
46	Huoneiden valojen automaattinen sammuminen (1,5 pistettä)			
	Vähintään 95 prosentissa majoituspalvelun huoneista on oltava järjestelmä, joka sammuttaa valot automaattisesti, kun vieraat poistuvat huoneesta.			1,5
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on toimitettava näiden järjestelmien asennuksesta ja/tai kunnossapidosta vastaavien alan ammattilaisten laatima tekninen eritelmä.</i>			
47	Saunan ajastinvalvonta (1 piste)			
	Kaikkien saunankiukaiden ja turkkilaisten saunojen on oltava aikaohjattuja tai henkilökuntaa on ohjeistettu virran kytkemisestä ja katkaisemisesta.			1
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on toimitettava näiden järjestelmien asennuksesta ja/tai kunnossapidosta vastaavien alan ammattilaisten laatima tekninen eritelmä.</i>			

48	Uusiutuvista energialähteistä tuotetulla energialla lämmitettävät uima-altaat (enintään 1,5 pistettä)			
	Uima-altaan veden lämmittämiseen käytettävän energian on oltava uusiutuvista energialähteistä tuotettava energiaa. Vähintään 50 prosenttia: 1 piste, 100 prosenttia: 1,5 pistettä.			1,5
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on annettava vakuutus tämän arviointiperusteen noudattamisesta ja toimitettava tiedot uima-altaiden veden lämmittämiseen käytetystä energiasta sekä asiakirjat, jotka osoittavat, mikä osuus tästä energiasta on tuotettu uusiutuvista energialähteistä.</i>			
49	Ulkovalojen automaattinen sammuminen (1,5 pistettä)			
<input type="checkbox"/>	Muiden kuin turvallisuussyistä tarvittavien ulkovalojen on sammuttava automaattisesti tietyn ajan kuluttua tai niiden on aktivoitettava liiketunnistimen kautta.		1,5	1,5
	Ulkovalot on varustettu ajastimella ja ne sammuttavat automaattisesti.			
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on toimitettava näiden järjestelmien asennuksesta ja/tai kunnossapidosta vastaavien alan ammattilaisten laatima tekninen eritelmä</i>			
	Liite 12 - Valokuvia 4 – Ulkovalojen ajastin ja tupakointikielto.			
Vesi				
50	Sadeveden (2 p) ja kierrätetyn veden (2 p) käyttö			
	a) (2 pistettä): Sadevesi on kerättävä ja sitä on käytettävä muuna kuin pesu- ja juomavetenä.			2
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on annettava yksityiskohtainen selvitys siitä, miten majoituspalvelu täyttää tämän arviointiperusteen, ja toimitettava asianmukaiset todentamista tukevat asiakirjat sekä asianmukaiset takuut siitä, että pesu- ja juomavesihuolto on järjestetty täysin erillään.</i>			
	b) (2 pistettä): Kierrätetty vesi on kerättävä ja sitä on käytettävä muuna kuin pesu- ja juomavetenä.			2
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on annettava yksityiskohtainen selvitys siitä, miten majoituspalvelu täyttää tämän arviointiperusteen, ja toimitettava asianmukaiset todentamista tukevat asiakirjat sekä asianmukaiset takuut siitä, että pesu- ja juomavesihuolto on järjestetty täysin erillään sadevedestä.</i>			
51	Ulkoalueiden automaattiset kastelujärjestelmät (1,5 pistettä)			
	Majoituspalvelulla on oltava automaattinen järjestelmä, jolla voidaan optimoida ulos istutettujen kasvien/nurmikkojen kasteluajat ja veden kulutus.			1,5
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on annettava yksityiskohtainen selvitys siitä, miten majoituspalvelu täyttää tämän arviointiperusteen, ja toimitettava asianmukaiset todentamista tukevat asiakirjat.</i>			
52	Veden virtausnopeus vesihanoissa ja suihkupäissä (1,5 p)			
	Veden keskimääräinen virtausnopeus kaikista vesihanoista ja suihkupäistä, kylpyammeen hanoja lukuun ottamatta, saa olla enintään 8 litraa minuutissa.			1,5
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on annettava yksityiskohtainen selvitys siitä, miten majoituspalvelu täyttää tämän arviointiperusteen, ja toimitettava asianmukaiset todentamista tukevat asiakirjat.</i>			

53	WC-istuinten huuhtelu (1,5 pistettä)				
	Vähintään 95 prosenttia WC-istuimista saa kuluttaa enintään 6 litraa vettä täydellistä huuhtelukertaa kohti.				1,5
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on annettava yksityiskohtainen selvitys siitä, miten majoituspalvelu täyttää tämän arviointiperusteen, ja toimitettava asianmukaiset todentamista tukevat asiakirjat.</i>				
54	Astianpesukoneiden vedenkulutus (1 p)				
	Astianpesukoneiden vedenkulutuksen (joka ilmaistaan yksikkönä W(mitattu)) on oltava pienempi tai yhtä suuri kuin jäljempänä olevassa yhtälössä määritetty kynnsarvo, kun käytetään samaa EN 50242 -testausmenetelmää ja ohjelmaa kuin direktiivissä 97/17/EY: $W(\text{mitattu}) \leq (0,625 \times S) + 9,25$ jossa: W(mitattu) = astianpesukoneen mitattu vedenkulutus litroina ohjelmaa kohti lähimpään kymmenykseen pyöristettynä, S = astianpesukoneen vakioastiaston koko. Tätä arviointiperustetta sovelletaan ainoastaan kotitalouksien astianpesukoneisiin.				1
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on toimitettava astianpesukoneiden valmistuksesta, myynnistä tai huollosta vastaavien alan ammattilaisten laatima tekninen seloste tai todisteet siitä, että astianpesukoneille on myönnetty yhteisön ympäristömerkki.</i>				
55	Pesukoneiden vedenkulutus (1 piste)				
	Majoituspalvelun asiakkaiden tai henkilökunnan käyttämät taikka majoituspalvelun käyttämän pesulapalvelun pesukoneet saavat kuluttaa enintään 12 litraa vettä pyykkikiloa kohti EN 60456 -standardin mukaisesti mitattuna, kun käytetään direktiivissä 95/12/EY tarkoitettua 60 °C:n vakiopuuvillaohjelmaa.				1
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on toimitettava pesukoneiden valmistuksesta, myynnistä tai huollosta vastaavien alan ammattilaisten laatima tekninen eritelmä tai todisteet siitä, että pesukoneille on myönnetty yhteisön ympäristömerkki. Majoituspalvelun on toimitettava pesulapalvelujen tarjoajansa laatimat tekniset asiakirjat, jotka osoittavat sen pesukoneiden olevan tämän arviointiperusteen mukaisia.</i>				
56	Veden lämpötila ja virtaus hanoissa (1 piste)				
	Vähintään 95 prosenttia vesihanoista on oltava sellaisia, että ne mahdollistavat veden lämpötilan ja virtauksen tarkan ja nopean säädön.	Kaikki vesihanat ovat sekoitajilla varustettuja.	1	1	
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on annettava yksityiskohtainen selvitys siitä, miten majoituspalvelu täyttää tämän arviointiperusteen, ja toimitettava asianmukaiset todentamista tukevat asiakirjat.</i>	Liite 8 - Valokuvia 3 – Kertahuuhtova pisuaari ja sekoitaja.			
57	Suihkujen ajastimet (1,5 pistettä)				
	Kaikissa henkilöstön tilojen, ulko- ja yleisten tilojen suihkuissa on oltava ajastin/liiketunnistin, joka pysäyttää veden tulon tietyn ajan kuluttua tai kun suihkua ei käytetä.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			1,5

<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on annettava yksityiskohtainen selvitys siitä, miten majoituspalvelu täyttää tämän arviointiperusteen, ja toimitettava asianmukaiset todentamista tukevat asiakirjat.</i>	<input type="checkbox"/>			
58	Uima-altaan kate (1 piste)	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
	Uima-allas on peitettävä yöksi tai jos se on käytämättä vuorokautta pidemmän ajan veden viilentymisen ehkäisemiseksi ja haihtumisen vähentämiseksi.	<input type="checkbox"/>		1	
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on annettava yksityiskohtainen selvitys siitä, miten majoituspalvelu täyttää tämän arviointiperusteen, ja toimitettava asianmukaiset todentamista tukevat asiakirjat</i>	<input type="checkbox"/>			
59	Jään poisto (enintään 1,5 pistettä)	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
	Mikäli jäänpoisto teiltä on tarpeen, on käytettävä mekaanisia keinoja tai hiekkaa/soraa, jotta majoituspalvelun tiet olisivat turvallisia jäisissä/lumisissa olosuhteissa (1,5 pistettä).	Kiinteistössä käytetään vain hiekoitushiekkaa.	1,5	1,5	
	Käytettäessä kemiallista jäänpoistoa on käytettävä aineita, jotka sisältävät korkeintaan prosentin kloridi-ioneja (C1) (1 p), tai jäänpoistajia, joille on myönnetty yhteisön ympäristömerkki taikka kansallinen tai alueellinen ISO:n tyyppi I ympäristömerkki (1,5 p).	Liite 18 - Kiinteistönhoitaja Vairion todistus hiekoittamisesta ja pihan hoidosta.			
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on annettava yksityiskohtainen selvitys siitä, miten majoituspalvelu täyttää tämän arviointiperusteen, ja toimitettava asianmukaiset todentamista tukevat asiakirjat.</i>	<input type="checkbox"/>			
60	Veden kovuuden ilmaiseminen (enintään 2 pistettä)	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
	Pesula-alueiden/pesukoneiden/astianpesukoneiden läheisyydessä on oltava esillä selvitys paikallisen veden kovuudesta (1 piste), jotta vieraat ja henkilökunta voivat käyttää pesuaineita taloudellisesti, tai koneessa on pesuaineen automaattinen annostelujärjestelmä (1 piste), joka optimoi pesuaineen käytön veden kovuuden mukaisesti.	Veden kovuus ilmoitettu asiakkaille tarralla pesukoneessa ja keittiön astianpesukoneessa on automaattinen annostelujärjestelmä.	2	2	
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on annettava vakuutus tämän arviointiperusteen noudattamisesta ja toimitettava asianmukaiset asiakirjat siitä, kuinka vieraille tiedotetaan asiasta.</i>	Liite 19 - Valokuvia 5 – Veden kovuus ja pesuaineannostelija.			
61	Vettä säästävät pisuaarit (1,5 pistettä)	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
	Kaikissa pisuaareissa on käytettävä vedetöntä järjestelmää tai niissä on oltava manuaalinen/sähkökäyttöinen huuhtelu, joka mahdollistaa kunkin pisuaarin huuhtelun erikseen käytön jälkeen.	Kaikki pisuaarit ovat manuaalisia.	1,5	1,5	
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on annettava yksityiskohtainen selvitys siitä, kuinka majoituspalvelu täyttää tämän arviointiperusteen, ja toimitettava yksityiskohtaiset todentamista tukevat asiakirjat.</i>	Liite 8 - Valokuvia 3 – Kerta-huuhdettava pisuaari ja sekoitaja.			

