

KIINTEISTÖNHOIDON HANKINTAPROSESSIN KEHITTÄMINEN

Jukka Puhto, Anne Tiainen



TEKNILLINEN KORKEAKOULU
TEKNISKA HÖGSKOLAN
HELSINKI UNIVERSITY OF TECHNOLOGY
TECHNISCHE UNIVERSITÄT HELSINKI
UNIVERSITE DE TECHNOLOGIE D'HELSINKI

KIINTEISTÖNHOIDON HANKINTAPROSESSIN KEHITTÄMINEN

Jukka Puhto, Anne Tiainen

Jakelu:

Teknillinen korkeakoulu

Rakentamistalous

PL 2100

02015 TKK

Puh. 09 451 3743

Fax 09 451 3758

E-mail: leena.honkavaara@hut.fi

© TKK Rakentamistalous

ISBN 951-22-5673-8

ISSN 1456-9329

Otamedia Oy

Espoo 2001

ESIPUHE

Tämä raportti julkaistaan osana Laatusystematiikka kiinteistönhoidon ohjausjärjestelmissä –tutkimusta. Tutkimuksen tavoitteena on kehittää kiinteistönhoidon hankinta- ja sopimusaikaista laadunhallintaprosessia sekä niihin liittyviä tilaajatoimintoja. Tässä raportissa on kuvattu kiinteistönhoidon hankintaprosessi ja siihen liittyvät toimintaohjeet.

Laatusystematiikka kiinteistönhoidon ohjausjärjestelmissä –tutkimus on osa TEKES:n ProBuild –teknologiaohjelmaa. Tutkimuksen johtoryhmään osallistuivat seuraavat henkilöt:

Kauko Hinkkanen	Engel Palvelut Oy
Tuomas Kaarlehto	Rapro Oy
Raimo Kankaanpää	Nokia Real Estate
Jouko Kankainen	Teknillinen korkeakoulu
Tapio Lehtonen	ABB Kiinteistöpalvelut Oy
Erkki Mansikkamäki	Senaatti-kiinteistöt
Jani Nieminen	Sato-yhtymä Oyj
Jukka Pekkanen	TEKES
Martti Sirén	Helsingin kaupunki / Kiinteistövirasto / Talo-osasto
Hannu Soikkeli	YIT Rapido Kiinteistöpalvelut Oy
Rauno Turunen	Yleisradio Oy.

Tutkimus on tehty Teknillisen korkeakoulun rakentamistalouden laboratoriossa professori Jouko Kankaisen johdolla. Tutkimusta on ohjannut tutkimuspäällikkö Jukka Puhto ja päätutkijana on toiminut tekn. yo Anne Tiainen, os. Korhonen.

Espoossa 1.12.2000

Jukka Puhto

TIIVISTELMÄ

Tekijät:

Jukka Puhto, Anne Tiainen os. Korhonen

84 sivua

Avainsanat:

palvelut, kiinteistönhoito, hankinta, laatu, laadunhallinta

Tutkimuksen tavoitteena oli muodostaa kiinteistönhoidon hankintaprosessin kuvaus kiinteistönhoidon hankintavastaavan näkökulmasta. Hankintavastaava voi olla esimerkiksi isännöitsijä, konsultti tai itse kiinteistön omistaja. Kiinteistönhoidon tilaajana ja maksajana tutkimuksessa pidettiin kiinteistön omistajaa.

Tutkimus perustui kirjallisuuteen sekä kiinteistönhoidon tilaajien ja palvelujen tuottajien keskuudessa tehtyihin asiantuntijahaastatteluihin. Tutkimuksen teoreettisena lähtökohtana oli palveluita, laatua, prosessiajattelua ja kiinteistöjen ylläpitoa koskeva kirjallisuus. Haastattelujen pohjalta muodostettiin alustava hankinnan nykytilannetta kuvaava malli, jota täydennettiin kirjallisuuden perusteella.

Kiinteistönhoidon hankinnan kehittäminen –tutkimus on osa laajempaa Kiinteistönhoidon laatusystematiikka –tutkimusta, jota tehdään Teknillisen korkeakoulun rakentamistalouden laboratoriossa. Tutkimuksen päätavoitteena on kiinteistönhoidon hankinnan ja sopimusaikaisen laadunhallinnan kehittäminen. Kiinteistönhoidon laatusystematiikka - tutkimuksen johtoryhmään osallistuvat ABB Kiinteistöpalvelut Oy, Engel Palvelut Oy, Helsingin kaupungin kiinteistöviraston talo-osasto, Nokia Real Estate, Rapro Oy, SATO –Yhtymä Oy, Sonera Oy, Senaatti-kiinteistöt, YIT Rapido Kiinteistöpalvelut Oy ja Yleisradio Oy.

Lisääntynyt ympäristötietoisuus ja asiakaslähtöisyyden korostuminen ovat nousseet voimakkaasti esiin kiinteistöalalla viime vuosina. Näiden trendien kohdistamat vaatimukset kiinteistön elinkaaren aikaisiin toimintoihin sekä lisääntynyt kiinteistönhoidon ostopalvelujen käyttö ovat asettaneet paineita kiinteistönhoidon hankintaprosessin kehittämiseksi. Tilaajan on kiinteistöhoitopalveluita kilpailuttaessaan pystyttävä määrittelemään haluttu palvelusisältö ja kuvaamaan eri osapuolien palveluille kohdistamat vaatimukset tarjouspyyntöasiakirjoissa ja kiinteistöhoitosopimuksessa. Tällä vältetään sopimuskauden aikaisia ostetun palvelun kattavuutta ja laatutasoa koskevia ristiriitoja.

Tutkimuksen keskeisiä tuloksia ovat kiinteistönhoidon hankinnan prosessikuvaus ja prosessin eri vaiheista laaditut toimintaohjeet. Hankintaprosessin kuvaus toimintaohjeineen parantaa tilaajan kiinteistöhoitopalvelujen tilaajatoimintojen asiakaslähtöisyyttä ja yleistä hallittavuutta. Prosessiin sisältyvät toiminnot muodostavat kokonaisuuden, jonka tuloksena syntyvät kiinteistönhoidon kilpailuttamisessa tarvittavat tarjouspyyntöasiakirjat. Tarjouspyyntöasiakirjoja ovat kaupalliset asiakirjat, kuten sopimusohjelma, vastuurajaliitteet, tarjouslomake ja yksikköhintaluettelo, ja toimeksiannon teknisen palvelusisällön kuvaava kiinteistöhoitosuunnitelma ja palvelutasokuvaus.

ABSTRACT

Procurement of facility maintenance services

Authors:

Jukka Puhto, Anne Tiainen

84 pages

Keywords:

services, maintenance, process, maintenance plan, tender invitation documents

The aim of this study was to describe the process of procurement facility maintenance services. The process is described from the standpoint of a buyer of maintenance services, which is usually the owner of a building. The study was based on literature and interviews done among building owners and suppliers of maintenance services. The theoretical base of the study was common service and quality theories, and also the literature on processes and facility maintenance. As a result of the interviews, a tentative process model was formed and the final model was then finished on the basis of the literature.

This study was part of a larger research project called Quality Systematics for Maintenance Services. The research is taking place at Helsinki University of Technology in the Laboratory of Construction Economics and Management. The main objective of the research is to develop the procurement tools for buyers of maintenance services. The management team of the project, Quality Systematics for Maintenance Services, is composed of ABB Kiinteistöpalvelut Oy, Engel Palvelut Oy, the City of Helsinki, Nokia Real Estate, Rapro Oy, SATO –Yhtymä Oyj, Sonera Oyj, State Real Property Agency, YIT Corporations and YLE-the Finnish Broadcasting Company.

In the last few years the awareness of environmental matters has increased and the importance of customer satisfaction has been better understood in the facility business. These facts as well as the increased outsourcing of maintenance services have put pressure on building owners to improve the methodical planing of maintenance as well as their skills in compiling the documents for tender invitation. In order to avoid unnecessary disagreements and risks during the contract period, the buyer has to be able to define the service demanded and the quality requirements for services in the tender invitation documents and in the maintenance contract.

The main result of this study is a flow chart of procurement for maintenance services. Process and its procedures improves the buyer's ability to take the tenant's needs into consideration and to control the total process when contracting-out the maintenance services. The result of the process is the tender invitation documents. The documents consist of commercial documents such as scope of the contract, limits to responsibilities, bid form and unit price list, and also of the maintenance plan, which describes the duties and level of quality. The process developed concentrates mainly on the drawing up of the maintenance plan and its contents requirements. The maintenance plan is based on maintenance service products and on requirements of a real estate, owner, tenants, the authorities and the environment.

SISÄLLYSLUETTELO

ESIPUHE	4
TIIVISTELMÄ	5
ABSTRACT	6
SISÄLLYSLUETTELO	7
KÄSITTEET	9
1 JOHDANTO	13
1.1 TUTKIMUKSEN TAUSTA	13
1.1.1 <i>Kiinteistöalan murros</i>	13
1.1.2 <i>Alan ongelmat</i>	14
1.1.3 <i>Tutkimuksen tavoitteet ja rajaukset</i>	14
2 PALVELUJEN HANKINTA	17
2.1 PALVELUTUOTTEIDEN ERITYISPIIRTEET.....	17
2.2 PALVELUN LAATU	18
2.3 PALVELUJEN HANKINTAAN VAIKUTTAVAT PALVELUJEN OMINAISUUDET	20
2.4 PALVELUJEN HANKINTAPROSESSI	22
3 KIINTEISTÖNHOITO	24
3.1 KIINTEISTÖNHOIDON ROOLI KIINTEISTÖLIIKETOIMINNASSA.....	24
3.2 KIINTEISTÖN ELINKAARENHALLINTA	26
3.3 KIINTEISTÖNHOIDON ASIAKKAAT JA SIDOSRYHMÄT.....	29
3.3.1 <i>Asiakkaiden jaottelu</i>	29
3.3.2 <i>Omistajan strategiat ja tavoitteet</i>	30
3.3.3 <i>Käyttäjien strategiat ja tarpeet</i>	31
3.3.4 <i>Viranomaisten minimivaatimukset</i>	32
3.3.5 <i>Ympäristöasioiden hallinta</i>	33
3.4 KIINTEISTÖNHOIDON TUOTTEET.....	36
3.4.1 <i>Kiinteistönhoidon tuotteiden yleiset ominaisuudet</i>	36
3.4.2 <i>Hoito ja huolto</i>	38
3.4.3 <i>Ulkoalueiden hoito</i>	39
3.4.4 <i>Siivous</i>	41
3.4.5 <i>Tukipalvelut</i>	43
4 KIINTEISTÖNHOIDON HANKINTAPROSESSI	45
4.1 KIINTEISTÖNHOIDON HANKINTAPROSESSIN KEHITTÄMISEN PERIAATTEET	45
4.2 KIINTEISTÖNHOIDON TARVESELVITYSVAIHE.....	48
4.2.1 <i>Kiinteistönhoidon tarveselvitysvaiheen osaprosessit</i>	48
4.2.2 <i>Hankinnan lähtötietojen selvittäminen</i>	49
4.2.3 <i>Kiinteistönhoidon lähtötason kartoittaminen</i>	51
4.2.4 <i>Omistajan tavoitteiden selvittäminen</i>	53
4.2.5 <i>Käyttäjien tarpeiden selvittäminen</i>	55

4.3	KIINTEISTÖNHOIDON HANKINNAN SUUNNITTELUVAIHE	57
4.3.1	<i>Kiinteistönhoidon hankinnan suunnittelun vaiheet</i>	57
4.3.2	<i>Kiinteistönhoidon organisointitavan suunnittelu</i>	58
4.3.3	<i>Kiinteistönhoidon tavoitetason suunnittelu</i>	61
4.3.4	<i>Kiinteistöhoitosuunnitelman laadinta</i>	63
4.3.5	<i>Kiinteistönhoidon laadunhallinnan suunnittelu</i>	65
4.4	TARJOUSPYYNTÖVAIHE	69
4.4.1	<i>Tarjouspyyntövaiheen asiakirjat</i>	69
4.4.2	<i>Tarjouspyynnön laadinta</i>	73
4.4.3	<i>Tarjoustusten vertailu</i>	75
4.4.4	<i>Sopimusneuvottelu</i>	78
5	JOHTOPÄÄTÖKSET	80
	KIRJALLISUUS.....	83
	LIITTEET	90
LIITE 1	TARJOUSPYYNTÖKIRJE.....	91
LIITE 2	KIINTEISTÖNHOITOSOPIMUS	94
LIITE 3	VASTUURAJALIITE.....	106
LIITE 4	ESIMERKKI KIINTEISTÖNHOITOSUUNNITELMAN TEHTÄVÄOSASTA	107
LIITE 5	KIINTEISTÖNHOIDON TAVOITETASON KUVAUS	126
LIITE 6	TARJOUSLOMAKE.....	127
LIITE 7	HINTAVERTAILUTAULUKKO	128
LIITE 8	TARJOUSVERTAILUTAULUKKO	129
LIITE 9	SISÄILMASTON LAADUNMITTAUSLOMAKE	130
LIITE 10	ENERGIANSÄÄSTÖN PALKKIOMALLI.....	131
LIITE 11	KASVITÖIDEN LAADUNMITTAUSLOMAKE	132

KÄSITTEET

Bruttovuokra (Gross rent)

Vuokra, jolla katetaan kiinteistökustannukset. Voi sisältää tapauskohtaisesti käyttökustannuksia ja käyttäjäpalvelukustannuksia.

Erilliskorvaus (Special costs)

Erikseen sovittava korvaus, joka peritään vuokralaiselta sopimuksen mukaan. Erilliskorvaus perustuu erikseen tehtävään sopimukseen. Erilliskorvauksia peritään muun muassa käyttäjäpalveluista.

Kiinteistö (Real estate)

Lainsäädännössä kiinteistöllä tarkoitetaan kiinteistörekisteriin kiinteistönä merkittyä maa- tai vesialueen omistuksen yksikköä. Kiinteistöön kuuluvat sillä sijaitsevat kiinteistönomistajan omistamat rakennukset ja kiinteät laitteet.

Kiinteistöhallinto (Real estate administration)

Toiminta, jonka tarkoituksena on kiinteistöön liittyvän talouden, toiminnan, henkilöstön ja tietohuollon ohjaus ja valvonta sekä kiinteistön juridisten asioiden hoito.

Kiinteistönjohtoyritys (Real Estate management company)

Palveluyritys, joka tarjoaa kiinteistöjohtamispalveluita. Yritys tuottaa toimitilapalvelut joko omalla organisaatiolla tai hankkii osan tai kaikki kyseisistä palveluista alihankkijoilta. ”Puhtaalla” kiinteistönjohtoyrityksellä tarkoitetaan palveluyritystä, joka hoitaa kiinteistöjohtamisen ja hankkii toimitilapalvelut alihankkijoilta.

Kiinteistöjohtaminen (Real estate management)

Kiinteistöliiketoimintaan tai kiinteistönpitoon liittyvä johtaminen. Kiinteistöjohtaminen on tässä määritelty yläkäsitteenä, joka käytännön johtamistoiminnassa toteutuu esimerkiksi kiinteistösijoitussalkun johtamisena, kiinteistösijoitusjohtamisena, kiinteistökohteen johtamisena tai toimitilajohtamisena.

Kiinteistökehitys (Real estate development)

Toiminta, jonka tarkoituksena on lisätä yksittäisen kiinteistön tai tietyn alueen ja sen kiinteistöjen arvoa. Kiinteistökehityksen kohteena voi olla esimerkiksi kiinteistön raaka-maan muodostava maa- tai vesialue, kiinteistöön kuuluva tontti tai tontilla sijaitseva rakennus tai sen osa. Kiinteistökehitys voi kohdistua joko suunnitteilla olevaan kiinteistön osaan tai jo olemassa olevaan kiinteistöön ja sen osiin. Yksittäisen rakennetun kiinteistön ja siihen kuuluvien rakennusten kehittämisestä käytetään myös nimitystä kiinteistöjalostus.

Kiinteistökustannukset (Real estate costs)

Kaikki kiinteistön olemassaolosta aiheutuvat kustannukset. Kiinteistökustannukset muodostuvat pääomakustannuksista, pääoman erilliskustannuksista sekä ylläpitokustannuksista.

Kiinteistöliiketoiminta (Real estate business)

Kiinteistön omistamiseen, hyödyntämiseen tai asiakaspalvelujen tuottamiseen liittyvät toiminnot, joilla on liiketaloudelliset tavoitteet. Kiinteistöliiketoiminta sisältää seuraavia toimintoja: kiinteistökehitys, rakennuttaminen, kiinteistösijoittaminen, kiinteistökauppa, vuokraus, kiinteistöhallinto, kiinteistön ylläpito ja käyttäjätoiminnot.

Kiinteistönhoito (Maintenance)

Kiinteistön ylläpitoon kuuluva säännöllinen toiminta, jolla pysytetään kiinteistön olosuhteet halutulla tasolla. Kiinteistönhoitoa ovat muun muassa kiinteistön teknisten järjestelmien hoito, kiinteistöhuolto, siivous, ulkoalueiden hoito sekä kiinteistön jätehuolto.

Kiinteistönomistus (Real estate ownership)

Kiinteistön hallinta siten, että yhdellä tai useammalla henkilöllä tai yhteisöllä on omistusoikeus kiinteistöön tai sen osaan.

Kiinteistön taloushallinto (Financial management of real estate)

Kiinteistöhallinnon osa, jonka tarkoituksena on kiinteistön ostoon, myyntiin, rakentamiseen, kehittämiseen ja ylläpitoon liittyvien taloudellisten asioiden ohjaus.

Kiinteistönpito (Building management)

Kiinteistöstä ja sen hyödyntämisestä vastaaminen. Kiinteistönpito voi sisältää samat toiminnot kuin kiinteistöliiketoiminta, mutta kiinteistönpitoa ei välttämättä harjoiteta liiketaloudellisin periaattein.

Kiinteistön ylläpito (Real estate maintenance)

Toiminta, jonka tarkoituksena on säilyttää kiinteistön kunto, arvo ja ominaisuudet. Kiinteistön ylläpitoon kuuluvia toimintoja ovat muun muassa kiinteistönhoito ja kunnossapito.

Kiinteistökohteen johtaminen PM (Property management)

Kiinteistöjohtaminen, jonka tarkoituksena on vastata tietyn kiinteistön tai sen osan käytettävyydestä ja arvon kehittämisestä ottamalla huomioon kiinteistönomistajan edut ja tarpeet. Kiinteistökohteen johtamisessa pyritään ohjaamaan erityisesti kiinteistön hallintaan ja kiinteistön ylläpitoon liittyviä toimintoja kiinteistönomistajan näkökulmasta.

Kiinteistöpalvelut (Real estate services)

Kiinteistön ylläpitoon kohdistuvat palvelut. Kiinteistöpalvelut voidaan jakaa kiinteistönhoito- ja kunnossapitopalveluihin.

Kiinteistösijoitussalkun johtaminen POM (Property portfolio management)

Kiinteistöjohtaminen, jonka tarkoituksena on vastata useita kiinteistösijoitusmuotoja ja -kohteita sisältävän salkun sijoitusstrategiasta ja osien painotuksista eri osamarkkinoilla tuotto- ja riskivaatimusten mukaisesti.

Kiinteistösijoittaminen (Investment in real estate)

Pääoman sitominen kiinteistöön tai sen osaan voiton tai muun hyödyn saavuttamiseksi. Kiinteistöihin voidaan sijoittaa joko suoraan tai välillisesti esimerkiksi osakkeiden ja rahastojen kautta.

Kiinteistösijoitusjohtaminen AM (Asset management)

Kiinteistöjohtaminen, jonka tarkoituksena on vastata tietyn kiinteistösijoitussalkun rakenteen toteutuksesta ostamalla, myymällä tai kehittämällä yksittäisiä kiinteistöjä tai niiden osia sekä seuraamalla ja ohjaamalla kiinteistöjen kannattavuutta.

Kokonaispalveluyritys (Total facilities management company)

Palveluyritys, joka tarjoaa kiinteistöjohtamispalveluita. Palveluyritys tuottaa toimitilapalvelut omalla organisaatiollaan.

Käyttäjäpalvelukustannukset (Costs of services)

Käyttäjäpalveluista aiheutuvat kustannukset.

Käyttäjäpalvelut (User services)

Kiinteistöjen ja niiden tilojen käyttäjille suunnatut palvelut. Käyttäjäpalveluita ovat muun muassa turvapalvelut, viherkasvien hankinta ja hoito, ruokailu- ja ravintolapalvelut, postitus ja postinjakelu, puhelinpalvelut, aulapalvelut, tietoverkkopalvelut, kopiaintipalvelut, pitopalvelut, sisustus-, kalustus- ja hankintapalvelut, muuttopalvelut sekä lähetti- ja toimistopalvelut ja muut mahdolliset tukipalvelut.

Käyttökorvaus (Charges for consumption)

Erikseen sovittava korvaus, joka peritään vuokralaiselta käytön ja kulutuksen mukaan. Käyttökorvauksia peritään esimerkiksi veden-, lämmön- ja sähkönkulutuksesta.

Käyttökustannukset (Costs of services)

Käyttäjäpalveluista aiheutuvat kustannukset.

Nettovuokra (Net rent)

Vuokra, jolla katetaan pääomakustannukset sekä pääoman erilliskustannukset.

Pääomakustannukset (Capital costs)

Kiinteistöön sidotun pääoman kustannukset, jotka koostuvat etupäässä koroista ja laskennallisista poistoista. Pääomakustannuksiin kuuluvat kiinteistön hankintaan ja omistamiseen liittyvät kustannukset sekä rasitteisiin tai lakisääteisiin velvoitteisiin liittyvät kustannukset.

Pääoman erilliskustannukset (Taxes and insurances)

Kiinteistön omistamisesta aiheutuvat verot ja vakuutuskustannukset.

Pääomavuokra (Absolute net rent)

Vuokra, jolla katetaan pääomakustannukset. Pääomavuokralla tarkoitetaan kiinteistöön sidotulle pääomalle asetettua tuottovaatimusta, jolla katetaan sijoituksen pääomakustannukset.

Toimitila (Facility)

Kiinteistöön sisältyvä rakennettu tila, jota käytetään aineettomien ja aineellisten hyödykkeiden tuotantoon. Toimitilat voidaan jaotella liiketiloihin, toimistotiloihin, tuotantolisiin tiloihin, palvelutiloihin ja varastotiloihin.

Toimitilajohtaminen FM (Facility management)

Kiinteistöjohtaminen, jonka tarkoituksena on vastata toimitilojen hankkimisesta ja kehittämisestä sekä kiinteistö- ja käyttäjäpalveluista.

Toimitilakustannukset (Total occupancy costs)

Kaikki toimitiloista ja niiden käytöstä aiheutuvat kustannukset. Toimitilakustannukset sisältävät kiinteistökustannukset sekä osan mahdollisista käyttökustannuksista.

Toimitilapalvelut (Facility services)

Toimitilojen ominaisuuksiin kohdistuvat ja käyttäjän toimintaa tukevat palvelut. Toimitilapalvelut sisältävät erilaisia käyttäjä- ja kiinteistöpalveluita. Toimitilapalvelujen sisältö vaihtelee organisaatiokohtaisesti, ja niistä sovitaan yleensä erikseen joko vuokrasopimuksessa tai erillisessä palvelusopimuksessa.

Ulkoistaminen (Outsourcing)

Ulkoistaminen merkitsee tavaroiden ja palvelujen hankintaa yrityksen ulkopuolelta. Aikaisemmin yrityksen sisällä hoidettuja tehtäviä siirretään ostettavaksi yrityksen ulkopuolisilta toimittajilta. Ulkoistamisen aikaansaama muutos tehtävänjaossa on luonteeltaan pikemmin pysyvää kuin tilapäinen.

Ylläpitokustannukset (Maintenance costs)

Kaikki kiinteistön ylläpidosta aiheutuvat kustannukset. Ylläpitokustannuksia ovat kiinteistönhoidosta ja kunnossapidosta aiheutuvat kustannukset, esimerkiksi kaikki kiinteistön huolto-, sähkö-, lämmitys-, vedenkulutus- ja jätehuoltokustannukset.

Ylläpituokra (Maintenance charges)

Vuokra, jolla katetaan pääoman erilliskustannukset, ylläpitokustannukset sekä tapauskohtaisesti osa käyttökustannuksista ja käyttäjäpalvelukustannuksista.

Yrityksen strateginen toimitilajohtaminen CREM (Corporate real estate management)

Toimitiloihin liittyvä johtamisen osa-alue, jonka tarkoituksena on integroida toimitilavarallisuus ja toimitilojen käyttö osaksi yrityksen keskeisiä resursseja siten, että ne tuottavat lisäarvoa yrityksen ydinliiketoiminnalle. Yrityksen strategisella toimitilajohtamisella pyritään siihen, että kiinteistösijoitusjohtamisen, kiinteistökohteen johtamisen ja toimitilajohtamisen näkökulmat integroidaan yrityksen ydinliiketoiminnan strategioihin ja prosesseihin.

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen tausta

1.1.1 Kiinteistöalan murros

Kiinteistöala on elänyt 1990 –luvulla merkittävien muutosten aikaa. Vuosikymmenen alkupuolen taloudellinen lama ja rakentamisen romahtaminen siirsivät alan painopistettä rakentamiskulttuurista ylläpitokulttuuriin. 1990 –luvun loppupuolella alkanut rakentamisen uusi nousukausi ei ole vähentänyt kiinteistöjen tehokkaaseen ylläpitoon kohdistuvaa mielenkiintoa. Kiinteistöjen ylläpito on edelleen jatkuvasti laajentuva liiketoiminta-alue.

Viime vuosien yleiset liike-elämän trendit ovat vaikuttaneet myös kiinteistöalan toimintatapoihin. Eräs keskeinen toimintatapojen kehityssuunta on ollut yritysten keskittyminen ydinliiketoimintaansa ja sen myötä lisääntynyt tukitoimintojen ulkoistaminen. Ensimmäisenä ulkoistettavien toimintojen listalla ovat usein olleet juuri kiinteistöpalvelut, joihin on olemassa jo varsin kattava palvelutarjonta alalla.

Yksityisellä sektorilla kiinteistöpalvelut on ulkoistettu hyvin pitkälle. Julkisella sektorilla - kaupungeilla, kunnilla ja virastoilla - on vielä suuria omia kiinteistö- ja toimitilapalveluorganisaatioita, joiden ulkoistaminen on vasta aluillaan, mutta joka todennäköisesti tulee lisääntymään lähivuosina.

Palvelujen lisäksi ulkoistamisen kohteena on myös kiinteistöjen omistaminen. Yritykset harkitsevat nykyään tarkkaan onko tarkoituksenmukaista omistaa itse toimitiloja. Luopuminen kiinteistöistä keventää tasetta, mitä varsinkin pörssiyritysten kohdalla arvostetaan. Varat sijoitetaan yleensä mieluummin oman ydinliiketoiminnan kehittämiseen kuin kiinteistöihin. Omistaminen onkin yhä enemmän keskittymässä yrityksiin, joiden ydinliiketoimintaa omistaminen on.

Ulkoistamistrendin myötä alan toimijoiden roolit ovat eriytyneissä ja selkiytyneissä. Tilojen käyttö, omistaminen ja palvelujen tuottaminen ovat muodostumassa omiksi liiketoiminta-alueikseen. Tällä on monia vaikutuksia alan toimintatapoihin. Omistaminen muuttuu vähitellen asiakastarpeet huomioon ottavaksi palveluliiketoiminnaksi. Käyttäjien tarpeet liittyvät paitsi itse fyysiseen tilaan niin myös tilojen ohella tarjottaviin palveluihin. Menestyminen markkinoilla edellyttää kykyä tunnistaa asiakkaiden tarpeet ja kykyä vastata niihin. Tällöin kiinteistösalkun hallinta muuttuu enemmän asiakassalkun hallinnaksi.

Erityisesti teknologiayritysten lisääntyminen ovat tuoneet alalle uusia toimijoita, jotka tarvitsevat toimitiloja, mutta eivät halua uhrata omia voimavarojaan tilojen hankintaan, omistamiseen tai palvelujen organisointiin. Nämä toimijat edellyttävät alalta monipuolista palvelutarjontaa ja samanlaista asiakaslähtöisyyttä kuin heidän omassa ydinliiketoiminnassaan. Näiden yritysten vaatimukset kiinteistöliiketoiminnalle saattavat osaltaan edesauttaa kiinteistöalan kehitystä tulevaisuudessa.

Kiinteistöalan kehitysnäkymät ovat hyvät. Kiinteistöalan eri osapuolet ovat voimakkaasti tukemassa alan kehittymistä. Lisäksi alan järjestöt ja julkiset rahoittajat kuten TEKES ovat aktiivisesti tukemassa ja rahoittamassa alan kehityshankkeita. Kaiken kaikkiaan ala on selkeästi ammattimaistumassa, alan palveluvalikoimat ovat laajentumassa ja ala on kehittymässä asiakaslähtöisempään suuntaan.

1.1.2 Alan ongelmat

Viime aikaisen voimakkaan kehityksen seurauksena toimintatavat eivät kaikilta osin ole pysyneet kehityksen tahdissa. Kiinteistöpalvelujen ulkoistamisen ja lisääntyneiden ostopalvelujen käyttämisen seurauksena tilaajien toimenkuva on muuttunut enemmän oman tuotannon johtamisesta palvelusopimusten johtamiseen. Tämän päivän kiinteistöjohtaja tarvitseekin aivan uudenlaista osaamista.

Useiden tutkimusten mukaan alalla koetaan, että ulkoistettuihin kiinteistöpalveluihin liittyy useita ongelmia.^{1 2} Keskeisin ongelma on se, että ostopalvelujen laatu koetaan huonoksi. Syinä huonoon laatuun koetaan olevan palveluyritysten huonon työmaailman, laatumittareiden puuttumisen ja laadunvalvonnan vaikeuden, liiallisen hinnalla kilpailuttamisen ja liian lyhyiden sopimuskausien.

Perussyö ongelmiin lienee kuitenkin palvelujen osto-osaamiseen liittyvän tiedon puute. Tilaajilta on puuttunut sekä palvelujen hankinnan työkaluja että tietoa palvelujen hankinnan luonteesta, jolloin palveluja hankitaan samoilla periaatteilla kuin tavaratutotteita, eli halvimman hinnan periaatteella. Palvelujen korkeatasoinen hankintakulttuuri puuttuu vielä niin kiinteistö- kuin rakennusosaltaakin.

Tiedon puute johtuu ennen kaikkea hankintoihin liittyvän tutkimuksen puuttumisesta. Hankintoihin liittyvää tutkimustietoa on olemassa varsin vähän. Olemassa oleva hankintoihin liittyvä tutkimustieto liittyy lähinnä teollisuuden ja kaupan materiaali- ja tavarahankintoihin sekä rakentamispalvelujen hankintaan.

Palvelujen hankinta eroaa monessa suhteessa materiaalin ja tavaroiden hankinnasta. Onnistunut palveluhankinnan tulos edellyttää tilaajalta palvelujen luonteen ymmärtämistä ja ostamisen ammattitaitoa. Alan yleiset sopimusmallit ovat vielä nuoria, ja niiden mukanaan tuoma uusi kulttuuri ei vielä ole ehtinyt juurtua alalle. Kiinteistöliitossa kehitetyt uudet kiinteistönhoidon ja isännöinnin yleiset sopimusehdot KH & I YSE 2000 ja uudet yleiset sopimusmallit vievät palvelujen oikeansuuntaista hankintakulttuuria eteenpäin.

Ongelmien ratkaisu lähtee ennen kaikkea tilaajatoimintojen kehittämisestä, sillä tilaajalla on lähtökohtaisesti parhaat mahdollisuudet vaikuttaa onnistuneeseen palvelun lopputuloksen varmistamiseen. Vain osaava ja vaativa tilaaja saa haluamaansa palvelun laatutasoa.

1.1.3 Tutkimuksen tavoitteet ja rajaukset

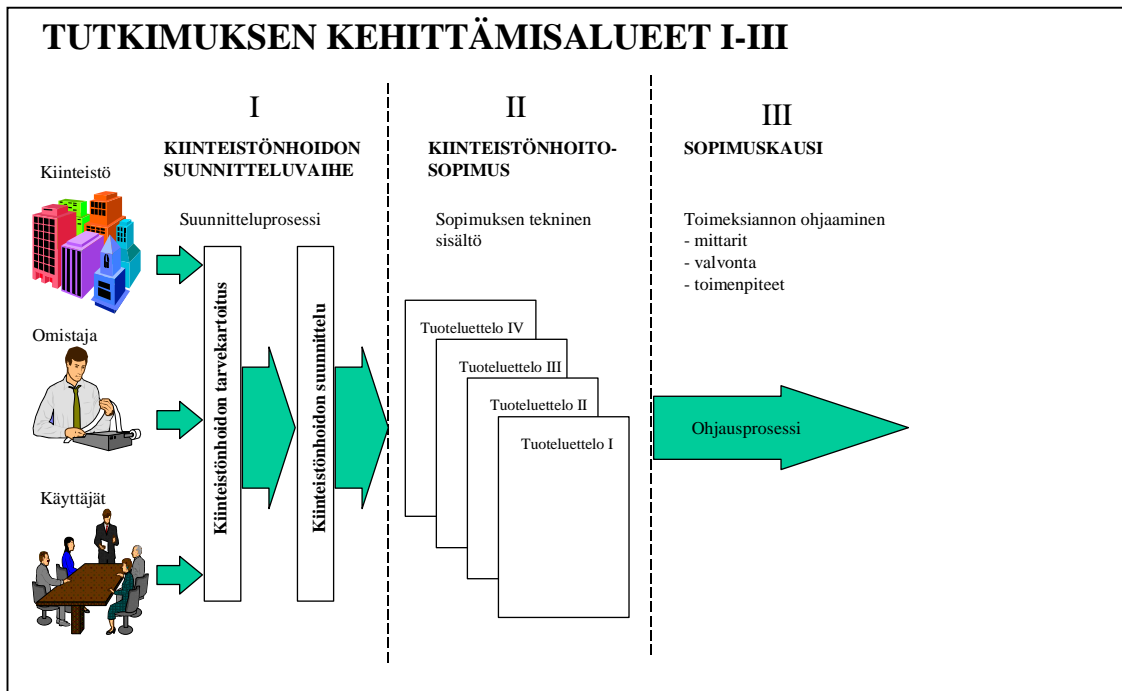
Kiinteistönhoidon ostopalveluissa havaittujen ongelmien ratkaisemiseksi Teknillisen korkeakoulun rakentamistalouden laboratoriossa käynnistettiin syksyllä 1998 Laatusystematiikka kiinteistönhoidon ohjauksjärjestelmissä –tutkimus. Tutkimuksen päätavoitteena on kiinteistönhoidon hankinnan ja laadunhallinnan työkalujen kehittäminen. Tutkimus on jaettu kolmeen ongelma-alueeseen, jotka ovat kiinteistönhoidon hankinnan valmistelu, kiinteistönhoidon kilpailuttaminen ja sopimusaikainen laadunhallinta (kuva 1).

Tässä ”Kiinteistönhoidon hankintaprosessin kehittäminen” -tutkimuksessa kehitettiin menetelmiä kiinteistönhoidolle asetettavien palvelutarpeiden kartoittamiseen, palvelusisällön suunnitteluun ja kuvaamiseen sekä tarjouskilpailun toteuttamiseen. Sopimusaikainen laadunhallinta on rajattu tutkimuksen ulkopuolelle. Laadunhallintaa

¹ kts. **Korhonen, A. et.al.** Kiinteistönhoidon laatusystematiikka- haastattelututkimus, 1998.

² kts. **Heinimäki, S.** Kiinteistöjohtamispalvelujen kehittämistarpeet Suomessa, 2001.

on tutkittu Kiinteistönhoidon laatusystematiikka –tutkimuksen toisessa osa-alueessa, josta on valmistunut rakentamistalouden raportteja –sarjassa raportti numero 189 Ulkoistetun kiinteistönhoidon laadunhallinta.



Kuva 1 Laatusystematiikka kiinteistönhoidon ohjausjärjestelmissä –tutkimuksen kehittämisalueet

Kiinteistönhoidolle asetettavien palvelutarpeiden kartoituksella tarkoitetaan kiinteistönhoidon sidosryhmien tarpeiden, tavoitteiden ja vaatimusten systemaattista selvittämistä. Sidosryhmiä ovat kiinteistön omistaja, käyttäjät, viranomaiset ja ympäristö. Kiinteistöhoitoyrityksen tavoitteita ei tämän tutkimuksen yhteydessä selvitetä, mutta kiinteistöhoitoyrityksen toimeksiannosta tarvitsema informaatio otetaan huomioon kilpailuttamisasiakirjojen laadinnan yhteydessä.

Selvitettyjen palvelutarpeiden perusteella suunnitellaan ostettavan kiinteistönhoidon sisältö ja palvelujen organisointitapa. Sisältö kuvataan palveluille palvelutarpeiden kartoituksessa asetettujen laadullisten vaatimusten mukaisesti. Lisäksi suunnitteluvaiheessa on otettava huomioon laadunhallinnan edellyttämät asiat. Laadunhallintamenetelmät on kirjattava sopimukseen, sillä sopimuksen teon jälkeen toimeksisaajalta voidaan vaatia vain sopimuksen mukaisia toimia.

Kiinteistönhoidoksi tutkimuksessa käsitetään ne palvelut, jotka kiinteistönhoidon kilpailuttamista ajatellen muodostavat luontevan hankintakokonaisuuden. Näitä palveluja ovat Suomen Kiinteistöliiton tuotekirjaston mukaiset nimikkeet, joita ovat:

1. tukipalvelut
2. hoito ja huolto
3. ulkoalueiden hoito
4. eräissä tapauksissa myös siivous.

Kiinteistönhoidon hankintaprosessiin kuuluvat toiminnot muodostavat kokonaisuuden, jonka tuloksena syntyvät kiinteistönhoidon kilpailuttamisessa tarvittavat tar-

jouspyyntöasiakirjat. Prosessi kuvataan kiinteistönhoidon tilaajan, yleensä kiinteistön omistajan, näkökulmasta tarkasteltuna. Tarjouspyyntöasiakirjojen laadinnan tavoitteena on se, että niiden avulla tilaaja löytää sellaisen kiinteistöhoitoyrityksen, joka pystyy tuottamaan edullisimman palvelun haluttuun laatuun ja kykenee kehittämään kiinteistön ylläpitoa yhteistyössä tilaajan kanssa. Lisäksi prosessin tavoitteena on huolellisesti laadittujen tarjouspyyntöasiakirjojen kautta parantaa tarjousten vertailtavuutta, auttaa hoitosopimuksen solmimisen taustalla tehtävää päätöksentekoa parhaan mahdollisen vaihtoehdon valinnassa sekä lopulta parantaa myös sopimuskaudella toteutetun kiinteistönhoidon laatua.

Kiinteistönhoidon hankintaprosessin alustava, karkea malli luotiin aluksi asiantuntijahaastattelujen perusteella. Haastattelujen, joissa haastateltiin sekä kiinteistönhoidon tilaajien että kiinteistöhoitoyritysten edustajia, tarkoituksena oli selvittää kiinteistönhoidon hankintamenetelmien nykytilanne. Syntyneitä malleja täydennettiin tämän jälkeen kirjallisuuden avulla. Mallia kehitettiin edelleen testikohteessa tapahtuneen todellisen kilpailuttamisen perusteella. Näin kehitetyn prosessin päävaiheita ovat

1. tarveselvitysvaihe
2. hankinnan suunnitteluvaihe
3. tarjouspyyntövaihe.

Kukin prosessin vaihe jakaantuu edelleen aliprosesseihin eli toimintoihin. Kustakin toiminnosta on laadittu toimintaohje, joka kuvaa toiminnon tavoitteen, prosessin vaiheet ja vastuuhenkilöt. Toimintaohjeen on kuvattava työprosessi ja muistilistat sillä tarkkuudella, että haluttu toiminnan virheettömyys ja lopputulos saavutetaan. Esitetyt toimintaohjeet ovat ohjeellisia ja niitä voidaan täydentää ja muunnella kunkin hankkeen erityisvaatimusten ja tapauskohtaisen harkinnan mukaan. Tarkoitus on, että prosessin vaiheista laaditut toimintaohjeet toimivat muistilistana kiinteistönhoidon hankinnan valmistelussa huomioon otettavista asioista.

2 PALVELUJEN HANKINTA

2.1 Palvelutuotteiden erityispiirteet

Palvelua käsittelevässä kirjallisuudessa on palvelun määritelmää tarkasteltu useista eri lähtökohdista. Palvelu on käsite, jonka kulloinenkin merkitys vaihtelee henkilökohtaisesta palvelusta palveluun tuotteena. Palvelu voidaan käsittää laajemminkin, jolloin miltei mistä tahansa tuotteesta voidaan tehdä palvelu, lisäämällä tuotteeseen tai sen toimitamiseen yksittäiselle asiakkaalle erityisesti muotoiltuja osia.³

Palvelut ovat monimutkaisia ilmiöitä, joiden selittäminen tyhjentävästi on luultavasti mahdotonta. Kirjallisuudessa palveluille on esitetty useita määritelmiä, joista Grönroos⁴ on yhdistänyt yleisimmin esiintyneet seuraavaksi määritelmäksi:

”Palvelu on ainakin jossain määrin aineeton teko tai tekojen sarja, joka tapahtuu yleensä joskaan ei välttämättä asiakkaan, palveluhenkilökunnan ja / tai fyysisten resurssien tai tavaroiden ja / tai palvelun tarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa ja joka tarjoaa ratkaisun asiakkaan ongelmiin.”

Määritelmästä voidaan erottaa neljä useimmille palveluille ominaista peruspiirrettä⁵:

1. Palvelut ovat enemmän tai vähemmän aineettomia.
2. Palvelut ovat tekoja tai tekojen sarjoja eivätkä asioita.
3. Palvelut tuotetaan ja kulutetaan ainakin jossain määrin samanaikaisesti.
4. Asiakas osallistuu tuotantoprosessiin ainakin jossain määrin.

Useimmat palvelut eivät ole täysin aineettomia. Moniin palveluihin nimittäin sisältyy joitakin fyysisiä, tavaratuotteelle ominaisia, käsin kosketeltavia tai silmin havaittavia osia, kuten esimerkiksi leikattu nurmikko tai puhtauttaan kiiltelevä lattia.⁶ Palveluja tavaratuotteiden välillä on kuitenkin useita eroja (kuva 2), joista ratkaisevin aiheutuu juuri palvelujen pääasiallisesta aineettomuudesta.

PALVELU	TAVARA
Pääasiallisesti aineeton, abstrakti	Pääasiallisesti aineellinen, fyysisesti koskettavissa
Teko tai prosessi	Asia
Tuotanto ja kulutus liittyvät läheisesti toisiinsa	Kulutus on erillään tuotannosta
Ei voida varastoida	Voidaan pitää varastossa
Vaikeasti standardisoitavissa	Voidaan standardisoida
Omistusoikeus ei siirry ostajalle	Omistusoikeus siirtyy yleensä ostajalle
Tuotannon valvonta ja laadun tarkkailu vaikeata	Suhteellisen helppo valvoa tuotantoa ja tarkkailla laatua

Kuva 2 Aineettoman hyödykkeen eli palvelun ja fyysisen hyödykkeen eli tavararan välisiä tärkeimpiä eroja (Lähde: Grönroos, C. Nyt kilpaillaan palveluilla, 1994. s.50.)

³ Grönroos, C. Nyt kilpaillaan palveluilla, 1994. s. 46.

⁴ Grönroos, C. Nyt kilpaillaan palveluilla, 1994. s. 49.

⁵ Grönroos, C. Nyt kilpaillaan palveluilla, 1994. s. 50.

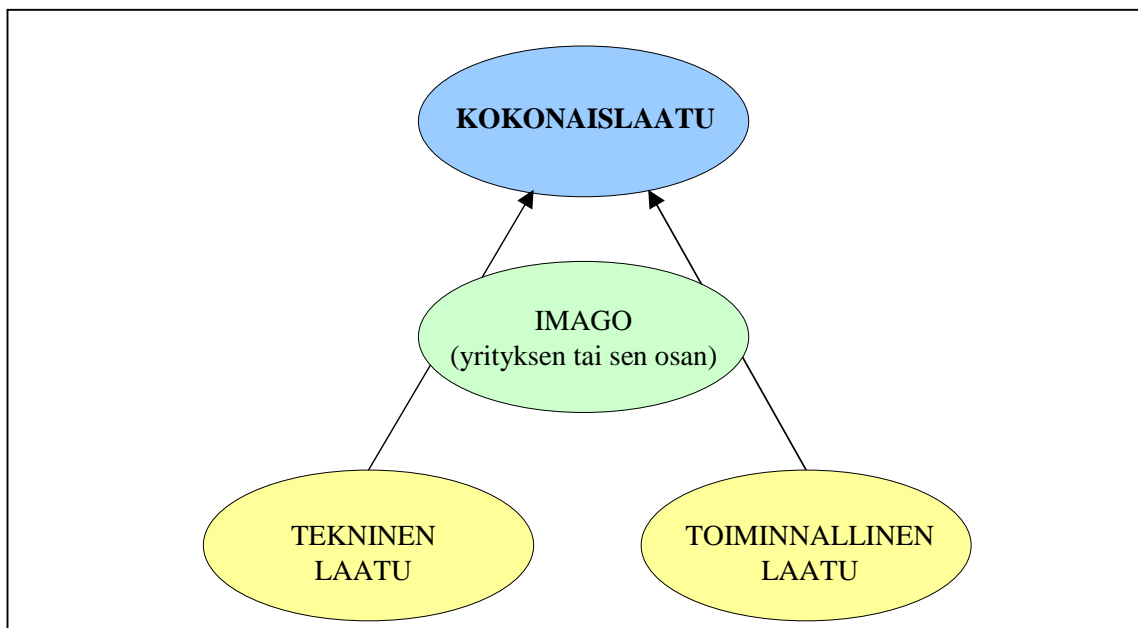
⁶ Gustafsson, K. et.al. Markkinointi, 1987. s. 139.

2.2 Palvelun laatu

Palvelut ovat pohjimmiltaan aineettomia ja subjektiivisesti koettuja prosesseja, joissa tuotanto- ja kulutustoimenpiteet tapahtuvat samanaikaisesti. Asiakkaan ja palvelun tarjoajan välillä syntyy vuorovaikutustilanteita, joihin sisältyy totuuden hetkiä. Se mitä näissä vuorovaikutustilanteissa eli ostajan ja myyjän vuorovaikutuksessa tapahtuu, vaikuttaa olennaisesti koettuun laatuun.⁷

Asiakkaiden kokemalla palvelun laadulla on pohjimmiltaan kaksi ulottuvuutta: tekninen eli lopputulosulottuvuus ja toiminnallinen eli prosessiulottuvuus. Palvelutuotannon tekninen laatu tarkoittaa palvelun konkreettisen lopputuloksen laatua. Toiminnallinen laatu puolestaan tarkoittaa palvelun tuotantoprosessin laatua eli sitä, miten asiakas palvelun saa. Lisäksi asiakkaan ennakkokäsitys palvelun tarjoajasta eli palveluyrityksen imago vaikuttaa laadun kokemukseen. Mikäli imago on myönteinen, asiakas antaa helpommin anteeksi pienet virheet palvelun laadussa.⁸

Koettuun kokonaislaatuun vaikuttavat teknisen ja toiminnallisen laadun lisäksi asiakkaan palvelulle asettamat odotukset eli odotettu laatu. Samoin palveluja tuottavan yrityksen imago eli asiakkaan yrityksestä muodostama mielikuva on otettava huomioon kokonaislaatua määritettäessä (kuva 3).⁹



Kuva 3 Palvelun laadun ulottuvuudet (Lähde: Grönroos, C. *Nyt kilpaillaan palveluilla*, 1994. s.63.)

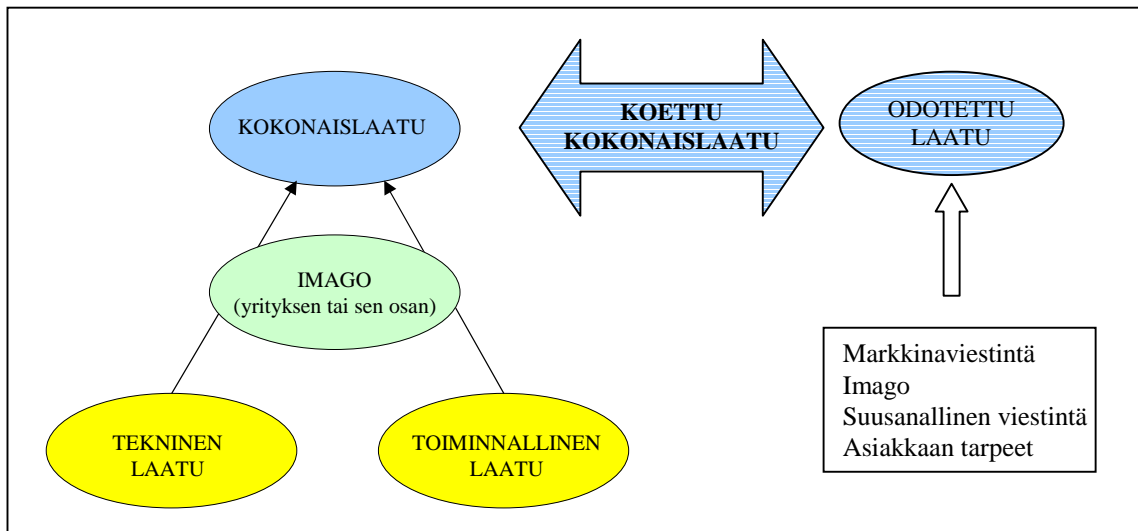
Kokonaislaatu on hyvä, kun koettu laatu vastaa asiakkaan odotuksia eli odotettua laatua. Mikäli asiakkaan odotukset ovat korkeat, koettu kokonaislaatu on alhainen, vaikka laatu olisikin jollain objektiivisella tavalla mitattuna koettu hyväksi. Asiakkaan odotuksiin vaikuttavat ennen kaikkea asiakkaan tarpeet, mutta myös se informaatio, jota asiakas on palvelusta saanut.¹⁰

⁷ Grönroos, C. *Nyt kilpaillaan palveluilla*, 1994. s. 60.

⁸ Grönroos, C. *Nyt kilpaillaan palveluilla*, 1994. s. 63.

⁹ Grönroos, C. *Nyt kilpaillaan palveluilla*, 1994. s. 65.

¹⁰ Grönroos, C. *Nyt kilpaillaan palveluilla*, 1994. s. 63, 65-66.



Kuva 4 Koettu kokonaislaatu (Lähde: Grönroos, C. Nyt kilpaillaan palveluilla, 1994. s.66.)

Asiakkaan palveluille asettamia vaatimuksia ja palvelujen laadun ulottuvuutta on tutkittu useissa tutkimuksissa. Muun muassa Parasuraman, Berry ja Zeithaml (1998) ovat tutkineet palvelutuotteen laadun taustalla olevia yleisiä laatutunnuksia. He päätyivät tutkimuksissaan kymmeneen palveluun liittyvään ominaisuuteen, joiden perusteella asiakkaat arvioivat saamansa palvelun laadukkuutta (taulukko 1). Heidän mukaansa asiakas asettaa vaatimuksia näille laatutunnuksille kaikissa palvelutapahtumissa. Mikäli vaatimukset toteutuvat, arvioi asiakas saaneensa laadukasta palvelua.¹¹

Taulukko 1 Kymmenen palvelun laadun ominaisuutta (Hope & Mühlemann 1997, s. 102.)

Laatutunnus	Kuvaus
Kosketeltavuus	Palveluun vaikuttavat fyysiset tekijät, kuten asiakaspalvelutilan, henkilökunnan, työvälineiden fyysinen olemus.
Toimintavarmuus	Kyky tuottaa samantasoista palvelua yhä uudelleen. <i>Viedäänkö palaute aina eteenpäin? Saako opiskelija aina palautteen edistymisestään?</i>
Palvelualttius	Tiedustelujen tai muiden vastaavien käsittelynopeus. <i>Vastataanko kirjeseen paluupostissa vai viekö vastauksen saanti kuukauden?</i>
Viestintäkyky	Asiakkaalle annetun tiedon vaikeaselkoisuus ja ymmärrettävyys. <i>Selittääkö lääkäri potilaalleen tämän ymmärtämällä tavalla, mitä seuraavaksi tulee tapahtumaan?</i>
Luotettavuus	Palvelun toimittajan luotettavuus. <i>Tuoko sijoitusneuvoja esille kaikki vaihtoehdot, vai ainoastaan ne, jotka tuovat hänelle suuremman välityspalkkion?</i>
Turvallisuus	Asiakkaan fyysinen tai tietosuojaan liittyvä turvallisuus. <i>Pidetäänkö potilaan tiedot luottamuksellisina?</i>
Ammattitaito	Palvelun tarjoajan tekninen asiantuntemus. <i>Onko lääkäri pätevä suorittamaan sydänleikkauksen?</i>
Käyttäytyminen	Palvelun tarjoajan asenne ja palvelutyöntekijän omaksumat käytöstavat. <i>Onko vastaanottovirkailija ystävällinen, avulias ja kohtelias?</i>
Ymmärtämys	Kuinka hyvin palvelun tarjoaja kykenee ymmärtämään asiakkaansa tarpeita. <i>Onko hotellin pesuhuoneessa peilejä, joista näkee hiukset myös takaapäin?</i>
Saavutettavuus	Palvelun tuottajan tavoitettavuus joko maantieteellisesti tai puhelimitse. <i>Onko asianajajan toimiston lähellä parkkipaikkoja?</i>

¹¹ Hope, C & Mühlemann, A. Service Operations Management – Strategy, design and delivery. Prentice Hall, 1997. s. 100 – 101.

2.3 Palvelujen hankintaan vaikuttavat palvelujen ominaisuudet

Palvelujen hankinta eroaa monessa suhteessa perinteisestä tavaroiden ja tuotteiden hankinnasta. Palveluja ei voida varastoida ja niiden laatua on usein vaikea arvioida etukäteen niiden aineettomuuden vuoksi. Varastoimattomuus tarkoittaa sitä, että palvelu pitää tuottaa silloin kun tarve esiintyy, sitä ei voi ottaa varastosta. Tämä edellyttää suurta joustavuutta palvelun tuottajalta ja toisaalta ostajan täytyy kyetä ennakoimaan hyvin tarpeensa ja informoimaan tuottajaa. Ilman hyvää yhteistyötä ja koordinoitua asioita jää tekemättä ja yritys voi joutua seisomaan odottaessaan esimerkiksi kiinteistöhoitoyrityksen saapumista.¹²

Laadun arviointi ja mittaaminen on toinen ongelmallinen kysymys. On paljon helpompaa löytää mittareita tuotteen laadusta tai sen toimittamisen laadusta kuin palvelun laadusta, koska palvelun laatuun ei ole useinkaan olemassa yhtä selkeitä laatukriteerejä, ja laatuun vaikuttavat paljon enemmän asiakkaan odotukset ja toiveet. Lisäksi palvelun lopputulos muodostuu usein palvelun tuottajan ja asiakkaan välisen yhteistyön tuloksena, mikä saattaa aiheuttaa vaikeasti hallittavia tilanteita. Usein palvelun laatu on myös voimakkaasti sidoksissa henkilöön, joka palvelun käytännössä tuottaa. Tällöin henkilön palveluintressi ja motivaatio vaikuttavat voimakkaasti palvelun lopputulokseen.¹³

Onnistuneen palveluhankinnan aikaansaamiseksi on oleellista tiedostaa erilaisten palvelujen ominaispiirteet ja ymmärtää miten ne vaikuttavat palvelujen organisointi- ja hankintatapaan. Hankinnan toteutuksessa huomioon otettavia palvelujen ominaispiirteitä ovat muun muassa palvelun

- arvo
- toistuvuus
- konkreettisuus
- kohdentuminen
- tuotantotapa
- toimitustapa
- tarpeen kesto
- räätälöinnin tarve
- vaatima asiantuntemus.¹⁴

Palvelun hankinta on syytä valmistella sitä huolellisimmin mitä ”arvokkaammasta” palvelusta on kysymys. Palvelun arvoa voidaan tarkastella joko siitä aiheutuvin kustannuksina tietyn ajanjakson kuluessa tai sen taloudellisena vaikutuksena yrityksen liiketoimintaan. Kustannusten puolesta tähän arvokategoriaan voidaan lukea esimerkiksi siivouspalvelu, jonka kustannusmerkitys vuositasolla saattaa olla varsin suuri. Vaikutuksen puolesta tähän arvokategoriaan voidaan lukea esimerkiksi yrityksen strategista suunnittelua avustava konsulttipalvelu.

Palvelun toistuvuus vaikuttaa hankintojen organisointitapaan. Mikäli palvelun tarve toistuu usein, saattaa olla tarkoituksenmukaista kehittää kyseisen palvelun osto-osaaminen omaan organisaation. Harvemmin kilpailutettavien palvelujen, esimerkiksi sähköntoimitus, hankinta voidaan ostaa yrityksen ulkopuoliselta asiantuntijalta.

¹² Koskinen, A. & Lankinen, M. & Sakki, J. & Kivistö, T. & Vepsäläinen, A.P.J. Ostotoiminta yrityksen kehittämisessä. 1995. s. 48.

¹³ Koskinen, A. & Lankinen, M. & Sakki, J. & Kivistö, T. & Vepsäläinen, A.P.J. Ostotoiminta yrityksen kehittämisessä. 1995. s. 48.

¹⁴ Leenders, M. R. & Fearon, H. E. Purchasing and Supply Management. 1997. s. 602-606.

Palvelun lopputuloksen näkyvyys on asia, joka vaikuttaa palvelun arviointiin. Palvelulle, jonka lopputuloksena on konkreettinen tulos, on helpompi asettaa etukäteen laatuvaatimuksia kuin lopputulokseltaan aineettomammille palveluille, kuten esimerkiksi yritysjohton konsultoinnille. Mikäli lopputulosta on vaikea arvioida, palvelujen laatua voidaan yrittää varmistaa etukäteen määrittämällä vaatimuksia ihmisille ja laitteille, joiden avulla palvelu aikaansaadaan.

Palvelun hankintaan vaikuttaa myös se kohdistuuko se ihmisiin vai esimerkiksi rakennukseen. Mikäli palvelu kohdistuu ihmisiin, on tärkeää ymmärtää palvelun kohteena olevan ihmisen tarpeet. Tämä edellyttää palveluhenkilöltä asiakaspalvelun ammattitaitoa. Mikäli palvelu puolestaan kohdentuu fyysiseen esineeseen tai rakennelmaan, nousee yleensä keskeiseksi tekniikkaan liittyvät ammattitaitovaatimukset.

Palvelun voi tuottaa joko ihmiset tai laitteet. Koneiden tai laitteiden tuottamia palveluja ovat muun muassa tietoliikennepalvelut, kuljetuspalvelut ja erilaisten tietokoneohjelmistojen tuottamat palvelut. Näiden palvelujen laatua voidaan arvioida teknologian kehittyneisyydellä ja palvelun saatavuudella.

Palveluja voidaan jaotella myös sen mukaan onko kyseessä kestopalvelu vai lyhytaikainen palvelu. Kestopalvelua on esimerkiksi kiinteistöhoito, jota tarvitaan yleensä päivittäin. Kestopalvelun laatua voidaan kehittää sopimuskauden aikana toisin kuin yksittäistoimituksena tilattavaa palvelua. Kestopalveluissa on oleellista suunnitella sopimusaikaisen laadunhallinnan toimintatavat.

Palvelun toimitustapa ja -paikka tuovat omia vaatimuksiaan palvelun hankintaan. Jos palvelu suoritetaan asiakkaan tiloissa, on erityistä huomiota kiinnitettävä muun muassa kulunvalvontaan, turvallisuuteen, työaikoihin ja palveluhenkilökunnan pukeutumiseen. Näihin liittyvät määräykset on kirjattava tarjouspyyntöön.

Palvelu voi olla joko kaikille samanlaisena tarjottava standardipalvelu tai asiakkaan tarpeiden mukaan räätälöity. Yleisesti voidaan todeta, että mitä vähemmän tehdään yhteistyötä asiakkaan kanssa sitä standardoidummasta palvelusta on kyse. Tällaisten palvelujen määrittely ja vertailu on niiden yhtenäisyyden ja yleisyyden vuoksi räätälöityjä palveluja helpompaa.

Räätälöidyt palvelut vaativat huomattavasti enemmän valmistelua hankintavaiheessa kuin standardipalvelujen hankinta. Räätälöityjen palvelujen hankinnassa on huolellisesti selvitettävä käyttäjien tarpeet. Vaatimuksia palvelulle saattaa vielä lisäksi asettaa useat eri osapuolet. Vaativan toimitilakiinteistön kiinteistönhoidolle vaatimuksia saattavat asettaa kiinteistön käyttäjät, kiinteistön omistaja, ympäröivä yhteiskunta ja kiinteistön tekniikka itsessään.

Palvelun vaatima asiantuntemus vaikuttaa osaltaan hankinnan valmisteluun. Asiantuntijapalvelun hankinnassa palvelun laadun arviointi keskittyy asiantuntijan kykyjen ja osaamisen arviointiin. Tällöin on hyvä selvittää muiden kokemuksia ja mielipiteitä palveluntarjoajasta. Asiantuntijapalvelujen yksikköhinta saattaa olla korkeampi kuin vähän asiantuntemusta vaativan palvelun, mutta hyöty kustannuksia kohti saattaa samanaikaisesti olla suurempi. Ongelmana on kuitenkin usein palvelusta saatavien hyötyjen arviointi etukäteen.

Edellä mainitut palvelujen ominaispiirteet vaikuttavat palvelujen hankinnan organisointiin, palvelujen hankintaprosessiin ja palveluyrityksen valintakriteereihin. Palvelujen ominaisuuksien tunnistaminen on oleellista, jotta palvelujen hankintavaiheessa osataan kiinnittää huomiota hankinnan onnistumisen kannalta keskeisiin asioihin.

2.4 Palvelujen hankintaprosessi

Palvelutarpeen havaitsemisen jälkeen joudutaan päättämään tuotetaanko tarvittava palvelu itse vai ostetaanko se ulkopuoliselta palvelun tarjoajalta. Tähän päätökseen vaikuttavat vaihtoehtojen oletetut kustannukset, omien resurssien riittävyys sekä vaihtoehtojen laatutaso-oletukset. Tällä hetkellä yleinen suuntaus on selkeästi enemmän kohti ostopalveluja. Hankittavaa palvelukokonaisuutta harkittaessa saattaa kysymykseen tulla myös osittainen palvelun osto, jolloin osa työstä tehdään omalla organisaatiolla ja osa ostetaan ulkopuolelta. Näissä tapauksissa on oleellista määrittää selkeästi missä eri osapuolien väliset vastuurajat kulkevat.

Hankintapäätöksen jälkeen käynnistetään varsinainen hankinnan valmistelu. Palvelujen hankintaa koskevassa kirjallisuudessa palvelujen hankintaprosessi jaetaan yleensä neljään vaiheeseen; tarpeiden kartoittamiseen ja kuvaamiseen; hankintavaihtoehtojen analysointiin; sopimusvaiheeseen ja sopimushallintaan.^{15,16,17}

Hankintaprosessin yhteydessä joudutaan vastaamaan muutamiin perustavaa laatua oleviin kysymyksiin. Peruskysymyksiä hankinnan alkuvaiheessa ovat muun muassa seuraavat asiat:

- Miksi hankittavaa palvelua tarvitaan?
- Mikä on tärkeää tässä palvelussa?
- Mistä palvelussa ollaan valmiita maksamaan ja kuinka paljon?
- Miten palvelun laatu määritellään?
- Miten palvelu tuotetaan?
- Mistä tiedetään saadaanko haluttua palvelua?

Hankintaprosessi lähtee tarpeiden tunnistamisesta. Käyttäjien osallistuminen tarpeiden määrittämiseen on usein tarpeellista, koska palvelun tuotanto tapahtuu usein tiiviissä yhteistyössä käyttäjien kanssa. Tarpeiden huolellinen dokumentointi luo pohjan palvelujen hankinnalle, sillä dokumentointi edesauttaa toimittajan etsinnässä ja valinnassa, sopimuksen tekemisessä ja hallinnassa sekä laadun valvonnassa.

Monissa palveluissa tarpeiden kartoituksella ja määrittämisellä on kaksijakoinen vaikutus sopimuksen sisältöön. Se on tarpeellista toimeksisaajan palvelusisällön määrittämiseksi, mutta toisaalta sen avulla määritellään myös ne toimenpiteet, joilla tilaaja avustaa toimeksisaajaa palvelutuloksen aikaansaamiseksi.

Palvelun tarpeiden määrittämisen ja palvelun sisällön kuvaamisen jälkeen analysoidaan palvelujen erilaiset hankintavaihtoehdot. Hankintavaihtoehtojen analysointi sisältää potentiaalisten toimittajien etsinnän, toimittajien arvioinnin ja alustavan kustannusarvion laatimisen.

Potentiaalisten toimittajien valinnassa on usein hyödyllistä selvittää heidän referenssikohteensa ja muiden ostajien kokemukset palveluyrityksestä. Tyypillisiä selvitettäviä asioita ovat muun muassa yrityksen maine, kokemus kyseisestä palvelusta, yrityksen koko, palkkioiden taso, saavutettavuus, laatutaso, avainhenkilöiden tausta ja yrityksen aktiivisuus kehittämisessä. Näille tekijöille voidaan antaa painoarvot ja arvioida eri toimittajien paremmuutta.

Palvelutuottajan valintaan on olemassa yleensä kaksi päämenettelytapaa; tarjouskilpailumenettely ja neuvottelumenettely. Mikäli potentiaalisia tarjoajia on riittävästi ja palvelun sisältö voidaan määrittää riittäväällä tarkkuudella on tarjouskilpailumenettely

¹⁵ Leenders, M. R. & Fearon, H. E. Purchasing and Supply Management. 1997, s. 602-606.

¹⁶ Burt, D. Purchasing and Supply Management. 1997, s. 408-422.

¹⁷ Lysons, K. Purchasing and Supply Chain Management. 2000, s. 85-86.

yleensä suositeltavin. Tarjouskilpailussa voidaan käyttää rajoitettua, esivalinnan sisältävää tai avointa menettelyä. Rajoitetun menettelyn yhteydessä tarjouspyyntö lähetetään vain ennalta valituille tarjoajille. Avointa menettelyä käytettäessä kaikki halukkaat voivat tehdä tarjouksen. Esivalinnan sisältävässä tarjouskilpailussa tilaaja määrittää esivalintakriteerit, jotka voivat perustua tarjoajan taloudelliseen ja tekniseen suorituskykyyn sekä henkilöresursseihin. Tarjouskilpailu käydään esivalintakriteerit täyttävien tarjoajien kesken.¹⁸

Neuvottelumenettelyä voidaan käyttää esimerkiksi tilanteessa, jossa potentiaalisia tarjoajia on vain yksi tai palvelun sisältöä ei ole kuvattu. Tässä tilanteessa palvelun kustannusrakenteen tunteminen edesauttaa hintaneuvotteluissa oikean hintatason määrittämisessä. Neuvottelumenettelyä käytettäessä voidaan neuvotteluja käydä yhden tai useamman tarjoajan kanssa¹⁹.

Potentiaaliset toimittajat voivat myös tehdä tarjouksen, jossa he itse kuvaavat palvelunsa sisällön. Tämän tyyppinen toimintatapa on suositeltavaa, mikäli tilaaja uskoo, että toimittajilla on osaamista, josta tilaajalla ei ole selkeää käsitystä. Tällöinkin palvelutarpeiden kuvaaminen toimittajille on tärkeää, jotta he saavat selkeän käsityksen tilaajan haluaman palvelun sisällöstä. Vaikeutena tämän tyyppisten tarjousten arvioinnissa on erilaisten tarjousten vertailukelpoisuus. Lisäksi tarjouksen laatiminen on työlästä ja saattaa aiheuttaa isoja kustannuksia. Voi olla välttämätöntä, että tilaaja maksaa sovittavan osan tarjouskustannuksista, jotta tarjoajat panostavat tarjousten laadintaan. Näin voidaan varmistaa tarjousten paras mahdollinen laatu.

Sopimushallinta käsittää muun muassa laadunvalvonnan, maksujen hallinnan ja dokumenttien ylläpidon. Usein vastuu laadunvalvonnasta on tarkoituksenmukaista antaa käyttäjäorganisaatiolle, koska käyttäjällä on yleensä suora yhteys palvelutuotantoon. Tällöin informaatio välittyy nopeasti, ja asioihin voidaan puuttua välittömästi. Valvontavastuuta voidaan jossain määrin siirtää myös palveluorganisaatiolle. Palveluorganisaation oma valvonta lisää organisaation vastuuta palvelun lopputuloksesta.

Laaturiskejä voidaan välttää käyttämällä palveluyrityksiä, jotka ovat saaneet hyvät arvostamat aikaisemmissa asiakastytyväisyyskyselyissä. Oleellista on palveluyrityksen arviointi ennen palvelusopimuksen tekemistä selvittämällä muiden käyttäjien kokemuksia palveluyrityksestä ja kuvaamalla selkeästi toimittajalle tilaajan vaatimukset ja odotukset palvelulle. Mikäli palvelu epäonnistuu, sitä ei voi enää palauttaa.

Palvelujen sopimushallinta pitää sisällään myös sopimuksen muutosten hallinnan. Palvelujen luonteeseen kuuluu, että asiat saattavat muuttua. Tilaajan tarpeet muuttuvat, ja sen myötä palvelun luonne saattaa muuttua. Palvelun laatutasoa saatetaan haluta nostaa tai palvelun toimitusaikoihin halutaan muutoksia. Tilaajalla ja toimeksisaajalla on oltava toimintamallit sopimuksen muuttamiseksi. Ennen muutoksien tekemistä on tärkeää, että molemmat osapuolet arvioivat, mitä muutokset vaikuttavat heidän toimintaansa. Muutokset saattavat olla kohtuuttoman hankalia tai erittäin kalliita. Tilaajan vaatimat muutokset saattavat esimerkiksi sekoittaa pahasti toimeksisaajan palvelutuotantjärjestelmän, mikäli resurssien mitoituksessa ei ole joustonvaraa.

Mikäli etukäteen tiedetään, että sopimusaikana tulee muutoksia sopimuksen sisältöön, on järkevää ottaa sopimuskumppanin yhdeksi valintakriteeriksi palveluntuottajan joustavuus eli kyky vastata tarvittaviin muutoksiin. Tällöin myös sopimus kannattaa laatia sellaiseksi, että se mahdollistaa muutosten tekemisen.

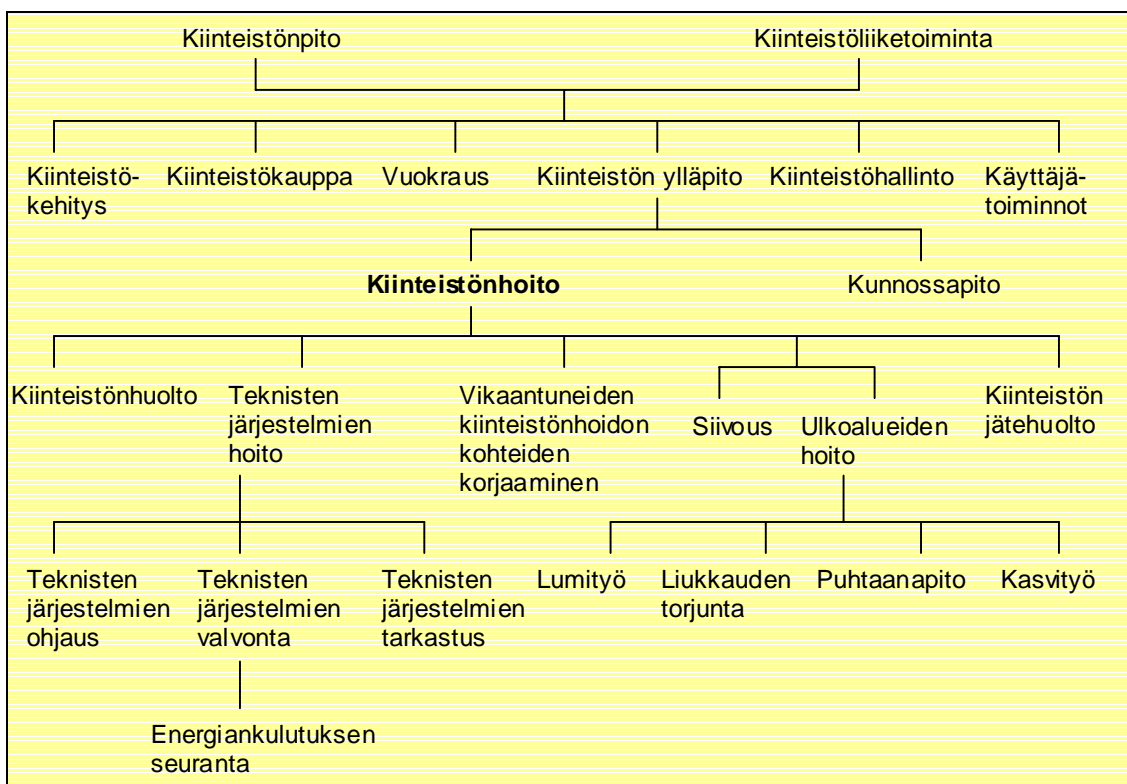
¹⁸ Kankainen, J. & Junnonen, J-M. Rakennuttaminen. s. 47.

¹⁹ Kankainen, J. & Junnonen, J-M. Rakennuttaminen. s. 47.

3 KIINTEISTÖNHOITO

3.1 Kiinteistönhoidon rooli kiinteistöliiketoiminnassa

Uuden kiinteistöliiketoiminnan sanaston mukaan²⁰ määritellään termi kiinteistönhoito seuraavasti: ”kiinteistönhoito on kiinteistön ylläpitoon kuuluvaa säännöllistä toimintaa, jolla pysytetään kiinteistön olosuhteet halutulla tasolla”. Kiinteistönhoito on osa laajempaa kokonaisuutta, kiinteistöliiketoimintaa tai kiinteistönpitoa (kuva 5). Kiinteistöliiketoiminta on kiinteistön omistamiseen, hyödyntämiseen tai asiakaspalvelujen tuottamiseen liittyvää toimintaa, jolla on liiketaloudelliset toimintaperiaatteet. Kiinteistönpito on kiinteistöstä ja sen hyödyntämisestä vastaamista. Kiinteistönpitoon voi sisältyä samoja toimintoja kuin kiinteistöliiketoimintaan, mutta kiinteistönpitoa ei harjoiteta liiketaloudellisin periaattein.