62	Kotoperäisten lajien käyttö uusissa ulkoistuksissa (1 piste)	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
	Kaikkien ulkoalueille istutettavien puiden ja pensaiden on oltava kotoperäisien lajien yksilöitä.	<input type="checkbox"/>			1
	<i>Hakijan on annettava asianmukainen selvitys siitä, kuinka majoituspalvelu täyttää tämän arviointiperusteen, ja toimitettava asiantuntijan laatiimat asianmukaiset todentamista tukevat asiakirjat.</i>	<input type="checkbox"/>			
Pesu ja desinfiointiaineet					
63	Pesuaineet (enintään 3 pistettä)	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
	Vähintään 80 painoprosenttia majoituspalvelun käyttämistä käsitiskiaineista ja/tai konetiskiaineista ja/tai pyykinpesuaineista ja/tai yleispesuaineista ja/tai saniteettipuhdistusaineista ja/tai saippuoista ja shampoista on oltava merkitty yhteisön ympäristömerkillä tai jollain muulla ISO:n tyyppin I mukaisella kansallisella tai alueellisella ympäristömerkillä (1 piste kustakin yhteensä neljästä pesuaineryhmästä enintään 3 pisteeseen saakka).			3	3
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on toimitettava tiedot ja asiakirjat (näitä tuotteita koskevat laskut mukaan lukien), joista käyvät ilmi käytettyjen tuotteiden määrät ja niiden tuotteiden määrät, joille on myönnetty ympäristömerkki.</i>		Liite nro 16 - Kemiallisten tuotteiden käytön seuranta.		
64	Sisä- ja ulkomaalit ja lakat (enintään 2 pistettä)				
	Vähintään 50 prosenttia majoituspalvelun sisämaalauksista ja/tai ulkomaalauksista on tehtävä sisä- ja/tai ulkomaaleilla ja -lakoilla, joille on myönnetty yhteisön ympäristömerkki tai jokin muu ISO:n tyyppin I mukainen kansallinen tai alueellinen ympäristömerkki (1 piste sisämaalit ja -lakat, 1 piste ulkomaalit ja -lakat).				2
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on toimitettava tiedot ja asiakirjat (näitä tuotteita koskevat laskut mukaan lukien), joista käyvät ilmi käytettyjen tuotteiden määrät ja niiden tuotteiden määrät, joille on myönnetty ympäristömerkki.</i>				
65	Tuki keinotekoisten grillisytysnesteiden vaihtoehdoille (1 p)				
	Majoituspalvelun alueella ei saa käyttää keinotekoisia grillisytysnesteitä, vaan näiden vaihtoehtoja, kuten rapsiöljyä tai hampputuotteita.				1
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on annettava vakuutus tämän arviointiperusteen noudattamisesta.</i>				
66	Uima-altaat: Desinfiointiaineen annostus (1 p) tai luonnolliset/ekologiset uima-altaat (1 p)				
	Uima-altaan on oltava varustettu automaattisella annostelu- järjestelmällä, jonka avulla asianmukainen hygieniataso saavutetaan mahdollisimman pienellä määrällä desinfiointiainetta (1 piste). Tai: Uima-altaan on oltava ekologinen/luonnollinen, jossa uimarien hygienia ja turvallisuus taataan vain luonnollisilla elementeillä (1 p).				1

<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on toimitettava automaattista annostelujärjestelmää tai ekologisen/luonnollisen uima-altaan tyyppiä ja ylläpitoa tekniset asiakirjat.</i>			
67	Mekaaninen puhdistus (1 piste)			
	Majoitusliikkeellä on oltava tarkat menettelytavat ilman kemikaaleja tehtävää puhdistusta varten, kuten mikrokuitutuotteiden tai muiden ei-kemiallisten puhdistusmateriaalien käyttö tai muut toiminnot, joilla on vastaava vaikutus.	Hotellin käyttämällä Siivouspalvelu Servisole Oy:llä on Clean Card laatusertifikaatti, jonka yksi osa-alue on ympäristönsuojelu. Servisole on sitoutunut toiminnassaan noudattamaan ympäristönsuojelua koskevia lakeja ja määräyksiä.	1	1
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on annettava yksityiskohtainen selvitys siitä, miten majoituspalvelu täyttää tämän arviointiperusteiden, ja toimitettava tarvittaessa asianmukaiset todentamista tukevat asiakirjat.</i>	Liite nro 10 – Servisolen ympäristöohjelma.		
68	Luomupuutarhat (2 pistettä)			
	Piha-alueita on hoidettava joko täysin ilman torjunta-aineita tai luonnonmukaisen maatalouden periaatteiden mukaisesti, sellaisina kuin ne määritellään neuvoston asetuksessa (EY) N:o 834/2007 (1) tai kansallisessa lainsäädännössä tai tunnustetuissa kansallisissa luomutuotantojärjestelmissä.	Piha-alueita hoidetaan täysin ilman torjunta-aineita.	2	2
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on annettava yksityiskohtainen selvitys siitä, miten majoituspalvelu täyttää tämän arviointiperusteiden, ja toimitettava tarvittaessa asianmukaiset todentamista tukevat asiakirjat.</i>	Liite 18 - Kiinteistönhoitaja Vairion todistus hiekoittamisesta ja pihan hoidosta.		
69	Hyönteis- ja tuholaistorjunta (enintään 2 pistettä)			
	Majoitustilan arkkitehtuurisella suunnittelulla ja hygieniakäytänteillä (kuten esimerkiksi paalujen päälle rakentaminen rottien sisäänpääsyn estämiseksi sekä hyttysverkkojen ja hyttysmyrkkyszerukoiden käyttö) on varmistettava, että hyönteis- ja tuholaistorjunta-aineita käytetään majoituspalvelussa mahdollisimman vähän (1 piste). Jos hyönteis- ja tuholaistorjunta-aineita käytetään, on käytettävä ainoastaan asetuksessa (EY) N:o 834/2007 vahvistettuja luonnonmukaisessa viljelyssä sallittuja aineita tai yhteisön ympäristömerkin tai ISO:n tyyppi I mukaisen kansallisen tai alueellisen ympäristömerkin saaneita aineita (1 piste).	Rentokill Initial hoitaa kiinteistön tuholaistorjunnan.	1	2
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on annettava yksityiskohtainen selvitys siitä, miten majoituspalvelu täyttää tämän arviointiperusteiden, ja toimitettava tarvittaessa asianmukaiset todentamista tukevat asiakirjat.</i>	Liite 20 - Tuholaistorjuntasopimus.		
Jätteet				
70	Kompostointi (enintään 2 pistettä)			
	Majoitusliikkeen on lajiteltava biojätteet (puutarhajätteet, 1 piste; keittiöjätteet, 1 piste) ja varmistettava, että ne kompostoidaan paikallisviranomaisten ohjeiden mukaisesti (esim. kunnan, majoitusliikkeen tai yksityisen yrityksen toimesta).	Keittiössä biojätteet lajitellaan.	1	2
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on annettava yksityiskohtainen selvitys siitä, miten majoituspalvelu täyttää tämän arviointiperusteiden, ja toimitettava tarvittaessa asianmukaiset todentamista tukevat asiakirjat.</i>	Liite nro 11 - Jätehuoltosopimus.		
71	Kertakäyttöiset juomapakkaukset (2 pistettä)			
	Kertakäyttöisiä juomapakkauksia ei saa tarjota majoituspalvelun omistukseen tai suoraan hallintaan kuuluvilla alueilla.			2

<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Vakuutus tämän arviointiperusteen noudattamisesta ja tiedot siitä, mitä kertakäyttötuotteita mahdollisesti käytetään ja missä lainsäädännössä tätä vaaditaan. Hakijan on annettava tetaan ja missä lainsäädännössä tätä vaaditaan.</i>			
72	Rasvan ja öljyn käsittely (enintään 2 pistettä)			
	Käytössä on oltava rasvanerotin, ja paistorasvat ja -öljyt ja uppopaistorasvat ja -öljyt on kerättävä ja käsiteltävä asianmukaisesti (1 piste). Vieraille on tarvittaessa annettava mahdollisuus käsitellä heidän omassa käytössään (esimerkiksi huoneistoissa) ollut rasva ja öljy asianmukaisesti (1 piste).			2
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Yksityiskohtainen selvitys miten majoituspalvelu täyttää tämän arviointiperusteen, ja toimitettava asianmukaiset todentamista tukevat asiakirjat.</i>			
73	Käytetyt tekstiilit, huonekalut ja muut tuotteet (enintään 2 p)			
	Käytetyt huonekalut, tekstiilit ja muut tuotteet, kuten elektroniset laitteet, on annettava hyväntekeväisyyteen majoituspalvelun toimintapolitiikan mukaisesti (2 pistettä) tai myytävä (1 piste) muille järjestöille, jotka keräävät ja jakavat edelleen tällaisia tavaroita.			2
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Yksityiskohtainen selvitys miten majoituspalvelu täyttää tämän arviointiperusteen, ja toimitettava asianmukaiset todentamista tukevat asiakirjat näiltä järjestöiltä.</i>			
Muut Palvelut				
74	Kattojen maisemointi (2 pistettä)			
	Vähintään 50 prosenttia majoituspalvelun rakennusten soveltuvista katoista (tasakatot tai matalaharjaiset katot), joita ei käytetä muihin tarkoituksiin, on peitettävä ruoholla tai istutuksilla.			2
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Selvitys miten majoituspalvelu täyttää tämän arviointiperusteen, ja toimitettava asianmukaiset todentamista tukevat asiakirjat.</i>			
75	Ympäristöviestintä ja -kasvatus (enintään 3 pistettä)			
	Majoituspalvelun on tarjottava vieraille ympäristöviestintään ja -kasvatukseen liittyviä tiedotteita, joissa käsitellään paikallista biologista monimuotoisuutta, maisemaa ja luonnonsuojelutoimenpiteitä (1,5 p). Vieraille tarjottaviin ajanvietepalveluihin on sisällyttävä ympäristökasvatukseen liittyviä elementtejä (1,5 p).			3
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Selvitys miten majoituspalvelu täyttää tämän arviointiperusteen, ja toimitettava asianmukaiset todentamista tukevat asiakirjat.</i>			
76	Savuttomat yleiset tilat ja huoneet (enintään 1,5 pistettä)			
	Yhteisten sisätilojen on oltava täysin savuttomia ja vähintään 70 prosenttia (1 piste) tai vähintään 95 prosenttia (1,5 pistettä) huoneista on oltava savuttomia. Hotelli on täysin savuton.		1,5	1,5
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Alueiden lukumäärä ja tyyppi sekä se, mitkä niistä ovat savuttomia.</i>	Liite 12 - Valokuvia 4 – Ulkovoalojen ajastin ja tupakointikielto.		

77	Polkupyörät (1,5 pistettä)				
	Vieraiden käytettävissä on oltava polkupyöriä. (Vähintään kolme polkupyörää 50:tä huonetta kohden).				1,5
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Selvitys kuinka majoituspalvelu täyttää tämän arviointiperusteen.</i>				
78	Vierailijoiden hakupalvelu (1 piste)				
	Majoituspalvelun on tarjottava julkisilla liikennevälineillä saapuville vieraille hakupalvelu ympäristöystävällisiä liikennevälineitä, kuten sähköautoa tai hevostärryjä, käyttäen.				1
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Miten majoituspalvelu täyttää tämän arviointiperusteen, ja esimerkki siitä, miten tästä on tiedotettu vierailijoille.</i>				
79	Palautettavat tai täyttöpullot (enintään 3 pistettä)				
	Majoituspalvelun on tarjottava seuraavat juomat palautus-/täyttöpulloissa: virvoitusjuomat (1 piste), olut (1 piste) ja vesi (1 piste).			2	3
	Hotellilla on juoma-automaatti, josta saa virvoitusjuomia ja vettä palautuspulloissa.				
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Selvitys miten majoituspalvelu täyttää tämän arviointiperusteen, ja toimitettava asianmukaiset todentamista tukevat asiakirjat pullojen toimittajilta.</i>				Liite 21 - Valokuvia 6 – Käytössä olevat paperit ja virvoitusjuoma-automaatti.
80	Ladattavat tuotteet (enintään 2 pistettä)				
	Majoituspalvelussa on käytettävä ainoastaan ladattavia paristoja TV:n kaukosäätimissä (1 piste) ja/tai uudelleentäytettäviä väriainekasetteja tulostimissa ja kopiolaitteissa (1 piste).				2
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Selvitys miten majoituspalvelu täyttää tämän arviointiperusteen, ja toimitettava asianmukaiset todentamista tukevat asiakirjat paristojen toimittajilta ja/tai väriainekasettien täyttäjiltä.</i>				
81	Paperituotteet (enintään 3 pistettä)				
	Vähintään 80 prosenttia majoituspalvelun käytämästä WC- ja talouspaperista ja/tai toimistopaperista ja/tai tulostuspaperista on oltava merkitty yhteisön ympäristömerkillä tai jollain muulla ISO:n tyyppin I mukaisella kansallisella tai alueellisella ympäristömerkillä (1 piste kustakin kolmesta paperituoteryhmästä).			3	3
	Kaikki hotellilla käytettävä paperi on ympäristömerkittyä.				
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Tiedot ja asiakirjat (näitä tuotteita koskevat laskut mukaan lukien), joista käyvät ilmi käytettyjen tuotteiden määrät ja niiden tuotteiden määrät, joille on myönnetty ympäristömerkki.</i>				Liite 21 - Valokuvia 6 – Käytössä olevat paperit ja virvoitusjuoma-automaatti.
82	Kestokulutustavarat (enintään 3 pistettä)				
	Vähintään 30 prosenttia majoituspalvelussa, vuokramajoitustilat mukaan lukien, olevista minkä tahansa tuoteryhmän kestokulutustavaroista (vuodevaatteet, pyyhkeet, pöytäliinat, henkilökohtaiset ja kannettavat tietokoneet, televisiot, vuodepatjat, huonekalut, pesukoneet, astianpesukoneet, jääkaapit, pölynimurit, kovat lattiapinnoitteet, lamput jne.) on oltava merkitty yhteisön ympäristömerkillä tai jollain muulla ISO:n tyyppin I mukaisella kansallisella tai alueellisella ympäristömerkillä (1 piste kustakin enintään kolmesta kestokulutustavaroiden ryhmästä).				3

<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Tiedot ja asiakirjat, joista käyvät ilmi näiden tuotteiden määrät leirintäalueella ja niiden tuotteiden määrät, joille on myönnetty ympäristömerkki.</i>			
83	Paikalliset elintarviketuotteet (enintään 3 pistettä) Kullakin aterialla, mukaan lukien aamiainen, on tarjottava vähintään kahta paikallista elintarviketuotetta, joiden sesonki on meneillään (tuoreiden hedelmien ja vihannesten osalta) (1,5 pistettä). Alueella mahdollisesti esiintyvien uhanalaisten lajien, kuten tiettyjen kala- ja äyriäislajien sekä riistalihan (bushmeat) ja mangrove-kasvustoa vaarantavalla tavalla viljeltyjen katkarapujen käyttö on kielletty (1,5 pistettä).			3
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hakijan on annettava vakuutus tämän arviointiperusteen noudattamisesta ja toimitettava asianmukaiset todentamista tukevat asiakirjat.</i>			
84	Luomuelintarvikkeet (enintään 2 pistettä) Vähintään kahden ruokalajin tärkeimpien raaka-aineiden (1 piste) tai kaikkien ruokalajivaihtoehtojen aamiainen mukaan lukien (2 pistettä) on oltava tuotettu luonnonmukaisilla menetelmillä, kuten vahvistetaan asetuksessa (EY) N:o 834/2007, tai ISO:n tyyppiin I ympäristömerkin mukaisesti.			2
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Vakuutus tämän arviointiperusteen noudattamisesta ja toimitettava asianmukaiset todentamista tukevat asiakirjat.</i>			
85	Sisäilman laatu (enintään 4 pistettä) Majoituspalvelun täytyy taata paras mahdollinen sisäilman laatu yhden tai useamman seuraavan toimenpiteen avulla: — huoneiden ja yleisten tilojen on oltava direktiivin 89/106/ETY liitteessä I olevan 3 kohdan vaatimusten mukaisia, eli näissä tiloissa käytettävillä maaleilla, koristeilla, huonekaluilla ja muilla materiaaleilla on oltava yhteisön ympäristömerkki tai muu vastaava vähäpäästöisyyttä osoittava ISO:n tyyppiin I ympäristömerkki (2 pistettä), X huoneiden ja yleisten tilojen on oltava hajustamattomia ja lakanat, pyyhkeet ja tekstiilit on pestävä hajustamattomilla pesuaineilla (1 piste) ja pesu on suoritettava hajustamattomia keinoja käyttäen (1 piste).		2	4
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Vakuutus tämän arviointiperusteen noudattamisesta ja toimitettava asianmukaiset todentamista tukevat asiakirjat. Hajustamattomuuden vaatimuksen osalta katsotaan riittäväksi, että hakija toimittaa luettelon hajustamattomien pesu- ja puhdistusaineiden ainesosista.</i>			
		Servisole käyttää hajustamattomia pesuaineita.		
		Liitteet 10 - Servisolen ympäristöohjelma ja 16 – Kemiallisten tuotteiden käytön seuranta.		
Yleinen hallinto				
86	Majoituspalvelun EMAS-rekisteröinti (3 pistettä) tai ISO-sertifiointi (2 pistettä) Majoituspalvelun on oltava rekisteröity yhteisön ympäristöasioiden hallinta- ja auditointijärjestelmään (EMAS) (3 pistettä) tai sillä on oltava ISO 14001 -sertifikaatti (2 pistettä).			3
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Todisteet EMAS-rekisteröinnistä tai ISO 14001 -sertifioinnista.</i>			
87	Tavarantoimittajien EMAS-rekisteröinti (1,5 pistettä) tai ISO-sertifiointi (1 p)			