Kuva 5 *Kiinteistöliiketoiminnan käsitteitä* (Lähde: Suomen toimitila- ja rakennuttajaliitto RAKLI ry. et.al. *Kiinteistöliiketoiminnan sanasto*, 2001. Kaaviot 1 & 8)

Sitä osaa kiinteistönpitoa tai kiinteistöliiketoimintaa, jonka tarkoituksena on kiinteistön kunnan, arvon ja ominaisuuksien säilyttäminen, kutsutaan puolestaan kiinteistön ylläpidoksi. Kiinteistönhoito ja kunnossapito ovat ylläpitoon kuuluvia toimintoja. Kiinteistönhoidolla ylläpidetään kiinteistössä haluttuja oloja ja estetään kiinteistön ja sen osien vikaantumista. Hoitotoimenpiteiden kohteena on kiinteistön ulkoalueet tai rakennus. Rakennuksessa toimenpiteet kohdistuvat joko rakennuksen tiloihin, laitejärjestelmiin tai ulkovaippaan ja -rakenteisiin. Kunnossapito on puolestaan toimintaa, jossa

²⁰ Suomen toimitila- ja rakennuttajaliitto RAKLI ry. et.al. *Kiinteistöliiketoiminnan sanasto*, 2001. s. 24.

kohteen ominaisuudet pysytetään uusimalla tai korjaamalla vialliset ja kuluneet osat ilman, että kohteen suhteellinen laatutaso olennaisesti muuttuu.

Kiinteistöhoito poikkeaa kunnossapidosta pääosin toistuvuusjaksonsa puolesta. Kiinteistöhoitotoimenpiteet ovat jatkuvasti toistuvia hallinnollisia, taloudellisia tai teknisiä toimenpiteitä. Kunnossapidon toiminnot ovat puolestaan yleensä kertaluonteisia tai niiden toistuvuusjakso on pitkä, esimerkiksi yli kolme vuotta. Hoidossa toimenpiteen aikajakso voi olla lyhyt, esimerkiksi päivä tai viikko, mutta hoidoksi luetaan myös tehtäviä, jotka toistuvat ainoastaan muutamia kertoja vuodessa.^{21,22} Oleellinen piirre hoitotyössä onkin töiden pienimuotoisuus verrattuna kunnossapitotehtäviin. Kunnossapidon suurimittaiset kertatoimenpiteet saattavat jopa haitata toistuvaa ja aikasidonnaista hoitotyötä.²³

Tässä tutkimuksessa noudatetaan uutta kiinteistöliiketoiminnan sanastoa. Lisäksi niiltä osin kuin Kiinteistöliiketoiminnan sanastosta ei termiä löydy käytetään Kiinteistöliiton Kiinteistöhoito- ja isännöintipalvelujen sopimushallinnan työkalut – projektin nimikkeistöä. Nimikkeistö poikkeaa hieman kiinteistöliiketoiminnan sanaston esittämästä jaosta. Kiinteistöliitto yhdistää teknisten järjestelmien hoidon ja kiinteistöhuollon nimikkeen ”hoito ja huolto” alle. Käyttäjäpalvelut kuuluvat yhtenä osana tukipalvelujen tuoteryhmään. Nimikkeistön palvelutuotekokonaisuudet ovat tukipalvelut, hoito ja huolto, ulkoalueiden hoito sekä siivous (kuva 6)²⁴.

PALVELUTUOTEKOKONAISUUS	TUOTERYHMÄT
Tukipalvelut	Käyttö- ja käyttäjäpalvelut Yhtiöpalvelut Kiinteistötieto, mitoitukset, sijaintikartat ja raportit Laadun tukipalvelut Asiakirjojen ja piirustusten hallintajärjestelmä Riskien hallinta Kulutusten ja sisäolojen hallinta Keskitetyt valvontapalvelut Erikoistyöt
Hoito ja huolto	Yleishoito ja valvonta Aluerakenteiden hoito Pohjarakenteiden hoito Rakennustekniikan hoito Teknisten järjestelmien hoito
Ulkoalueiden hoito	Ulkoaluehuollon hallinto Puhtaanapito Lumityöt ja liukkauden torjunta Kasvityöt Talkoojärjestelyjen hoitaminen Ulkovarusteet ja kalusteet
Siivous	Siivouksen laadunhallinta Asuintalon siivous Toimistokiinteistön siivous

Kuva 6 Palvelutuotekokonaisuudet ja niiden sisältämät tuoteryhmät (Lähde: Sädeaho, K. Tuotekirjasto..., 2000. s.3-60)

²¹ Hekkanen, M. et.al. Tavoitteellinen kiinteistönpito, 1992. s. 24.

²² Murtomaa, P. Suunnitelmat, 1996. s. 162.

²³ Voijola, J. KIMI -kiinteistötyön hallintajärjestelmä, 1 yleiset periaatteet, 1994. s. 2.

²⁴ kts. Sädeaho, K. Tuotekirjasto..., 2000. s. 3-60.

Kiinteistöhoitopalvelujen yhteydessä hankitaan usein myös jonkin verran asukas- ja käyttäjäpalveluja. Asukas- ja käyttäjäpalveluilla tarkoitetaan asukkaille tai tilojen käyttäjille tehtyjä kiinteistön kuntoon tai toimintaan vaikuttamattomia töitä²⁵. Käyttäjäpalvelut ovat ensisijaisesti tilojen käyttäjille suunnattuja palveluja, eivätkä ne siten ole varsinaisen kiinteistön ylläpidon kannalta välttämättömiä²⁶.

Hoidon ja huollon, ulkoalueiden hoidon, siivouksen sekä tukipalvelujen lisäksi nimikkeistöön kuuluvat isännöinti, jätehuolto, kunnossapito ja korjausrakentaminen sekä vartiointipalvelut, mutta ne jätetään tämän tutkimuksen puitteissa pääosin käsittelemättä. Lisäksi tukipalvelujen palvelutuotekokonaisuudesta kiinteistönhoidoksi käsitellään palvelut vain niiltä osin, kun ne voidaan liittää varsinaisten kiinteistönhoidon tehtävien oheispalveluiksi eli huoltomies kykenee toteuttamaan ne varsinaisen hoitotyön ohessa, tai milloin ne käsittelevät hoitoa ja sen toteuttamista.

3.2 Kiinteistön elinkaarenhallinta

Kiinteistön elinkaari muodostaa ketjun, jonka lenkkejä ovat uudisrakentaminen, kiinteistöhoito, kunnossapito, perusparantaminen ja käytöstä luopuminen. Elinkaaren tai sen osan hallinta merkitsee investointikustannusten ja investoinnin jälkeisten tuottojen ja kustannusten huomioon ottamista. Tällöin puhutaan kiinteistön elinkaaritaloudesta (Life Cycle Economics, LCE).²⁷

Kiinteistön omistaja joutuu kiinteistön elinkaaren aikana ratkaisemaan toiminnan jatkuvuuden ja tuoton ongelmat. Toiminnan jatkuvuus sisältää muun muassa kiinteistön arvon muutoksen hallinnan. Eräitä kiinteistön arvoon vaikuttavia tekijöitä ovat kiinteistön käytöstä aiheutuvat ylläpitokustannukset. Ylläpitokustannukset muuttuvat ajan mukana siten, että rakennuksen hoito- ja kunnossapitokustannukset kasvavat rakennusosien ja järjestelmien vikaantumisen ja vanhenemisen myötä. Tämä alentaa rakennuksesta saatavaa nettotuottoa²⁸ ja samalla kiinteistön arvoa. Rakennuksen teknisen kulumisen ja rakennuksen ylläpidon laadun välillä vallitseekin vuorovaikutus, joka tarjoaa soveltamismahdollisuuksia erilaisille omistajan ylläpitostrategioille.²⁹

Yleisesti ottaen omistaja pyrkii pitämään kiinteistön käyttökelpoisuuden ja tuoton mahdollisimman korkeana eri toimenpitein. Näistä toimenpiteistä ylläpitotoimet, kiinteistöhoito ja kunnossapito, muodostavat keskeisen osan.³⁰

Kiinteistönhoidon ja kunnossapidon suunnittelu muodostaa perustan rakennuksen koko elinkaaren hallinnalle. Rakennusvarallisuuden säilyttämisen ja kehittämisen kannalta tehty tarkastelu mielletään päivittäisen tai muutoin säännöllisen hoidon, määräajoin tapahtuvan huollon ja suunnitelmallisesti tapahtuvan kunnossapidon toisiaan tukeviksi, kiinteistöjen ylläpitotoiminnoiksi.

Elinikää säästävällä käytöllä, joka tarkoittaa sekä kiinteistönhoidon toteuttamista suunnitelmallisesti, väärin käyttötottumuksien karsimista että määräaikaishuoltojen toteuttamista ajallaan, voidaan välttyä tarpeettoman aikaisin toteutettavilta kunnossapito- ja perusparannustoimenpiteiltä (kuva 7).³¹

²⁵ **Voijola, J.** KIMI -kiinteistötyön hallintajärjestelmä, 1 yleiset periaatteet, 1994. s. 48.

²⁶ **Voijola, J.** KIMI -kiinteistötyön hallintajärjestelmä, 1 yleiset periaatteet, 1994. s. 2.

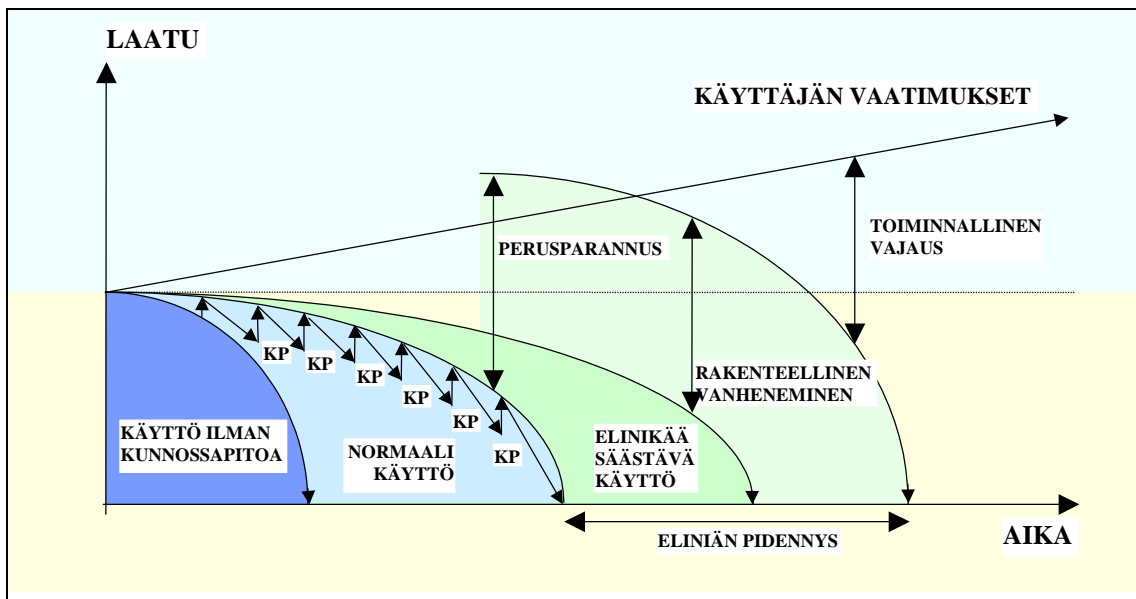
²⁷ **Aho, T.** Kiinteistön elinkaaritalous, 1996. s. 47.

²⁸ nettotuotto = kiinteistön tuotot vähennettynä ylläpitokuluilla

²⁹ **Aho, T.** Kiinteistön elinkaaritalous, 1996. s. 47,50.

³⁰ **Aho, T.** Kiinteistön elinkaaritalous, 1996. s. 47.

³¹ **Sätälä, H. et.al.** Rakennuksen luovutus ja vastaanotto, 1996. s. 114.



Kuva 7 Suunnitelmallisen kiinteistönhoidon, kunnossapidon ja perusparantamisen vaikutus rakennuksen laatuun (Lähde: Murtomaa, P. Rakennusten purku ja saastuneen maapohjan puhdistaminen, 1996. s.428)

Kiinteistönhoidon ja rakentamisen suunnittelun lähtökohdat ovat samat. Tavoitteena on tilojen käyttäjien haluamat olosuhteet mahdollisimman taloudellisesti toteutettuna. Rakennussuunnitteluvaiheessa rakennuksen käytölle asetetut tavoitteet ja laatuvaatimukset ratkaisevat kuitenkin pitkälti kiinteistössä käytön aikana vallitsevat olosuhteet ja samalla siis asumis- ja työskentelyviihtyisyyden. Tästä syystä kiinteistön käytettävyyden kannalta parhaan lopputuloksen saavuttamiseksi kiinteistönhoidon suunnittelu tulee aloittaa samanaikaisesti kuin rakentamisen suunnittelukin.

Rakennuksen suunnittelussa tulee ottaa huomioon esimerkiksi suunnitteluratkaisun vaikutukset kiinteistöhoitoon ja tätä kautta käyttäjien kiinteistölle kohdistamien tavoitteiden toteutumiseen. Tehty ratkaisu määrittää pitkälle ne välineet, joita käyttämällä kiinteistöhoito-organisaation tulee luoda tavoitteiden mukaiset olosuhteet.³²

Lisäksi suunnitteluvaiheessa ja erityisesti hankesuunnitteluvaiheessa tehdyillä päätöksillä vaikutetaan huomattavaan osaan toimintavaiheessa muodostuvista kustannuksista. Esimerkiksi rakennuksen energian kulutukseen voidaan käytön aikaisilla ohjaustoimenpiteillä vaikuttaa vain niissä puitteissa, jotka on asetettu rakennuksen suunnitteluvaiheen suunnitteluratkaisuissa.

Rakennuksen suunnittelukustannukset ovat vain murto-osa niistä kustannuksista, jotka rakennuksen käyttö ja siinä tapahtuva toiminta aiheuttavat toimintavaiheen aikana. Siksi suunnitteluvaiheessa tehtyihin ratkaisuihin kannattaa kiinnittää huomiota, eikä vain rakentamisvaiheen kustannusten vaan koko elinkaaren aikaisten kustannusten näkökulmasta.³³

Tiedonhallinta on oleellinen osa kiinteistön elinkaaren hallintaa. Kiinteistönpidon keskeinen ongelma on kuitenkin ollut tietokatkos rakentamisen ja käytön välillä.³⁴

³² Voijola, J. Kiinteistönhoidon huomioonottaminen rakennussuunnittelussa, 1993. s. 3.

³³ Murtomaa, P. Toimintatalous, 1996. s. 68.

³⁴ Sätälä, H. et.al. Rakennuksen mukana luovutettavat asiakirjat ja tiedostot, 1996. s. 114.

Tämän ongelman poistamiseksi ja välineeksi kiinteistön elinkaaren hallintaan on kehitetty huoltokirja eli kiinteistökohtainen käyttö- ja huolto-ohjeisto. Huoltokirja muodostuu rakennushankkeen aikana eri osapuolien laatimista ja eri tahoilta koottavista asiakirjoista. Huoltokirja sisältää rakennuksen hoidon, huollon ja kunnossapidon kanalta merkitykselliset tiedot suunnitelmallista kiinteistön ylläpitoa varten.³⁵

Vuoden 1997 alusta huoltokirja on ollut pakollinen valtion tukemissa asuntorakennushankkeissa ja laajoissa perusparannushankkeissa. Vuoden 2000 alusta voimaan astunut uusi rakennus- ja maankäyttölaki on ulottanut huoltokirjan laatimisvelvoitteen kaikkeen rakentamiseen³⁶.

Huoltokirja on suunnitelmallisen ja taloudellisen kiinteistön ylläpidon keskeinen työkalu. Sen avulla voidaan saavuttaa halutut olosuhteet, rakenteiden- ja laitejärjestelmien käyttöiät sekä hyvä energiatalous. Lisäksi huoltokirja tukee kiinteistöhoitosopimusten laatimista, kiinteistönhoidon kilpailuttamista sekä hoito- ja huoltotöitä ja niiden valvontaa.³⁷ Huoltokirja voi sinällään pitää sisällään kiinteistönhoidon hankintaa palvelevan kiinteistöhoitosuunnitelman³⁸ tai sen sisältämiä ylläpitosuunnitelmia voidaan käyttää hyödyksi hankintaa valmisteltaessa. Yhdessä huoltokirja ja kiinteistöhoitosuunnitelma toimivat koko elinkaaren aikaisen ylläpidon perustana.³⁹

³⁵ **Rakennustietosäätiö.** RT 18-10609 Asuintalon huoltokirjan rakenne ja sisältö, 1996. s. 1.

³⁶ Asuintalon huoltokirjan rakennetta ja sisältöä on käsitelty Rakennustietosäätiön RT- ohjekortissa RT 18-10609, kesäkuu 1996 ja laadintaa kortissa RT 18-10610, kesäkuu 1996. Toimitilakiinteistön huoltokirja on kehitetty ympäristöministeriön toimeksiannosta Suomen toimitila- ja rakennuttajaliiton RAKLI ry:n projektissa ”Toimitilakiinteistön huoltokirja”. Projektin tuloksena syntynyt huoltokirja pitää sisällään huoltokirjan laadinta- ja käyttöohjeen sekä huoltokirjan esimerkkikohteeseen (kts. www.rakli.fi/hkirja).

³⁷ **Suomen toimitila- ja rakennuttajaliitto RAKLI ry.** Toimitilakiinteistön huoltokirjan..., 1999. s. 1.

³⁸ kts. www.rakli.fi/hkirja

³⁹ **Puhto, J.** Kiinteistönhoidon laatusystematiikka, tutkimussuunnitelma. s. 13-14.

3.3 Kiinteistönhoidon asiakkaat ja sidosryhmät

3.3.1 Asiakkaiden jaottelu

Kiinteistöllä ja kiinteistöliiketoiminnalla on monta sidosryhmää ja asiakasta. Avainasiakas on tilan tai toimintaympäristön käyttäjä, mutta eri tilanteissa asiakkaita tai toimintavaatimuksia asettavia tahoja voi olla muitakin, kuten omistaja, rahoittaja, palvelujen tuottaja, alan muu toimija, yhteiskunta tai luonnonympäristö.⁴⁰ Kiinteistöhoito on osa kiinteistöliiketoimintaa ja kiinteistönhoidon sidosryhmät ovat pääosin samoja kuin koko kiinteistöliiketoiminnankin.

Tämän tutkimuksen ja kiinteistönhoidon hankinnan näkökulmasta tarkasteltuna oleelliset kiinteistönhoidon toteuttamiseen vaikuttavat tahot ovat kuitenkin omistaja, käyttäjä ja palvelun tuottaja. Lisäksi tutkimuksessa otetaan huomioon viranomaisten ohjeet ja määräykset sekä kartoitetaan kiinteistönhoidon ympäristöystävällisyyden parantamisen mahdollisuudet.

Kiinteistöhoito on jatkuvaa toimintaa, joka palvelee välittömästi kiinteistöä käyttäviä, joita ovat muun muassa kiinteistössä työskentelevät, asioivat ja siellä asuvat käyttäjät. Kiinteistönhoidon hankinnan suunnittelun lähtökohtana tulee olla kiinteistön käyttäjien tarpeet ja heidän toiminnastaan johdetut vaatimukset. Toisaalta myös kiinteistön omistaja ja viranomaiset asettavat tavoitteita ja vaatimuksia kiinteistönhoidolle. Asiakaskäsitteen monitahoisuus tekee kiinteistönhoidon hankinnan suunnittelusta vaativan ja monimutkaisen optimointiprosessin, joka sovittaa yhteen eri osapuolien kiinteistönhoidolle asettamat vaatimukset.⁴¹

Kiinteistönhoidon ensisijainen asiakas on luonnollisesti tilaaja. Tilaaja voi olla kiinteistön omistaja tai kiinteistön käyttäjä. Tilaaja määrittelee ja hankkii tarvittavan kiinteistöhoitopalvelun. Käytännössä hankinnan valmistelijana toimii yleensä omistajan tai käyttäjän edustaja esimerkiksi isännöitsijä tai kiinteistöpäällikkö. Se, kumpi tilaajana toimii, perustuu vuokrasopimuksessa määriteltyihin ylläpitovastuihin.

Vuokrasopimusmallit voidaan jakaa ylläpitovastuiden osalta kolmeen pääryhmään. Ensimmäisessä ryhmässä tila on vuokrattu käyttäjälle niin sanotulla kokonais- tai bruttovuokralla, joka sisältää ylläpidosta aiheutuvat kustannukset. Tällöin omistaja hankkii kiinteistöhoitopalvelut ja maksaa niistä aiheutuvat kustannukset. Toisessa mallissa vuokra on jaettu pääomavuokraan ja ylläpitovuokraan, jolloin omistaja hankkii kiinteistönhoidon, mutta käyttäjä maksaa siitä aiheutuvat kustannukset. Kolmannessa mallissa eli niin sanotussa ”kylmänä vuokrauksessa” vastuu ylläpidosta kuuluu käyttäjälle, joka hankkii ja kustantaa tarvittavat kiinteistöhoitopalvelut.

Tässä tutkimuksessa kiinteistönhoidon hankinnan prosessikuvaus on rakennettu kahden ensimmäisen vuokrausmallin pohjalta, joissa molemmissa tilaajana toimii kiinteistön omistajan edustaja. Kustannukset maksaa joko käyttäjä tai tilaaja vuokrasopimusmallista riippuen. Prosessikuvausta voidaan käyttää myös soveltaen tilanteissa, joissa käyttäjäorganisaatio toimii palvelujen tilaajana. Tällöin käyttäjäorganisaatiolla on kiinteistön omistajan rooli ja käyttäjäorganisaation omilla yksiköillä käyttäjän rooli.

⁴⁰ vrt. **VTT Rakennustekniikka**. Kiinteistö- ja rakennusklusteri..., 1998. s. 13.

⁴¹ vrt. **Hekkanen, M. et.al.** Tavoitteellinen kiinteistönhoito, 1992. s. 20-21.

3.3.2 Omistajan strategiat ja tavoitteet

Omistajan kiinteistölleen asettamat tavoitteet kuvataan kiinteistö-, kiinteistönpito- ja ylläpitostrategiassa. Yritys tai yhteisö tarvitsee kiinteistöstrategian, mikäli se omistaa kiinteistöjä tai muuta rakentamalla hyödynnettävää varallisuutta. Kiinteistöstrategia kuuluu yrityksen johdon johtamisjärjestelmään ja sen laatiminen on kiinteistönjohdon vastuulla. Kiinteistöstrategian pohjalta määräytyvät kiinteistöihin kohdistuvat liiketoimet.⁴²

Kiinteistöstrategiassa tulee määrittää yrityksen toiminta-ajatus, jotta tiedetään ja ymmärretään kiinteistöjen rooli omistajan liiketoiminnassa. Kiinteistöt voivat olla esimerkiksi tuotantoprosessin tulos, tuotannontekijä, sijoituskohde tai itsenäinen liiketoiminta-alue⁴³. Strategian on myös vastattava muun muassa kysymyksiin kenen tarpeita ja mitä tarpeita tyydytetään ja mitä tarjoamalla.⁴⁴ Kiinteistöstrategian muodostamisen päämääränä on tunnistaa omistajan tavoitteet ja löytää ne toimintamallit, joiden avulla omistajan asettamat tavoitteet saavutetaan ja käytettävissä olevat resurssit ja kyvyt tulevat parhaiten hyödynnettyiksi.

Ylläpitostrategian määrittämisen yhteydessä päätetään töiden jakautumisen periaatteista kiinteistönhoidon, kunnossapidon ja korjausrakennuttamisen välillä. Tavoitteena on aikaansaada selkeät periaatteet ja tavoitteet kiinteistöjen ylläpidolle siten, että kiinteistöjen hoito, kunnossapito ja korjausrakennuttaminen on mahdollista järjestää johdonmukaiseksi ja yhtenäiseksi kokonaisuudeksi, jonka toimintaa ja toiminnan tuloksia on mahdollista arvioida ja kehittää.⁴⁵ Yleisimmät omistajan kiinteistöjen ylläpidolle asettamat tavoitteet voidaan esittää seuraavasti⁴⁶:

- kiinteistön arvo säilyy
- kiinteistö tuottaa
 - kiinteistön käyttöaste on mahdollisimman suuri
 - kustannukset ovat kohtuulliset
- palvelujen saanti on hyvä ja toiminta tehokasta
- toimintaympäristöä kehitetään
- toimintavarmuus on mahdollisimman hyvä.

Omistajan strategiat ratkaisevat myös sen, miten esimerkiksi tilojen käyttäjien tavoitteet kiinteistönhoidolle ja asema kiinteistönhoidon asiakkaana otetaan huomioon. Asiaa voidaan tarkastella esimerkiksi omistajan solmimien vuokrasopimusten sisällön perusteella.

Kiinteistönhoidon perinteisessä mallissa kiinteistön omistajalla on ollut hoitokulujen maksajan intressi. Tällöin omistaja on ollut kiinnostunut lähinnä siitä, miten voidaan edistää hyväksyttävänä pidettävän kiinteistöhoitotason saavuttamista ja ylläpitämistä minimikustannuksin.⁴⁷

Hoitokulujen periminen vuokraan sisällytettynä on vuokralaisen kannalta yksinkertaista, mutta ei välttämättä kovin motivoivaa. Perittäessä hoitokustannukset erillisinä suoraan vuokralaiselta tämän on helpompi motivoitua energiataloudelliseen ja siistiin tilojen käyttöön, kun omat käyttötottumukset näkyvät suoraan perittävässä hoitokuluis-

⁴² **Rakennustietosäätiö.** KH X4-00202 Rakennuttamisen tehtäväluettelo, 1997. s. 3.

⁴³ **Kaleva, H.** Kiinteistöala Suomessa, 1998. s. 3.

⁴⁴ **Suomen kiinteistöliitto.** Kiinteistöstrategia ja ylläpidon tavoitetaso, 1999. s. 1.

⁴⁵ **Saarivuo, J.** Kiinteistönpidon hallinta ja vuokraus, 1996. s. 5,9.

⁴⁶ **Asikainen, J. et.al. (toim.).** Kehitä kiinteistöpalveluja, 1995. s. 19.

⁴⁷ **Marttila, M. et.al.** Kiinteistönhoidon organisointi... , 1988. s. 13.

sa.⁴⁸ Tällöin käyttäjän kiinteistönhoidolle asettamien tavoitteiden selvittäminen ja huomioon ottaminen hoitopalveluja hankittaessa on osa valveutuneen kiinteistönomistajan toimintatapaa. Koska käyttäjillä on lopullinen kustannusvastuu, tulee hoitotaso virittää heidän tavoitteitaan vastaavaksi.

Kylmänä vuokraaminen asettaa uusia vaatimuksia omistajan kiinteistöilleen kohdistamille strategioille. Tällöin omistajalle saattaa tulla tarpeelliseksi määrittää ylläpitostrategiassa niin sanottu minimiylläpítotaso, jolla halutaan turvata kiinteistön arvon säilyminen. Jotta minimiylläpítotason määrittämisellä on käytännön merkitystä, tulee käyttäjä eli kylmänä vuokraamisen tapauksessa hoitopalvelujen tilaaja sitouttaa omistajan minimiylläpítotason noudattamiseen tilojen vuokrasopimuksen yhteydessä.

3.3.3 Käyttäjien strategiat ja tarpeet

Maininta käyttäjien tarpeiden huomioon ottamisesta kiinteistöliiketoiminnassa tuntuu ensivaikutelmaltaan itsestään selvyydeltä, onhan rakennetun kiinteistön ensisijaisena tehtävänä sen käyttäjän tilantarpeen tyydyttäminen. Perinteisesti näin ei kuitenkaan ole ollut.

Käyttäjän tilantarve syntyy tämän harjoittamasta toiminnasta kuten asumisesta, vapaa-ajan vietosta tai tuotannollisesta toiminnasta. Vaatimatonkin kiinteistö tyydyttää käyttäjänsä perustarpeet tarjoten tälle turvallisuutta, suojaa ja lämpöä. Lisäarvoa käyttäjälle syntyy rakennuksen sopivuudesta käyttötarkoitukseensa, hyvistä tilaratkaisuista, korkealaatuisista rakennusmateriaaleista, kestävydestä, sijainnista ja muista vastaavista ominaisuuksista. Kiinteistön omistajalle nämä lisäarvoa tuottavat ominaisuudet heijastuvat muun muassa korkeampina vuokratuottoina ja vuokralaisten vähäisempänä vaihtuvuutena.

Nykyinen suuntaus erityisesti toimitilamarkkinoilla on muuttumassa ”myyjän markkinoista” ”ostajan markkinoiksi”. Käytännössä tämä merkitsee sitä, että käyttäjien tarpeet eivät ole tyydytettävissä enää pelkän fyysisen tilan tarjonnalla. Käyttäjät ovat alkaneet vaatia tarkoituksenmukaisia ja toimivia tiloja, tehokasta ylläpitoa ja muita tiloihin liittyviä palveluja.⁴⁹

Toimitilan käyttäjän kiinteistölle kohdistamat tavoitteet kuvataan käyttäjän toimintastrategiassa. Toimintastrategia sisältää käyttäjän toiminnan, tuotannon, tuotantoorganisaation ja palvelujen suunnittelun. Siinä analysoidaan yrityksen nykytila, tulevat toimintamahdollisuudet ja toiminnan kehityssuunnitteet sekä näistä johtuvat tarpeet yritystä palveleville tiloille.⁵⁰ Lähtökohtana käyttäjäorganisaation strategialle on tilantarpeen tyydyttäminen siten, että tilat ja niihin liittyvät palvelut tukevat mahdollisimman hyvin käyttäjän ydinliiketoimintaa⁵¹.

Asuinkiinteistön asukkaan kiinteistölle asettamat tavoitteet lähtevät puolestaan asukkaan pyrkimyksestä saavuttaa asumistyytyväisyys. Asumistyytyväisyys muodostuu toisaalta asumisen laatuun vaikuttavista muuttujista, joita asukas tarkastelee elämäntapansa, asumistoimintansa ja henkilökohtaisen kokemusmaailmansa muodostamasta näkökulmasta, ja toisaalta asumisen kustannuksista. Näiden muuttujien perusteella asukas tekee asumisratkaisunsa. Kaikkiin asumistyytyväisyyteen vaikuttaviin muuttujiin ei ole mahdollista vaikuttaa pelkästään kiinteistönhoidollisin keinoin, mutta tyytyväisyyteen

⁴⁸ Marttila, M. et.al. Vuokrasopimusten laadinta, 1996. s. 64.

⁴⁹ Murtomaa, P. Toimintatalous, 1996. s. 64, 68.

⁵⁰ Rakennustietosäätiö. KH X4-00202 Rakennuttamisen tehtäväluettelo, 1997. s. 3.

⁵¹ Kaleva, H. Kiinteistöala Suomessa, 1998. s. 11.

vaikuttavien tekijöiden tiedostaminen helpottaa myös tarkoituksenmukaisen kiinteistönhoitotason muodostamista.

Yleisimmät kiinteistön käyttäjien tai asukkaiden kiinteistönhoidon tavoitteet voidaan esittää seuraavasti⁵²:

- kohtuulliset käyttämisen ja asumisen kustannukset
- työskentely- ja asumisviihtyisyys
- kiinteistön käyttökelpoisuus
- asuinympäristön turvallisuus
- palvelujen laatu
- tilojen käytön helppous.

Kiinteistönhoidon tavoitteet ovat riippuvaisia toisistaan, eikä niille voida asettaa vaatimuksia ottamatta huomioon vaatimuksen vaikutusta toiseen muuttajaan. Kustannussäästöjen nimissä voidaan mennä liiallisuuksiin, jolloin kiinteistön työskentely- ja asumisviihtyvyys saattavat heikketä. Näin tapahtuu esimerkiksi silloin, kun kiinteistön ylläpitokustannuksia pyritään alentamaan pienentämällä ilmanvaihtoa. Ilmanvaihdon pienentäminen saattaa loppujen lopuksi kasvattaa käyttäjän toimintakustannuksia tunkkaisen ilman heikentämän työtehon ja sairauspoissaolojen kautta. Kiinteistössä tapahtuvan toiminnan kustannukset ovatkin usein riippuvaisia toimintaympäristön ominaisuuksista.⁵³

3.3.4 Viranomaisten minimivaatimukset

Ylläpidon laadun minimivaatimukset annetaan viranomais määräyksissä, joiden tarkoituksena on muun muassa varmistaa se, että rakennukset täyttävät riittävän lujuuden, paloturvallisuuden ja terveellisuuden sekä hyvän energiatalouden vaatimukset. Suurin osa viranomais määräyksistä koskee uudisrakentamista, vähäisempi osa kiinteistön ylläpitoa. Määräysten toteuttamista valvovat turvatekniikan keskus TUKES, sekä väestönsuojelu-, työsuojelu-, rakennusvalvonta-, palo- ja terveysviranomaiset.

Kiinteistön ylläpitoa koskevia viranomais määräyksiä on laadittu rakennuksen käytönaikaisista viranomaistarkastuksista⁵⁴. Viranomais määräyksiin perustuvat tarkastukset ovat niin sanottuja virallisia tarkastuksia, jotka suorittaa viranomainen tai viranomaisen määräämä tai hyväksymä tarkastaja. Tarkastuksilla valvotaan kohteen toimintakuntoa ja turvallisuutta. Viranomaistarkastuksista annetut määräykset koskevat muun muassa seuraavia kiinteistön omistajan tai haltijan vastuulla olevia tarkastuksia⁵⁵:

- öljylämmityslaitteistojen- ja säiliöiden määräaikaistarkastukset
- paineastioiden määräaikaistarkastukset
- nestekaasulaitteiden tarkastukset
- ilmanvaihtohormien puhdistukset, kanavien tiiviiden tarkastukset ja palorajoittimien toimintatarkastukset
- eräiden sähkölaitteiden määräaikaistarkastukset

⁵² **Asikainen, J. et.al.** Kehitä kiinteistöpalveluja, 1995. s. 19.

⁵³ **Murtomaa, P.** Toimintatalous, 1996. s. 64,70.

⁵⁴ Rakennuksen käytönaikaiset viranomaistarkastukset on julkaistu esimerkiksi Rakennustietosäätiön suunnitteluohjeessa KH 05-00098. Suunnitteluohje KH 05-00098 on siihen sisältyvien säännösten ja lainkohtien vanhentumisen myötä kuitenkin poistunut käytöstä eikä uudempaa korttia ole tätä tutkimusta kirjoitettaessa vielä julkaistu. Kiinteistön tekniikkaa koskeva lainsäädäntöluettelo löytyy esimerkiksi Isännöitsijän käsikirjasta (kts. Laaksonen, E (toim.). Isännöitsijän käsikirja, 1998. s. 1079-1081.).

⁵⁵ **Rakennustietosäätiö.** KH 05-00098 Rakennuksen käytönaikaiset viranomaistarkastukset, 1987. s. 1-4.

- hissien määräaikaistarkastukset
- käsisammuttimien tarkastukset.

Muulta osin kiinteistöjen ylläpito on pääosiltaan viranomaisten valvonnan ulkopuolella. Esimerkiksi ulkoalueiden hoito, siivous ja rakennusosien hoito kuuluvat viranomaisten valvontaan vain, mikäli hoitoa laiminlyödään törkeästi. Viranomais määräyksissä annettu minimivaatimustaso soveltuu vain harvoissa yksityistapauksissa kiinteistönhoidon tavoitetasoksi.⁵⁶

3.3.5 Ympäristöasioiden hallinta

Ympäristöasioiden hallinnan merkitys on kasvamassa myös kiinteistöalalla. Viimeaikaiset tutkimukset ovat osoittaneet, että kiinteistöistä aiheutuvat ympäristökuormat aiheuttavat suuren osan kaikista ihmisten aiheuttamista ympäristökuormista^{57 58 59}. On arvioitu, että Euroopan Unionin alueella rakennukset aiheuttavat 40 % kaikista energiakustannuksista, vastaavat 30 % kaikista ihmisten aiheuttamista hiilidioksidipäästöistä ja vastaavat 40 % kaikista ihmisten tuottamista jätteistä.⁶⁰

Kiinteistöliiketoiminta kuluttaa luonnonvaroja ja aiheuttaa ympäristölle haitallisia tuotoksia kaikissa rakennuksen elinkaaren vaiheissa. Rakentaminen kuluttaa energiaa ja rakennustarvikkeita, tuottaa jätteitä ja aiheuttaa haitallisia päästöjä. Rakennustarvikkeiden valmistus puolestaan kuluttaa energiaa ja luonnon raaka-aineita.

Rakentamisen lisäksi ympäristökuormia aiheutuu rakennuksen elinkaaren aikana rakennuksen korjaamisesta, käytöstä poistamisesta ja myös käytöstä. Rakennuksen käyttö kuluttaa energiaa, ja sen ylläpitoon tarvitaan raaka-aineita. Rakennus vaikuttaa myös siinä harjoitetun toiminnan tehokkuuteen ja edelleen välillisesti toiminnan ympäristölle aiheuttamaan kuormitukseen.⁶¹

Kiinteistönhoidon liittyvien ympäristöasioiden hallintaa voidaan kehittää liittämällä ympäristöasioita systemaattisesti osaksi kiinteistönhoidon hankintaa ja tilaajatoimintoja. Lisäksi ympäristöosaamista voidaan kehittää kunkin kiinteistönhoidon osa-alueen kohdalla erikseen. Kiinteistönhoidon eri osa-alueiden kohdalla ympäristöasioiden hallintaa voidaan kehittää erityisesti seuraavien tekijöiden osalta⁶²:

- teknisten järjestelmien hoito
 - teknisten järjestelmien energiataloudellinen käyttö
 - energiankulutuksen seuranta, raportointi ja korjaavat toimenpiteet
 - käyttäjien ohjaus
- kiinteistön huolto

⁵⁶ Lounela, T. et.al. Kiinteistöjen jaksoittaisen huollon laatuluokitus..., 1987. s. 10.