	Ainakin yhden majoituspalvelun tärkeimmistä tavarantoimittajista tai palveluntarjoajista on oltava rekisteröity EMASiin (1,5 pistettä) tai sillä on oltava ISO 14001 -sertifikaatti (1 piste).	Hotellin käyttämällä Siivouspalvelu Servisole Oy:llä on Clean Card laatusertifikaatti, jonka yksi osa-alue on ympäristönsuojelu. Servisolen tarvike- ja aineitoimittaja Berner Osakeyhtiöllä on ISO 14001 –sertifikaatti.	1	1,5
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Todisteet ainakin yhden tärkeän tavarantoimittajan sa EMAS- rekisteröinnistä tai ISO 14001 -sertifioinnista.</i>	Liite 10 - Servisolen ympäristö-ohjelma.		

88	Alihankkijoiden velvollisuus noudattaa pakollisia arviointiperusteita (enintään 4 p)			
	Jos muita ateriapalveluja tai vapaa-ajan- ja kuntoilutoimintoja annetaan alihankkijoille, näiden palvelujen on oltava niiden tässä liitteessä mainittujen pakollisten arviointiperusteiden mukaisia, joita sovelletaan kyseisiin palveluihin (2 pistettä kunkin ateria- tai juomapalvelun ja/tai vapaa-ajan-/liikuntapalvelun osalta, joita tarjotaan majoituspalvelussa).		4	
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Alihankkijoiden kanssa tehtyjä sopimuksia koskevat asianmukaiset asiakirjat pakollisten arviointiperusteiden noudattamisen osalta.</i>			
89	Energian- ja vedenkulutuksen mittaaminen (1 piste)			
	Majoituspalveluun on asennettava ylimääräiset energia- ja vesimittarit, jotta voidaan kerätä tietoja eri toimintojen ja/tai koneiden, kuten huoneiden, pyykki- ja keittiöpalvelujen ja/tai erityisten koneiden, kuten jääkaappien tai pesukoneiden kulutuksesta.		1	
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Kuinka majoituspalvelu täyttää tämän arviointiperusteen, ja toimitettava analyysi kerätyistä tiedoista (jos niitä on jo saatavilla).</i>			
	Täydentävät ympäristötoimet (enintään 3 pistettä)			
90	a) Täydentävät ympäristötoimet (enintään 1,5 pistettä kustakin, yhteensä enintään 3 pistettä): Majoituspalvelun johdon on toteutettava majoituspalvelun ympäristönsuojelun tason parantamiseksi täydentäviä toimia, jotka eivät sisälly tässä jaksossa tai jaksossa A mainittuihin arviointiperusteisiin. Hakemuksen arvioinnista vastaava toimivaltainen elin antaa kustakin tällaisesta toimesta enintään 1,5 pistettä.		3	
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Tämän arviointiperusteen noudattamisesta ja toimitettava kattava kuvaus kustakin täydentävästä toimesta, jonka se haluaa tulevan otetuksi huomioon.</i>			
	Tai: b) Ympäristömerkin myöntäminen (3 pistettä): Majoituspalvelulle on myönnetty jokin ISO:n tyyppi I mukainen kansallinen tai alueellinen ympäristömerkki.			
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Asianmukaiset todisteet ympäristömerkin myöntämisestä.</i>			
		Pisteitä yhteensä		
<input type="checkbox"/>	Saadakseen ympäristömerkin on majoituspalvelun saatava vähintään 20 pistettä.	20	28	121
<input type="checkbox"/>	Vaadittua yhteispistemäärää korotetaan kolmella pisteellä kustakin seuraavasta majoituspalvelun hallintaan tai omistukseen kuuluvasta lisäpalvelusta:			
<input type="checkbox"/>	— ateriapalvelut (mukaan lukien aamiainen) + 3 p	3	3	
<input type="checkbox"/>	— vapaa-ajan- ja liikuntatoiminnot, joihin sisältyvät saunat, uima-altaat ja muut vastaavat majoituspalvelun alueella sijaitsevat toiminnot; + 3 p	3	3	

<p>□ Jos vapaa-ajantoiminnot ja liikuntatoiminnot muodostavat hyvinvointikeskuksen, yhteispistemäärää on korotettava viidellä pisteellä kolmen pisteen sijaan, + 5 p</p> <p>□ — viher- tai ulkoalueet, kuten vierailijoiden käytössä olevat puistot ja puutarhat.+ 3 p</p>				
Hotellin minimivaatimus	26	28	OK	

Liite 1 – Sähkön alkuperä.

Energiantuotanto
Energialähteet
Ympäristöhallinta
Ympäristöraportit
Energian tuotantosektori
Sähkön alkuperä
Kaukolämmön alkuperä
Ympäristövaikutukset
Kehytysnäkyminen
Kaupunkikuva

Sähkön alkuperä ja ominaispäästöt

HelenSähkön myymä sähkö jakaantui eri energialähteiden kesken seuraavasti.

2010

Uusiutuvat 60 %
Ydinvoima 22 %
Fossiiliset 18 %

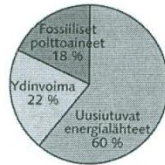
Sähkön ominaispäästöt

Hilidioksidi 128 g/kWh
Käytetty ydinpoltoaine 0,6 mg/kWh

Vuonna 2010 myydyistä sähköistä 93% hankittiin pohjoismaisesta sähköpörsistä.

Myydyistä sähköistä 3,5 % myytiin uusiutuvina erillistuotteina ja 3,2 % kokonaisuudesta eriyttynä ydinvoimana

Vuoden 2011 tieto päivitetään kesällä 2012



2009

Uusiutuvat 61 %
Ydinvoima 21 %
Fossiiliset 18 %

Sähkön ominaispäästöt

Hilidioksidi 126 g/kWh
Käytetty ydinpoltoaine 0,6 mg/kWh

Vuonna 2009 myydyistä sähköistä 94% hankittiin pohjoismaisesta sähköpörsistä.

Myydyistä sähköistä 1,0 % myytiin uusiutuvina erillistuotteina ja 1,6 % kokonaisuudesta eriyttynä ydinvoimana



Katso myös:

Lämmön alkuperä
Kaukojäähdytyksen tuotanto
Sähkön alkuperän historiaa
Sähkön myynti

Vite: Laki sähkön alkuperän varmentamisesta ja ilmoittamisesta (1129/2003)

ENERGIATODISTUS

Rakennus			
Rakennustyyppi:	Asuinkerrostalo	Valmistumisvuosi:	1965
Osoite:	Karstulantie 6 00550 Helsinki	Rakennustunnus:	A2122

Energiatodistus on annettu isännöitsijätodistuksen osana.

Energiatodistus perustuu toteutuneisiin kulustietoihin vuodelta: 2011

ET-luku	Vähän kuluttava	Rakennuksen ET-luokka
- 100		
101 - 120		
121 - 140		
141 - 180		
181 - 230		
231 - 280		
281 -		
<i>Pajon kuluttava</i>		

Rakennuksen energiatehokkuusluku (ET-luku, kWh/brm ² /vuosi):	305
Energiatehokkuusluvun luokittelusteikko:	Suuret asuinrakennukset

Energiatodistus perustuu lakiin rakennusten energiatodistuksesta (487/2007) ja 19.6.2007 annettuun ympäristöministeriön asetukseen energiatodistuksesta. Tämä energiatodistus on asetuksen lomakkeen 3 mukainen.

RAKENNUKSEN ENERGIANKULUTUS

Energiatohokkuusluvun laskenta

Lämmitysenergian kulutus	723 872 kWh/vuosi
Kiinteistösähkön kulutus	263 329 kWh/vuosi
Jäähdytysenergian kulutus	0 kWh/vuosi
Yhteensä	987 201 kWh/vuosi
Rakennuksen bruttoala	3 240 brm ²
Rakennuksen energiatohokkuusluku	305 kWh/brm²/vuosi

Toteutuneet energian ja veden kulutukset

Kulutuskohde	Kulutus	Yksikkö	Vuosi
Lämmitysenergia			
Kaukolämpö	542 710	kWh/v	2011
Kiinteistösähkö			
Mitattu kiinteistösähkö	260 000	kWh	2011
Jäähdytysenergia			
Kaukojäähdytys		kWh	
Jäähdytysenergia		kWh	
Vedenkulutus			
Kokonaiskulutus	4 860	m ³	2011
Lämpimän veden kulutus		m ³	

Toteutuneiden kulutusten muuntaminen energiatohokkuusluvun laskentaa varten

Vertailupaikkakunta: Helsinki, Kaisaniemi

Normaalivuoden lämmitystarveluku vertailupaikkakunnalla: 3 989

Vuoden 2011 lämmitystarveluku vertailupaikkakunnalla: 3 493

Paikkakuntakohtainen korjauskertoimen Jyväskylään k₂: 1,24

Lämmöntuottojärjestelmän hyötysuhde: 1

Lämpimän käyttöveden arvioitu energiamäärä = $(0,4 \cdot 4860 \text{ m}^3) \cdot 58 \text{ kWh/m}^3/\text{v} = 112 752 \text{ kWh/v}$

Mukavuuslattialämmityksen sähkönkulutus: $40 \text{ m}^2 \cdot 40 \text{ kWh/m}^2/\text{v} = 1 600 \text{ kWh/v}$

Lämmitysenergian kulutus = $3 989 / 3 493 \cdot 1,24 \cdot (542 710 \text{ kWh/v} + 1 600 \text{ kWh/v} - 112 752 \text{ kWh/v})$

+ $112 752 \text{ kWh/v} = 723 872 \text{ kWh/v}$

Huoneistojen (puhaltimet) arvioitu sähkönkulutus: $1 \text{ kW}/(\text{m}^3/\text{s}) \cdot 0,38 \text{ m}^3/\text{s} \cdot 8 760 \text{ h/v} = 3 329 \text{ kWh/v}$

Kiinteistösähkön määrä = $260 000 \text{ kWh/v} + 3 329 \text{ kWh/v} = 263 329 \text{ kWh/v}$

Rakennuksen sisäilmasto sekä ilmanvaihto- ja lämmitysjärjestelmä

Painovoimainen ilmanvaihto	<input type="checkbox"/>	Ulkoilmaventtiilit	<input type="checkbox"/>
Koneellinen poistoilmanvaihto	<input checked="" type="checkbox"/>	Tuloilman suodatus	<input type="checkbox"/>
Koneellinen tulo- ja poistoilmanvaihto	<input type="checkbox"/>	Lämmöntalteenotto	<input type="checkbox"/>
Lämmönjakotapa: Vesikiertoiset patterit	<input type="checkbox"/>	Jäähdytys	<input type="checkbox"/>
Ilmanvaihdon ilmavirrat on mitattu ja todettu riittäviksi vuonna		<input type="checkbox"/>	2004
Ilmanvaihtojärjestelmä on puhdistettu ja tasapainotettu vuonna		<input type="checkbox"/>	2011
Ilmastoinnin kylmälaitteiden kunto ja energiatohokkuus on tarkastettu vuonna		<input type="checkbox"/>	2011
Lämmitysjärjestelmä on tasapainotettu vuonna		<input type="checkbox"/>	2000

Liite 3 – Ikkunoiden lämmöneristys.

Hotelli AVA

TODISTUS

Karstulantie 6

00550 HELSINKI

14.5.2012

IKKUNALASIEN LÄMPÖARVO

olemme olleet yhteydessä kiinteistömme ikkunalasien toimittajaan selvittääksemme niiden lämpöarvon.

Ikkunat on valmistanut Lammin Ikkuna Oy, Paarmamäentie 2, 16900 LAMMI, PUH: 010-8411 700. Sieltä Herra Kolehmainen ilmoitti, että ikkunoidemme lämpöarvo on **u-1,2**.

Kunnioitavasti,



Jan Vairio

Kiinteistönhoitaja

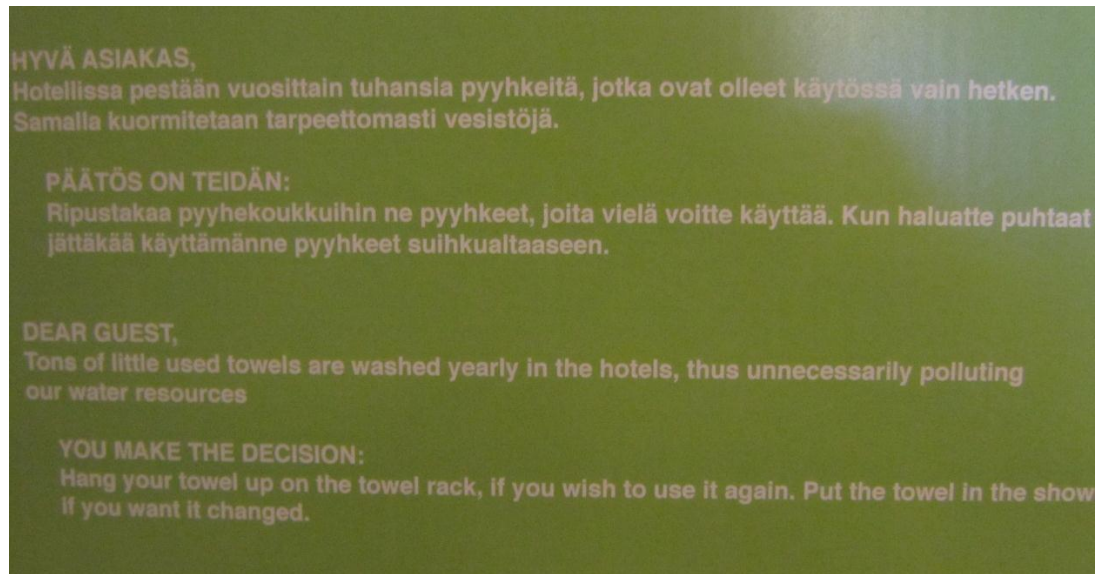
Ohjeita vihreämpään yöpymiseen

Me hotelli AVAssa olemme siirtyneet entistä ympäristöystävällisempään aikakauteen. Alla arjen pieniä tekoja joilla voitte olla mukana rakentamassa vihreämpää tulevaisuutta kanssamme.

- * Sammutattehan valot poistuessanne huoneesta.
Hiilijalanjälkeään voi vähentää 400 kilolla ja säästää noin 60 euroa, sammuttamalla viisi tarpeetonta valoa vuodessa tiloissa joissa niitä ei tarvita jatkuvasti. Kotitalouksien sähköstä 22 prosenttia kuluu valaistukseen. (Motiva).
- * Lämmityksen ollessa päällä, ikkunoiden sulkeminen lähtiessä vähentää energiankulutusta.
Jos jokaisena talvikuukauden päivänä jättää ikkunan päiväksi raolleen, tuottaa se sisälämmityksen kautta lähes kokonaisen hiilidioksiditonnin. Määrä on saman jonka yksi puu sitoo 50 vuodessa. (European comission 2012).
- * Lajittelemalla roskanne oikein helpotatte meitä niiden jatkokäsittelyssä. Roskisten värikoodit helpottavat lajittelua. Ohjeita jätteidenlajitteluun saatte myös halutessanne vastaanotosta.
Lajittelemalla paperin, pahvin ja biojätteen erikseen, voi vähentää jätteen määrän lisäksi ilmastonlämpenemistä aiheuttavaa metaanikaasua. Yksi lajittelematon kilogramma sekajätettä tuottaa puoli kiloa metaania. (Suomen ympäristökeskus 2012).
- * Vedenkulutuksen vähentäminen on arjen ekoteko.
Puolittamalla suihkussa käytetyn ajan kahdeksasta neljään minuuttiin, säästät saman verran vettä kuin kuluu aamuisen kahvikupillisen tuottamiseen. (Vattenfall 2012).
- * Ettehän heitä wc-pönttöön sinne kuulumattomia materiaaleja.
Vaaralliset jätteet kuten luottimet ja lääkkeet eivät katoa, vaan jatkavat matkansa vesistöön, ympäröivään luontoon ja ilmaan aiheuttaen vaaraa muille ihmisille. (Hsy 2012).

Mielipiteesi on meille tärkeä, kerro kokemuksestasi palautelomakkeen risuja ja ruusuja kohtaan. Kehitämme toimintaamme palautteen perusteella, jotta yöpyminen hotellissa olisi teille mieluista.

Liite 5 – Valokuvia 1 – Valot, pyyhkeet ja kylmälaitteiden sijoittelu.



a

Liite 6 – Valokuvia 2 – Energiansäästölamput.



Liite 7 – Suihkupäät.

NEOPERL

CASCADE® SLC
Vandsparer
Vattensparmun-
stycke
Säästösuutin
M24



NEOPERL

CASCADE® SLC
Vandsparer
Vattensparmun-
stycke
Säästösuutin
M22



Vandbesparende håndbruser
Vattenbesparande handdusch
Vedensäästö käsisuihku

Ecobooster

- Skift fra spare
- Med omkopplingsknapp
- Napin painalluksella



Liite 8 – Valokuvia 3 – Kertahuuhtova pisaari ja sekoittaja.



Liite 9 – Henkilökunnan perehdytyskansio.