⁵⁷ Iwata et al (2000). Environmental burden reduction in building life cycle. In Sarja (ed.) Integrated Life-Cycle Design of Materials and Structures, ILCDES 2000. Proceedings of the RILEM/CIB/ISO International Symposium. Helsinki, Finland. 22-24 May 2000.

⁵⁸ Sarja (2000). Integrated life cycle design as a key tool for sustainable construction. In Sarja, A. (ed.) Integrated Life-Cycle Design of Materials and Structures, ILCDES 2000. Proceedings of the RILEM/CIB/ISO International Symposium. Helsinki, Finland. 22-24 May 2000

⁵⁹ Tekes (2000). Ekotehokkuus suunnaksi rakentamisessa, Rakentamisen ympäristöteknologia 1994-1999. Technology Development Centre. Finland

⁶⁰ Sjöström (2000). Challenges of sustainable construction in the 21ST century. In Sarja, A. (ed.) Integrated Life-Cycle Design of Materials and Structures, ILCDES 2000. Proceedings of the RILEM/CIB/ISO International Symposium. Helsinki, Finland. 22-24 May 2000

⁶¹ Murtomaa, P. et.al. Ympäristötalous, 1996. s. 87-89.

⁶² Lepo, M. Ympäristöasioiden hallinta kiinteistöjen ylläpidossa omistajan näkökulmasta, 1998. s. 42-43.

- työmenetelmät
- jätteiden käsittely
- käytettävät aineet
- siivous
 - työmenetelmät
 - jätteiden käsittely
 - käytettävät aineet, materiaalit, välineet ja kalusto
- ulkoalueiden hoito
 - työmenetelmät (käsi- ja konetyön osuus)
 - kalusto (soveltuvuus käyttötarkoitukseen, meluhaitat, pakokaasut, työajot)
 - käytettävät aineet ja materiaalit, esim. kasvinsuojelu-, liukkaudentorjunta-aineet
 - hoito- ja huoltojärjestelyt.

Kiinteistöjen käytön aiheuttaman ympäristökuorman vähentämiseksi on kehitetty ympäristönäkökohtien tunnistamisen työkalu eli kiinteistökohtainen ympäristöselvitys. Sen avulla tunnistetaan kiinteistön ympäristönäkökohdat ja -kuormat, jotka liittyvät kiinteistönhoidon tehtäviin, materiaali- ja energiavirtoihin, kiinteistön sijaintiin tai erityispiirteisiin, lakisääteisiin vaatimuksiin sekä mahdollisiin riskeihin. Ympäristöselvitys koostuu seuraavista osaselvityksistä, joita tehdään tapauskohtaisen harkinnan mukaan⁶³:

- energiakatselmus
- jätetaseen selvittäminen
- kiinteistön ylläpidon ympäristönäkökohdat ja -vaikutukset
- liikennevirtojen selvittäminen
- sisäilmaston kuntotutkimus
- kuntoarvio (-tutkimus)
- kosteusvauriotutkimukset
- asbestikartoitus
- kiinteistön rakennushistoriallisten ja kulttuuristen arvojen selvittäminen.

Tunnistettujen ympäristönäkökohtien perusteella määritetään ympäristövaatimukset kiinteistönhoidon eri osa-alueille. Ympäristövaatimusten saavuttamiseksi tarvittavat toimenpiteet voidaan liittää tämän jälkeen tarjouspyyntöön. Tilaaja esittää tarjouspyynnössä tarjouksen pohjaksi toimeksisaajan ympäristöasioiden suunnittelua varten seuraavat tiedot⁶⁴:

- omistajan tai käyttäjän ympäristöpäämäärien vaikutus kohdekiinteistön hoitoon
- vaatimukset työmenetelmille
- vaatimukset ympäristömerkin tms. omaavien tuotteiden käytölle
- mahdollinen kiellettyjen aineiden lista, esimerkiksi myrkyt ja kemikaalit, joita kohteessa ei saa käyttää
- tilaaja järjestää tarvittaessa mahdollisuuden tarkentaa ympäristövaatimusten sisältöä esimerkiksi kohteen esittelytilaisuudessa.

Tarjouspyynnössä tilaaja voi lisäksi edellyttää toimeksisaajalta seuraavia selvityksiä⁶⁵:

- kohteessa toimivan henkilöstön resurssit ja ympäristöosaamisen taso
- ympäristöasioiden suunnittelu, esimerkiksi työmenetelmät, käytettävät aineet, materiaalit, välineet ja kalusto, hoito- ja huoltojärjestelyt

⁶³ Lepo, M. Ympäristöasioiden hallinta kiinteistöjen ylläpidossa omistajan näkökulmasta, 1998. s. 41.

⁶⁴ Lepo, M. Ympäristöasioiden hallinta kiinteistöjen ylläpidossa omistajan näkökulmasta, 1998. s. 42.

⁶⁵ Lepo, M. Ympäristöasioiden hallinta kiinteistöjen ylläpidossa omistajan näkökulmasta, 1998. s. 42.

- alihankkijoiden ympäristöosaamisen varmistaminen ja hankintamenettely
- toimenpiteet poikkeama- ja vahinkotapauksissa
- tiedonkulun ja yhteistyön varmistaminen
- tavoitteiden toteutumisen arviointi
- kehitys- ja koulutusvalmiudet
- referenssit kohteista, joissa ympäristöasiat ovat olleet korostetusti esillä.

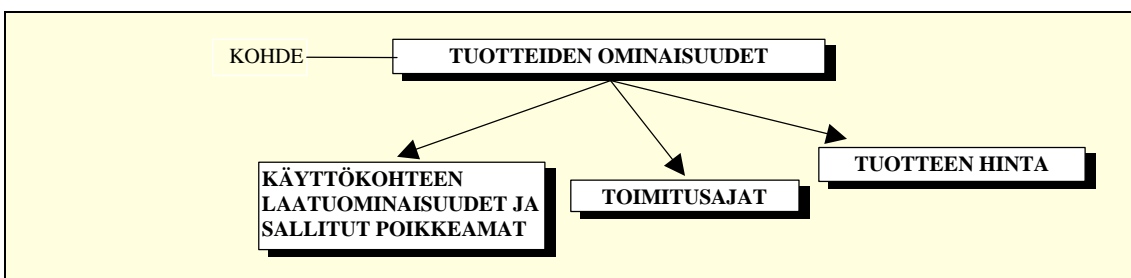
Keskeiset ympäristöasioiden hallintaan liittyvät seikat kirjataan sopimukseen. Parhaan lopputuloksen aikaansaaminen ympäristöasioiden hallinnassa edellyttää tilaajalta aktiivista yhteistyötä sopimusaikana palvelun tuottajan kanssa.

3.4 Kiinteistönhoidon tuotteet

3.4.1 Kiinteistönhoidon tuotteiden yleiset ominaisuudet

Kiinteistönhoidon osuutta kiinteistön toimintaolosuhteiden ylläpidosta kutsutaan kiinteistönhoidon tuotteiksi⁶⁶. Kiinteistönhoidossa tuotteita ovat esimerkiksi kiinteistönhoidotoiminnan lopputulokset käyttökohteissa, kuten siisti porrashuone, käyttönurmikko ja kulkukelpoisuus kulkuväylillä. Tuotteissa lopputuloksena ei ole töitä ja niiden kertaisuus muuten kuin poikkeustapauksissa.⁶⁷

KIMI –järjestelmässä kiinteistönhoidon tuote määritellään käyttäjälle merkittävänä mitattavissa tai kuvattavissa olevana käyttökohteen ominaisuutena. Tuotetta ja sen laatua arvioitaessa otetaan huomioon käyttökohteen laatuominaisuuksien lisäksi tuotteen hinta ja toimitusaika (kuva 8).⁶⁸



Kuva 8 Kiinteistönhoidon tuotteen ominaisuuksia hoidonkohteessa (Vrt. Speeti, T. *Kiinteistöjen käyttötekniikka*, 1992. s.67)

Tuotteen pääominaisuuksia ovat käyttökohteelle asetetut laatutekijät ja niille annetut hetkelliset ja pitkän aikavälin raja-arvot⁶⁹. Tämä tarkoittaa sitä, että kiinteistönhoidajan aikaansaaman tuotteen laatu ilmaistaan raja-arvoina, joiden välissä laadun tulee sovituna kautena pääosin pysyä. Määriteltyjen raja-arvojen ylittyminen tai alittuminen johtaa korjaaviin toimiin, mikäli poikkeaman kesto tai suuruus ylittää sallitun poikkeama-arvon.

Tuotteen hinta on sen merkittävä ominaisuus, sillä periaatteessa tarkoituksenmukainen tuote on myös taloudellinen. Hyvällä suunnittelulla, työn huolellisella toteutuksella ja tuloksen laadun valvonnalla tehdään tarkoituksenmukainen ja taloudellinen tuote mahdolliseksi.

Tuotteen toimitusajalla on käyttäjälle oleellinen merkitys. Käyttökohteen sovitujen laatuominaisuuksien toimittaminen väärään aikaan, esimerkiksi lumen poisto asuinkiinteistön paikoitusalueelta aamun sijasta puolen päivän aikaan, aiheuttaa tyytymättömyyttä saadun palvelun laatuun.⁷⁰ Edellä kuvatussa tapauksessa asiakkaalle eli aamulla töihin kiirehtivälle asuinkiinteistön asukkaalle saattaa jopa tulla sellainen mielikuva, että haluttua palvelua ei ole toimitettu lainkaan.

Kiinteistönhoidon tuotteet saadaan aikaiseksi tekemällä kiinteistötyötä kiinteistötyön kohteissa (kuva 9). Tuote on sidoksissa yksilöityyn kohteeseen, sillä kukin kiin-

⁶⁶ Speeti, T. *Kiinteistöjen käyttötekniikka*, 1992. s. 93.

⁶⁷ Mero, P. *Kiinteistöjen ylläpidon laatujärjestelmä*, 1996. s. 139.

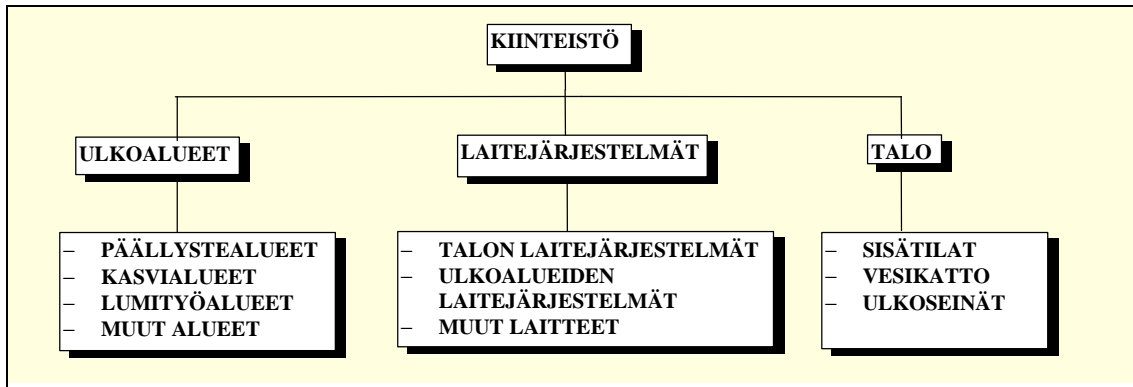
⁶⁸ Voijola, J. *KIMI –kiinteistötyön hallintajärjestelmä*, 1 yleiset periaatteet, 1994. s. 5.

⁶⁹ Mero, P. *Kiinteistöjen ylläpidon laatujärjestelmä*, 1996. s. 139.

⁷⁰ Speeti, T. *Kiinteistöjen käyttötekniikka*, 1992. s. 67,84.

teistö muodostaa oman kiinteistöpalvelujen tuotantoyksikkönsä. Tuotteen ominaisuudet ovat siirrettävissä myös muihin vastaaviin kohteisiin.

KIMI –suunnittelujärjestelmässä kiinteistötyö kuvataan tuotantoprosessina, johon kuuluvat yleensä kaikki talon rakentamisen ja purkamisen välillä tapahtuvat, säännöllisin aikavälein toistuvat ja yleensä nopeisiin muutoksiin vastaavat toimenpiteet. Nopeilla muutoksilla tarkoitetaan muun muassa mekaanista kulumista, kemiallista syöpmistä tai voimakkaiden kasvilajien leviämistä.⁷¹



Kuva 9 Kiinteistötyön kohteiden pääjaottelu (Lähde: Voijola, J. KIMI –kiinteistötyön hallintajärjestelmä, 1 yleiset periaatteet, 1994. s.4)

Työntekijä aikaansaa eri menetelmiä käyttäen työkohteessa tiettyjä laatuominaisuuksia⁷². Aikaansaadun tuotteen laatuominaisuudet on tarkistettava tihein aikavälein, sillä kiinteistötyön tuloksena syntyvä tuote on luonteeltaan lyhytikäinen. Tarkistusvälien pituus ja työn toistuvuusjakso ovat riippuvaisia kohteessa tapahtuvan luonnollisen muutoksen nopeudesta, johon vaikuttavat muun muassa kohteen käyttö ja käyttäjät.⁷³ Esimerkiksi yleisöpalvelutila, jossa kuljetaan paljon ulkojalkineilla, likaantuu huomattavasti nopeammin kuin yhden ihmisen käyttämä toimistotila.

Kiinteistötyön tuloksena aikaansaatavaan tuotteeseen vaikuttaa kohteen käytön ja käyttäjien lisäksi useita muitakin tekijöitä. Tämä tekee asiakkaalle ja kiinteistölle taroituksenmukaisen tuotteen määrittelyn hyvin monimutkaiseksi. Kaikessa yksinkertaisuudessaan kiinteistönhoidon tuote voidaan kuitenkin tiivistää seuraavan väitteeseen⁷⁴:

Kiinteistönhoidon tuotteella tarkoitetaan sitä toimintaa ja toiminnan seurauksena syntyvää tulosta, jota varten kiinteistöhoito-organisaatio on ylipäätään olemassa, ja josta tilaaja on valmis maksamaan.

⁷¹ Voijola, J. KIMI –kiinteistötyön hallintajärjestelmä, 1 yleiset periaatteet, 1994. s. 6-8.

⁷² Speeti, T. Kiinteistöjen käyttötekniikka, 1992. s. 68.

⁷³ Voijola, J. KIMI –kiinteistötyön hallintajärjestelmä, 1 yleiset periaatteet, 1994. s. 6.

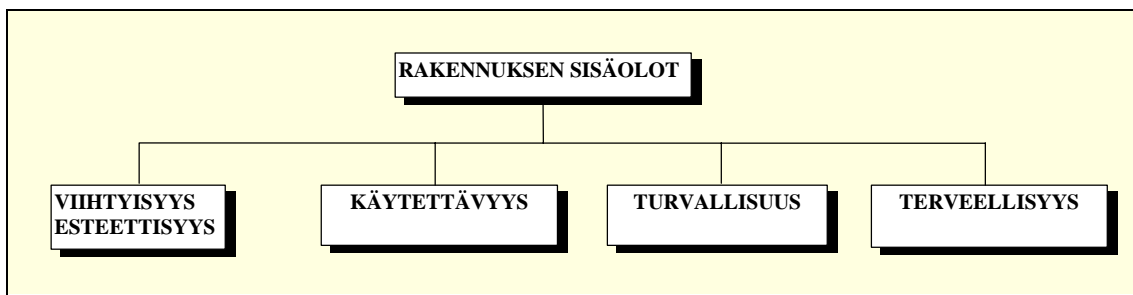
⁷⁴ Voijola, J. KIMI –kiinteistötyön hallintajärjestelmä, 1 yleiset periaatteet, 1994. s. 6.

3.4.2 Hoito ja huolto

Hoidon ja huollon tehtävät kohdistuvat kiinteistön teknisiin järjestelmiin ja laitteisiin, jotka sijaitsevat rakennuksessa itsessään tai kiinteistön ulkoalueilla. Rakennuksen tekniset järjestelmät voivat olla rakennustekniikkaan tai talotekniikkaan kuuluvia. Kiinteistön ulkoalueilla sijaitsevia teknisiä järjestelmiä ovat aluerakenteet ja pohjarakenteet. Varsinaiseen tekniikkaan kohdistuvien töiden lisäksi hoitoon ja huoltoon kuuluu myös erilaisia kiinteistön ja tilojen yleishoitoon kuuluvia tehtäviä.

Ennen hoidon ja huollon tehtävien tai tuotteiden määrittämistä on tarkoituksenmukaista selvittää, millaisia laitteita ja järjestelmiä kiinteistössä on. Hoidon ja huollon piiriin kuuluvia taloteknisiä järjestelmiä ovat muun muassa lämmitys-, ilmastointi-, vesi-, viemäri- ja sähköjärjestelmät sekä erityisjärjestelmät, kuten rakennusautomaatiojärjestelmät tai palontorjuntajärjestelmät. Rakennustekniset järjestelmät käsittävät rakennuksen perustukset, rungon ja vesikaton pintarakenteineen. Aluerakenteita ovat kiinteät ulkorakenteet ja varusteet, muun muassa lipputangot sekä alueen päällystetyt pintarakenteet, ja pohjarakenteita muun muassa alueella sijaitsevat salaojakaivot.⁷⁵

Laitejärjestelmien tiloissa olevilla päätelaitteilla ja rakenteilla aikaansaadut tuotteet ovat teknisten töiden tuotteita. Teknisten töiden pääpaino keskittyy tiloihin, joissa tilojen käyttäjillä tulee olla toiminnalleen sopivat toimintaolot eli sisäolot (kuva 10). Rakennuksen sisäoloja arvioidaan viihtyisyyden ja esteettisyyden, käytettävyyden, turvallisuuden sekä terveellisuuden kannalta. Näiden ominaisuuksien edellytykset luodaan pääosin rakentamisen yhteydessä.⁷⁶



Kuva 10 Sisäolojen yleiset ominaisuudet (Lähde: Speeti, T. Kiinteistöjen käyttötekniikka, 1992. s.93.)

Sisäolojen viihtyisyyden ja terveellisuuden oleellisesti vaikuttava tekijä on sisäilmaston laatu. Sisäilmaston laatutekijöitä ovat muun muassa lämpöolot, melutaso, ilmanvaihto ja ilman epäpuhtaudet. Sisäilmayhdistys on tutkinut sisäilmaston laatua ja laatinut siihen sisältyviä tavoitearvoja⁷⁷.

Kiinteistönhoidon yhtenä keskeisenä osana ovat kiinteistöjen yleishoitoon kuuluvat tehtävät. Yleishoidon tehtäviä ovat muun muassa liputus, päivystys ja kiinteistön tilojen hoito. Yleistöiden kohteena on yksittäisen kiinteistön osan sijaan koko kiinteistö.⁷⁸

⁷⁵ kts. Sädeaho, K. Tuotekirjasto..., 2000.

⁷⁶ Speeti, T. Kiinteistöjen käyttötekniikka, 1992. s. 93.

⁷⁷ kts. Sisäilmayhdistys. Sisäilmastoluokitus, 1999. s. 6.

⁷⁸ Voijola, J. KIMI -kiinteistötyön hallintajärjestelmä, 1 yleiset periaatteet, 1994. s. 48.

3.4.3 Ulkoalueiden hoito

Ulkoalueilla tarkoitetaan tässä yhteydessä sitä kiinteistön tontin aluetta, joka ei ole rakennuksen peittämä. Ulkoalueisiin kuuluvat kaikki maanpinnalla tai sen välittömässä läheisyydessä olevat rakenteet. Ulkoalueiden hoidon piiriin ei lasketa kuuluvaksi rakennuksen salaojia tai putkijohtoja, routaeristyksiä, kellarin ulkoseinien rakenteita eikä pohjarakenteita. Poikkeuksen määritelmästä tekee suurimmassa osassa Suomen kuntia kiinteistön kohdalla oleva jalkakäytävä, joka lasketaan kuuluvaksi kiinteistön hoitotasulle, vaikka se ei olisikaan kiinteistön tontin alueella.⁷⁹

Ulkoalueiden hoito jaetaan neljään pääryhmään, jotka ovat ulkoalueiden puhtaanapito, kasvityö, lumityö ja liukkauden torjunta. Ulkoalueiden puhtaanapidon tarkoituksena on halutun puhtaustason ylläpitäminen roskaantuvilla ulkoalueilla. Kasvityöt ovat kasveihin ja niiden kasvualustaan kohdistuvaa ulkoalueiden hoitoa. Lumitöiden tarkoituksena on ehkäistä tai poistaa lumen tai jään kiinteistön käytölle tai toiminnalle aiheuttamat haitat.⁸⁰

Ulkoalueiden puhtaanapidossa kiinteistönhoitajan tehtävänä on roskien poistaminen roskaantuvilta alueilta. Roskaantuvia alueita ovat kaikki ne alueet, missä on kasvillisuutta tai missä ihmiset liikkuvat. Roskia saattaa ajelehtia hoidettavan kiinteistön alueelle myös naapurikiinteistöistä. Roskat voidaan jakaa luonnonroskiin ja ihmisen oman toiminnan tuloksena syntyviin kulttuuriroskiin.⁸¹

Kiinteistönhoitajan työn tuloksena syntyy puhtaanapidon tuote, joka on siivouksen jälkeinen joko hetkellinen, muutaman päivän tai ehkä viikonkin mittainen suhteellisen roskaton olotila. Edellä mainituista syistä on puhtaanapidon tulosten kuvauksissa kerrottu toimenpiteet ja niiden toistumiskerrat. Oikeammin sanottuna niissä esiintyy tieto roskattomuuden toimitushetkestä. Roskattoman olotilan toimitustaaajuus määräytyy roskaantumisen määrän ja halutun laatutason perusteella. Ulkoalueiden puhtaanapidon päätuotteet ovat kevät- ja syysiiivous sekä näiden välisenä aikana tapahtuva ylläpitosiiivous.⁸²

Kasvitöillä tarkoitetaan kasveihin ja kasvualustaan kohdistuvia ulkoalueiden töitä. Kasvityöt sisältävät kasvien hoidon, kasvien istutuksen ja kasvualustan kunnossapidon. Kasvien hoidolla tarkoitetaan kasvien hyvinvoinnin ja kasvun edistämistä.⁸³ Pääosa kiinteistön kasvitöistä kohdistuu pihanurmikkoon. Nurmikolta halutaan ominaisuuksia, jotka poikkeavat sen luonnollisista ominaisuuksista. Sovittavissa olevia, jatkuvasti ylläpidettäviä laatuominaisuuksia nurmikolle ovat esimerkiksi ruohon pituus, nurmikon tiheys ja tasaisuus, nurmikon leikkuujätteiden määrä, käytävien reunusten selvyys, perusmuurin, puiden ja muiden vastaavien rajaukset, aukkoisuus ja elinvoimaisuus.⁸⁴

Nurmikoiden lisäksi pihalueilla voi olla muun muassa seuraavia kasvitöiden kohteita⁸⁵:

- puuryhmät ja puut
- pensaat, pensasryhmät, pensasaidat
- perennat ja ruusuryhmät

⁷⁹ Varjo, V. Ulkoalueet, 1996. s. 285.

⁸⁰ Äijälä, S. Kiinteistön ylläpitotehtävät ja niiden organisointi, 1996. s.132.

⁸¹ Voijola, J. KIMI -kiinteistötyön hallintajärjestelmä, 3 kiinteistöjen ulkotyöt, 1994. s.1-2.

⁸² Äijälä, S. Kiinteistön ylläpitotehtävät ja niiden organisointi, 1996. s. 132.

⁸³ Voijola, J. Kasvityöt, puhtaanapito, jätehuolto, 1997. s. 285.

⁸⁴ Äijälä, S. Kiinteistön ylläpitotehtävät ja niiden organisointi, 1996. s. 132.

⁸⁵ Voijola, J. Kasvityöt, puhtaanapito, jätehuolto, 1997. s. 285.

- kesäkukat
- hiekkakäytävät ja hiekkakentät.

Lumityöt ja niihin liittyvät muut talvityöt ovat yleensä päällystealueilla tehtäviä töitä, joiden tavoitteena on lumen ja jään aiheuttaman kulkuhaitan minimointi. Lumityöt pitävät sisällään muun muassa⁸⁶:

- lumen poiston eli lumen aurauksen, kolauksen, harjauksen ja poiskuljetuksen
- loskan poiston, erityisesti keväällä öisin jäätyvän loskan poiston
- kattojen ja räystäiden lumenpoiston.

Lumitöissä on oleellista eri alueille sallitun lumikerroksen paksuus ja satavan lumen kerääntymisnopeus. Kerääntyvän lumen paksuutta voidaan säädellä lumitöiden nopeudella ja aloitusajalla.

Kiinteistönhoito- ja isännöintipalvelujen sopimushallinnan työkalut -projektissa kehitetyn nimikkeistön mukaisesti lumitöiden tuotteita ovat muun muassa⁸⁷:

- lumenpoisto piha- ja liikennealueilla ja kiireisimmillä kulkureiteillä
- liukkauden torjunta piha- ja liikennealueilla ja kiireisimmillä kulkureiteillä
- sulavesien poisjohto
- sadevesikaivojen aukaisu
- lumen kuormaus ja poiskuljetus
- lumilippojen poisto katolta
- lumien poisto katolta.

Liukkauden torjunnan tavoitteena on ehkäistä tai poistaa jään aiheuttamat haitat kiinteistön ulkoalueilta.⁸⁸ Liukkauden torjunnan keskeisin tehtävä on kulkuturvallisuuden saavuttaminen tapaturmien ja sitä kautta korvausvelvollisuuden välttämiseksi. Liukkauden torjunnan avainkysymyksiä ovat toimenpiteiden oikea-aikaisuus ja toimenpiteen valmistumisaika.⁸⁹

Kulkureittien laatuominaisuuksia kuvaavat muun muassa seuraavat mittarit: uuden lumen määrä, kinoksien määrä ja koko, sohjon määrä, polanteen kantavuus, polanteen tasaisuus, pinnan liukkaus, sulaveden määrä ja aurausvallien korkeus. Näiden laatuominaisuuksien mukaan määritellään lopputuotteet asiakkaalle.⁹⁰

Lumitöiden ja liukkauden torjunnan osalta pelkkä tuotteen tai palvelun lopputulos ei kuitenkaan riitä määrittelemään laatua. Tyypillisiä asiakkaan kokemaan kokonaislaatuun vaikuttavia ja siten myös suunnittelussa huomioon otettavia tekijöitä ovat kiinteistönhoidon oikea-aikaisuus ja joustava hoitotaso. Esimerkiksi lumenpoisto ajoitetaan lumisateellakin siten, että suurimman liikenteen aikana on mahdollisimman vähän lunta ja jäätävissä olosuhteissa hiekoitetaan niin tehokkaasti ja niin usein, että liukkauden torjunnalla taataan turvalliset kulkutiet.⁹¹

⁸⁶ vrt. **Varjo, V.** Ulkoalueet, 1996. s. 288.

⁸⁷ kts. **Sädeaho, K.** Tuotekirjasto..., 2000. s. 45-49.

⁸⁸ **Suomen toimitila- ja rakennuttajaliitto RAKLI ry. et.al.** Kiinteistöliiketoiminnan sanasto, 2001. s. 25.

⁸⁹ **Varjo, V.** Ulkoalueet, 1996. s. 288.

⁹⁰ **Äijälä, S.** Kiinteistön ylläpitotehtävät ja niiden organisointi, 1996. s. 132.

⁹¹ **Varjo, V.** Ulkoalueet, 1996. s. 290.

3.4.4 Siivous

Siivous on sisätiloissa tapahtuvaa lian poistamista, järjestelyä sekä pintojen suojausta ja hoitoa niin, että niiden likaantuminen ja huoltotarve vähenee. Kiinteistöjen siivoustoiminta on palvelua, jonka tavoitteena on luoda turvallinen ja viihtyisä ympäristö kiinteistön käyttäjille sekä tarkoituksenmukainen puhtaustaso.⁹²

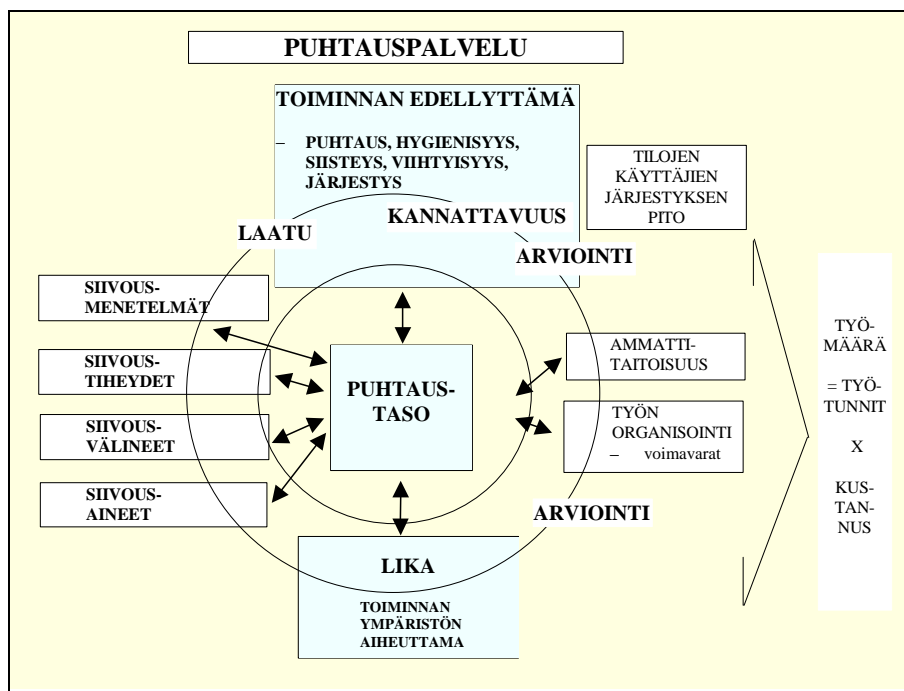
Pintoja vaurioittavan lian puhdistaminen pidentää pintojen käyttöikää. Pinnoilla oleva lika huonontaa niiden ulkonäköä, alentaa hygieenisyyttä, työviihtyvyyttä ja työturvallisuutta. Puhdistamisen lisäksi siivouksen tehtävänä on suojata pintoja likaa, kosteutta ja kulumista vastaan sekä säilyttää esteettisiä arvoja.

Siivous jakautuu ylläpito- ja perussiivoukseen. Ylläpitosiivous on lyhyin väliajoin toistuvaa siivousta, jolla säilytetään tilan sopiva puhtaustaso. Tällaista siivousta tehdään esimerkiksi päivittäin, kaksi kertaa viikossa tai viikoittain. Perussiivous taas tulee tarpeelliseksi, kun ylläpitosiivouksella ei enää voida palauttaa sovittua puhtaustasoa. Perussiivous tapahtuu siis suhteellisen harvoin.⁹³

Siivoustyön tuote on puhtaus, siisteys ja järjestys. Menetelmätasolle tarkennettuna tuote koostuu muun muassa seuraavista laatutekijöistä⁹⁴:

- kuivan irtolian ja roskien määrästä
- nestemäisen ja kiinnittyneen lian määrästä
- pinttyneen lian määrästä
- pintoja suojaavan kerroksen määrästä.

Toiminnan edellyttämän puhtauden, hygieenisyyden, siisteyden ja järjestyksen lisäksi puhtaustason muodostumiseen vaikuttavat useat muut tekijät (kuva 11).



Kuva 11 Puhtaustalvelu on kokonaisuus (Lähde: Kinnarinen, A. Siivoustalvelut. Luontolylhennelmä 26.11.1998)

⁹² Äijälä, S. Kiinteistöjen ylläpitotehtävät ja niiden organisointi, 1996. s. 132.

⁹³ Murtoaa, S. Siivous, 1996. s. 299-300.

⁹⁴ Äijälä, S. Kiinteistöjen ylläpitotehtävät ja niiden organisointi, 1996. s. 132.

Toimeksisaajan tarjouslaskennan tueksi tilaaja voi tarjouspyyntöön selvittää siivottavien tilojen koot, esimerkiksi pohjapiirustuksessa, ja toivotun siivousajankohdan, esimerkiksi työaikana tai työajan ulkopuolella. Lisäksi siivouskustannuksiin ja siivousmenetelmän valintaan vaikuttavat rakennuksen siivottavuus, johon vaikuttavat muun muassa pintamateriaalit ja siivottavissa tiloissa sijaitsevat esteet, siivoustilojen määrä ja sijainti, rakennuksen ympäristö sekä siivottavan lian laatu (kuva 12).⁹⁵ Näiden seikkojen selvittämisen tarpeellisuutta ja liittämistä tarjouspyyntöön kannattaa näin ollen harkita.

LIAN LAATU	OLOMUOTO JA SIIVOUSMENETELMÄ
ROSKAT	Silmin havaittavia, yksittäisiä, kuivia, käsin tai kuivin työmenetelmin pinnoilta, roskakorista ym. poistettavia. Esim. paperinpalat, tulitikut, pienet metalliesineet.
IRTOLIKA	Epämääräisesti pinnalle levittäytynyttä, kuivaa tai märkää, ei kuitenkaan pinnalle kiinnittynyttä. Se on poistettavissa kuivin tai nihkein työmenetelmin. Esim. hiekka, pöly, lumisohjo.
LIKA	Epämääräisesti pinnalle levittäytynyttä ja kevyesti kiinnittynyttä, kuivunutta tai tahmeaa. Se on poistettavissa kostein tai märin työmenetelmin. Esim. sormenjäljet, kura, noki, rasva, liitu, hedelmähapot ym. juomat, kevyet kengänkorkojen jäljet.
PINTTYNEET TAHRAT	Selvästi pinnalta erottuvia, yksittäisiä, pintaan kiinnittyneitä lika-alueita. Pinttyneet tahrat vaativat yleensä poistettavakseen erikoistyömenetelmiä. Esim. ruoste, väritahrat, vaikeat rasvatahrat, voimakkaasti kiinnittyneet kengänkorkojen jäljet.
PINTTYNYT LIKA	Koko pinnalle levittäytynyttä, siihen voimakkaasti kiinnittynyttä, kertynyt jopa vuosien kuluessa, koostuu monesta eri likatyypistä. Vaativat poistettaessa erityistyömenetelmiä. Pinttynyttä likaa esiintyy esim. lattioilla (vahakerrostumien joukossa), seinissä, katoissa, tekstiilihuonekaluissa.

Kuva 12 Likatyypit (Lähde: Lehtonen, T. Siivoustasovalinta ja tilojen toiminnallinen luokitus, 1985. Liite 1)

Siivouspalvelujen ostotilanteessa apuna voidaan käyttää useiden eri tahojen julkaisemia puhtaustason laatuluokituksia⁹⁶ tai sanallisia kuvauksia siitä, miltä tila saa näyttää siivouskertojen välillä. Lähtökohtana siivouksen tuotesuunnittelussa tulee olla rakennuksessa tapahtuvat eri toiminnot ja toiminnan määrä. Siivoustarpeeseen ja sitä kautta siivouksesta aiheutuviin kustannuksiin vaikuttaa oleellisesti tilassa tapahtuvan toiminnan luonne ja tilan käyttöaste. Esimerkiksi toimistotilat vaativat alhaisempaa hygieniatasoa ja samalla alhaisempaa puhtaustasoa kuin sairaalan leikkaussali. Samoin esimerkiksi asiakaspalvelutiloissa, joissa on paljon liikennettä, on siivottava usein, mikä nostaa kustannuksia. Siivouksen suunnittelun tavoitteena onkin tilakohtaisesti määritelty puhtaustaso eli laatutaso.

⁹⁵ Murtomaa, S. Siivous, 1996. s. 303-305.

⁹⁶ kts. Rakennushallitus. Siivoustyön menetelmä- ja aikastandardit, 1991.

3.4.5 Tukipalvelut

Perinteisten kiinteistöön ja sen ylläpitämiseen kohdistuvien tehtävien ohella kiinteistötyössä ovat alkaneet korostua myös ensisijaisesti käyttäjiin kohdistuvat palvelutehtävät. Näistä palveluista käytetään kiinteistötyypistä riippuen nimitystä asukas- tai käyttäjäpalvelut.⁹⁷ Uusi kiinteistöliiketoiminnan sanasto⁹⁸ määrittelee käyttäjäpalvelut seuraavasti:

Käyttäjäpalveluja ovat kiinteistöjen ja niiden tilojen käyttäjille suunnatut palvelut

Käyttäjäpalveluja ovat muun muassa turvapalvelut, viherkasvien hankinta ja hoito, ruokailu- ja ravintolapalvelut, postitus ja postin jakelu, puhelinpalvelut, aulapalvelut, tietoverkkopalvelut, kopiointipalvelut, pitopalvelut, sisustus-, kalustus-, ja hankintapalvelut, muuttopalvelut sekä lähetti- ja toimistopalvelut ja muut mahdolliset tukipalvelut.

Asukaspalveluja ovat puolestaan asukkaille suunnatut käyttäjäpalvelut asumisyhteisöissä. Asuinkiinteistöjen asukaspalvelut on määritelty myös seuraavalla tavalla⁹⁹:

Kiinteistönpidon asukaspalveluihin voidaan lukea kaikki ne kiinteistöpalveluyrityksen tuotteet ja toiminnot, jotka eivät ole kiinteistön kunnossa pysymisen ja käytettävyyden ylläpitämisen kannalta välttämättömiä, mutta jotka parantavat asukkaiden asumisedellytyksiä ja viihtymistä. Asukaspalveluja voi sisältyä niin isännöitsijän, huoltomiehen kuin siivoojankin työhön, ja ne voivat joko liittyä oheispalveluina perinteisiin kiinteistönhoidon tehtäviin tai niitä hoidetaan erillisinä tehtävinä.

Varsinkin asuinkiinteistöissä kiinteistöhoitoon on aina liittynyt jonkin verran asukaspalveluja. Asuinkiinteistöissä kiinteistönpidon asukaspalvelut ovat tähän mennessä rajoittuneet pääasiassa vain sellaisiin tehtäviin, jotka liittyvät suoranaisesti kiinteistön käyttöön.¹⁰⁰ Kiinteistöliiton Kiinteistöhoito- ja isännöintipalvelujen sopimushallinnan työkalut -projektissa kehitetyn nimikkeistön palvelutuotekokonaisuus ”tukipalvelut” pitää sisällään asukas- ja käyttäjäpalvelujen lisäksi myös muita varsinaisen kiinteistönhoidon yhteydessä tehtäviä avustavia palveluita. Näitä ovat esimerkiksi¹⁰¹

- **Kiinteistötieto, mitoitukset, sijaintikartat ja raportit** eli kiinteistöjen ylläpitoon, kulutuksiin, elinkaarijohtamiseen ja kiinteistönhoidon mitoitukseen liittyvän tiedon hallinta, jalostaminen ja raportointi, esimerkiksi
 - kiinteistöhoitosuunnitelman tai huoltokirjan laadinta
 - laatu- ja reklamaatioraporttien laadinta
- **Laadun tukipalvelut** eli kiinteistönhoidon kokouksiin osallistuminen tai niiden järjestäminen
 - kehitys-, laatu-, palvelun aloitus- tai päätöskokous
- **Riskien hallinta** eli kiinteistöä uhkaavien riskien hallinta
 - kiinteistön paloturvallisuuden tarkkailu
 - varapoistumisteiden lakien ja asetusten mukaisuuden tarkkailu
- **Kulutusten ja sisäolojen hallinta**
 - energian- ja vedenkulutusten vertailu edellisen vuoden vastaaviin vastaavan ajan- kohdan arvoihin

⁹⁷ Asikainen, J. et.al. (toim.). Kehitä kiinteistöpalveluja, 1995. s. 21.

⁹⁸ Suomen toimitila- ja rakennuttajaliitto RAKLI ry. Kiinteistöliiketoiminnan sanasto, 2001. s. 23.

⁹⁹ Saarenheimo, U. Asukaspalvelut kiinteistönpidossa, 1998. s. 13.

¹⁰⁰ Saarenheimo, U. Asukaspalvelut kiinteistönpidossa, 1998. s. 12.

¹⁰¹ kts. Sädeaho, K. Tuotekirjasto..., 2000. s. 13-23.

- sisäoloja koskevien tavoitteiden toteutumista koskevat mittaukset
- **Keskitetyt valvontapalvelut**
 - kiinteistön liittyminen keskusvalvomojärjestelmään
 - valvonnan järjestäminen (palvelut, miehitys).

Kohta kiinteistötieto, mitoitukset, sijaintikartat ja raportit pitää sisällään ainoastaan ne lisäraportit, jotka eivät kuulu jonkin muun palvelutuotteen sisälle. Laadun tuki-palvelujen tarkoituksena on määrittää ne laadunhallinnan palvelut, jotka edellyttävät erillistä toimintaa asiakkaan suuntaan tai asiakkaan kanssa tehtäviä toimenpiteitä.

4 KIINTEISTÖNHOIDON HANKINTAPROSESSI

4.1 Kiinteistönhoidon hankintaprosessin kehittämisen periaatteet

Kiinteistönhoidon hankinnan prosessikuvaus on laadittu kiinteistönhoidon hankinnasta vastaavan henkilön näkökulmasta. Hankintavastaava voi olla esimerkiksi isännöitsijä, kiinteistö- tai toimitilapäällikkö. Prosessissa on kuvattu myös muut kiinteistönhoidon hankintaan vaikuttavat osapuolet eli kiinteistön omistaja ja kiinteistön käyttäjät. Prosessikuvauksessa on esitetty prosessin vaiheet, joissa hankintavastaavan on oltava vuorovaikutuksessa heidän kanssaan. Lisäksi prosessikuvauksessa on esitetty omistajan ja käyttäjien rinnalla itse kiinteistö, jotta kiinteistöön kohdistuvat toimenpiteet näkyvät prosessikuvauksessa. Prosessikuvauksen alareunassa on kiinteistönhoidon rekisteri- ja tiedostojärjestelmä RAKLI:n kiinteistönpidon laatumallin mukaisesti. Nuolilla on kuvattu järjestelmään siirrettävä uusi tieto ja järjestelmästä saatava prosessin aikana tarvittava tieto.

Prosessikuvauksen ja toimintaohjeiden kehittämisessä on pyritty luomaan mahdollisimman kattava kuvaus prosessin etenemisestä. Useimpiin käytännön hankintatilanteisiin ohjeet ovat liian yksityiskohtaiset. Ideana on kuitenkin se, että toimintaohjeista hyödynnetään niitä asioita, jotka ovat kyseisessä hankintatilanteessa tarpeellisia. Tarpeettomat tai liian raskaat toimintaohjeet voidaan ohittaa.

Prosessikuvauksessa on kuvattu alalla tällä hetkellä ehkä vallitsevin käytäntö osapuolien tehtävistä kiinteistönhoidon hankintaan liittyen. Käytännössä osapuolien roolit poikkeavat usein tässä esitetystä, jolloin on harkittava kenen vastuulle prosessikuvauksessa esitettävät tehtävät todellisuudessa kuuluvat. Kiinteistön omistaja on prosessissa kuvattu kiinteistönhoidon lopulliseksi tilaajaksi ja kiinteistönhoidon kustannusten maksajaksi. Näin ollen kiinteistön omistajalla on lopullinen päätösvalta kiinteistönhoidon hankintaan liittyvissä asioissa. Prosessikuvauksessa on esitetty vaiheet, joissa kiinteistön omistajalta haetaan hyväksyntä prosessin jatkamiselle.

Kiinteistön käyttäjää pidetään prosessikuvauksessa kiinteistönhoidon pääasiallisena asiakkaana. Kiinteistön käyttäjät ovat kiinteistön vuokralaisia ja omistajan asiakkaita, jolloin omistajalla on selkeä intressi pitää käyttäjät tyytyväisinä tiloihin ja tiloihin liittyviin palveluihin. Hankintaprosessissa korostetaan käyttäjien tarpeiden selvittämiseen ja laatusoltaan sellaisen kiinteistönhoidon hankintaan, jolla käyttäjien tarpeet voidaan tyydyttää.

Käytännössä on tilanteita, jolloin kiinteistö vuokrataan käyttäjille pelkällä pääomavuokralla ja kaikki kiinteistöhoitoon liittyvät vastuut siirretään kiinteistön käyttäjälle. Tällöin kiinteistön käyttäjä ottaa prosessikaaviossa kiinteistön omistajan roolin ja kiinteistönhoidon asiakkaina voidaan pitää esimerkiksi yrityksen sisäisiä yksiköitä ja työntekijöitä.

Hankintaprosessissa ei ole otettu huomioon tilanteita, joissa kiinteistöhoitoa hankitaan laajempiin kiinteistökokonaisuuksiin tai kiinteistöhoito hankitaan tarjouskilpailusta poiketen vaikkapa neuvottelumenettelyä hyväksi käyttäen. Prosessikuvaus ja toimintaohjeet sisältävät kuitenkin laadunhallinnallisia mekanismeja, joita voidaan hyödyntää myös poikkeavissa hankintatilanteissa.

Hankintaprosessi on jaettu kolmeen osaan yleisen palvelujen hankintakirjallisuuden mukaisesti. Ensimmäinen osa käsittelee kiinteistöhoitopalvelujen tarpeiden selvittämistä, toinen osa palvelujen sisällön määrittelemistä ja kuvaamista ja kolmas vaihe palvelujen hankintaa rajoitetulla tarjouskilpailulla..

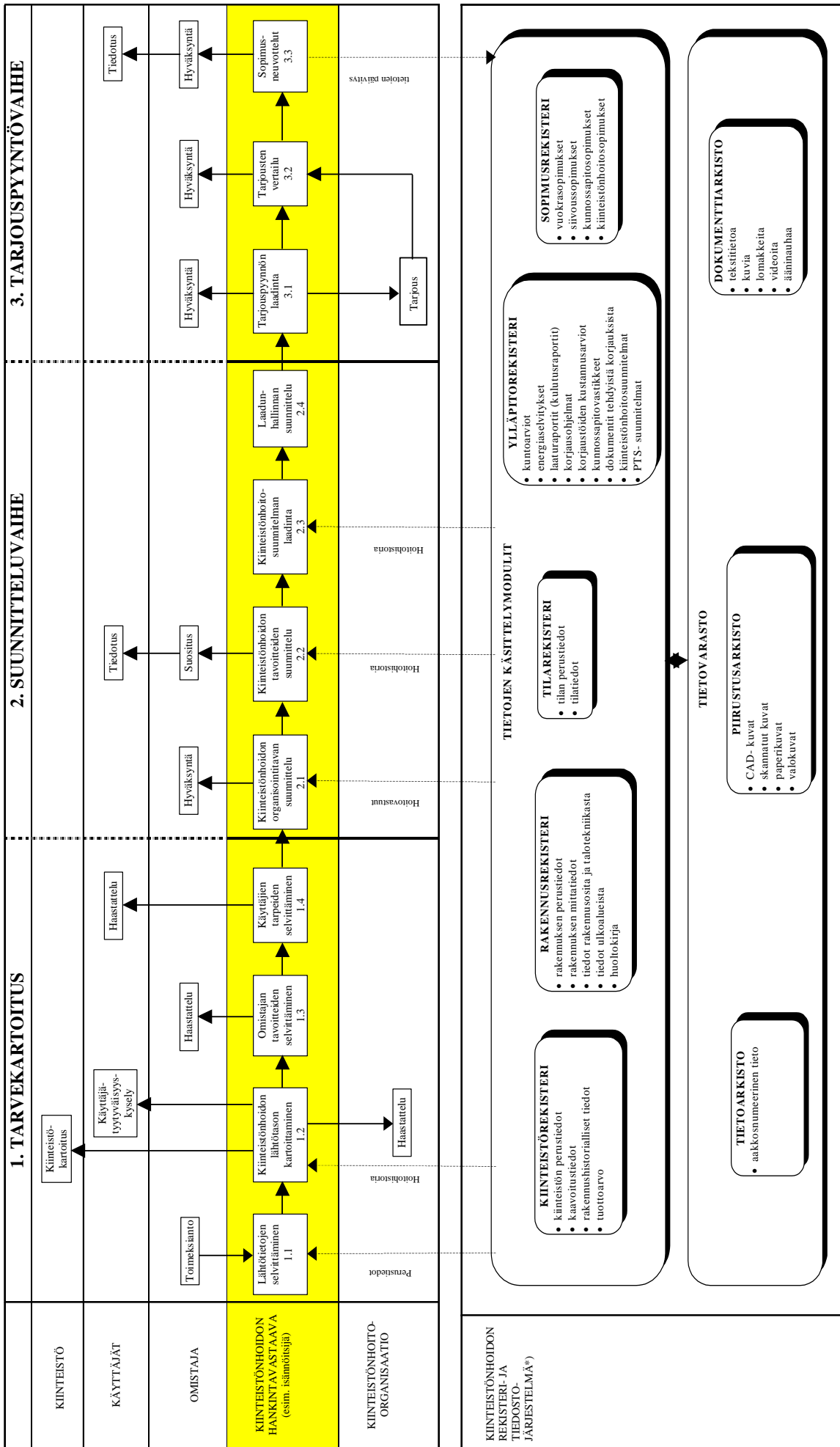
Tarveselvitysvaiheessa selvitetään kiinteistönhoidon hankinnan lähtökohdat, kiinteistönhoidon lähtötaso ja eri osapuolien vaatimukset kiinteistönhoidolle. Hankinnan tarkoituksena on määriteltyjen tarpeiden tyydyttäminen hankkimalla tuote, palvelu tai tavara, jolla tarve voidaan tyydyttää. Ilman tarpeiden huolellista selvittämistä ja kuvaimista saattaa lopputuloksena olla vääränlaisen tavaran tai palvelun hankinta.

Kiinteistönhoidon hankinnan suunnitteluvaiheessa päätetään mitä kiinteistönhoitoon liittyviä tehtäviä tehdään omalla organisaatiolla ja mitä palveluja ostetaan ulkopuoliselta palveluyritykseltä. Näistä tehtävistä on hyvä tehdä selkeä vastuurajataulukko, jossa on myös määritelty erilaiset kustannusvastuusiin liittyvät asiat.

Tarveselvitysvaiheessa selvitettyjen asioiden pohjalta laaditaan kiinteistönhoidon tavoitetaso kuvaus ja kiinteistöhoitosuunnitelma, joissa hankittavat kiinteistöhoitopalvelut kuvataan mahdollisimman yksiselitteisesti. Hankinnan suunnitteluvaiheessa on myös valittava keinot, joilla voidaan varmistaa, että saatava palvelu täyttää tilaajan vaatimukset. Laadunhallinnan menetelmät saattavat aiheuttaa kustannuksia palveluyrityksille, jolloin käytettävät laadunhallintamenettelyt on määriteltävä jo tarjouspyynnössä, jotta palveluyritykset voivat ottaa ne huomioon tarjouksessaan. Laadunhallinnan keinojen kirjaaminen sopimukseen on edellytyksenä sille, että niitä sopimusaikana voidaan käyttää.

Tarjouspyyntövaiheessa viimeistellään tarjouspyyntöasiakirjat ja toteutetaan palvelujen kilpailuttaminen rajoitettua tarjouskilpailumenettelyä hyväksi käyttäen. Vaiheen tavoitteena on aikaansaada kiinteistöhoitosopimus tilaajan vaatimukset täyttävästä kiinteistönhoidosta yhteistyökykyisen palveluyrityksen kanssa.

Onnistunut kiinteistönhoidon hankinta edellyttää kehittyneen hankintatoimen lisäksi myös ostopalvelujen edellyttämän yhteistyöluonteen ymmärtämistä. Oleellisena erona tavarahankintaan tai rakennusurakan hankintaan nähden on se, että palvelujen hankinnassa osapuolet sitoutuvat yleensä huomattavasti pidempiaikaiseen yhteistyösuhteeseen, jossa palvelun laatu syntyy aina sekä tilaajan että toimeksisaajan yhteistoiminnan tuloksena. Kumpikaan osapuoli ei yksistään kykene aikaansaamaan hyvää laatua pitkällä aikavälillä.



*) Vrt. Rakli. Kiinteistönpidon laatumalli, 1997.

4.2 Kiinteistönhoidon tarveselvitysvaihe

4.2.1 Kiinteistönhoidon tarveselvitysvaiheen osaprosessit

Tarveselvitysvaiheen tarkoituksena on selvittää kiinteistönhoidon hankinnan suunnittelun edellyttämät lähtötiedot. Kiinteistönhoidon hankinta lähtee nykytilanteen selvittämisestä ja eri osapuolien tarpeiden ja tavoitteiden kartoituksesta. Tarveselvityksen pohjalta suunnitellaan kiinteistönhoidon tarkoituksenmukainen toteutustapa ja hankittavan palvelun sisältö.

Tarveselvitysvaihe etenee kunkin tilaajan ja toimeksiannon kohteena olevan kiinteistön sekä vallitsevien olosuhteiden asettamissa puitteissa. Tässä tutkimuksessa kuvatus prosessin tarveselvitysvaiheen toimintoja ovat

1. kiinteistönhoidon hankinnan lähtötietojen selvittäminen
2. kiinteistönhoidon lähtötason kartoittaminen
3. kiinteistönomistajan tavoitteiden selvittäminen
4. kiinteistön käyttäjien tarpeiden selvittäminen.

Kiinteistönhoidon hankintaprosessin lähtötietojen selvittämisen yhteydessä selvitetään hankinnan lähtötiedot ja alustavat tavoitteet hankinnan toteutukselle. Keskeisiä asioita ovat muun muassa hankinnan aikataulu, hankinnan sisältö sekä hankinnan yhteydessä huomioon otettavien osapuolien yhteystiedot. Lähtötietojen selvittäminen antaa puitteet hankinnan toteutukselle.

Kiinteistönhoidon lähtötason kartoittamisen yhteydessä selvitetään kiinteistönhoidon nykytilanne käymällä läpi kiinteistöön ja kiinteistöhoitoon liittyvä dokumentaatio, haastattelemalla kiinteistöhoitohenkilökunta ja tarkastamalla kiinteistö ja sen järjestelmien kunto. Kartoituksen pohjalta analysoidaan kiinteistönhoidon ongelmakohdat ja päätetään mahdollisista lisätutkimuksista ja kunnossapitotoimenpiteistä.

Mikäli kiinteistön ylläpitovastuu on kiinteistön omistajalla, omistajan kiinteistöstrategia määrittelee keskeisimmät ehdot kiinteistönhoidon hankinnalle. Omistaja asettaa tavoitteet ylläpidon minimitasolle, sopimuskauden pituudelle, ylläpitokustannuksille ja muille omistajan intresseissä oleville asioille. Yleensä omistaja on halukas selvittämään myös kiinteistön käyttäjien tarpeet kiinteistöhoitokustannuksille, sillä kiinteistön käyttäjät ovat omistajan asiakkaita ja kiinteistönhoidon kustannusten lopullisia maksajia.

Käyttäjien kautta tulee vaatimuksia kiinteistönhoidon laatutasolle ja kiinteistönhoidon suoritusajankohdille. Koska kiinteistön käyttäjä maksaa usein kiinteistönhoidon kustannukset esimerkiksi ylläpitovuokrassa, on myös laatutason ja kustannusten välinen yhteys hyvä selvittää käyttäjille. Lisäksi käyttäjiltä on selvitettävä mahdolliset lisäpalvelut, joita käyttäjät mahdollisesti haluavat ostaa kiinteistöhoitoliikkeeltä.

Onnistunut kiinteistönhoidon hankinta edellyttää osapuolien tarpeiden ja nykyisten ongelmien huolellista selvittämistä. Kiinteistönhoidon laatu muodostuu siitä kuinka hyvin kiinteistöhoitokustannuksilla pystytään vastaamaan kiinteistöhoitokustannuksien asiakkaiden tarpeisiin. Tarveselvitysvaihe luo perustan kiinteistönhoidon hankinnan suunnittelulle ja sitä kautta myös onnistuneelle kiinteistönhoidon hankinnalle.

4.2.2 Hankinnan lähtötietojen selvittäminen

Hankinnan lähtötietojen selvittämisen tarkoituksena on kerätä kiinteistönhoidon hankinnassa tarvittavat lähtötiedot. Hankinnan valmistelussa tarvittavia lähtötietoja ovat perustiedot kiinteistöstä, kiinteistönhoitoon liittyvien osapuolien yhteystiedot, aikaisempaan hoitoon liittyvä dokumentaatio, hankinnan aikataulu ja alustava luettelo hankittavista palveluista. Kerätyn tiedon pohjalta voidaan osapuolien tarpeita kiinteistönhoidolle ryhtyä kartoittamaan ja selvittämään kiinteistönhoidon nykytilaa.

Ensimmäiseksi selvitetään kiinteistöön liittyvät perustiedot, kuten kiinteistön omistaja, kiinteistön käyttäjät, nykyinen hoito-organisaatio, kiinteistön tunnistetiedot ja käyttötarkoitus sekä nykyinen käyttö. Lisäksi kootaan kiinteistöön ja kiinteistönhoitoon liittyvä dokumentaatio kuten kiinteistön perustietokortti, kiinteistön piirustukset, laite- ja järjestelmäluettelot, hoitosuunnitelmat, huoltokirja, vuokrasopimukset, voimassa olevat hoitosopimukset ja kiinteistönhoidon yhteydessä syntyneet raportit. Dokumenttien tarve harkitaan hankittavien palvelujen laajuuden mukaan. Tarkoituksena on kerätä vain hankinnan valmistelua palvelevia dokumentteja, joista saadaan tietoa hoitokohteista, hoitomääristä, kiinteistön kunnosta ja hoitohistoriasta.

Vanhan kiinteistön osalta on syytä selvittää myös kohteen nykyiset hoitovastuut. Kiinteistönhoitoa ei useinkaan ole mietitty kokonaisuutena ja organisointimalli on saattanut muotoutua aikojen saatossa varsin sekavaksi. Usein hoitovastuita on siirtynyt osapuolille, joiden toimenkuvaa niitä ei ole tarkoituksenmukaista sisällyttää.

Uudiskohteen kiinteistönhoidon organisointi on oleellista suunnitella jo siinä vaiheessa, kun vuokrasopimuksia tehdään, jotta vastuujaot omistajan, kiinteistönhoito-organisaation ja käyttäjien välillä saadaan selkeiksi. Vanhassa kohteessa saattaa olla tarkoituksenmukaista päivittää vuokrasopimusten vastuurajoja, mikäli havaitaan, että nykyiset vastuurajat eivät ole käyttäjätyytyväisyyden ja kiinteistön taloudellisen ylläpidon kannalta järkeviä.

Nykyisen hoito-organisaation huoltomiehen tai muun kiinteistön hyvin tunnevan henkilön yhteystiedot on syytä selvittää, vaikka kiinteistön hoidosta olisi runsaasti dokumentoitua tietoa. Huoltomieheltä saadaan usein paras tieto kiinteistön erityispiirteistä ja mahdollisista vioista.

Tässä vaiheessa voidaan tehdä alustava luettelo hankittavista kiinteistönhoitopalveluista. Yleensä palvelukokonaisuudet tarkentuvat prosessin etenemisen yhteydessä, kun nykyiset hoitovastuut on selvitetty ja uudet hoitovastuut määriteltä. Eri osapuolien tarpeiden selvittäminen tarkentaa myös hankittavien palvelujen määrää. Lisäksi selvitetään hankitaanko samalla käyttäjän vastuulla olevat hoitokokonaisuudet, mikäli käyttäjillä ei ole tarvittavaa ammattitaitoa palvelujen tehokkaaseen hankintaan. Kiinteistön omistajalla saattaa olla myös paremmat mahdollisuudet hankkia edullisesti palveluja isompien volyymien takia. Tällöin voidaan sopia, että hankintavastaava hankkii myös käyttäjien tarvitsemat palvelut ja käyttäjät maksavat niistä aiheutuvat kustannukset.

Lähtötietojen selvittämisen yhteydessä on oleellista selvittää myös hankinnan aikataulu. Hankinnan valmistelun vaatima aika riippuu lähtötietojen tasosta, tilaajan järjestelmistä ja kohteen laajuudesta ja vaativuudesta. Tarjouslaskentaa varten on suositeltavaa jättää aikaa kahdesta neljään viikkoon. Tarjousten vertailu ja sopimusneuvottelut vievät aikaa noin 1-2 viikkoa. Palvelueryitykselle on jätettävä lisäksi noin yksi kuukausi aikaa valmistautua kohteen haltuunottoon. Aikataulun määrää yleensä kiinteistönhoidon aloittamisen ajankohta eli se milloin kohde valmistuu tai entinen hoitosopimus päättyy.

KIINTEISTÖNHOIDON HANKINTAPROSESSI	
TOIMINTAOHJE / Tarveselvitysvaihe	TO 1.1

OTSIKKO	HANKINNAN LÄHTÖTIETOJEN SELVITTÄMINEN
TAVOITE	Selvittää kiinteistönhoidon hankinnan lähtötiedot
VASTUU	Hankintavastaava
LÄHTÖ-TIEDOT	Kiinteistön dokumentit
PROSESSI	<p>1. Selvitä kiinteistöstä seuraavat asiat</p> <ul style="list-style-type: none"> - osoite - kiinteistön käyttötarkoitus - kiinteistön dokumentit <ul style="list-style-type: none"> - vuokrasopimukset - piirustukset (asema-, pohja-, LVIS ym.) - perustietokortti (KH X7-00179) tai vastaavat tiedot - laite- ja järjestelmäluettelot - nykyinen hoitosopimus - raportit (kunto-, kulutus-, laatu-, reklamaatioraportit yms.) - huoltokirja, hoitopäiväkirja, hoito- ja huolto-ohjelmat - kiinteistönhoidon nykyinen organisointitapa, erityispiirteet yms. <p>2. Selvitä toimeksiantoon liittyvät osapuolet</p> <ul style="list-style-type: none"> - tilaajan (kiinteistönomistajan) yhteystiedot - kiinteistön käyttäjien yhteyshenkilöiden yhteystiedot - nykyisen hoito-organisaation yhteystiedot <p>3. Selvitä kiinteistönhoidon hankinnan aikataulu</p> <ul style="list-style-type: none"> - suunnittelun ja kilpailuttamisen vaatima aika noin 2 kk - kiinteistöhoitoyrityksen tarvitsema valmistautumisaika noin 1 kk - hoitosopimuksen alkamisajankohta <p>4. Selvitä hankittavat palvelut</p> <ul style="list-style-type: none"> - kiinteistön tarvitsema kiinteistöhoito - käyttäjien vastuu hoidosta tällä hetkellä - tilaajan vastuu hoidosta tällä hetkellä - kiinteistöhoitoyrityksen vastuu hoidosta tällä hetkellä - muut hoitosopimukseen liitettävät palvelut <p>5. Kokoa lähtötiedot</p> <ul style="list-style-type: none"> - kiinteistön perustiedot ja dokumentit - aikataulu - osapuolet - palvelut
TULOS	HANKINNAN VALMISTELUN LÄHTÖTIEDOT

4.2.3 Kiinteistönhoidon lähtötason kartoittaminen

Kiinteistönhoidon lähtötason kartoittamisen tarkoituksena on selvittää kiinteistön tekninen kunto, kiinteistönhoidon nykytilanne ja mahdolliset kiinteistönhoidon ongelmakohdat. Lähtötason kartoittamisen yhteydessä täydennetään kiinteistön hoitokohdedokumentaatiota, mikäli siinä havaitaan puutteita.

Lähtötason kartoittaminen aloitetaan tutustumalla hankinnan lähtötietojen selvittämissä vaiheissa kerättyyn dokumentaatioon kiinteistöstä ja sen aikaisemmasta hoidosta. Dokumentaatiosta selvitetään mahdolliset puutteet, kuten puutteelliset hoitokohdetiedot ja vanhentuneet piirustukset. Vanhasta hoitosopimuksesta ja mahdollisista hoitopäiväkirjoista selvitetään miten kiinteistöä on aikaisemmin hoidettu. Dokumentaation perusteella listataan asiat, jotka selvitetään myöhemmin tutustumalla kiinteistöön ja haastattelemalla aikaisempaa hoitohenkilökuntaa. Hoitohenkilökuntaa haastattelemalla saadaan tietoa siitä, miten kiinteistöä on aikaisemmin hoidettu, mitä erityispiirteitä kohteen hoidossa on ollut ja mitä vikoja ja vaurioita kiinteistössä on havaittu.

Lähtötason kartoituksen yhteydessä on aina syytä tehdä kiinteistökartoitus, jossa kiinteistön rakenteet, järjestelmät ja tilat käydään läpi yhdessä kohteen hyvin tunnevan huoltomiehen kanssa. Kiinteistökartoituksen yhteydessä luetteloidaan kaikki tulevaan toimeksiantoon liitettävät hoidon ja huollon kohteet, mikäli niistä ei ole jo olemassa dokumentaatiota. Olemassa olevien luetteloiden ja piirustusten paikkansapitävyys on syytä tarkistaa ellei tilaajalla ole toimivaa kiinteistötietojärjestelmää. Luetteloihin ja piirustuksiin merkitään hoidettavien kohteiden määrät.

Kiinteistökartoituksen yhteydessä voidaan tehdä kiinteistön energiakatselmus.¹⁰² Energiakatselmuksen yhteydessä selvitetään kiinteistön lämmön, sähkön ja veden kulutustiedot esimerkiksi viimeisen kolmen vuoden ajalta. Lämmön osalta voidaan kirjata myös normeerauksen pohjana oleva normaalivuoden lämmöntarveluku ja paikkakunta sekä lisäksi tapa, jolla lämpimän käyttöveden lämmitys on otettu huomioon normeerauksessa. Näitä normeeraustietoja voidaan käyttää jatkossa hyväksi sopimuskauden aikana tehtävissä laskelmissa. Tällä tavoin lähtötason ja sopimuskauden aikaiset luvut ovat vertailukelpoisia.¹⁰³

Kiinteistökartoitus voidaan haluttaessa tehdä yhtä perusteellisesti kuin kiinteistön kuntoarvio. Tällöin kiinteistökierroksen yhteydessä saadaan myös perustiedot kiinteistön PTS:n tekoa varten. Mikäli kiinteistön alueet tai järjestelmät eivät ole asianmukaisessa kunnossa, on kiinteistössä tehtävä kunnostustoimenpiteitä, jotta kiinteistönhoidolle asetettaviin tavoitteisiin on mahdollista päästä. Nämä kunnostustyöt voidaan tilata erilliseltä urakoitsijalta tai mikäli kiinteistöhoitoliikkeillä on tarvittavaa osaamista, voidaan ne ostaa myös tarjouskilpailun yhteydessä erikseen hinnoiteltuna.

Kiinteistökartoituksen yhteydessä koottava dokumentaatio muodostaa lähtökohdan kiinteistönhoidon sisällön kuvaamiselle kiinteistönhoidon suunnitteluvaiheessa. Lähtötason huolellisella kartoittamisella pystytään välttämään turhien riskien sisältymisen tarjouspyyntöön.

¹⁰² Energiakatselmus on kokonaisvaltainen KTM:n ja Motivan ohjeiden mukaan suoritettu kohteen energian ja veden käytön selvitys kannattavien säästötoimenpiteiden löytämiseksi. Kiinteistökatselmuksen esimerkkiraportti, s. 3. Motivan julkaisu B 1 / 2000.

¹⁰³ Aho, I. et al. Energian ja veden käyttö hallintaan..., 1999. s. 38.

KIINTEISTÖNHOIDON HANKINTAPROSESSI	
TOIMINTAOHJE / Tarveselvitysvaihe	TO 1.2

OTSIKKO	KIINTEISTÖNHOIDON LÄHTÖTASON KARTOITTAMINEN
TAVOITE	Kartoittaa kiinteistönhoidon lähtötaso ja kiinteistön kunto
VASTUU	Hankintavastaava
LÄHTÖ-TIEDOT	Hoitosopimus, huoltokirja, hoito- ja huolto-ohjelmat, piirustukset, järjestelmä- ja laiteluettelot yms.
PROSESSI	<p>1. Tutustu lähtötietoihin</p> <ul style="list-style-type: none"> - selvitä hoitokohteet ja hoitohistoria - selvitä kiinteistön energiakulutushistoria - selvitä tehdyt kunnossapitotoimet ja korjaukset - selvitä hoitokohteiden sijainnit piirustuksissa - selvitä kiinteistökartoituksessa läpikäytävät asiat ja lisätiedon tarve - sovi kiinteistökartoituksen pitämisestä tilaajan, hoitohenkilökunnan ja käyttäjien kanssa <p>2. Haastattele hoitohenkilökunta</p> <ul style="list-style-type: none"> - selvitä nykyinen hoitotapa - selvitä hoitohenkilökunnan hallussa oleva hoitodokumentaatio - selvitä huoltomiehen kussakin kohteessa tekemät päivittäin, viikoittain, kuukausittain tai harvemmin toistuvat tehtävät - selvitä kiinteistönhoidon ongelmakohtat ja erityispiirteet - selvitä kiinteistön viat ja vauriot <p>3. Tee kiinteistökartoitus</p> <ul style="list-style-type: none"> - kartoita ja luettelo kiinteistönhoidon kohteet - laske hoitokohteiden määrätiedot - tarkista olemassa olevien piirustusten ja luetteloiden paikkansapitävyys - arvioi kiinteistönhoidon nykytaso - arvioi täyshuollon ja korjausten tarve <p>4. Tee tarvittaessa lisätutkimuksia</p> <ul style="list-style-type: none"> - kuntoarvio - kuntotutkimukset - energiakatselmus - ympäristöselvitys <p>5. Laadi kiinteistökartoitusmuistio</p> <ul style="list-style-type: none"> - hoitoalueet ja -kohteet - määrätiedot - kiinteistönhoidon ongelmakohtat - luettelo vioista ja vaurioista - muut erityispiirteet kiinteistössä tai sen hoidossa - toimenpidesuosituksukset
TULOS	KIINTEISTÖKARTOITUSMUISTIO HOITOKOHDELUETTELO MÄÄRÄTIETOINEEN

4.2.4 Omistajan tavoitteiden selvittäminen

Omistajan tavoitteiden selvittämisen tavoitteena on kartoittaa tilaajan kiinteistönhoidolle asettamat vaatimukset ja tavoitteet. Omistajan tavoitteet selvitetään tutustumalla aikaisempiin dokumentoituihin tavoitteisiin ja haastatteleamalla kiinteistön omistajan edustajaa ellei hankintavastaava ole itse kiinteistön omistajan edustaja. Omistajan vaatimukset ja tavoitteet voidaan jakaa kiinteistönhoidon hankintaan, kiinteistönhoidon toteutukseen ja sopimusaikaiseen yhteistyöhön liittyviin tavoitteisiin.

Omistajan tavoitteiden selvittäminen lähtee omistajan kiinteistö- ja ylläpitostrategian selvittämisestä. Näistä selvitetään kiinteistön rooli omistajan kiinteistösalkussa ja näin ollen myös reunaehdot ylläpidon tasolle. Arvokiinteistössä ylläpidon laatuasetetaan usein asettaa korkeammalle kuin tavallisen asuinkiinteistön. Kiinteistönhoidon tason asettamiseen vaikuttavia tekijöitä ovat lisäksi kiinteistön laatuasetus, ikä, tuottavuus ja omistuksen suunniteltu kesto.

Palvelujen hankintaan liittyviä omistajalähtöisiä asioita ovat muun muassa pääpiirteittäinen jako itse tuotettavien ja ostettavien palvelujen välille, periaatejako kiinteään hintaan luettavien ja erikseen tilattavien palveluja välillä sekä periaatejako erilaisen hoidossa tarvittavien materiaalien ja tarvikkeiden sekä koneiden ja laitteiden kustannusten jakamisesta tilaajan ja toimeksisaajan kesken. Muita hankintaan liittyviä omistajalta selvitettäviä asioita ovat muun muassa tarjousten valintakriteerit, kilpailutettavat kiinteistöhoitoyritykset ja muut mahdolliset erityisvaatimukset.

Omistajan tavoitteisiin liittyvät asiat kirjataan tarjouspyyntöasiakirjoihin. Kiinteistönhoidon hankintaan liittyvät keskeiset asiat kirjataan tarjouspyyntökirjeeseen tai sopimusohjelman tarjoukset kohtaan. Näitä asioita ovat muun muassa hankittavat hoitokokonaisuudet, sopimusaika, tarjousten jättöaika ja tarjousten arviointikriteerit. Kiinteistönhoidon vastuihin liittyvät asiat kootaan erilliseen vastuurajaliitteeseen tai sopimusohjelman vastuurajat kohtaan. Vastuurajaliitteessä määritellään kiinteistön omistajan, käyttäjän ja kiinteistöhoitoyrityksen väliset vastuurajat kiinteistönhoidon toteutukseen ja kustannuksiin liittyvissä asioissa. Vastuurajat on vielä varmistettava käyttäjien tarpeiden selvityksen jälkeen.

Kiinteistönhoidon suoritukseen liittyviä keskeisiä omistajan tavoitteita ovat käyttäjien tyytyväisyyteen, ylläpidon kustannuksiin, kiinteistöturvallisuuteen ja ympäristöasioihin liittyvät tavoitteet. Kiinteistön omistajan toimiessa kiinteistönhoidon tilaajana ja kustannusten lopullisena maksajana on omistajalla kiinteistönhoidon kustannuksiin liittyviä tavoitteita, joita ovat kiinteistön energian ja veden kulutustavoitteet sekä kunnossapitoon liittyvät tavoitteet. Nämä tavoitteet voidaan kirjata erilliseen kiinteistönhoidon tavoitetason kuvaukseen. Tavoitetason kuvaukseen voidaan haluttaessa sijoittaa palkkio- ja hyvitysjärjestelmiä. Näistä voidaan sopia myös sopimuksen teon jälkeen yhteistyössä palveluyrityksen kanssa.

Omistajat asettavat vaatimuksia myös sopimusaikaiselle yhteistyölle ja siinä noudatettaville menettelyille. Omistaja edellyttää tietyn muotoista raportointia, laadunhallintamenettelyjä, käyttäjien informointia, laadun kehitysmenettelyjä ja kokouskäytäntöä. Näihin liittyvät asiat kirjataan sopimusohjelmaan.

Tavoitteita voidaan tarkentaa myöhemmin, mikäli havaitaan, että käyttäjillä on ristiriitaisia tarpeita omistajan tavoitteisiin nähden tai kiinteistön ominaisuudet huomioon ottaen omistajan tavoitteet ovat epärealistiset.