Siirrymme AVAssa entistä ympäristöystävällisempään aikaan EU-kukka-sertifikaatin myötä. Tarvitsemme koko henkilökunnan apua päästäksemme tavoitteisiimme. Tässä pieniä tekoja, joilla voitte olla avuksi päivittäisissä toimissanne ja ohjeistaessanne asiakkaita:

- Veden kovuus on Helsingissä 4, joka tarkoittaa, että vesi on pehmeää eikä pesuainetta tarvita niin paljon pyykkiä pestäessä.
- Jätevesien mukana ei saa hävittää sinne kuulumattomia asioita, vaan asiakkaille on opastettava roskisten yms. käytöstä.
- Jatkamme edelleen asiakkaiden tehokasta ohjeistamista julkisen liikenteen käytössä. Kartat ja muut ohjeet löytyvät niille tarkoitettusta hyllystä vanhaan tapaan.
- Pyrimme säästämään energiaa mahdollisuuksien mukaan, joka onkin jo aloitettu hankkimalla energiansäästölamppuja hotellin kaikkiin tiloihin. Lisäksi toivomme kiinnittämään jatkossa huomiota valojen sammuttamiseen, kun tilat eivät ole käytössä. Asiakkaita voi ystävällisesti muistuttaa tästä periaatteesta myös huoneiden kohdalla.
- Mikäli havaitsette esimerkiksi vuotoja vesihanoissa tai vessanpöntöissä, on niistä ilmoitettava mahdollisimman pian asiaan kuuluvalla henkilöllä, jottei esimerkiksi vettä pääse valumaan hukkaan useita tunteja. Puhelinnumerot löytyvät ohjeistuskansiosta.
- Pyyhkeiden vaihdossa pätee vanhat periaatteet, eli niitä vaihdetaan vaan asiakkaan toivomuksesta.
- Käyttäessänne pesu- ja desinfiointiaineita noudattakaa niille suositeltuja määriä, liikkakäyttö kuormittaa turhaan luontoa.
- Jätteet lajitellaan niille kuuluviin astioihin ja asiakkaita opastetaan huoneissa olevien uusien roskakorien käytössä tarpeen mukaan. Värikoodit helpottavat kierrätyksessä.

Kaikille uusille työntekijöille on annettava riittävä koulutus neljän viikon kuluessa työsuhteen alkamisesta, ja koko henkilökunnalle on järjestettävä koulutusta vähintään kerran vuodessa. Lisäkysymyksissä voitte ottaa yhteyttä ympäristövastaava Juha Laineeseen. Ideoita ympäristöystävällisemmistä toimintatavoista otetaan jatkosuunnitelmia ajatellen mielellään vastaan. Kohti vihreämpää AVAa!



Servisole
PUHTAUDEN ERIKOISJOUKOT

Ympäristöohjelma

Servisolella on Clean Card laatusertifikaatti joka yksi osa alue on ympäristö.

Servisole Oy Siivouspalvelu noudattaa toiminnassaan ympäristönsuojelua koskevia lakeja ja määräyksiä. Servisolen ympäristöohjelmassa noudatetaan Joutsenmerkin siivousliikkeille suunnittelemaa ympäristöohjelmaa, jossa keskitytään ympäristökuorman vähentämiseen ympäristöystävällisten aineiden valinnalla, jätteiden vähentämisellä ja lajittelulla, sekä autoilun vähentämisellä ja kestävän kehityksen mallilla.

Laadimme asiakkaillemme pyynnöstä jätteiden lajitteluohjeita ja opastamme sekä autamme valvomaan yhteisesti sovittuja jätteenlajitteluohjeita asiakaskohteissamme.

Ympäristövastaavamme Marja-Leena Luukkonen osallistuu alan koulutuksiin ja ylläpitää osaamista jatkuvalla tietojen päivityksellä sekä lainsäädännön että parhaiden toimintatapojen osalta yrityksessämme. Marja-Leena vastaa henkilöstömme koulutuksista ja opastuksista ympäristöasioissa.

Tarvike- ja aineitoimittajamme on Berner Osakeyhtiö jolla on sertifioidut ISO 9001:2000 ja ISO 14001:1996 laatu- ja ympäristöjärjestelmät.

Ympäristöpolitiikassamme kiinnitetään huomiota mm. seuraaviin asioihin:

- Pakkausjätteen minimointi
- Ympäristöystävällisten vaihtoehtojen valinta kaikissa hankinnoissa
- Ympäristöystävällisten pesu- ja puhdistusaineiden käyttö
- Käytettävien tuotteiden laatu- kerralla oikein
- Kuljetusten ja autolla tehtävien siirtymien määrän ja reittivalintojen optimointi
- Alle 3 vuotta vanhojen autojen käyttö
- Energian ja vedenkulutuksen vähentäminen
- Kierrätyksen tehostaminen niin asiakkailta kuin omistajien toimitiloissa

Liite 11 – Jätehuoltosopimus.

Tässä lista L&T:n jatkossa keräämistä jakeista:

Sisätiloissa (astiat lastauslaiturin oven takana sekä 1 tietosuoja-astia kerroksissa)

- 1x660l keräyspahvi, tyhjennykset kahden viikon välein
- 2x240l tietosuoja, tyhjennykset neljän viikon välein
- 2x140l keräyspaperi, tyhjennykset kahden viikon välein

Jätehuoneessa:

- 1 pahvirullakko, tyhjennys kahden viikon välein

Veera Kouri

Lassila & Tikanoja Oyj, Sentnerinkuja 1, 00440 Helsinki
Puh. +358 50 385 6593, faksi +358 10 636 6050
E-mail: veera.kouri@lassila-tikanoja.fi, <http://www.lassila-tikanoja.fi>

Ja

HSY keräämä

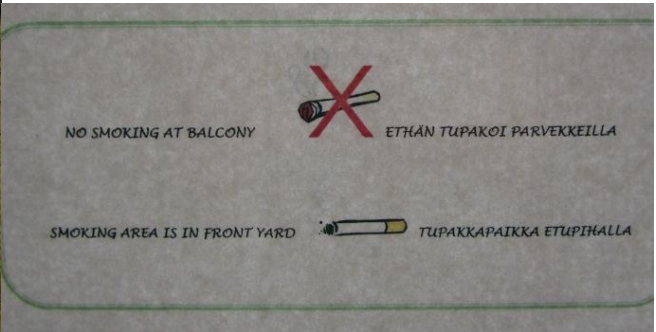
4 x 660l 2xvko **sekajäte**

1 x 240l 1xvko **biojäte**



Hostelli Aava 14.5.2012

Liite 12 – Valokuvia 4 – Ulkovalojen ajastin ja tupakointikielto.



Liite 13 – Ohjeistus julkisesta liikenteestä.

Keskustaan:

Mäkelänkadulta ratikka 7A Aleksanterinkadulle. Pysäkki esim. Stockmannin edessä.

Mäkelänkadulta bussit Rautatientorille: kaikki bussit lukuunottamatta numeroita 51, 516, 640.

Takaisin hotellille ratikalla 7B tai busseilla jotka kulkevat Mäkelänkatua pitkin (lähin pysäkki Hattulantie tai Rautalammintie). Yöaikaan myös bussit jotka kulkevat Hämeentie* pitkin. (Lentokenttäbussilla ei voi tehdä Helsingin sisäisiä matkoja).

To city centre:

From Mäkelänkatu-street tram 7A to Aleksanterinkatu-street. Stop for example in front of departure store Stockmann.

From Mäkelänkatu-street buses to the Main Railway-station: All buses except 51, 516, 640.

Back to hotel tram 7B or any buses that go along Mäkelänkatu (the nearest stop is called Hattulantie or Rautalammintie). During the night-time also buses that go along Hämeentie*.
(No travels inside Helsinki city-area with airport-bus).



Please let us know how satisfied you were with our service. Your opinion is most highly valued.

Date: ___/___/___20___ Room no.: ___

					
	Excellent	Good	Ok	Not good	Bad
Did you find it easy to make your reservation?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Did you feel welcome?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
What was your general impression of our premises?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
How did you like your stay?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Were all your requests fulfilled?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
How did you like the interior of your room?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
How did you like breakfast?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
How do you rate our price-quality-ratio?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Was it easy for you to get here?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
What do you think of our location?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comments and suggestions:

Age: under 20 20-35 36-55 over 55

Sex: Female Male

<p>How did you find us?</p> <p><input type="radio"/> been here before</p> <p><input type="radio"/> radio</p> <p><input type="radio"/> internet</p> <p><input type="radio"/> magazine</p> <p><input type="radio"/> other _____</p>	<p>How did you make a reservation?</p> <p><input type="radio"/> www.ava.fi</p> <p><input type="radio"/> varaukset@ava.fi</p> <p><input type="radio"/> +358 (0)9 774 751</p> <p><input type="radio"/> at reception</p> <p><input type="radio"/> other _____</p>
---	--

I would like to participate in the prize draw.

My contact information:

Name _____

Tel. _____

Address _____

E-mail _____



Hotelli AVA

RAPORTTI

VASTUULLINEN YRITYSTOIMINTA

Vastuullinen yritystoiminta koostuu kolmesta toisiaan tukevasta osa-alueesta: taloudellisesta, sosiaalisesta ja ympäristövastuusta. Vastuullisesti toimiva yritys luo hyvinvointia asiakkailleen, henkilöstölleen, omistajilleen ja muille sidosryhmilleen ja kantaa vastuunsa ympäristöstä.

Toimintamme perustuu yhtiön missioon, toiminta-ajatukseen, strategiaan ja arvoihin sekä sidosryhmiemme ja yhteiskunnan muuttuviin tarpeisiin. Noudatamme kansainvälisiä, kansallisia ja paikallisia lakeja ja sopimuksia.

Olemme aktiivisesti kartoittaneet alkuvuoden ajan Hotelli AVA:n toimintakenttää ja sitä, miten toimintamme sijoittuu siihen, kun sitä tarkastellaan vastuullisen yritystoiminnan mittarein.

Perusteet vastuulliselle yritystoiminnalle olemme saaneet Elinkeinoelämän keskusliitto EK:n laatimista ohjeistuksista.