KIINTEISTÖNHOIDON HANKINTAPROSESSI	
TOIMINTAOHJE / Tarveselvitysvaihe	TO 1.3

OTSIKKO	OMISTAJAN TAVOITTEIDEN SELVITTÄMINEN
TAVOITE	Selvittää kiinteistönomistajan tavoitteet hankittavalle kiinteistönhoidolle
VASTUU	Hankintavastaava
LÄHTÖ-TIEDOT	Omistajan kiinteistö- ja ylläpitostrategia, aikaisemmat kulutus- ja käyttäjätuottavuus- ja väisyyssuorituskriteerit, kuntoarvio
PROSESSI	<p>1. Selvitä omistajan tavoitteet kiinteistönhoidon hankinnalle</p> <ul style="list-style-type: none"> - kiinteistönhoidon organisointi <ul style="list-style-type: none"> - omalla organisaatiolla säilytettävät tehtävät - hankintakokonaisuudet (kokonaispalvelu- tai erillissopimukset) - sopimusaika - hankinta- ja kustannusvastuiden jakaminen tilaajan ja toimeksisaajan kesken <ul style="list-style-type: none"> - työt - hoidossa tarvittavat materiaalit ja tarvikkeet - hoidossa tarvittavat koneet ja laitteet - kiinteistöhoitoyrityksen käyttämät tilat - jako kiinteän hinnan ja erikseen korvattavien tehtävien välillä <ul style="list-style-type: none"> - kunnossapito ja korjaukset - käyttäjien lisäpalvelut <p>2. Selvitä omistajan tavoitteet kiinteistön ylläpidolle</p> <ul style="list-style-type: none"> - kiinteistö- ja ylläpitostrategian mukaiset tavoitteet - kiinteistönhoidon tasoon liittyvät tavoitteet <ul style="list-style-type: none"> - kulutustavoitteet, esimerkiksi energia ja vesi - kustannustavoitteet - käyttäjätuottavuus- ja väisyyssuorituskriteerit - vasteaikatavoitteet - kunnossapitoon ja korjauksiin liittyvät tavoitteet - kiinteistöturvallisuuteen liittyvät tavoitteet - ympäristön huomioon ottamiseen liittyvät tavoitteet <p>3. Selvitä omistajan tavoitteet sopimusaikaiselle yhteistyölle</p> <ul style="list-style-type: none"> - huoltokirjan ylläpito - tietojärjestelmien käyttö - raportointimenettelyt - käyttäjien informointi - laadunhallinta - hoito- ja kehityskokousten taajuus <p>4. Kirjaa omistajan tavoitteet</p> <ul style="list-style-type: none"> - kilpailuttamiseen liittyvät tavoitteet tarjouspyyntökirjeeseen - vastuun liittyvät tavoitteet vastuurajaliitteeseen - kiinteistöhoitoon liittyvät tavoitteet tavoitetaso kuvaukseen ja sopimusohjelmaan - sopimusaikaiseen yhteistyöhön liittyvät tavoitteet sopimusohjelmaan
TULOS	OMISTAJAN VAATIMUKSET JA TAVOITTEET

4.2.5 Käyttäjien tarpeiden selvittäminen

Käyttäjien tarpeiden kartoituksen tarkoituksena on selvittää käyttäjien näkemykset kiinteistönhoidon nykyisestä laatusasosta ja kehitystarpeista. Tavoitteena on parantaa käyttäjien tyytyväisyyttä organisoimalla kiinteistöhoito tarkoituksenmukaisesti ja mitoittamalla laatusaso oikein. Käyttäjien tarpeet voivat olla osin ristiriitaisia omistajan tavoitteiden kanssa, jolloin omistajan on päätettävä missä määrin käyttäjien tarpeet otetaan huomioon.

Kiinteistön käyttäjien tarpeiden selvittäminen aloitetaan tutustumalla vuokrasopimuksiin, joissa on määritelty ylläpitovastuut ja ylläpitoon liittyvät kustannusvastuut. Vuokrasopimusten ja nykyisen hoitosopimuksen avulla saadaan selvitettyä nykyiset kiinteistönhoidon vastuurajat. Vanhat vastuurajat eivät useinkaan vastaa nykyistä tarvetta, jolloin saattaa olla tarkoituksenmukaista muuttaa vuokrasopimusten sisältöä.

Käyttäjien tarpeiden selvittämisvaiheessa käydään läpi vanhat reklamaatio- ja asiakastyytyväisyysraportit, mikäli sellaisia on tehty. Näistä saadaan selville käyttäjien kokemat kiinteistönhoidon ongelmakohdat ja mahdollisesti ratkaisut niihin. Raporteista saadaan selville myös yleisesti aikaisempi laatusaso.

Mikäli käyttäjätyytyväisyyskyselyjä ei ole tehty, eikä reklamaatitietoa ole kerätty, voidaan haluttaessa tehdä käyttäjätyytyväisyyskysely. Kyselyn suorittaminen ja tulosten analysointi vie runsaasti aikaa, joten siihen kannattaa varautua hyvissä ajoin. Tällä tavalla saadaan kuitenkin ajantasasta tietoa käyttäjien tämän hetken tarpeista ja tyytyväisyydestä nykyiseen kiinteistöhoitoon. Lisäksi näin saadaan heti selville asiakastyytyväisyyden lähtötaso, jota voidaan hyödyntää asiakastyytyväisyystavoitteiden asettamisessa.

Vuokrasopimuksista ja raporteista saatavaa tietoa täydennetään käyttäjien haastatteluilla. Haastattelujen avulla selvitetään käyttäjien toiminnasta aiheutuvat vaatimukset kiinteistönhoidolle. Selvitettäviä asioita on muun muassa

- kiinteistön käyttöajat, joilla on vaikutusta lumitöiden suoritusajankohtiin, lukitukseen ja ilmanvaihdon käyntiaikoihin
- tilojen käyttötarkoitukset, joilla saattaa olla vaikutusta turvallisuuteen, ilmanvaihtoon, valaistukseen ja yleisesti kiinteistönhoidon tasoon
- piha-alueiden kulkureitit ja sopivat lumenkasauspaikat
- turvallisuusvaatimukset ja kulkuluvat
- ympäristöasioiden hallintaan liittyvät asiat
- toiminnan aiheuttamat erityisvaatimukset.

Lisäksi käyttäjiltä selvitetään mitä kiinteistöhoitoon liittyviä tehtäviä he ovat hoitaneet aikaisemmin itse ja kokevatko he kenties tarkoituksenmukaiseksi vuokrasopimuksen vastuurajojen muuttamisen.

Käyttäjien tarpeiden kartoituksen tuloksena saadaan

- luettelo kiinteistöhoitoon vaikuttavista käyttäjien toiminnoista
- luettelo käyttäjien vaatimuksista kiinteistönhoidolle, esim. turvallisuusvaatimukset
- luettelo kiinteistönhoidon nykyisistä ongelmakohdista
- luettelo käyttäjien kehitysehdotuksista
- luettelo käyttäjien haluamista kiinteistöhoitoon liitettävistä lisäpalveluista
- mahdollisesti suositus vuokrasopimuksen muuttamiseksi.

Käyttäjien tarpeiden selvitysvaihe on viimeinen vaihe kiinteistönhoidon hankinnan tarveselvitysvaiheesta. Selvitettyjen asioiden pohjalta ryhdytään suunnittelemaan hankittavien palvelujen sisältöä ja hankinnan toteutusta.

KIINTEISTÖNHOIDON HANKINTAPROSESSI	
TOIMINTAOHJE / Tarveselvitysvaihe	TO 1.4

OTSIKKO	KÄYTTÄJIEN TARPEIDEN SELVITTÄMINEN
TAVOITE	Selvittää kiinteistön käyttäjien tarpeet kiinteistönhoidolle
VASTUU	Hankintavastaava
LÄHTÖ-TIEDOT	Vuokrasopimukset, asiakastyytyväisyyskyselyt, käyttäjäreklamaatiot ja hoitoraportit
PROSESSI	<p>1. Tutustu lähtötietoihin</p> <ul style="list-style-type: none"> - vuokrasopimus - käyttäjien vastuulla olevat hoitokokonaisuudet - käyttäjäreklamaatiot ja asiakastyytyväisyyskyselyt <p>2. Sovi tarvittaessa käyttäjäkyselyn tekemisestä</p> <ul style="list-style-type: none"> - käyttäjien tyytyväisyys tilojen olosuhteisiin ja kiinteistöhoitoon - käyttäjien tyytyväisyys hoitohenkilökunnan toimintaan - käyttäjien käsitys kiinteistönhoidon ongelmista ja kehitysehdotukset <p>3. Haastattele käyttäjien edustaja(t)</p> <ul style="list-style-type: none"> - selvitä käyttäjien toimitilastrategia - selvitä käyttäjien toiminta kiinteistössä <ul style="list-style-type: none"> - tilojen käyttötarkoitukset ja niissä tapahtuva toiminta - kiinteistön ja eri tilojen käyttöajat - selvitä käsitykset nykyisestä kiinteistönhoidosta <ul style="list-style-type: none"> - laatutaso - ongelmat ja tyytymättömyyttä aiheuttavat asiat - kehitysehdotukset - selvitä tavoitteet hoidettaville kohteille <ul style="list-style-type: none"> - lumityöalueet, esimerkiksi kulkureitit ja pääsisäänkäynnit tai lumenkasausspaikkojen sijainti - siivousalueet - muut olosuhteet, esimerkiksi sisälämpötilat - selvitä tavoitteet kiinteistönhoidon toimitusajankohdille ja –kertaisuuksille - selvitä erikseen veloitettavien lisäpalvelujen tarve - selvitä muut tavoitteet, esimerkiksi ympäristö- tai turvallisuustavoitteet <p>4. Kirjaa käyttäjien tarpeet kiinteistönhoidolle</p> <ul style="list-style-type: none"> - tilojen ja muiden hoitoalueiden olosuhteet - palvelujen kertaisuudet ja toimitusajat ym. - käyttäjien kokemat kiinteistönhoidon ongelmat - käyttäjien vaatimukset ympäristöasioiden hallinnalle - erikseen veloitettavat ja kilpailutettavat käyttäjäpalvelut - muut tavoitteet <p>5. Hyväksytä käyttäjien toiveet tilaajalla</p> <ul style="list-style-type: none"> - tarkista ristiriidat - tee kompromissiehdotus
TULOS	KÄYTTÄJIEN TARPEET JA TAVOITTEET LUETTELO KÄYTTÄJÄPALVELUISTA

4.3 Kiinteistönhoidon hankinnan suunnitteluvaihe

4.3.1 Kiinteistönhoidon hankinnan suunnittelun vaiheet

Kiinteistönhoidon hankinnan suunnitteluvaiheen tarkoituksena on päättää kiinteistönhoidon organisointitavasta, valmistella kiinteistönhoidon palvelusisällön kuvaavat tarjouspyyntöasiakirjat, kuvata palvelujen vastuurajat ja luoda edellytykset kiinteistönhoidon sopimusaikaiselle laadunhallinnalle. Suunnitteluvaihe, kuten tarveselvitysvaihekin, toteutetaan harkiten siinä laajuudessa ja järjestyksessä kuin kullekin toimeksiannolle arvioidaan parhaaksi.

Suunnitteluvaiheen osaprosesseja ovat kiinteistönhoidon organisointitavan suunnittelu, kiinteistönhoidon tavoitteiden asettaminen, kiinteistöhoitosuunnitelman laatiminen ja kiinteistönhoidon laadunhallinnan suunnittelu. Suunnitteluprosessin lopputuloksena syntyvät kiinteistönhoidon sisällön kuvaavat tarjouspyyntöasiakirjat ja kaupallisiin asiakirjoihin kirjattavat laadunhallintamenettelyt

Suunnitteluvaiheen alussa selvitetään kiinteistöhoitoon liittyvät palvelut, jotka halutaan säilyttää tilaajan omalla organisaatiolla. Lisäksi kartoitetaan kiinteistöhoitoon liittyvät eri osapuolien vastuut ja kirjataan ne vastuurajataulukkoon. Eri osapuolien vastuiden yksiselitteinen määrittelyminen helpottaa sekä palveluyrityksen hinnan määrittelyä että sopimusaikaista yhteistyötä.

Kiinteistönhoidon palvelusisällön kuvaavia asiakirjoja ovat kiinteistönhoidon tavoitetason kuvaus ja kiinteistöhoitosuunnitelma. Kiinteistönhoidon tavoitetason kuvauksessa esitetään kiinteistönhoidon toteutukselle asetetut keskeiset tavoitteet. Tavoitteiden toteutumiseen voidaan sitoa jo tarjouspyynnössä palkkioita ja sanktioita. Yleensä on kuitenkin suositeltavampaa, että niistä sovitaan yhdessä toimeksisaajan kanssa sopimuksenteon jälkeen.

Kiinteistöhoitosuunnitelma sisältää edelleen muun muassa hankittavat kiinteistönhoidon tuotteet ja niiden laatutason kuvauksen, kiinteistön perustiedot, hoito-ohjelmat sekä hoitokohdeluettelot ja -piirustukset. Ostettavat palvelut pyritään kuvaamaan mahdollisimman kattavasti, jotta ne saadaan sisällytettyä kiinteään sopimushintaan. Mikäli joku palvelu on jäänyt määrittelemättä tarjouspyynnössä, sen ostaminen jälkeensä erillispalveluna on yleensä kalliimpaa.

Kiinteistönhoidon hankinnan suunnitteluvaiheessa luodaan pohja sopimusaikaiselle laadunhallinnalle. Kiinteistön laajuus, tekninen vaativuus, kiinteistön käyttäjät ja käyttötarkoitus vaikuttavat laadunhallinnan menetelmien valintaan. Laadunhallinnan työkalut on valittava tässä vaiheessa, koska ne kirjataan tarjouspyyntöön. Osa valittavista menetelmistä saattaa vaikuttaa tarjousten hinnoitteluun, joten ne on saatettava tarjoajien tietoisuuteen. Hinnoitteluun vaikuttavia laadunhallinnan menettelyjä ovat muun muassa raportointikäytäntö, toimeksisaajan omavalvonnalta edellytettävät laatumittaukset, sopimusaikaisten yhteistyökokousten määrä sekä mahdolliset sanktiot ja palkkiot.

4.3.2 Kiinteistönhoidon organisointitavan suunnittelu

Kiinteistönhoidon organisoinnin suunnitteluvaiheessa päätetään omalla organisaatiolla tuotettavat kiinteistönhoitopalvelut, kiinteistönhoitoyrityksiltä ostettavat palvelut ja hankintakokonaisuudet. Lisäksi määritellään tarkat vastuurajat palvelujen tuottamiselle tilaajan ja toimeksisaajan tai toimeksisaajien välillä.

Kiinteistönhoidon organisoinnin lähtökohtana on palvelujen nykyinen organisointitapa. Tätä varten on tarveselvitysvaiheessa selvitetty kiinteistönhoitoon liittyvien osapuolien vastuut kiinteistönhoidosta sekä nykyisen organisointitavan hyvät ja huonot puolet. Nykyinen kiinteistönhoidon organisointitapa ei välttämättä enää vastaa osapuolien muuttuneita tarpeita. Tällöin on tarpeellista määritellä osapuolien vastuut uudelleen.

Nykyään yleisenä suuntauksena on se, että käyttäjät pyrkivät keskittymään enemmän omaan ydintoimintaansa ja irrottautumaan kiinteistöjen ylläpitoon liittyvistä vastuista. Vastuun keskittäminen on siinäkin mielessä järkevää, että ylläpitopalvelujen hankinta ja laadunhallinta edellyttää ammattitaitoa, jota käyttäjillä ei useinkaan ole. Keskitetty vastuu ylläpidosta ja palvelujen hankinnasta alan ammattilaiselle mahdollistaa korkeamman käyttäjätyytyväisyyden sekä taloudellisemman ja laadukkaamman kiinteistön ylläpidon. Vaikka toteutusvastuu on keskitetty voidaan kustannusvastuu jakaa osapuolten haluamalla tavalla.

Tärkeä päätös kiinteistönhoidon organisointivaiheessa on se, mitä palveluja tuotetaan tilaajan omalla organisaatiolla ja mitä palveluja ostetaan ulkopuolelta. Keskeisiä valintakriteerejä ovat tilaajan oman organisaation resurssit, palveluihin sisältyvät riskit, ammattitaitovaatimukset ja hinta. Usein nähdään, että mikäli palvelun tuotantoon liittyy merkittäviä riskejä yrityksen ydintoiminnalle, voidaan riskejä hallita paremmin omalla kiinteistönhoito-organisaatiolla. Esimerkiksi elintarviketeollisuudessa prosessilaitteiston puhtaanapito vaatii erityisosaamista, jota ei aina löydy siivousliikkeistä.

Ulkopuolisia palveluja käytetään pääasiallisesti ainakin silloin, kun viranomaismääräykset näin edellyttävät. Viranomaismääräykset koskevat lähinnä tiettyjen laitteiden, kuten palontorjuntalaitteiden, kunto-, huolto- ja toimintatarkastuksia. Teknisen työnjohdon LVIS- ja automatiikan erikoistehtävät ja kiinteistönhoitopalvelut ostetaan varsin yleisesti ulkopuolisilta yrityksiltä. Samoin harvoin toistuvat erikoistyöt on taloudellisinta teettää ulkopuolisilla palveluntuottajilla.

Kun on päätetty raja itse tuotettujen ja ostopalvelujen välillä, ryhdytään suunnittelemaan minkälaisissa kokonaisuuksissa kiinteistönhoitopalvelut ostetaan. Ostopalvelukokonaisuuksien muodostamiseen vaikuttavat tilaajan hankintastrategia, osto- ja valvontaresurssit, palvelujen edellyttämä erityisosaaminen ja palvelutarjonta. Hankintakokonaisuudet vaihtelevat kokonaispalvelupaketista yksittäisten erillispalvelujen ostamiseen.

Kokonaispalvelusopimus yhden palvelun tuottajan kanssa on tilaajan kannalta selkein ja helpoin vaihtoehto. Tällöin vastuu palvelujen koordinoinnista ja yhteensovittamisesta on palvelun tuottajalla. Mikäli tilaaja haluaa ostaa palvelut erillispalveluina, on tilaajan suunniteltava itse eri palveluntuottajien väliset vastuurajat ja koordinoitava toimintaa, mikä vaatii tilaajalta resursseja. Erillispalvelujen ostamisen etuna on kuitenkin se, että mikäli tilaajalla on riittävästi osto-osaamista ja resursseja palvelujen koordinointiin, hän voi ostaa ”parasta osaamista” kultakin osa-alueelta.

Hankintakokonaisuuksien päättämisen jälkeen määritellään eri palveluntuottajien, tilaajan ja käyttäjien väliset vastuurajat yksityiskohtaisesti. Perinteisesti sopimusaikaisia ongelmia aiheuttavat juuri nämä palvelujen rajapintoihin liittyvät määrittelemättä jää-

neet tehtävät. Vastuurajojen määrittelemisessä on oleellista selkeyttää sellaisten tehtävien toteutusvastuuta, jotka saattavat kuulua useammallekin palvelun tuottajalle.

Kiinteistönhoito edellyttää yleensä kaikilta osapuolilta toimenpiteitä, jotka edesauttavat kiinteistönhoidon toteuttamista. Esimerkiksi kiinteistön käyttäjien on informoitava kiinteistönhoito-organisaatiota kiinteistön käyttöajoissa tapahtuvista muutoksista, jotta ilmastointikoneiden käyntiajat voidaan asettaa tarkoituksenmukaisiksi. Palveluyrityksen on puolestaan tiedotettava käyttäjiä kiinteistönhoitotehtävistä, jotka vaikuttavat kiinteistön käyttöön ja käyttäjien toimintaan. Tällaiset vastuut on hyvä määritellä erikseen kaikille osapuolille.

Palvelusisällön rajojen määrittelemisen lisäksi vastuurajojen määrittämisen yhteydessä kuvataan toimeksiantoon liittyvät osapuolien sivuvelvollisuudet. Selkeät vastuurajat helpottavat sekä palveluyrityksen tarjouslaskentaa että sopimusaikaista yhteistyötä. Osapuolien velvollisuuksien ja vastuiden selkeä määrittely vähentää molempien osapuolien riskiä palvelujen mitoituksen osalta. Tämän tulisi näkyä myös palveluyritysten tarjoushinnoissa. Vastuurajataulukkona voidaan käyttää esimerkiksi tämän tutkimuksen vastuurajaliitettä (kuva 13) tai Kiinteistöliiton valinta- ja vastuurajataulukkoa.

VASTUURAJALIITE		Kiinteistönhoito					
Toimeksisaaja(t):							
Tilaaaja:							
Kiinteistö(t):				Työn nro:			
Osoite:							
	K = kustannusvastuu H = hankinta-/suoritusvastuu	Tilaaaja	Käyttäjä	Palveluyritys B	Palveluyritys C	Palveluyritys D	Palveluyritys E
1	PÄÄSUORITUSVELVOLLISUUS						
1.1	Palvelujen koordinointi ja yhteistoiminta	KH					
1.2	Tiedottaminen käytön muutoksista		KH				
1.3	Kiinteistönhoito			KH			
1.4	Lumityöt				KH		
1.5	Kasvityöt					KH	
1.6	Siivous						KH
1.7	Tilaaajan lisätyöt	K		H	H	H	H
1.8	Käyttäjäpalvelut	K		H	H	H	H
2	SIVUVELVOLLISUUDET						
2.1	Työnjohto			KH	KH	KH	KH
2.2	Palveluhenkilöstö			KH	KH	KH	KH
2.3	Sosiaali- ja varastotilat	KH					
2.4	Sosiaalitulojen ylläpito						KH
2.5	Raportointi	KH		KH	KH	KH	KH
2.6	Hälytykset työajan ulkopuolella	K		H			
3	MATERIAALIT JA TARVIKKEET						
3.1	Vesi, jätevesi, sähkö, lämpö ja jätehuolto	KH					
3.2	Suodattimet	KH					
3.3	Huolloissa ja siivouksessa tarvittavat aineet	K					
3.4	Varaosat ja pientarvikkeet		K	H			
3.5	Hiekkoitushiekkä	K		H			
3.6	Nurmikon lannoitteet	K		H			
3.7	Työvaatteet ja niiden huolto	K				H	
4	KONEET, LAITTEET JA TYÖKALUT						
4.1	Lumityökoneet				KH		
4.2	Siivoukoneet						KH
4.3	Kasvitoissa tarvittavat koneet ja laitteet					KH	
4.4	Lumen poiskuljetus kiinteistön alueelta	K			H		

Kuva 13 Vastuurajaliite

KIINTEISTÖNHOIDON HANKINTAPROSESSI	
TOIMINTAOHJE / Hankintavaihe	TO 2.1

OTSIKKO	ORGANISOINTITAVAN SUUNNITTELU
TAVOITE	Määrittää ja kuvata kiinteistönhoidon keskeiset tavoitteet.
VASTUU	Hankintavastaava
LÄHTÖ-TIEDOT	Hankinnan valmistelun lähtötiedot, lähtötason kuvaus, omistajan tavoitteet, käyttäjien tarpeet
PROSESSI	<p>1. Tutustu lähtötietoihin</p> <ul style="list-style-type: none"> - kiinteistön käyttötarkoitus, laajuus ja tekninen vaatimus - kiinteistönhoidon nykyinen organisointitapa - omistajan tavoitteet kiinteistönhoidon hankinnalle - käyttäjien tarpeet kiinteistönhoidolle <p>2. Suunnittele hankintakokonaisuudet ja hankinnan toteutus</p> <ul style="list-style-type: none"> - hankintakokonaisuudet (kokonaispalvelu- tai erillissopimukset) - kohteen hoidossa tarvittava asiantuntemus (erikoisliikkeiden käyttö) - kohteen hoidossa tarvittavat tekniset resurssit ja henkilöresurssit - lisätöinä ostettavat palvelut (käyttäjäpalvelut, kunnossapitopalvelut ym.) - kilpailutettavat kiinteistöhoitoyritykset - tarjousten arviointikriteerit <p>3. Määrittele osapuolien vastuut</p> <ul style="list-style-type: none"> - omistajan yhteyshenkilön velvollisuudet ja vastuut <ul style="list-style-type: none"> - ilmoitusvastuu kiinteistön toiminnan muutoksista, käyttäjien vaihtumisesta yms. - käyttäjien yhteyshenkilöiden velvollisuudet ja vastuut <ul style="list-style-type: none"> - ilmoitusvastuu toiminnan muutoksista, muutos- ja korjaustöistä yms. - osallistuminen kehitystoimintaan - kiinteistönhoidon valvojan velvollisuudet ja vastuut <ul style="list-style-type: none"> - laadunhallinnan ja kehitystoiminnan organisointi yms. <p>4. Määrittele kiinteistönhoidon vastuurajat</p> <ul style="list-style-type: none"> - omistajan organisaatiolle kuuluvat tehtävät - omistajan kustannusvastuulle kuuluvat asiat <ul style="list-style-type: none"> - omistajan omat hankinnat - käyttäjien vastuulle kuuluvat tehtävät - käyttäjien kustannusvastuulle kuuluvat asiat <ul style="list-style-type: none"> - käyttäjäpalvelut - materiaalit ym. - toimeksisaajan kiinteään hintaan kuuluvat kiinteistöhoitokokonaisuudet - toimeksisaajan kiinteään hintaan kuuluvat asiat, kuten <ul style="list-style-type: none"> - hoidossa tarvittavat materiaalit ja tarvikkeet - hoidossa tarvittavat koneet ja laitteet - toimeksisaajalle kuuluvat erikseen veloittavat työt - mahdollisten muiden palveluyritysten kiinteistöhoitoon liittyvät tehtävät <p>5. Hyväksytä kiinteistönhoidon vastuurajat tilaajalla</p>
TULOS	KILPAILUTTAMISEN PERIAATTEET KIINTEISTÖNHOIDON VASTUURAJALIITE

4.3.3 Kiinteistönhoidon tavoitetason suunnittelu

Kiinteistönhoidon tavoitetaso asetetaan lähtötason kartoituksessa määritetyn kiinteistön nykytilan ja tilaaja- sekä käyttäjätarpeiden selvityksen perusteella. Tavoitetaso on toivottu olosuhteiden tai asioiden tila, johon kiinteistönhoidolla pyritään. Koska eri osapuolilla saattaa olla ristiriitaisia tavoitteita tai tavoitteet ovat ristiriidassa kohteen sen hetkisen kunnan kanssa, on hyvä laatia selkeä tavoitetason kuvaus. Tavoitetason kuvauksessa eri osapuolien hoidolle asettamat tavoitteet asetetaan tärkeysjärjestykseen ja se muodostaa pohjan suunnitteluvaiheen tuote- ja laatutasoluettelon tuotekuvauksille sekä sopimusohjelmassa määriteltäville tavoitteille.

Kiinteistöhoitoon liittyvät tavoitteelliset asiat voidaan jakaa pääsääntöisesti kolmeen ryhmään; käyttäjätyytyväisyystavoitteisiin, olosuhdetavoitteisiin ja kustannustavoitteisiin. Käyttäjätyytyväisyyteen liittyvät tavoitteet sidotaan yleensä käyttäjätyytyväisyyskyselyn tuloksiin ja reklamaatioiden määriin. Olosuhdetavoitteet voidaan sitoa muun muassa sisäilmaston olosuhteisiin, puhtaustasoihin ja ulkoalueiden hoidon laatu-tasoon. Kustannuksiin liittyvät tavoitteet voidaan puolestaan sitoa esimerkiksi kiinteistön lämmitysenergian, sähköenergian ja veden kulutukseen. Tavoitetason suunnittelun lähtökohtana ovat lähtötason kartoitusvaiheessa tehdyt kuntoarvio ja energiakatselmus, kiinteistön omistajan tavoitteet ja lainsäädännön kautta tulevat minimivaatimukset sisätilojen ilmasto-olosuhteille.

Käyttäjien tyytyväisyystaso on selvitetty käyttäjien tarpeiden selvityksen yhteydessä käyttäjäkyselyllä, haastatteluilla ja reklamaatioiden määrän perusteella. Aikaisempaa dokumentaatiota käyttäjien tyytyväisyydestä voidaan käyttää hyväksi asettaessa kiinteistönhoidolle uutta käyttäjätyytyväisyystavoitetta.

Keskeisin kustannuksiin vaikuttava tavoite on lämmitysenergian kulutustavoite. Tähän tavoitteeseen kiinteistöhoito-organisaatiolla on parhaat mahdollisuudet vaikuttaa omalla toiminnallaan. Muut kulutustavoitteet kuten sähköenergian ja veden kulutuksen tavoitteet ovat voimakkaasti sidoksissa kiinteistön käyttötarkoitukseen ja käyttöön.

Energian kulutuksen tavoitetasojen määrittäminen edellyttää kiinteistön teknisiltä järjestelmiltä ja rakenteilta sellaista kuntoa, että tavoitearvot on mahdollista saavuttaa kiinteistönhoidon keinoin. Sisäolosuhteiden vaatimukset tulee olla saavutettavissa esimerkiksi lämmityksen säätökäyriä, ilmanvaihdon tehoja ja käyntiaikoja muuttamalla. Samoin energiankulutuksen tavoitetasot tulee olla saavutettavissa teknisten järjestelmien oikealla käytöllä ja kiinteistön käyttäjien käyttötottumuksiin vaikuttamalla.¹⁰⁴ Mikäli näin ei ole, kiinteistössä on tehtävä tarvittavat kunnostus- tai uusimistoinenpiteet.

Tavoitteiden merkitys tarjouspyynnössä on kuvata tarjoajille tilaajan haluamaa palvelun laatutasoa. Tavoitteisiin voidaan sitoa erilaisia palkkio- ja hyvitysjärjestelmiä, mutta jos tavoitteet on asetettu yksipuolisesti, saattaa olla, että palveluntuottaja kokee ne riskiksi ja ottaa sen huomioon tarjouksen hinnoittelussa korottavana tekijänä. Toimivan sopimussuhteen kannalta saattaa olla järkevää tarkistaa tavoitteet yhteistyössä palveluntuottajan kanssa sopimuksen teon jälkeen ja sopia yhdessä käytettävistä palkkiosta ja hyvityksistä.

¹⁰⁴ Aho, I. et.al. Energian ja veden käyttö hallintaan..., 1999. s. 45.

KIINTEISTÖNHOIDON HANKINTAPROSESSI	
TOIMINTAOHJE / Hankintavaihe	TO 2.2

OTSIKKO	TAVOITETASON SUUNNITTELU
TAVOITE	Määrittää ja kuvata kiinteistönhoidon keskeiset tavoitteet.
VASTUU	Hankintavastaava
LÄHTÖ-TIEDOT	Hankinnan lähtötiedot, omistajan tavoitteet, lähtötason kuvaus, hoitokohdeluettelo määrätietoinen ja käyttäjien tarpeet ja tavoitteet
PROSESSI	<p>1. Tutustu lähtötietoihin</p> <ul style="list-style-type: none"> - kiinteistön ja sen järjestelmien kunnosta johtuvat reunaehdot tavoitteille - omistajan tavoitteiden saavutettavuus - käyttäjien aikaisempi tyytyväisyystaso <p>2. Selvitä muiden suunnittelua ohjaavien osapuolien tavoitteet</p> <ul style="list-style-type: none"> - viranomaisten vaatimukset, esimerkiksi paloturvallisuuden huomioon otto ja jalkakäytävien hoitovastuut - kiinteistönomistajan tavoitteet, jos eri kuin tilaaja <p>3. Aseta kiinteistönhoidon olosuhdetavoitteet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sisätilojen ilmasto-olosuhteet - siivouksen tavoitteet - ulkoalueiden hoidon tavoitteet <p>4. Aseta kiinteistönhoidon käyttäjätyytyväisyystavoitteet</p> <ul style="list-style-type: none"> - kokonaiskäyttäjätyytyväisyys -% - käyttäjätyytyväisyys -% eri hoitokokonaisuuksille - reklamaatioiden määrä <p>5. Aseta energiankulutustavoitteet</p> <ul style="list-style-type: none"> - lämpöenergia MWh/kk - sähköenergia kWh/kk - veden kulutus m³/kk <p>6. Aseta kiinteistönhoidon muut tavoitteet</p> <ul style="list-style-type: none"> - vasteajat - turvallisuus - ympäristöystävällisyys - käyttövarmuus <p>7. Tarkista tavoitteiden saavutettavuus ottaen huomioon</p> <ul style="list-style-type: none"> - rakenteiden ja järjestelmien suunnitteluratkaisut - hoitoalueiden, rakenteiden, järjestelmien ja laitteiden yms. kunto - kiinteistön käyttö <p>8. Kokoa kiinteistönhoidon tavoitetason kuvaus</p> <p>9. Hyväksytä tavoitteet tilaajalla</p>
TULOS	KIINTEISTÖNHOIDON TAVOITETASON KUVAUS

4.3.4 Kiinteistöhoitosuunnitelman laadinta

Kiinteistöhoitosuunnitelmassa kuvataan hankittavan kiinteistöhoitopalvelun sisältö. Kiinteistöhoitosuunnitelman laatimisen yhteydessä kootaan kaikki kiinteistönhoidon laajuus- ja laatutasoa koskevat tiedot ja dokumentit osaksi tarjouspyyntöä. Kiinteistöhoitosuunnitelman perusteella tarjoajan on kyettävä arvioimaan kohteen vaatima työmäärä ja työn toteuttamisen tekniset edellytykset.

Kiinteistöhoitosuunnitelman laatimisvaihe aloitetaan hoitokohteiden kuvauksella. Toiminnon aluksi saatetaan olemassa olevat hoitokohdetiedot eli piirustukset ja hoitokohdeluettelot kiinteistökartoituksessa selvitettyä tilannetta vastaavaksi. Mikäli dokumentteja ei ole olemassa tai niitä ei ole saatu, laaditaan ne tämän vaiheen yhteydessä. Piirustukset korjataan siten, että ne riittävällä tarkkuudella vastaavat kartoitettua tilannetta ja antavat tarjoajille kuvan työn laajuudesta. Piirustuksista tulee käydä ilmi eri hoitoalueiden pinta-alat ja hoitokohteiden määrät. Kun hoitoalueita kuvaavat piirustukset on korjattu tai laadittu, kuvataan niihin tarvekartoituksen perusteella selvitetty hoitoalueilta erilaiset hoitoalueet esimerkiksi rasteroimalla.

Hoitokohteiden kartoittamisen jälkeen kootaan kiinteistöhoitosuunnitelmaan kaikki toimeksiantoan kuuluvat työt hoitokohteittain. Ne voidaan esittää suunnitelmassa joko perinteisenä tehtäväluettelona, johon on liitetty erilaisia tehtävän laatumäärittelyjä tai tuoteluettelona, jolloin tehtävät on pyritty kuvaamaan tavoiteltavan lopputuloksen ja lopputulokseen liittyvien raja-arvojen kautta. Usein suunnitelmaan sisällytetään näitä molempia tapoja. Oleellista kuvaustavan valinnassa on se, että kuvaustapa antaa tarjoajille mahdollisimman selkeän kuvan tilaajan haluamasta palvelun lopputuloksesta.

Kiinteistöhoitosuunnitelman tehtävä- tai tuotekuvauksiin on usein tarpeellista liittää myös töiden suoritus- tai toimitusajankohdat. Mikäli kiinteistöhoitosuunnitelma on rakennettu tuotekuvauspohjaiseksi, voidaan toimitusajat osittain korvata esittämällä palvelun lopputulokselle raja-arvoja, esimerkiksi nurmikon pituuden on oltava välillä 3-5 cm. Sellaisten töiden suoritusajankohdat, joiden suoritusajankohdalla ei ole suurta merkitystä, voidaan kuvata myös kertaisuuksina, esimerkiksi pihan pesu kerran kuukaudessa kesäkuukausina. Työmenetelmiä ei kiinteistöhoitosuunnitelmassa pidä esittää, sillä ne rajoittavat kiinteistöhoitoyrityksen vapautta käyttää omaan toimintaan parhaiten soveltuvia työmenetelmiä.

Hankinnan laadusta ja laajuudesta riippuen kiinteistöhoitosuunnitelmaan voidaan liittää myös seuraavia dokumentteja:

- Siivouksen osalta rakennuksen pohjapiirustukset, joihin on merkitty tilakohtainen siivousohjelma.
- Ulkoalueiden puhtaanapidon osalta pihasuunnitelma, jossa on kuvattu puhtaanapitoalueet laatutasoiltaan eriteltyinä.
- Kasvitöiden osalta istutussuunnitelma kasveista ja kasvilajikohtaiset hoito-ohjeet.
- Lumitöiden osalta pihasuunnitelma, jossa on kuvattu lumityöalueet laatutasoiltaan eriteltyinä sekä lumenkasauspaikat.
- Hoidon ja huollon osalta laiteluettelot, laitteiden sijaintitiedot esimerkiksi paikantamisiirustuksissa, huolto-ohjelmat, energiankulutuksen tavoitearvot ja tilojen lämpötilat sekä raportointiohjeet.

KIINTEISTÖNHOIDON HANKINTAPROSESSI	
TOIMINTAOHJE / Hankintavaihe	TO 2.3

OTSIKKO	KIINTEISTÖNHOITOSUUNNITELMAN LAADINTA
TAVOITE	Kuvata hankittavan kiinteistönhoitopalvelun sisältö
VASTUU	Hankintavastaava
LÄHTÖ-TIEDOT	Hoitokohdeluettelo määrätietoinen, kiinteistönhoidon tavoitteet, hoitoaluepiirustukset ja laite- ja järjestelmäluettelot
PROSESSI	<p>1. Tutustu lähtötietoihin</p> <ul style="list-style-type: none"> - asetettujen tavoitteiden edellyttämät palvelut - omistajan organisaation tekemät kiinteistönhoitotyöt - käyttäjäorganisaation tekemät kiinteistönhoitotyöt <p>2. Laadi luettelo ostettavista kiinteistönhoitopalveluista hoitokohdeluetteloa apuna käyttäen</p> <ul style="list-style-type: none"> - tukipalvelut - hoito ja huolto - ulkoalueiden hoito - siivous <p>3. Laadi palveluille tuote- tai laatutasokuvaukset. Käytä seuraavista parhaiten soveltuvaa</p> <ul style="list-style-type: none"> - kuvaa lopputulos kohteessa hoitotoimenpiteiden jälkeen - määritä kohteessa tehtävät hoitotehtävät <p>4. Määritä tuoteluettelon tuotteille ohjeellinen toimitusaika tai -taajuus tarvittaessa</p> <ul style="list-style-type: none"> - toimitusaika tietyille kriittisille tuotteille, esimerkiksi lumityöt - toimitustaajuus tuotteen ominaisuuksiin liittyvänä raja-arvona, esimerkiksi nurmikon pituus - toimitustaajuus kertaisuuksina, esimerkiksi päällystealueiden pesu kertaa/kk <p>5. Kokoa suunnitelmaan tarvittavat piirustukset</p> <ul style="list-style-type: none"> - hoitoalueet - järjestelmäkaaviot <p>6. Kokoa kiinteistönhoitosuunnitelma</p> <p>7. Hyväksytä kiinteistönhoitosuunnitelma tilaajalla</p> <ul style="list-style-type: none"> - tuote- tai tehtäväluettelo - tuote- ja laatutasokuvaukset - hoitoaluepiirustukset - järjestelmäkaaviot
TULOS	KIINTEISTÖNHOITOSUUNNITELMA

Liitteet malli tuote- ja laatutasoluettelosta

4.3.5 Kiinteistönhoidon laadunhallinnan suunnittelu

Laadunhallinnan suunnittelu pitää sisällään niiden järjestelmällisesti toteutettavien toimenpiteiden suunnittelun, jotka ovat tarpeen riittävän varmuuden saamiseksi siitä, että tuote tai palvelu täyttää sille asetetut vaatimukset. Laadunhallinnan tavoitteena on estää laatuongelmat ja varmistaa kerralla valmis, laadultaan sopimuksen mukainen lopputuote. Laadunhallinnan suunnittelulla tarkoitetaan siis niiden keinojen luomista tilaajalle, jolla kiinteistönhoidon toteutuksen laatutasoa voidaan ohjata. Toimeksiannon laadunhallinnassa käytettäviä apuvälineitä ovat esimerkiksi kiinteistöhoitosuunnitelma, kokousmenettelyt, raportointi, palkkio- ja hyvitysjärjestelmä.

Kiinteistönhoidon tavoitteiden asettamisvaiheessa on määritetty ne asiat, joita sopimuskauden aikana tullaan mittaamaan. Laadunhallinta perustuu siis asetettuihin tavoitteisiin. Laadunhallinnan lähtökohtana on toimiva laadunmittausjärjestelmä. Laadunmittausjärjestelmän sisältämien laatumittarien on annettava mahdollisimman realistinen kuva palvelun laadusta. Hyvän laatumittariston ominaisuuksia ovat

- informatiivisuus (päätöksenteon apuväline)
- tuloskeskeisyys (keskittynyt lopputuloksiin)
- merkityksellisyys (mitattavien asioiden liittyminen haluttuihin tietoihin)
- luotettavuus ja yksiselitteisyys (ei tulkinnan varaa)
- helppokäyttöisyys (tiedot helposti raporttimuotoon)
- joustavuus (soveltuu ympäristön muutoksiin)

Oleellista mittariston rakentamisessa on yksinkertaisuus. Mitataan vähän, mutta tärkeitä asioita. Liian työläs mittausjärjestelmä johtaa siihen, että mittaamista ei käytännössä tehdä. Kuhunkin palvelukokonaisuuteen on valittava yksinkertaiset mittarit, jotka perustuvat vain muutamaan keskeiseen laatukriteeriin. Kiinteistönhoidon keskeisiä laatumittareita ovat yleensä käyttäjätyytyväisyys, reklamaatioiden määrä, lämpö-, vesi- ja sähköenergian kulutus, raportoinnin todenmukaisuus ja kokonaiskustannukset.

Lisäksi kaikille kiinteistönhoidon osakokonaisuuksille voidaan rakentaa omat mittaristot. Mittariston rakentaminen voidaan aloittaa määrittelemällä kunkin kiinteistöhoitokokonaisuuden osalta ne keskeiset laatukriteerit, joiden toteutumista sopimuskauden aikana tullaan mittaamaan sovituin väliajoin. Kriteerien toteutumista seurataan konkreettisilla mittauksilla ja mittausten tuloksiin voidaan sitoa mahdollisia palkkioita ja hyvityksiä.

Esimerkiksi taloteknisten järjestelmien hoidon osalta voidaan asettaa tavoitteita tilojen sisäilmasto-olosuhteille sisäilmastoluokituksen perusteella. Sisäilmasto-olosuhteiden tavoitteet kuvataan yleensä raja-arvoina mitattaville suureille. Esimerkiksi sisäilmastoluokan S2 sisälämpötilan raja-arvot talvella ovat +21 °C - +23 °C. Mittaaminen toteutetaan mittaamalla valittujen sisätilojen lämpötilat. Mikäli lämpötila on vaihteluvälin sisällä tulos on hyväksyttävä, mutta jos tulos on vaihteluvälin ulkopuolella kirjataan siitä virhepiste. Mittausten lopuksi lasketaan kaikki virhepisteet yhteen. Taloteknisten järjestelmien ohjauksen laatuprosentti voidaan laskea tämän jälkeen jakamalla virhepisteiden lukumäärä kaikkien mittausten lukumäärällä ja kertomalla sadalla (kuva 14).

$$\text{Laatuprosentti} = \frac{\text{virhepisteiden määrä} * 100}{\text{mittausten määrä}}$$

SISÄILMAMITTAUSTEN RAPORTOINTILOMAKE										Sisäilmaluokka S2		
Mittava kiinteistö: Kiinteistö Oy Toimitila										Saane	Ano	Yksikkö
Mittausten suoritusajankohta: 5.6.2000 klo 14:30										Lämpötila talvella	21 - 23	°C
Mittausten suorittajat: Isännöitsijä Matti Mekäläinen ja Palvelupäällikkö Tina Tomera										Lämpötila kesällä	22 - 27	°C
										Ilman nopeus, talvi	< 0,17	m/s
										Ilman nopeus, kesä	< 0,25	m/s
										Pölytöksid	< 1250	mg/m³
Tilan koodi	Tila	Sisäilmaluokka	Lämpötila	Yksikkö	Vihapisteet	Ilman nopeus	Yksikkö	Vihapisteet	CO2-pitoisuus	Yksikkö	Vihapisteet	
A0100	Raentilasaali	S2	+23	°C	0	0,25	m/s	1	960	mg/m³	0	
A0101	Odotustila	S2	+24	°C	0	0,15	m/s	0	750	mg/m³	0	
A0102	Luokkahuone	S2	+27	°C	0	0,17	m/s	0	660	mg/m³	0	
A0103	Luokkahuone	S2	+27,5	°C	1	0,21	m/s	1	1010	mg/m³	1	
A0104	Luokkahuone	S2	+25	°C	0	0,10	m/s	0	950	mg/m³	0	
A0105	Luokkahuone	S2	+24	°C	0	0,05	m/s	0	870	mg/m³	0	
A1100	Toimistuhuone	S2	+22	°C	1	0,24	m/s	0	510	mg/m³	0	
A1101	Toimistuhuone	S2	+22,5	°C	0	0,14	m/s	0	1050	mg/m³	1	
A1102	Toimistuhuone	S2	+22	°C	0	0,19	m/s	0	770	mg/m³	0	
A1103	Kokoushuone	S2	+28	°C	1	0,08	m/s	0	920	mg/m³	0	
A1104	Kokoushuone	S2	+25,5	°C	0	0,01	m/s	0	990	mg/m³	0	
A2100	Avokonttori	S2	+24,5	°C	0	0,05	m/s	0	760	mg/m³	0	
A2101	Toimistuhuone	S2	+23	°C	0	0,11	m/s	0	910	mg/m³	0	
A2102	Toimistuhuone	S2	+22,5	°C	0	0,13	m/s	0	940	mg/m³	0	
A2103	Kuntosalii	S2	+21,5	°C	1	0,18	m/s	0	860	mg/m³	0	
A2104	Pukutila	S2	+23	°C	0	0,21	m/s	1	670	mg/m³	0	
Laatualueiden yhteismäärä					4	3					2	
Laatualueet: 9 kpl												
Mittausten määrä: 48 kpl												
Sisäilmasto-olosuhteiden laatuprosentti:			81,25 %									
Matti Mekäläinen Isännöitsijä						Tina Tomera Palvelupäällikkö						
Isännöitsijätoimisto Telosännöinti Oy						Kiinteistöhoitolake Tehopalvelu Oy						

Kuva 14 Sisäilmasto-olosuhteiden laadunmittauslomake

Palvelun laadun mittaamisen lisäksi on määriteltävä ne mekanismit, joilla laatua pyritään ohjaamaan mittaustulosten perusteella. Toisin sanoen on määritettävä ne toimenpiteet, joihin mittausten perusteella ryhdytään, esimerkiksi miten palvelun tuottajaa palkitaan hyvästä toiminnasta tai millaisia sanktioita käytetään tehtävien laiminlyönneistä. Eräs tapa palkita on sitoa laatumittausten tulokset kuukausittaiseen sopimushintaan siten, että mittausten tulokset joko korottavat tai laskevat sopimushinnan määrää (kuva 15).

Laatuprosentti	Vaikutus palkkioon	Kommentti
100	+ 20 %	palkkiokatto
95	+10 %	lisäpalkkio
90	ei vaikutusta	normaali palkkio
85	-5 %	sanktio
80	-10 %	sanktio
75	-15 %	sanktio
70	-20 %	sanktiokatto

Kuva 15 Laatumittausten tulosten sitominen kiinteistöhoitoyrityksen palkkioon

Parhaan lopputuloksen aikaansaamiseksi on palkkio- ja sanktiomekanismeista pyrittävä sopimaan yhteistyössä palveluntuottajan kanssa. Tarvittaessa voidaan sopimuskauden alussa tehdä erillinen sopimus käytettävästä kannustusjärjestelmästä. Tämä sitouttaa palveluntuottajan parhaiten laadukkaaseen toimintaan ja toiminnan pitkäaikaiseen kehittämiseen.

Mittariston laatimisen jälkeen on suunniteltava mittausten suorittaminen eli kuka mittaa, kuinka usein mitataan ja miten mittausten tuloksista raportoidaan. Käytännössä mittausjärjestelmän tulisi perustua palvelun toimeksisaajan omavalvontaan, jonka tuloksista toimeksisaaja raportoi tilaajalle. Tilaaja puolestaan valvoo toimeksisaajan toimintaa toimeksisaajan raporttien ja pistotarkastusten avulla.

Palveluissa laadun aikaansaaminen edellyttää tilaajalta yhteistyötä toimeksisaajan kanssa. Tilaajan on kohteen vaativuuden perusteella päätettävä kuinka aktiivista yhteistyötä hän haluaa toimeksisaajan kanssa harjoittaa sopimusaikana. Pienemmissä kohteissa saattaa riittää esimerkiksi yksi yhteinen palaveri vuodessa, jonka yhteydessä käydään läpi kohteen kiinteistöhoitoon liittyvät asiat. Vaativammassa kohteessa saattaa olla tarpeellista pitää palavereita kerran kuukaudessa.

KIINTEISTÖNHOIDON HANKINTAPROSESSI	
TOIMINTAOHJE / Hankintavaihe	TO 2.4

OTSIKKO	LAADUNHALLINNAN SUUNNITTELU
TAVOITE	Varmistaa kiinteistönhoidolle asetettujen tavoitteiden toteutuminen
VASTUU	Hankintavastaava
LÄHTÖ-TIEDOT	Kiinteistönhoidon tavoitteet, tilaajan tavoitteet, kiinteistöhoitosuunnitelma
PROSESSI	<p>1. Valitse tavoitteisiin perustuvat mittauksen kohteet</p> <ul style="list-style-type: none"> - energian kulutus - käyttäjätyytyväisyys - olosuhteet - puhtaustaso <p>2. Valitse käytettävät laatumittarit ja määritä mittareiden tavoitearvot</p> <ul style="list-style-type: none"> - sähkö- ja lämpöenergian sekä veden kulutus - reklamaatiot, käyttäjätyytyväisyyskyselyt - on/ei -mittari - bakteeri-, pinta- ja ilmapöly-, kiilto- jne. mittarit <p>3. Suunnittele mittauksen toteutus</p> <ul style="list-style-type: none"> - jaa mittarit tilaajan edustajalle (esim. isännöitsijä) ja kiinteistöhoitoyritykselle vastuutettaviin mittareihin - valitse mittausmenetelmä ja mittaustiheys - sovi tulosten analysointitavat <p>4. Määrittele mahdolliset sanktiot</p> <ul style="list-style-type: none"> - hinnanalennus - sopimussakko - työntekijän vaihdattaminen - sopimuksen purkaminen <p>5. Määrittele mahdolliset palkkiojärjestelmät</p> <ul style="list-style-type: none"> - käyttäjätyytyväisyyteen perustuva palkitseminen - kustannussäästöihin perustuva palkitseminen - olosuhdetavoitteisiin perustuva palkitseminen <p>6. Suunnittele pidettävät kokoukset ja katselmukset</p> <ul style="list-style-type: none"> - aloituskokous - hoitokokous - kehityskokous - käyttäjäinformaatiotilaisuus - omistaja- ja käyttäjäpalaverit - kiinteistökierrokset ja -katselmukset - toimittaja –auditoinnit <p>7. Suunnittele kirjaukset ja raportointikäytäntö</p> <ul style="list-style-type: none"> - hoitopäiväkirjan ja huoltokirjan ylläpito - tarvittavat raportit (miten, kuinka usein ja ketä raportoidaan) <p>8. Hyväksytä valitut laadunhallintamenetelmät tilaajalla</p>
TULOS	SOPIMUSOHJELMAN LAADUNHALLINTAMENETELMÄT

4.4 Tarjouspyyntövaihe

4.4.1 Tarjouspyyntövaiheen asiakirjat

Tarjouspyyntövaihe muodostaa kiinteistönhoidon hankinnan viimeisen vaiheen. Tarjouspyyntövaiheen tarkoituksena on löytää sopimuskumppani, joka kykenee vastaamaan tilaajan kiinteistönhoidon toteutukselle asettamiin vaatimuksiin. Tarjouspyyntövaiheeseen sisältyy kolme osaprosessia; tarjouspyynnön laadinta, tarjousten vertailu ja sopimusneuvottelut.

Tarjouspyyntö koostuu tarjouspyyntökirjeestä ja tarjouspyyntökirjeen liitteenä olevista kaupallisista ja palvelusisällön kuvaavista asiakirjoista. Kaupallisia asiakirjoja ovat sopimusohjelma, yleiset sopimusehdot (KH & I YSE 2000), vastuurajaliitteet, tarjouslomake sekä mahdollinen yksikköhintaluettelo. Kaupallisissa asiakirjoissa kuvataan tarjouspyynnön taloudellisia ja juridisia asioita. Tarjouspyynnön laadinnassa on oleellista, että kaupallisia asioita ja palvelun sisältöä kuvaavia asioita ei sekoiteta keskenään samoissa asiakirjoissa. Esimerkiksi laajaan tehtäväluetteloon ei saa ”piilottaa” muita hinnoitteluun vaikuttavia asioita kuin tehtävän laajuutta ja laatutasoa kuvaavia tietoja. Tällainen muu asia voi olla esimerkiksi maininta tehtävän laiminlyönnin aiheuttamasta sopimussakosta. Asioiden sekoittaminen saattaa johtaa tarjouksen väärään hinnoitteluun ja aiheuttaa turhia riskejä.

Tarjouspyyntökirjeessä esitetään toimeksiannon kohde ja kiinteistön yleiset tiedot, hankittavat hoitopalvelukokonaisuudet, tarjousta koskevat vaatimukset ja tarjousten arvosteluperusteet, kiinteistöön tutustumista koskevat ohjeet sekä tilaajan ja lisätietoja antavien tahojen yhteystiedot. Tarjouspyyntökirjeessä tulee lisäksi mainita kaikki tarjouspyynnön liitteenä olevat tarjouspyyntöasiakirjat.

Kaupallisten asiakirjojen laadinta sisältää sopimusohjelman, vastuurajaliitteen, tarjouslomakkeen ja mahdollisen yksikköhintaluettelon laadinnan. Sopimusohjelmassa esitetään tilaajan ja toimeksisaajan väliset kiinteistöhoitosopimusta koskevat kaupalliset ehdot ja muut keskeiset tiedot, joilla on taloudellista merkitystä sopimuksen teossa. Sopimusohjelmassa voidaan viitata kiinteistöalan yleisiin sopimusehtoihin, KH & I YSE 2000. Jos sopimusehdoista poiketaan tai niitä täydennetään, kuvataan poikkeamat sopimusohjelmassa. Suomen kiinteistöliiton Kiinteistöhoito- ja isännöintipalvelujen sopimushallinnan työkalut –projektissa on kehitetty ohje sopimusohjelman laadintaan, jonka mukaan sopimusohjelmassa voidaan käsitellä esimerkiksi seuraavat asiat¹⁰⁵

- tilaajan keskeiset tavoitteet ja käsityksen yhteistyön tavoitteista
- sopimusaika, sisältäen töiden aloituksen, sopimuksen keston ja päättämisen
- sopimustehtävien suorittamista koskevat vaatimukset
- toimeksisaajan resursseja koskevat vaatimukset
- tilaajan organisaation kuvaus ja vastuuhenkilö
- vakuutusturvaa koskevat ohjeet sekä tilaajan että toimeksisaajan osalta
- tilaajan myötävaikutusvelvollisuutta koskeva ehto
- sopimushintoja ja niiden maksamista koskevat ehdot sekä mahdolliset sopimussakot ja -palkkiot
- sopimusaikaista toimintaa koskevat ehdot
- keinot erimielisyyksien ratkaisemiseksi
- tarjousta koskevat ohjeet.

¹⁰⁵ kts. www.kliitto.fi / sopimushallinta. Sopimusohjelman laatimisohteet.

Tarjouspyyntöön voidaan liittää valmis tarjouslomake, jossa pyydetään toimeksi-
antoon kuuluvista tehtävistä kuukausittain veloitettava kiinteä hinta, keskeiset yksikkö-
hinnat ja tehtävien kuukausittainen ajankäyttöarvio (kuva 16). Valmis tarjouslomake
helpottaa tarjousten vertailua, kun tarjoukset ovat samanmuotoisia.

TARJOUS		
Tarjouspyyntöasiakirjojen mukaisesti. Hinnat sisältävät vastuurajaliitteissä mainitut materiaalit. Hinnat annettu ilman arvonlisäveroa. Käyttäjät voivat tilata samoilla hinnoilla lisätöitä ja yksikköhinnoilla korvattavia töitä		
KOY KOTIKATU		
Kiinteän korvauksen tarjoushinta		mk/kk
Tarjoushinnan erittely ja ajankäyttöarvio		
Tukipalvelut	mk/kk	h/kk
Hoito ja huolto	mk/kk	h/kk
Puhtaanapito	mk/kk	h/kk
Kasvityöt	mk/kk	h/kk
Lumityöt	mk/kk	h/kk
Yksikköhinnoilla korvattavat työt		
Liputus		mk/kerta
Työajan ulkopuoliset hälytyskäynnit		mk/kerta
LISÄTÖIDEN TUNTIVELOITUSHINNAT		
Lisätöiden tuntiveloitushinnat kaikkine kuluineen		
Hoidossa ja huollossa		mk/h
Puhtaanapidossa		mk/h
Kasvitöissä		mk/h
Lumitöissä		mk/h
Konetöissä erittelyn mukaisesti:		
1.		mk/h
2.		mk/h
Yritys		
Paikka ja aika		
Allekirjoitus		Puhelin
Nimen selvennys		

Kuva 16 Tarjouslomake

Kiinteään perushintaan sisältyvät tehtävät hinnoitellaan tarjouslomakkeelle kokonaishintana ja mahdollisina erillishintoina. Erillishintoja pyydetään esimerkiksi silloin, jos tilaaja haluaa varata itselleen mahdollisuuden valita toimeksiannon kohteena olevia palveluita eri toimittajilta. Erillishintoja voidaan pyytää esimerkiksi hoitokokonaisuuksittain. Yleensä palvelua ei kuitenkaan ryhdytä pilkkomaan siten, että ostettaisiin eri palvelukokonaisuudet eri toimittajilta. Usean toimeksisaajan toiminnan koordinointi vaatii tilaajalta enemmän työpanosta, jolloin pienet säästöt sopimushinnassa saattavat kostautua moninkertaisesti oman työn määränä.

Erillishintojen yhteydessä on tarkoituksenmukaista pyytää myös toimeksisaajan arvio hoitokokonaisuuden vaatimasta kuukausittaisesta työajasta. Työaika-arvio auttaa tilaaja arvioimaan kiinteistöhoitoyrityksen tarjoamaa palvelutasoa. Merkittävät poikkeamat tilaajan omasta arviosta antavat viitteitä joko virheellisestä hinnoittelusta tai mitoitettua tarjouksesta.

Tarjouksen liitteenä voidaan pyytää liiteasiakirjoja, jotka koskevat esimerkiksi tarjoajan soveltuvuusedellytyksiä. Edellytyksinä voivat olla esimerkiksi tarjoajan luotettavuus, ympäristönäkökohtien huomioon ottaminen, vakavaraisuus ja ammattitaito. Palvelun tarjoajan luotettavuuden selvittämällä tarkoitetaan ajan tasalla olevaa selvitystä kyseessä olevan yrityksen yhteiskunnallisten velvollisuuksien täyttämistä, kuten verojen ja eläkemaksujen hoitamisesta. Tarjouksen liitteenä pyydettäviä asiakirjoja ovat muun muassa seuraavat todistukset:

- todistus rekisteröinnistä arvonlisäverovelvolliseksi ja ennakkoperintärekisteriin
- alle kahden kuukauden ikäiset vero- ja eläkemaksujen jäämätodistukset
- todistus voimassa olevasta yritystoiminnan vastuuvakuutuksesta.

Todistukset voidaan pyytää myöhemminkin esimerkiksi sopimusneuvottelujen yhteydessä. Todistukset on joka tapauksessa esitettävä ennen sopimuksen allekirjoittamista.

Tarjouspyyntöön liitettävällä erillisellä vastuurajaliitteellä täsmennetään tilaajan, kiinteistöhoitoyrityksen eli toimeksisaajan ja tilojen käyttäjien keskinäisiä tehtäviä ja vastuunjakoja hankintoihin, aputöihin, sosiaalitulojen käyttöön, varastointiin sekä työkaluihin ja koneisiin liittyvien seikkojen osalta. Vastuurajaliitteessä täsmennettäviä tehtäviä ovat esimerkiksi erikseen korvattavat työt ja niiden kustannusvastuut. Erikseen korvattavien töiden kustannukset voivat olla joko kiinteistön omistajan tai sen käyttäjien vastuulla.

Palvelun sisällön kuvaavissa asiakirjoissa kuvataan toimeksiannon laajuus, toimeksiantoon kuuluvat tehtävät ja niille asetetut vaatimukset. Palvelu sisällön kuvaavia tarjouspyyntöasiakirjoja ovat kiinteistöhoitosuunnitelma liitteineen. Kiinteistöhoitosuunnitelma pitää sisällään kiinteistönhoidon tehtäväluetteloita, tuoteluetteloita, hoito- ja huolto-ohjelmia sekä siivousohjelmia. Kiinteistöhoitosuunnitelman liitteitä ovat piirustukset, joissa kuvataan kiinteistöhoitoalueita, eri alueiden hoitotasoa ja esimerkiksi taloteknisten järjestelmien järjestelmäkaavioita. Kiinteistöhoitosuunnitelmaan voidaan liittää myös kiinteistön perustietokortti. KH -kortiston perustietokortista (KH X7-00179) löytyvät muun muassa kiinteistön keskeisimmät laajuustiedot sekä tiedot kiinteistön rakennusosista, kuten rakenne- ja materiaalitiedot, ja järjestelmistä, joita ovat lämmitys-, vesi- ja viemäri-, ilmanvaihto-, sähkö- ja heikkovirtajärjestelmät. Lisäksi kortissa luetaan kiinteistössä sijaitsevat erityisjärjestelmät, joita ovat jäähdytys-, kaasu-, paineilma-, höyry-, palonsammutus- ja väestönsuojalaitteet, sekä muut järjestelmät kuten hissit ja

muut kuljetuslaitteet sekä uima-altaat. Perustietokorttiin kirjataan myös ylläpidon, energian ja veden menekkiarviot.¹⁰⁶

Tarjouspyyntöasiakirjoissa tulee ilmetä kaikki ne tiedot, jotka ovat palveluyritykselle tarpeen tarjoushinnan laskemista varten. Tarjouspyyntöasiakirjat on laadittava niin täsmällisiksi ja yksityiskohtaisiksi, että palveluyritykset voivat niiden perusteella määrittää työsuorituksensa ja laskea tarjoushintansa riittävän tarkasti. Erityisen tärkeää on täsmentää palveluyritysten työsuoritusten rajat kyllin selvästi, mitä velvoitteita hänen toimeksiantoonsa kuuluu sekä määrittellä ne kaupalliset ehdot, joiden perusteella tilaaja on valmis tekemään sopimuksen.

¹⁰⁶ **Kaivanto, K. et.al.** Kiinteistöhoitosopimukset, 1991. s.41-42

4.4.2 Tarjouspyynnön laadinta

Tarjouspyynnön laadintavaihe aloitetaan tarjousten arviointikriteerien valinnalla. Lähtökohtaisesti tarjousten arvioinnissa on käytettävä myös muita arviointikriteerejä kuin halvinta hintaa. Tällä varmistetaan parhaiten se, että tarjouksen hinta-laatusuhde on kohdallaan. Käytettävien arviointikriteerien valintaan vaikuttavat muun muassa kohteen koko, tekninen vaativuus, sijainti, käyttötarkoitus ja esimerkiksi tietotekniset vaatimukset. Arviointikriteerejä voivat olla esimerkiksi: kiinteistöhoitoyrityksen laatujärjestelmä, tukikohdan etäisyys hoitokohteesta, henkilöresurssit, laiteresurssit, raportointijärjestelmät, kiinteistöhoitoyrityksen tietotekniset järjestelmät, referenssikohteet, kokonais-hinta sekä yksikköhinnat.

Tarjousten arviointia varten voidaan laatia myös arvio kohteen vaatimasta työajasta hoitokokonaisuuksittain kuukausitasolla. Tätä niin sanottua ajankäytön tavoitearviota voidaan hyödyntää arvioitaessa sitä, onko tarjoajan näkemys kohteen edellyttämästä kiinteistönhoidosta samansuuntainen tilaajan kanssa. Ajankäyttöarvio kuvaa osaltaan myös kiinteistönhoidon laatutasoa, koska monet kiinteistöhoitotyöt ovat voimakkaasti sidoksissa käytettyyn työaikaan. Kiinteistönhoidon vaatiman työajan ”oikein” mitoittaminen voi olla yksi keskeinen tarjousten arviointikriteeri.

Laatukriteerien valinnan jälkeen kriteerien tärkeys arvioidaan antamalla kullekin kriteerille painoarvo kriteerin tärkeyden mukaan. Tarjousten vertailuvaiheessa kriteereille annetaan arvot ja tarjousten lopulliset vertailuluvut lasketaan painotettujen arvojen summana. Korkeimman vertailuluvun saanut voittaa tarjouskilpailun ja on ensisijainen sopimusneuvotteluun kutsuttava tarjoaja.

Arviointikriteerien valinnan jälkeen viimeistellään ja kootaan tarjouspyyntöasiakirjat. Tässä vaiheessa laaditaan tarjouspyyntökirje ja viimeistellään sopimusohjelman sopimusehdot. Lisäksi tarjouspyyntöön liitetään tarjouslomake, vastuurajaliite, kiinteistöhoitosuunnitelma ja kiinteistönhoidon tavoitetason kuvaus. Kun tarjouspyyntöasiakirjat ovat valmiit, kartoitetaan potentiaaliset tarjoajat. Tarjouskilpailuun pyritään saamaan mukaan kolmesta viiteen tarjoajaa riittävän kilpailun aikaansaamiseksi. Tarjoajia valittaessa on jo etukäteen hyvä arvioida yritysten kykyä vastata tarjousten arviointikriteereihin. Kun potentiaaliset kiinteistöhoitoyritykset on valittu, varmistetaan vielä heidän halukkuutensa ja mahdollisuutensa tarjota kyseistä kohdetta.

Tarjousten lähettämisen jälkeen järjestetään tutustumistilaisuus kohteeseen. Tutustumistilaisuuteen osallistuminen on yleensä ehtona tarjouksen jättämiselle. Tutustumistilaisuudessa käydään läpi tarjouspyyntöasiakirjat ja tarjoajat voivat esittää tilaajalle kysymyksiä tarjouspyyntöasiakirjoihin ja kohteen kiinteistöhoitoon liittyen. Tutustumistilaisuudessa kierretään läpi kiinteistön tilat, ulkoalueet ja tekniset järjestelmät, jotta kiinteistöhoitoyritykset saavat mahdollisimman todenmukaisen kuvan kohteesta edellyttävästä kiinteistönhoidosta. Tutustumistilaisuuden järjestäminen on koettu hyväksi, koska menettelyllä voidaan varmistaa se, että kaikki tarjoajat saavat yhdenmukaiset tiedot toimeksiantoon liittyen.

Mikäli vielä jälkeinpäin ilmenee seikkoja, jotka vaikuttavat tarjousten hinnoitteluun, on tilaajan lähetettävä tarkennukset kirjallisesti kaikille tarjouskilpailuun osallistuville. Ammattitaitoisen tilaajan on kyettävä antamaan tarjoajille mahdollisimman todenmukainen kuva ostettavasta kiinteistöhoitopalvelusta. Oikein mitoitettu tarjous on hyvä perusta toimivalle sopimussuhteelle.

KIINTEISTÖNHOIDON HANKINTAPROSESSI	
TOIMINTAOHJE / Tarjouspyyntövaihe	TO 3.1

OTSIKKO	TARJOUSPYYNNÖN LAADINTA
TAVOITE	Koota tarjouspyyntö edellisten vaiheiden tuloksista ja laatia tarjouspyyntökirje
VASTUU	Hankintavastaava
LÄHTÖ-TIEDOT	Kiinteistöhoitosuunnitelma, hoitoaluepiirustukset ja laite- ja järjestelmäluettelot, tuote- ja laatusoluettelo, erikseen korvattavien töiden luettelo, laitejärjestelmien huolto-ohjelma, vastuurajaliite, yksikköhintaluettelo ja perustietokortti
PROSESSI	<p>1. Valitse kiinteistöhoitotarjousten valintakriteerit esimerkiksi</p> <ul style="list-style-type: none"> - laadunvarmistusmenettelyt - hoi-organisaatio - tekniset resurssit yms. <p>2. Laadi tarjouspyyntökirje, joka sisältää mm. seuraavat asiat</p> <ul style="list-style-type: none"> - kiinteistön perustiedot - toimeksiannon sisältö, sopimusaika - tilaajan yhteystiedot - tarjoushintaa koskevat vaatimukset - tarjousten jättöaika ja -paikka sekä voimassaoloaika - tarjousten arvosteluperusteet - luettelo tarjouspyyntöasiakirjoista - menettelytapa kiinteistöön tutustumisesta - muut tarjoustesta koskevat vaatimukset - lisätietoja antavien tahojen yhteystiedot <p>2. Viimeistele ja kokoa kaupalliset asiakirjat</p> <ul style="list-style-type: none"> - sopimusohjelma - vastuurajaliite - tarjouslomake <p>3. Kokoa kiinteistönhoidon sisällön kuvaavat asiakirjat</p> <ul style="list-style-type: none"> - perustietokortin tai vastaavat tiedot - kiinteistönhoidon tavoitteet - tuote- tai tehtäväluettelon - laitejärjestelmien huolto-ohjelmat - muut tuoteluetteloja täydentävät tehtäväluettelot - laite- ja järjestelmäluettelon - hoitoaluepiirustukset <p>4. Selvitä potentiaaliset tarjoajat ja selvitä heidän tausta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ota huomioon yrityskoko, referenssit, taloudellinen tila, alihankkijat, laatu-järjestelmä, ammattitaito, erityisosaaminen, kehittäminen yms. <p>5. Valitse tarjouskilpailuun osallistuvat yritykset (n. 5 kpl), varmista heidän halukkuus tarjota ja lähetä tarjouspyynnöt</p> <p>6. Järjestä tutustumistilaisuus kiinteistöön:</p> <ul style="list-style-type: none"> - esitle tarjouspyyntö tarjoajille - esitle kiinteistö <p>7. Toimita mahdolliset tarkennukset tarjouspyyntöön kaikille tarjoaville yrityksille</p>
TULOS	TARJOUSPYYNTÖ

4.4.3 Tarjousten vertailu

Tarjousten vertailuvaiheen tavoitteena on selvittää tarjousten tarjouspyynnön mukaisuus ja valita sopimusneuvotteluihin kutsuttava tarjoaja. Oikeustoimilain¹⁰⁷ mukaan sopimus syntyy tarjouksesta ja siihen annetusta hyväksyvästä vastauksesta. Tarjouspyyntö on kehoitus tarjouksen tekemiseen tarjouspyynnössä esitettyjen ehtojen mukaisesti. Tarjouspyynnössä on esitetty ne vaatimukset, jotka tarjouksen on täytettävä. Tarjous voidaan hylätä, mikäli tarjous ei ole tarjouspyynnön mukainen tai se saapuu tilaajalle tarjousten jättöajan jälkeen.

Tarjousten vertailu aloitetaan sen jälkeen, kun tarjousten jättöaika on päättynyt tai erikseen sovituissa tarjousten avaustilaisuudessa, johon tarjoajilla on mahdollisuus osallistua. Tarjousten käsittelyssä on turvattava tarjouksen tehneiden tasapuolinen ja yhdenvertainen kohtelu. Tarjousten avaamisesta lähtien tarjoukset ovat tekijäänsä sitovia.¹⁰⁸

Tarjouksista tarkastetaan ensin tarjouksen tarjouspyynnön mukaisuus. Mikäli tarjous ei ole tarjouspyynnön mukainen, voidaan tarjous hylätä. Tarjous, jossa tarjoaja ilmoittaa halukkuutensa toimeksiannon suorittamiseen, mutta joka siihen tehdyn asiallisen varauksen vuoksi katsotaan hylättäväksi tarjoukseksi, ei menetä sopimuksen syntyneen osalta kaikkea merkitystä. Varauksellinen tarjous katsotaan – niin kuin myöhästynyt tarjous – tarjoajan tekemäksi uudeksi tarjoukseksi, jonka tilaaja voi hyväksyä tai hylätä.¹⁰⁹

Vertailuun hyväksyttävät tarjoukset arvioidaan kaksivaiheisesti. Ensimmäisessä vaiheessa arvioidaan tarjoushintaa, tarjoajan esittämää ajankäyttöarviota kohteen hoitamiseen ja ajankäyttöarviosta laskettavia kiinteistönhoidon tuntihintoja (kuva 17).

TARJOUSSHINTAVERTAILU															
OY YRITYS AB															
16.10.2000															
KIINTEISTÖ OY															
YRITYS	Tukipalvelut		Hoito ja huolto		Puhtaanapito		Kasvityöt		Lumityöt		Summa				Tuntihinta
	mk/kk	h/kk	mk/kk	h/kk	mk/kk	h/kk	mk/kk	h/kk	mk/kk	h/kk	mk/kk	h/kk	mk/h	h/vrk	mk/h
Hoitoyritys A	640	4,2	1650	11,7	2480	17,7	1000	6,2	2169	15,4	7939	55	144	1,84	puuttuu
Hoitoyritys B	400	4	3950	30,5	3352	30,5	798	18	2200	26	10700	109	98,2	3,63	150
Hoitoyritys C	900	12	3570	28,5	3391	19	870	5,8	1569	7,4	10300	73	142	2,42	140
Hoitoyritys D	600	2,2	5760	35,5	2060	17,2	450	2,2	1500	7	10370	64	162	2,14	133
Hoitoyritys E	2460	15	4670	32	3650	25	525	4	1390	7	12695	83	153	2,77	125
Hoitoyritys F	Ei tarjonnut														
Hoitoyritys G	Ei tarjonnut														

Kuva 17 Tarjoushintavertailutaulukko

¹⁰⁷ Laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista 13.6.1929/228 OiktTL 1:1.

¹⁰⁸ Vrt. Junnonen, J-H. & Kankainen, J. Rakennusurakoitsijoiden hankintakäsikirja s. 49.

¹⁰⁹ Vrt. Hoppu, E. Kauppa- ja varallisuus oikeuden pääpiirteet s. 31.

Kiinteistöhoitotarjousten arvioinnin toisessa vaiheessa voidaan käyttää pisteytysmenetelmää, jossa useat arviointikriteerit vaikuttavat lopputulokseen. Tarjousten arviointia varten on tarjouspyyntökirjeessä esitetty tarjousten arviointikriteerit ja näiden painoarvot tarjousten vertailussa. Tarjousten arvioinnissa kullekin arviointikriteerille annetaan pisteet esimerkiksi 1-10. Yhden arviointikriteerin kokonaisarvosana muodostuu painoarvon ja pisteluvun tulosta. Kaikkien valintakriteerien painotetut arvot lasketaan yhteen, jolloin saadaan tarjoajan vertailuluku. Korkeimman vertailuluvun saanut valitaan sopimusneuvotteluihin.