Tavoitteet Hallitus on asettanut tavoitteeksi kartoittaa nykyisen toimintamme ja toimintatapamme suhteessa vastuullisen toiminnan periaatteita, mieltä ja esittää parannusehdotuksia ja toimia asiassa entistä läpinäkyvämmiin.

Tarkoituksena on lisätä toimintamme vastuullisuutta resurssien puitteissa. Toimintamme vastuullisuus tulee myös näkymään markkinoinnissa ja se näkökulma nostetaan omaksi osaksi uusissa projekteissa ja hankinnoissa. Tavoitteena on koko henkilöstömme sitoutuminen vastuulliseen yritystoimintaan.

Kartoitus Lähdimme toteuttamaan projektia siten, että kartoitimme toimintamme eri osa-alueita, niin taloudellisen-, sosiaalisen-, sekä ympäristövastuullisuuden kannalta. Ympäristövastuullisen toiminnan kartoittamisen pohjaksi otimme pohjoismaisen Joutsenmerkin hakuprosessiin vaadittavan, majoitusliikkeille laaditun kriteeristön. Tiedossa oli, että ko. kriteerit edustavat vaativasti ympäristövastuullisen toiminnan tavoitteita.

Taloudellisesta vastuusta olemme keskustelleet säätiön henkilöstön puitteissa ja tarkastelleet toimintamme taloudellista tulosta ja sen tunnuslukuja. Sosiaalisesta vastuullisuudesta olemme käyneet keskustelua sekä henkilökuntamme kuin yhteistyökumppaniemme kanssa ja olemme täten voineet todeta sen nykytilan.

Tilanteemme eri osa-alueilla toukokuussa 2011

Taloudellinen vastuullisuus todettiin hyväksi. Säätiön viimevuosien liiketoiminnan tulos on ollut kannattavaa. Olemme toimineet kilpailukykyisesti ja tuloksemme on saavuttanut, jopa ylittänyt hallituksemme asettamat tuotto-odotukset. Toimintamme on tuottanut tuloa yhteiskunnalle ja antanut hyvät puitteet huolehtia sosiaalisesta- ja ympäristövastuullisuudesta.

Sosiaalisen vastuullisuuden kartoituksessa huomio jakautui oman henkilökuntamme ja yhteistyökumppaniemme toiminnan tarkasteluun.

Oman henkilökunnan hyvinvointia seurataan aktiivisesti esimiestyössä. Lisäksi viimeksi 2009 olemme tehneet henkilökunnan työhyvinvoinnin kartoituksen (sisäinen syke/Tulecor Oy) ja siinä saadut tulokset ilmaisivat selvästi onnistumisemme.

Työympäristömme turvallisuutta tarkastellaan säännöllisesti mm.

työturvallisuustoimikunnan toimesta, jonka yksi jäsen on vastaanoton Anne Salo.

Työntekijöiden fyysistä henkistä hyvinvointia olemme pystyneet ylläpitämään, tarjoamalla Liikunta-/kulttuuriseteleitä, kiinteistössä uusittiin alkuvuodesta kuntoiluhuone sekä 2 kertaa vuodessa TYKY –päiviä.

Erittäin tärkeä sosiaalisen vastuullisen päätös tehtiin alkukesästä, kun hallituksemme hyväksyi aularemonin kesälle 2011. Tässä pystymme parantamaan niin henkilökuntamme turvallisuutta, työergonomiaa, työssä viihtymistä ja jaksamista sekä asiakkaidemme viihtyvyyttä ja vastaanottotilojen toiminnallisuuksien parantumista myös heidän näkökulmastaan. Tällä on näin tietenkin positiivisia vaikutuksia myös taloudelliseen toimintaamme, joka edesauttaa sillä sektorilla vastuullisen toimintaperiaatteiden toteutumismahdollisuuksia.

Tiedustelimme myös pääyhteistyökumppaniemme vastuullisen toiminnan toteutumisia ja saimme kaikilta kirjalliset yhteenvedot näiden asioiden huomioimisesta heidän toiminnassa.

Ympäristö vastuullisuus oli osa-alueista konkreettisin, mutta myös laajin selvitettävä. Joutsenmerkin seikkaperäisen kartoitus pohjan mukaisesti kävimme läpi energian, pesuaineet, ravintolatoiminnan, toimistotuotteet ja –käytännöt sekä jätehuollon. Useissa kohdissa olimme jo merkkiin vaaditulla tasolla, mutta useissa emme voineet täyttää vaadittua tasoa.

Kustannuksiltaan suurimpia haasteita tulisi huoneiden valaistuksenohjauksesta, joka huomioisi majoittujan läsnäolon esim. avainkortin avulla sekä wc istuinten kaksoishuuhTELUIDEN puuttumisesta.

Joutsenmerkin suorat kustannukset olisivat olleet n. 6000€/vuosi.

Kemikaalipuolella oli tilanne erittäin hyvällä mallilla, kun Servisole/HouseKeep service Oy on juuri uusinnut valikoimansa myös vastaamaan asiakkaiden tiukentuneisiin vaatimuksiin.

Näitä teemme jo oikein

Tähän on listattu muutamia asioita, joita Hotelli AVA:ssa tehdään jo niin, että voimme todeta se olevan meillä kunnossa.

- jätteen lajittelu (energia, paperi, pahvi, sekajäte), pl. huoneet.
- kokouksissamme tarjotaan hanavettä
- säätöön asiamiehen työsuhteauto on käyttövoimaltaan hybridi
- aulan tulevassa remontissa on materiaalivalinnoissa kiinnitetty huomiota kestäviin ja luonnonmukaisiin materiaaleihin.
- kannustamme asiakkaitamme säästämään pyyhkeiden pesun aiheuttamalta ympäristön rasitukselta.
- vietimme Earth Hour tuntia 26.3.2011. Sammutimme kaikki ylimääräiset valot kiinteistöstämme ja informoimme asiakkaita tästä kampanjasta.

- palautamme mustekasetit toimittajien ohjeiden mukaisesti kierrätykseen.
- olemme remontoineet kuntoiluhuoneen ja tarjoamme sen ilmaiseksi henkilökunnan ja vieraidemme käyttöön.

Suunniteltuja muutoksia

Henkilökunta ymmärtää, että tämä on uusi vahvistettu suunta toiminnassamme ja tästä edes tulemme päätöksissämme huomioimaan myös vastuullisen toiminnan vaatimukset ja sovitut linjaukset. Olemme löytäneet jo hyvin kevyesti toteutettavia asioita, jotka vievät meitä oikeaan suuntaan ja antavat vieraillemme viitteitä vastuullisen toiminnan arvomaailmastamme.

Olemme päättäneet, ettemme ainakaan toistaiseksi aloita Joutsenmerkin hakuprosessia. Sen sijaan otamme tarkasteluun hieman väljemmän ja edullisemman, mutta laajemmin Euroopassa tunnetun EU-kukka merkin (EU-ecolabel) kriteeristön, jonka olemme juuri saaneet käyttöömmemme. Tämän merkin lisenssi- ja tarkastusmaksut olisivat n. 1000€/vuosi. Kun kartoitus on tehty, lasketaan tarvittavien muutosten aiheuttamat kulut ja arvioidaan haluammeko aloittaa muutokset ja hakuprosessin.

Tässä esimerkkejä tulevista muutoksista:

Taloudellinen vastuullisuus

- Etenemme hallitusti kohti vastuullisempaa toimintaa ja teemme ratkaisut taloudellisten voimavarojen puitteissa.
- Kerromme markkinoinnissa ja yrityksemme julkaisuissa läpinäkyvästi tavoitteistamme ja toteutuneista muutoksista vastuullisemman toiminnan puolesta ja vahvistamme näin bändimielikuvaamme.
- Kartoitamme mahdollisuuden EU-ecolabel merkin saantiin.

Ympäristövastuullisuus

- Remontin yhteydessä aulan vesiautomaatti vaihdetaan vesijohtoverkkoon liitettäväksi.
- Ainakin osa sähköstämme tuotetaan uusiutuvilla luonnonvaroilla
- Huoneissa mahdollistetaan asiakkaiden jätteiden lajittelu ja informoidaan erikoisjätteiden keräyksestä vastaanotossa (esim. paristot).
- Huoneiden kertakäyttömukit korvataan pestävillä.
- Aamiaiselle etsitään eco, luomu, lähituottajien sekä reilun kaupan tuotteita.
- Laukkuhuoneeseen asennetaan liiketunnistimella toimiva valaistus.
- Selkeytämme ravintolan biojäteastian merkintöjä palautuskärryissä.

Sosiaalinen vastuullisuus

- Tutkimme Instituutin henkilökunnan kanssa tarvetta/mahdollisuutta vaihtaa työterveyspalvelut toiselle palveluntarjoajalle.
- Esitämme kuntoiluhuoneen opastetun käytön tilaamista.
- Parannamme huonesiivoajien työoloja ja -turvallisuutta hankkimalla uusi puhelinjärjestelmä, jossa jokaisella siivoajalla on oma puhelin mukana.
- Hankimme tarvittavaa koulutusta EA ja paloilmainsinjärjestelmän koulutukseen.
- Kannustamme venäjän kielen opiskelussa.

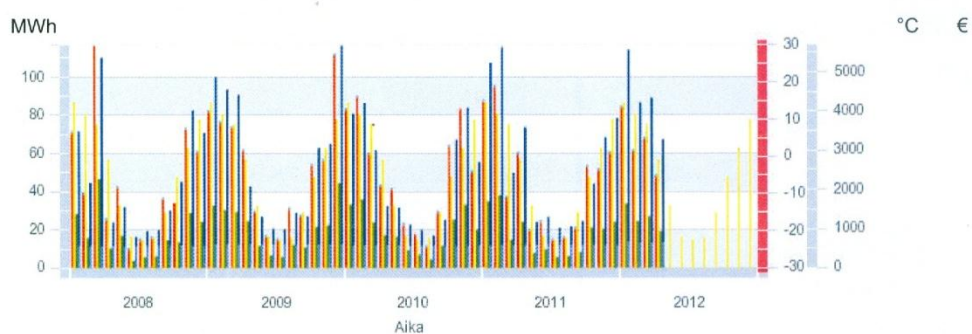
Liite 16 – Kemiallisten tuotteiden käytön seuranta.

Kaukolämmön seuranta

Kulutuspisteen numero: 720
KARSTULANTIE 6, 00550 Helsinki

Raportti ajanjaksolle: Käyttö 1/2008 - 12/2012

Raportti luotu: 24.4.2012 klo 10:48:43



- Käyttö
Summa: 2 580,72 MWh
Keskiarvo: 43,01 MWh
Minimi: 10,08 MWh (6/2008)
Maksimi: 116,62 MWh (3/2008)
- Ennuste
Summa: 3 000,00 MWh
Keskiarvo: 50,00 MWh
Minimi: 15,00 MWh (7/2008)
Maksimi: 87,00 MWh (1/2008)
- Primäärienergia
- Vesivirtamaksu
- Energiamaksu

Liite 18 – Kiinteistöhoitaja Vairion todistus hiekoittamisesta ja pihan hoidosta.

Hotelli AVA	TODISTUS
Karstulantie 6	
00550 HELSINKI	14.5.2012

TODISTUS PIHA-ALUEIDEN HOIDOSTA ILMAN KEMIKAALEJA

Omistamamme kiinteistön (Karstulantie 6), jossa Hotelli AVA tuottaa majoituspalveluita, piha-alueiden kunnossapito on ulkoistettu paikalliselle Alppilan Kiinteistö Oy, - kiinteistöyhtiölle.

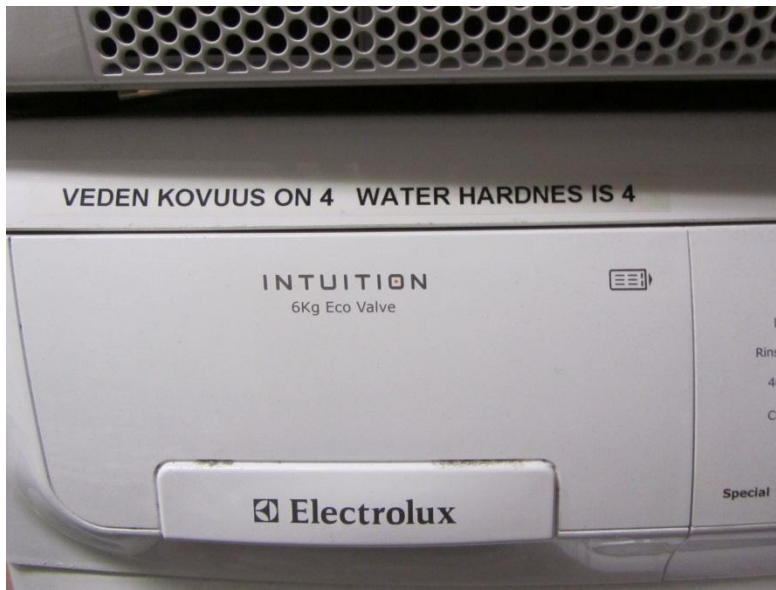
Heidät on ohjeistettu toimimaan mahdollisimman ympäristöystävällisesti ja olemme kieltäneet kemikaalien käyttämisen talvella liukkauden estämiseksi. Käytämme tähän tarkoitukseen ainoastaan hiekoitushiekkaa.

Myöskään viheralueiden hoidossa emme käytä mitään kemikaaleja. Viheralueiden kastelu hoidetaan täysin sadevedellä.

Kunnioitavasti,


Jan Vairio
Kiinteistöhoitaja

Liite 19 – Valokuvia 5 – Veden kovuus ja pesuaineannostelija.



Tuholaishallinnan sopimus C 8457

Sopimus on voimassa yhden vuoden (1) alkaen 17.01.2011 ja jatkuu toistaiseksi kolmen (3) kuukauden irtisanomisajalla.

Asiakas: Hotelli AVA
Yhteyshenkilö: Jan Vairio

Toimittaja: Rentokil tuholaistorjunta
Yhteyshenkilöt: Heikki Ahonen
Ari Riistama
Jouni Siltala

AVA-Instituutin säätiö Hotelli AVA os. Karstulantie 6, 00550 Helsinki

Torjuntakohde 1:

Rotat ja hiiret

Torjunta-alue:
Toimenpiteet:

Hotellin sisätilat kokonaan, lastaus- ja jätealueet.
Neljä (4) torjunta-/tarkastuskäyntiä sopimusvuoden aikana.
Mahdolliset käynnit rutiinikäyntien välillä on veloituksetta

Tarkastuskohde 1:

Tarkastus-alue:
Toimenpiteet:

Torakat ja elintarviketuhohyönteiset
Hotellin keittiö, ravintola ja niihin kuuluvat varastot
Neljä (4) tarkastus-/torjuntakäyntiä sopimusvuoden aikana.
Tarkastustyössä käytetään torakkaindikaattoreita ja muita
hyönteisindikaattoreita joiden käytössä ei ole varoaikoja.
Mahdolliset käynnit rutiinikäyntien välillä on veloituksetta

Tarkastuskohde 2:
Toimenpiteet:

Lutikat, torakat ym haittahyönteiset
Tarkastuskäyntien yhteydessä tarkastetaan asiakkaan ilmoittamat
akuutit hyönteis- ja muut tuholaisongelmat hotellissa ja sopimuksen
ulkopuolella erikseen tarvittavista torjuntakäynneistä annetaan erilliset
tarjoukset toimenpide-ehdotuksineen ja kustannusarvioineen.

Koulutusohjelma:

Rentokil järjestää kerran vuodessa perusteellisen koulutuksen Hotelli
AVA:n järjestämissä tiloissa kohderyhmänä hotellin henkilökunta,
huoneiden siistijät ja mahdolliset muut yhteistyökumppanit.
Koulutus sisältää:
-Ludeongelmien ja torakkaongelmien ehkäisyyn ja varhaiseen
tunnistamiseen liittyvistä asioista hotellimaailmassa
-muut mahdolliset haittahyönteiset, rotat ja hiiret hotellimaailmassa
-Ludetarkastuksen ja torakkatarkastuksen demonstrointi ja
tarkastusraportin teko
-tarkastusraporttipohjat räätälöityinä ja ohjeistukset ongelmatilanteissa
-henkilöstön ohjeistus hotellin asiakkaalle annettavasta opastuksesta
ongelmatilanteissa
-koulutuksen kesto kaksi-kolme tuntia erikseen sovittuna ajankohtana

- Takuu:** Rentokil sitoutuu Hotelli AVA:n tekemästä havainnosta tulemaan tekemään tarkastukset ja niihin liittyvät tarvittavat toimenpiteet arkipäivisin joko samana päivänä tai viimeistään seuraavana arkipäivänä edellämainitulla tavalla. Näistä tarkastuksista aiheutuvista torjuntatoimenpiteistä Rentokil antaa toimenpide-ehdotukset kustannusarvioineen erikseen. Mahdolliset tarkastuskäynnit rutiinikäyntien välissä Rentokil suorittaa veloitusetta.
- Raportointi:** Rentokil-raportointijärjestelmä (omavalvonta/tuholaistorjunta ja pestnet-online)
- Maksuehto:** 30 pv netto
- Hinta:** Asiakas maksaa tästä palvelusta 100,- € alv 0% kuukaudessa.
- Laskutus:** Vuosittain alv 0%

RENTOKIL YHTEYSHENKILÖT

Tikkurilantie 141, 01530 Vantaa
(09) 020 789 3205
-laskutus ym. asiat

www.rentokil.fi
etunimi.sukunimi@rentokil-initial.com

Tilausjärjestelmän tilauksien vastaanotto, sopimusasiat ja erilliset tarkastuspyynnöt:**Pääkaupunkiseutu ja Uusimaa:**

Ari Riistama	gsm 040 864 9997	ari.riistama@rentokil-initial.com
Teemu Vanhanen	gsm 040 772 1264	teemu.vanhanen@rentokil-initial.com
Heikki Ahonen	gsm 040 760 7717	heikki.ahonen@rentokil-initial.com

Tampereen seutu ja Itä-Suomi:

Jukka Härmä gsm 040 237 896 jukka.harma@rentokil-initial.com

Turun seutu ja Länsi-Suomi:

Pasi Partanen gsm 040 742 8590 pasi.partanen@rentokil-initial.com

Teknilliset asiat, erikoislausunnot, kehitystyö ja laadunvalvonta:

Jouni Siltala gsm 0400 354 926 jouni.siltala@rentokil-initial.com

Toimitusjohtaja Harri Siukosaari puh. 020 789 3205 harri.siukosaari@rentokil-initial.com

Helsingissä 26 / 1 2011



Heikki Ahonen
Avainasiakaspäällikkö
Rentokil Ambius Oy

Liite 21 – Valokuvia 6 – Käytössä olevat paperit ja virvoitusjuoma-automaatti.