Kiinteistöhoitotarjousten arviointiin kuuluvat arvioitavien kriteerien lisäksi kriteerien painotus ja painotettujen pisteiden yhteen laskeminen. Sekä pisteiden että painojen arvot ovat yleisesti subjektiivisia (kuva 18).

KIINTEISTÖNHOIDON VERTAILUTAULUKKO											
Oy Yritys Ab											
16.10.2000											
Kiinteistö Oy											
		Hoitoyritys A		Hoitoyritys B		Hoitoyritys C		Hoitoyritys D		Hoitoyritys E	
Laatukriteerit	Paino %	Pisteet 0-10	Paino pist.	Pisteet 0-10	Paino pist.	Pisteet 0-10	Paino pist.	Pisteet 0-10	Paino pist.	Pisteet 0-10	Paino pist.
Hoito-organisaatio:	40										
Työnjohto	10	8	0,8	7	0,7	6	0,6	10	1	9	0,9
Työntekijät	20	7	1,4	7	1,4	9	1,8	8	1,6	10	2
Tekniset resurssit	10	8	0,8	7	0,7	7	0,7	10	1	9	0,9
Kuvaus työsuorituksesta:	30										
Päivystys	10	10	1	7	0,7	8	0,8	9	0,9	7	0,7
Laadunvarmistusmenettely	10	10	1	6	0,6	9	0,9	7	0,7	8	0,8
Kehittäminen	10	10	1	7	0,7	8	0,8	7	0,7	9	0,9
Kokonaiskustannukset:	30										
Tarjoushinta	25	9	2,25	10	2,5	8	2	7	1,75	6	1,5
Yksikköhinnat	5	9	0,45	6	0,3	7	0,35	8	0,4	10	0,5
Yhteensä			8,7		7,6		7,95		8,05		8,2
Sijoitus			1		5		4		3		2

Kuva 18 Kiinteistöhoitotarjousten arviointilomake

Tarjouksen tekijä voi tehdä tarjouspyynnön mukaisen tarjouksen lisäksi vaihtoehtoisen tarjouksen, joka voi perustua esimerkiksi tarjoajan erikoisteknologiaan tai –osaamiseen, jolla on saavutettavissa tilaajan kannalta taloudellisia tai laadullisia etuja. Vaihtoehtoista tarjouksesta on selkeästi käytävä ilmi, missä suhteessa tarjous poikkeaa tarjouspyynnön vaatimuksista. Mikäli vaihtoehtoinen tarjous hyväksytään, on osapuolien otettava tämä huomioon sopimusta laadittaessa ja kirjattava tarjouspyynnöstä poikkeavat ehdot sopimukseen.

KIINTEISTÖNHOIDON HANKINTAPROSESSI	
TOIMINTAOHJE / Tarjouspyyntövaihe	TO 3.2

OTSIKKO	TARJOUSTEN VERTAILU
TAVOITE	Selvittää tarjousten tarjouspyynnön mukaisuus ja valita sopimusneuvotteluun kutsuttava(t) tarjoaja(t).
VASTUU	Kiinteistönhoidon koordinoija.
LÄHTÖ-TIEDOT	Tarjouspyyntöasiakirjat, tarjoukset, tarjousten valintakriteerit.
PROSESSI	<p>1. Järjestä tarjousten avaustilaisuus.</p> <p>2. Tarkista tarjousten hyväksymiskelpoisuus ja tarjouspyynnön mukaisuus ottaen huomioon mm.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tarjoushinnan oikeellisuus - tekniset ja taloudelliset edellytykset tehtävien toteuttamiseen - tarjouspyynnössä esitettyjen vaatimusten ja ehtojen täyttyminen - hylkää tarjouspyynnöstä poikkeavat tarjoukset <p>4. Laadi tarjousten hintavertailutaulukko:</p> <ul style="list-style-type: none"> - arvioi ajankäyttöarvioiden oikeellisuus - laske kiinteistönhoidon tuntihinnat ja arvioi oikeellisuus - hylkää tarjous, mikäli tarjous ei ole realistinen <p>5. Laadi tarjousvertailutaulukko:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pisteytä laatukriteerit, esimerkiksi <ul style="list-style-type: none"> - kiinteistönhoidon kokonaiskustannukset (kiinteään ja erillisveloitukseen kuuluvat työt) - henkilöstön koulutus, ammattitaito ja oppimiskyky - laadunhallinta ja laatujohtaminen - tietojärjestelmien soveltuvuus - yhteistyökyky - erityisosaaminen. - laske kriteerien painotetut pisteet ja summaa painotetut pisteet - aseta tarjoukset paremmuusjärjestykseen saadun vertailuluvun mukaisesti <p>6. Selvitä vaihtoehtotarjousten kelpoisuus ottaen huomioon seuraavat seikat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - onko erikoisosaamista, joka oleellista - miten vaihtoehtotarjous eroaa tarjouspyynnön vaatimuksista. <p>7. Esitle tulokset tilaajalle ja pyydä lupa sopimusneuvottelujen käynnistämiseksi.</p> <p>8. Kutsu sopimusneuvotteluihin suurimman vertailuluvun saanut tarjoaja.</p>
TULOS	PÄÄTÖS SOPIMUSNEUVOTTELUUN VALITTAVASTA YRITYKSESTÄ

4.4.4 Sopimusneuvottelu

Sopimusneuvotteluvaiheen tavoitteena on sopimuksen aikaansaaminen tarjouskilpailussa parhaiten menestyneen kiinteistöhoitoyrityksen kanssa. Sopimusneuvottelujen käynnistäminen ei tarkoita tarjouksen hyväksymistä, vaan neuvotteluissa käydään läpi sopimusluonnos ja täsmennetään sopimuksen sisältö sekä asiat, jotka puuttuvat tarjouspyynnöstä. Sopimusneuvotteluilla varmistetaan, että molemmat osapuolet ovat ymmärtäneet samalla tavalla ne vastuut ja velvoitteet, joihin sopimuksessa sitoudutaan. Mikäli neuvottelut eivät johda tulokseen kutsutaan tarjouskilpailussa toiseksi sijoittunut tarjoaja neuvotteluihin.

Neuvotteluissa tulee noudattaa niin sanottua hyvää kauppiastapaa, ja asettaa tarjoajat tasavertaiseen asemaan. Hyvän tavan mukaan hinnasta ei neuvotella. Vain mikäli sopimusneuvotteluissa tehdään muutoksia toimeksiannon sisältöön, tarjoushintaa voidaan muuttaa. Sen lisäksi, että tarjoushinnasta tinkiminen on hyvän tavan vastaista, on tinkimisellä myös negatiivisia seurausvaikutuksia. Lyhyellä tähtäimellä, mikäli tarjoushinta vastaa tilaajan tavoitearviota eli tarjous on mitoitettu oikein, tinkiminen tarkoittaa sitä, että tarjoajan on tällöin tingittävä joko tulokatteestaan tai kohteeseen käytettävästä työmäärästä. Käytännössä yleisin vaihtoehto on usein jälkimmäinen. Pitkällä tähtäimellä puolestaan tinkiminen johtaa helposti siihen, että tarjoajat alkavat sisällyttää tarjouksiinsa tinkivaran, mikä johtaa tarjousten hintatason nousemiseen.

Sopimusneuvotteluissa käydään läpi muun muassa seuraavia asioita:

- tarjouspyyntöaineisto ja sen täsmennykset
- sopimusohjelma
- tarjousaineisto ja sen täsmennykset
- mahdollinen vaihtoehtotarjous
- vastuurajat
- hinnoitteluperiaatteet eri kiinteistöhoitokokonaisuuksille
- sopimusaikaisen yhteistyön periaatteet
- erikseen korvattavissa töissä noudatettavat menettelyt
- raportointikäytännöt
- tietoteknisten järjestelmien yhteensopivuus
- laadunhallintamenetelmät.

Lopullinen päätös sopimuskumppanista tehdään tarjousvertailujen, sopimusneuvottelujen ja kiinteistöhoitoyrityksestä muuten hankittujen tietojen perusteella. Tarjouksen hyväksymisestä ilmoitetaan viipymättä valituksi tulleelle kiinteistöhoitoyritykselle. Hyvä tavan mukaan valinnasta on ilmoitettava myös muille tarjouksen tekijöille kohtuullisessa ajassa, viimeistään kun sopimus on allekirjoitettu.

KIINTEISTÖNHOIDON HANKINTAPROSESSI	
TOIMINTAOHJE / Tarjouspyyntövaihe	TO 3.3

OTSIKKO	SOPIMUSNEUVOTTELU
TAVOITE	Varmistaa yhteinen näkemys sopimuksen sisällöstä.
VASTUU	Kiinteistönhoidon koordinoija.
LÄHTÖ-TIEDOT	Tarjouspyyntöasiakirjat, tarjousvertailut, tarjous.
PROSESSI	<p>1. Käy läpi tarjouspyyntöasiakirjat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kiinteistönhoidon tavoitetason kuvaus <ul style="list-style-type: none"> - olosuhdetavoitteet - kulutustavoitteet - käyttäjäytytyväisyystavoitteet yms. - kiinteistöhoitosuunnitelma: <ul style="list-style-type: none"> - kiinteistöhoitokokonaisuudet - tuote- ja tehtäväluettelot, hoitoalueet - toimitusajat ja -taajuudet - toimenpiteet ja tehtävät työt päivystysaikana sekä töiden kiireellisyys. - sopimusohjelma: <ul style="list-style-type: none"> - osapuolien vastuut ja velvollisuudet - tiedon ylläpito ja luovuttaminen - käytettävät alihankkijat - pidettävät kokoukset ja katselmukset - palkkiot ja hyvitykset sekä sopimussakot yms. - vastuurajaliite. <ul style="list-style-type: none"> - kustannusvastuut - toteutusvastuut yms. <p>2. Käy läpi tarjous:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kiinteistöhoitoyrityksen resurssit - kohteeseen nimetty organisaatio - referenssit vastaavista kohteista - tarjoushinta - kiinteistöhoitoyrityksen käyttämät laadunhallintamenetelmät. <p>3. Tee tarkennukset sopimusasiakirjoihin sopimusneuvottelun pohjalta.</p> <ul style="list-style-type: none"> - täsmennä tarjouksen ja tarjouspyynnön mahdolliset epäselvyydet. - varmista, että sopimuskumppani ymmärtää sopimukset keskeiset seikat ja sopimuksesta aiheutuvat sitoumukset samalla tavoin kuin sinä. - jos vaihtoehtotarjous hyväksytään kirjaa tarjouspyynnöstä poikkeavat ehdot kiinteistöhoitosopimukseen. <p>4. Valitse tai tee omistajalle suositus valittavasta kiinteistöhoitoyrityksestä.</p> <p>5. Ilmoita valinnasta kiinteistöhoitoyritykselle ja sovi sopimuksen allekirjoitusajankohta, paikka ja läsnäolijat.</p> <p>6. Ilmoita valinnasta käyttäjille ja muille tarjonneille yrityksille.</p>
TULOS	KIINTEISTÖNHOITOSOPIMUS

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kiinteistöhoito on palvelutoimintaa, jonka tarkoituksena on ylläpitää haluttuja olosuhteita kiinteistössä. Kiinteistönhoidon luokittelu palveluliiketoiminnaksi luo viitekehyksen, jonka sisällä kiinteistönhoidon hankintaa on käsiteltävä. Palvelujen hankintaa on kirjallisuudessa yleensä käsitelty osana yleistä hankintatoimea ja hankintoihin liittyvä tutkimustieto käsittelee pääosin teollisuuden ja kaupan materiaali- ja tavarahankintoja. Palvelujen hankinnat ovat vielä suhteellisen uutta tutkimusalaa.

Onnistuneen palvelun aikaansaaminen ostopalveluja hyväksi käyttäen edellyttää tilaajalta kehittyneitä hankintamenetelmiä ja palvelun luonteenpiirteiden ymmärtämistä. Tässä tutkimuksessa on kehitetty hankintaa ja palveluja koskevan kirjallisuuden pohjalta kiinteistönhoidon hankinnan prosessikuvaus, jossa on kuvattu yksityiskohtaisesti kiinteistönhoidon hankinnassa huomioon otettavat asiat ja menettelytavat.

Kehitettyä prosessikuvausta ja toimintaohjeita testattiin tutkimuksen aikana viidessä eri kiinteistössä. Prosessikuvausta ja toimintaohjeita täydennettiin ja kehitettiin testausten yhteydessä niiltä osin, kun niissä havaittiin puutteita. Testausten tuloksena voidaan todeta, että hankintaprosessin osavaiheet etenevät oikeassa järjestyksessä ja prosessiin sisältyvät toimintaohjeet sisältävät keskeisimmät kiinteistönhoidon hankinnassa huomioon otettavat asiat. Jokainen hankintaprosessi on yksilöllinen ja kehitetty prosessikaavio soveltuu harvoin sellaisenaan sovellettavaksi käytännön hankintatilanteissa. Toimintaohjeet ovat varsin yksityiskohtaiset, ja useimpiin käytännön hankintatilanteisiin ohjeet ovat liian yksityiskohtaiset. Ideana on kuitenkin se, että toimintaohjeista hyödynnetään niitä asioita, jotka ovat kyseisessä hankintatilanteessa tarpeellisia. Tarpeettomat tai liian raskaat toimintaohjeet voidaan ohittaa.

Prosessikuvaus antaa hyvän yleiskuvan niistä asioista, jotka ovat kiinteistönhoidon hankinnan kannalta oleellisia. Prosessikuvauksen pohjalta tilaajaorganisaatiot voivat kehittää omaan toimintatapaansa parhaiten soveltuvan hankintaprosessin ja toimintaohjeet. Hankintaprosessin tueksi on tarkoituksenmukaista kehittää myös omaan toimintatapaan soveltuvat tarjouspyyntö- ja sopimusasiakirjat, jotta voidaan varmistaa yhdenmukainen toimintatapa eri hankintatilanteissa.

Eräänä keskeisenä johtopäätöksenä tutkimuksesta voidaan todeta, että jokainen hankintatapahtuma on erilainen ja edellyttää onnistuneen lopputuloksen aikaansaamiseksi yksilöllistä hankinnan suunnittelua. Vaikka kiinteistöt olisivatkin samanlaisia käyttäjien tarpeet poikkeavat yleensä toisistaan ja tätä kautta tulee eroavaisuuksia hankinnan painopisteisiin. Hankinnan huolellinen suunnittelu kehitetyn prosessin mukaisesti saattaa edellyttää hankintavastaavalta 1-2 viikon työpanosta vaativassa kohteessa, josta ei ole saatavilla kunnollista aikaisempaa dokumentaatiota. Toisaalta, kun työ on kerran tehty, toimii kerätty tarjouspyyntödokumentaatio hyvä pohjana kiinteistönhoidon suunnitelmalliselle toteuttamiselle. Prosessin läpikäynti kehittää myös tilaajan tuntemusta omista kiinteistöistään.

Toinen keskeinen johtopäätös on se, että asiakkuus kiinteistönhoidossa on monitahoinen ja asiakkuuden hallinta edellyttää uudentyypistä ajattelua sekä palveluyrityksiltä että tilaajaorganisaatioilta. Yrityksen ydintoiminnon kannalta palveluntoimittaja ei ole vain kiinteistöhoitoyritys, vaan tilaajan ja kiinteistöhoitoyrityksen muodostama toiminnallinen kokonaisuus. Ydintoiminto arvioi kiinteistönhoidon laatua kokonaisuutena osaamatta irrottaa kokonaisuudesta eri osapuolille kuuluvia vastuita palvelun laadun tuottamisessa. Mikäli tilaaja mitoittaa hankittavan palvelun laatutason alhaisemmaksi kuin käyttäjät haluavat, he kokevat palvelun laadun huonoksi vaikka palveluyritys toimisi sopimuksen mukaisesti.

Kiinteistönhoidon laatu muodostuu siis pääosin tilaajan ja toimeksisaajan yhteistyöstä ja vuorovaikutuksesta. Lisäksi varsinainen asiakas eli kiinteistön käyttäjä vaikuttaa myös kiinteistönhoidon laatuun. Käyttäjien tarpeet muuttuvat, uusia tarpeita syntyy ja tilapäisiä tarpeita saattaa ilmetä. Näihin tarpeisiin vastaaminen ei onnistu ellei käyttäjät tiedota kiinteistöhoito-organisaatiota tarpeiden muutoksista. Sellaisen järjestelmän rakentaminen, jonka kautta käyttäjät voivat informoida muutoksista kiinteistöhoito-organisaatiota kuuluu tilaajan ja kiinteistöhoitoyrityksen vastuulle. Kuitenkin myös käyttäjältä vaaditaan toimenpiteitä kiinteistönhoidon laadun aikaansaamiseksi, mikäli laadulla ymmärretään palvelun vastaavuutta asiakkaan tarpeisiin. Kiinteistönhoidon laatu muodostuu kaikkien kolmen osapuolen hyvästä yhteistyöstä.

Kiinteistönhoidossa on monia ominaispiirteitä, jotka tukevat kumppanuuteen perustuvaa toimintatapaa tilaajan ja toimeksisaajan välillä. Kiinteistön käyttäjä on molempien osapuolien asiakas, sopimussuhde on pitkäaikainen ja kiinteistönhoidon laatu syntyy osapuolien yhteistyöstä. Lähtökohtaisesti pitkäaikainen, avoin ja luottamukseen perustuva suhde on selkeästi molempien osapuolien intresseissä. Tilaajan näkökulmasta pitkäaikaisen suhteen etuja ovat muun muassa:

- kiinteistönhoidon laatu on usein parempi, koska kiinteistöhoitoyritys oppii tuntemaan kiinteistön hyvin
- harvemmin tapahtuva kilpailuttaminen vähentää kilpailuttamisesta aiheutuvia kustannuksia
- kiinteistöhoitoa laatua ja kustannustehokkuutta on helpompi kehittää pitkäaikaisessa suhteessa
- yhteistyö sujuu yleensä paremmin, kun osapuolet tuntevat toisensa hyvin.

Pitkäaikaisessa yhteistyösuhteessa on varmistettava, että palvelun kustannustaso ei pääse nousemaan korkeaksi. Mikäli yhteistyö on avointa ja tilaaja tietää palvelun kustannusrakenteen, kyetään kustannustasokin yleensä hallitsemaan.

Kiinteistöhoitoyrityksellä on luonnollinen intressi pitkäaikaiseen yhteistyösuhteeseen, koska sopimusaikana yritys saa kuukausittain tasaista tuloa. Pitkäaikaiset asiakassuhteet vähentävät myös tarjoustoiminnasta aiheutuvia kustannuksia. Lisäksi tyytyväinen asiakas, mikä on pitkäaikaisen yhteistyösuhteen edellytys, saattaa haluta ostaa palveluja kiinteistöhoitoyritykseltä myös muihin kohteisiin.

Eräs tutkimukseen liittyvä havainto oli se, että varsin usein kiinteistöhoitoon liittyvät vastuurajapinnat eivät olleet selkeitä. Vastuut ovat usein jakautuneet useille eri osapuolille ilman selkeää koordinoitua. Varsinkin käyttäjille on usein vuokrasopimuksissa vastuutettu kiinteistöhoitoon liittyviä tehtäviä, joiden suorittamiseen käyttäjille ei ole minkäänlaisia edellytyksiä eikä halua. Usein kyseiset tehtävät jäävät hoitamatta ja se saattaa vaikuttaa pitkällä aikavälillä myös kiinteistön kuntoon, mikä ei ole kiinteistön omistajan edun mukaista. Vastuurajoja kartoitettaessa on syytä harkita vuokrasopimusten muuttamista, mikäli vastuurajat ovat epätarkoituksenmukaiset. Tutkimuksen tulosten perusteella näyttää siltä, että keskitetty vastuu kiinteistön ylläpitoon liittyvissä asioissa tuottaa kaikkien kannalta parhaan lopputuloksen. Kustannusvastuu voidaan sen sijaan jakaa osapuolten haluamalla tavalla.

Tulevaisuuden suunta näyttää siltä, että yritykset keskittyvät yhä tiukemmin omiin ydinosaamisalueisiinsa ja tukitoimintoja ulkoistetaan yhä enemmän. Samalla palvelujen ostaminen lisääntyy ja toimintojen hallitseminen sopimusten kautta nousee merkittäväksi tekijäksi yritystoiminnassa. Kehityksen johdosta palvelujen hankintaan liittyvän tutkimustiedon tarve tulee todennäköisesti kasvamaan. Yritykset ovat tiedostaneet jo nyt osto-osaamisen merkityksen ja hankinnan kehittämiseen on panostettu sekä yritysten sisällä että osallistamalla palvelujen hankintaa kehittäviin tutkimushankkeisiin.

Tällä hetkellä palvelujen hankinnan tutkimus on selkeästi vähäisemmässä asemassa kuin perinteisiin tavara- ja materiaalihankintoihin liittyvä tutkimustoiminta. Eri-tyisesti pitkäkestoisten palvelujen sopimussuhteessa on vielä paljon kehitettävää

KIRJALLISUUS

KIRJAT

Aho, T. Kiinteistön elinkaaritalous. Teoksessa: Murtooma, P. (toim.). Kiinteistönpidon tekniikka, talous ja hallinto. Helsinki: Rakennustieto Oy, 1996. 450 s. ISBN 951-682-391-2.

Aho, I. & Asikainen, J. & Haakana, M. & Veltheim-Asikainen, L. & Äijälä, S. Energian ja veden käyttö hallintaan - Opas kiinteistöhoitosopimuksen laatijoille. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus Oy -REP Ltd, 1999. 112 s. ISBN 951-685-049-9.

Asikainen, J. & Kaivanto, K. Kehitä kiinteistöpalveluja. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus Oy -REP Ltd, 1995. 130 s. ISBN 951-9378-99-5.

Asikainen, J. & Kaivanto, K. Kiinteistöhoitosopimusopas. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus Oy -REP Ltd, 1997. 196 s. ISBN 951-685-030-8.

Barret, P. (ed.). Facilities Management- Towards Best Practice. Blackwell Science Ltd, 1995. 254 s. ISBN 0-632-03941-8.

Dobler, D. W. & Burt, D. N. Purchasing and Supply Management: Text and Cases. 6. p. Yhdysvallat: McGraw-Hill, 1996. 963 s. ISBN 0-07-037089-3.

Farmer, D. & van Weele, A. J. Handbook of Purchasing Management. 2 p. Englanti, Gower Publishing Limited, 1995. 581 s. ISBN 0-566-07397-8.

Grönroos, C. Nyt kilpaillaan palveluilla. 3. p. Jyväskylä: Weilin+ Göös, 1994. 338 s. ISBN 951-35-5011-7.

Gustafsson, K. & Mannermaa, K. Markkinointi. 5. p. Espoo: Weilin + Göös, 1987. 156 s. ISBN 951-35-2714-X.

Hannus, J. Prosessijohtaminen - Ydinprosessien uudistaminen ja yrityksen suorituskyky. 4. p. Espoo: HM&V Research Oy, 1994. 368 s. ISBN 951-96708-0-7.

Hekkanen, M. & Marttila, M. & Äijälä, S. Tavoitteellinen kiinteistönpito. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus Oy -REP Ltd, 1992. 103 s. ISBN 951-9378-52-9.

Holma, T. (toim.). Tuotteistus tutuksi. Helsinki: Suomen kuntaliitto, 1998. 114 s. ISBN 951-598-467-X

Hope, C. & Mühlemann, A. Service Operations Management - Strategy, design and delivery. Prentice Hall, 1997. 352 s. ISBN 0-13-149915-7.

Junnonen, J-M. Tehtäväsuunnittelu ja laatupiiriohjattu tuotannonohjaus. TKK, Rakennus- ja yhdyskuntatekniikan osasto, Rakentamistalouden laboratorio. Espoo, 1998. 120 s. Raportti 161. ISBN 951-22-3985-X. ISSN 1455-5913.

Junnonen, J-M. Rakennusurakoitsijoiden hankintakäsikirja. Helsinki, TKK, Rakennus- ja ympäristötekniikan osasto, Rakentamistalouden laboratorio, 2001. 158 s. Kehittävyys & tuottavuus n:o 70. ISBN 952-9831-81-1.

Kaivanto, K. & Marttila, M. & Äijälä, S. Kiinteistöhoitosopimukset. Helsinki: Rakennustieto Oy, 1991. 100 s. ISBN 951-682-225-8.

Kammonen, J. & Saari, A. Kunnossapitokustannusten huomioon otto rakennussuunnittelussa. TKK, Rakennus- ja yhdyskuntatekniikan osasto, Rakentamistalouden laboratorio. Espoo, 1992. 162 s. Raportti 115. ISBN 951-22-1385-0. ISSN 0784-221X.

Kankainen, J. & Junnonen, J-M. Rakennuttaminen. Helsinki, Rakennustieto, 2000. 101 s. ISBN 951-682-631-8.

Korhonen, A. & Puhto, J. Kiinteistönhoidon laatusystematiikka- haastattelututkimus. TKK, Rakennus- ja yhdyskuntatekniikan osasto, Rakentamistalouden laboratorio. Espoo, 1999. 34 s. Raportti 186. ISBN 951-22-4844-1. ISSN 1456-9329.

Koskinen, A. & Lankinen, M. & Sakki, J. & Kivistö T. & Vepsäläinen, A. P. J. Ostotoiminta yrityksen kehittämisessä. Helsinki: WSOY, 333 s. ISBN 951-35-6003-1.

Leenders, M. R. & Fearon, H. E. Purchasing and Supply Management. U.S.A: Irwin/McGraw-Hill, 683 s. ISBN 0-256-14144-4.

Lehtonen, T. Siivoustasovalinta ja tilojen toiminnallinen luokitus. Teoksessa: Lehtonen, T. & Nurminen, E. & Taipale, R. & Viikari, P. (toim.). Teollisuuslaitosten ja kiinteistöjen siivoustoimen kehittäminen. 35. p. Helsinki: Insinööritieto Oy, 1985. 46 s. Insinöörin julkaisu 38-85. ISSN 0357-3451. ISBN 951-794-577-9.

Lillrank, P. Laatunäkökulma - Johdatus Japanin talouselämään laatujohtamisen näkökulmasta. Jyväskylä: Oy Gaudeamus Ab, 1990. 277 s. ISBN 951-662-506-1.

Liukko, T (toim.). Asiakastarve ohjaamaan kehitystä - Menetelmiä ja esimerkkejä. Helsinki: Metalliteollisuuden Kustannus Oy, 1994. 86 s. ISBN 951-817-606-X. ISSN 0788-0987.

Lounela, T. & Lehtimäki, S. & Rautio, H. Kiinteistöjen jaksottaisen huollon laatu- luokitus - Viheralueet ja rakenteiden kunnossapito. Espoo: Valtion teknillinen tutkimuskeskus (VTT), 1987. 126 s. VTT Tutkimuksia 467. ISBN 951-38-2800-X. ISSN 0358-5077.

Lyonnet, P. Maintenance planning: methods and mathematics. English ed. London: Chapman & Hall, 1991. 224 s. ISBN 0-412-37680-6.

Lysons, K. Purchasing and Supply Chain Management. 5. p. Englanti: Prentice Hall, 2000. 526 s. ISBN 0-273-646761.

Marttila, M. & Äijälä, S. & Aho, T. Kiinteistönhoidon organisointi ja hoito-organisaatioiden toiminnan kehittäminen. Espoo: Valtion teknillinen tutkimuskeskus (VTT), 1988. 137 s. VTT Tiedotteita 879. ISBN 951-38-3172-8.

Marttila, M. & Kinnunen, H. & Murtomaa, P. Vuokrasopimusten laadinta. Teoksessa: Murtomaa, P. (toim.). Kiinteistönpidon tekniikka, talous ja hallinto. Tampereen teknillinen korkeakoulu. Helsinki: Rakennustieto Oy, 1996. 450 s. ISBN 951-682-391-2.

Mero, P. Kiinteistöjen ylläpidon laatujärjestelmä. Teoksessa: Murtomaa, P. (toim.). Kiinteistönpidon tekniikka, talous ja hallinto. Tampereen teknillinen korkeakoulu. Helsinki: Rakennustieto Oy, 1996. 450 s. ISBN 951-682-391-2.

Mero, P. Kiinteistönhoidon teettäminen. Teoksessa: Suomen toimitila- ja rakennuttajaliitto RAKLI ry. Kiinteistönpidon laatumalli - Rakennuttaminen ja ylläpito. Helsinki, 1997.

Murtomaa, P. Suunnitelmat. Teoksessa: Murtomaa, P. (toim.). Kiinteistönpidon tekniikka, talous ja hallinto. Tampereen teknillinen korkeakoulu. Helsinki: Rakennustieto Oy, 1996. 450 s. ISBN 951-682-391-2.

Murtomaa, P. Toimintatalous. Teoksessa: Murtomaa, P. (toim.). Kiinteistönpidon tekniikka, talous ja hallinto. Tampereen teknillinen korkeakoulu. Helsinki: Rakennustieto Oy, 1996. 450 s. ISBN 951-682-391-2.

Murtomaa, P. & Kaivonen, J-A. Ympäristötalous. Teoksessa: Murtomaa, P. (toim.). Kiinteistönpidon tekniikka, talous ja hallinto. Tampereen teknillinen korkeakoulu. Helsinki: Rakennustieto Oy, 1996. 450 s. ISBN 951-682-391-2.

Murtomaa, S. Siivous. Teoksessa: Murtomaa, P. (toim.). Kiinteistönpidon tekniikka, talous ja hallinto. Tampereen teknillinen korkeakoulu. Helsinki: Rakennustieto Oy, 1996. 450 s. ISBN 951-682-391-2.

Myyryläinen, L. Kiinteistönhoidon käsikirja. 2. p. Helsinki: Rakentajain Kustannus Oy, 1990. 176 s. ISBN 951-676-481-9.

Puhto, J. Kiinteistönhoidon sopimusasiakirjat. TKK, Rakennus- ja yhdyskuntatekniikan osasto, Rakentamistalouden laboratorio. Espoo, 1998. 75 s. Raportti 169. ISBN 951-22-4115-3. ISSN 1455-5913.

Rakennustietosäätiö: KH X2-00231 Kiinteistönhoidon laatumalli. Rakennustieto Oy, 1997. 10 s.

Rakennustietosäätiö: KH X4-00202 Rakennuttamisen tehtäväluettelo. Rakennustieto Oy, 1997. 14 s.

Rakennustietosäätiö: KH 05-00098 Rakennuksen käytönaikaiset viranomaistarkastukset. Rakennustieto Oy, 1987. 5 s.

Rakennustietosäätiö: RT 18-10609 Asuintalon huoltokirjan rakenne ja sisältö. Rakennustieto Oy, 1996. 2 s.

Rope, T. & Pöllänen, J. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Espoo: Weilin+Göös, 1994. 259 s. ISBN 951-35-5858-4.

Saarenheimo, U. Asukaspalvelut kiinteistönpidossa. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus Oy -REP Ltd, 1998. 62 s. ISBN 951-685-040-5.

Saarivuo, J. Kiinteistönpidon hallinta ja vuokraus. Teoksessa: Suomen toimitila- ja rakennuttajaliitto RAKLI ry. Kiinteistönpidon laatumalli - Rakennuttaminen ja ylläpito. Helsinki, 1997.

Salminen, P. Tuotteiden ja toiminnan laadun kehittäminen. Helsinki: Metalliteollisuuden Kustannus Oy, 1990. 179 s. ISBN 951-817-450-4.

Sipilä, J. Asiantuntijapalveluiden tuotteistaminen. Porvoo: WSOY, 1996. 151 s. ISBN 951-0-21012-9.

Speeti, T. Kiinteistöjen käyttötekniikka. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus Oy -REP Ltd, 1992. 178 s. ISBN 951-9378-53-7.

Suomen metalliteollisuuden keskusliitto. Markkinoiden tarpeiden ja vaatimusten analyysi- oikean laadun perusta. Helsinki, 1979. 17 s. Tekninen tiedotus 12/79. ISBN 951-817-028-2.

Suomen siivoustekninen liitto ry. Siivouspalvelun kilpailuttaminen tarjouspyynnöllä. Lahti, 1994. 24 s. Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja 3:2. ISBN 952-9633-12-2. ISSN 0788-9631.

Suomen standardisoimisliitto SFS. SFS-EN-ISO 8402 Laadunhallinta ja laadunvarmistus. 2. p. Helsinki, 1995. 48 s.

Suomen toimitila- ja rakennuttajaliitto RAKLI ry. & Suomen kiinteistöliitto ry. & Tekniikan sanastokeskus. Kiinteistönpidon perussanastoa. Helsinki, 1996. 15 s.

Svensson, K. Integrating Facilities Management Information- A Process and Product Model Approach. Tukholma, 1998. 234 s. ISBN 91-7170-248-2.

Sähkötieto ry. Kiinteistöjen sähköjärjestelmien käyttö- ja huoltosuunnitelma, A Laadintaohje. Espoo, 1987. 69 s. ISBN 951-9284-36-2.

Sätälä, H. & Laurikainen, J. Rakennuksen luovutus ja vastaanotto. Teoksessa: Murto-maa, P. (toim.). Kiinteistönpidon tekniikka, talous ja hallinto. Tampereen teknillinen korkeakoulu. Helsinki: Rakennustieto Oy, 1996. 450 s. ISBN 951-682-391-2.

Tommila, T. & Toola, A. & Viitamäki, P. Prosessin mallintaminen ohjausjärjestelmän suunnittelun lähtökohtana. Espoo: Valtion teknillinen tutkimuskeskus (VTT), 1990. 71 s. VTT Tiedotteita 1099. ISBN 951-38-3669-X. ISSN 0358-5085.

Tuominen, P. Kiinteistöjohtaminen. Helsinki: Rakennustieto Oy. 38 s. ISBN 951-682-295-9.

Tuppurainen, Y. & Päckilä, K. Rakennuksen kunto ja käyttökelpoisuus. Helsinki: Rakennuskirja Oy, 1988. 173 s. ISBN 951-682-153-7.

Tuppurainen, Y. Kunto- ja käyttökelpoisuusarvio suunnittelun ja päätöksenteon osana. Oulun yliopiston teknillinen tiedekunta, arkkitehtuurin osasto. Oulu, 1993. 253 s. Acta Universitatis Ouluensis julkaisuja. ISBN 951-42-3502-9. ISSN 0355-3213.

Varjo, V. Ulkoalueet. Teoksessa: Murtomaa, P. (toim.). Kiinteistönpidon tekniikka, talous ja hallinto. Tampereen teknillinen korkeakoulu. Helsinki: Rakennustieto Oy, 1996. 450 s. ISBN 951-682-391-2.

Voijola, J. KIMI - kiinteistöyön hallintajärjestelmä, 1 yleiset periaatteet. Helsinki: Suomen kiinteistöliitto ry, 1994. 80 s. ISBN 951-9378-82-0.

Voijola, J. KIMI - kiinteistöyön hallintajärjestelmä, 2 tekniset työt. Helsinki: Suomen kiinteistöliitto ry, 1994. 159 s. ISBN 951-9378-83-9.

Voijola, J. KIMI - kiinteistöyön hallintajärjestelmä, 3 kiinteistöjen ulkotyöt. Helsinki: Suomen kiinteistöliitto ry, 1994. 148 s. ISBN 951-9378-84-7.

Voijola, J. KIMI - kiinteistöyön hallintajärjestelmä, uudet KIMI-menetelmät 1999. Helsinki: Suomen kiinteistöliitto ry, 1999. ISBN 952-5072-06-1.

Voijola, J. Kiinteistönhoidon huomioonottaminen rakennussuunnittelussa. Asuntohallitus, tutkimus- ja suunnitteluosasto, asuntotutkimuksia 12. Helsinki, 1993. 52 s. ISBN 951-47-8464-2. ISSN 0781-3244.

Voijola, J. Kasvityöt, puhtaanapito, jätehuolto. Teoksessa: Suomen kiinteistöliitto. Asuinkiinteistön hoito-opas. 4. p. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus Oy -REP Ltd, 1997. 372 s. ISBN 951-685-033-2.

Ympäristöministeriö. Kilpailuttaminen valtion tukemassa asuntotuotannossa - Työryhmän mietintö. Helsinki, 1997. 70 s. Suomen ympäristö 91. ISBN 952-11-0119-9. ISSN 1238-7312.

Äijälä, S. Kiinteistöjen ylläpitotehtävät ja niiden organisointi. Teoksessa: Murtomaa, P. (toim.). Kiinteistönpidon tekniikka, talous ja hallinto. Tampereen teknillinen korkeakoulu. Helsinki: Rakennustieto Oy, 1996. 450 s. ISBN 951-682-391-2.

DIPLOMI- JA LISENSIAATTITYÖT

Hintikka, K. Liikekiinteistön hoitopalveluiden hankinta. Diplomityö. Espoo: TKK, Rakennus- ja maanmittaustekniikanosasto, Rakentamistalous, 1996. 88 s.

Kankainen, J. Tavoitteiden suunnittelu julkishallinnon maarakennustuotannossa. Licensiaatintutkimus. Espoo: TKK, Rakennusinsinööriosasto, 1980. 136 s.

Kauniskangas, K. Betonirakenteiden tuoteperheen tuotteistaminen. Diplomityö. Espoo: Rakennus- ja ympäristötekniikanosasto, Rakentamistalous, 1999.

Lepo, M. Ympäristöasioiden hallinta kiinteistöjen ylläpidossa omistajan näkökulmasta. Diplomityö. Espoo: TKK, Maanmittausosasto, Kiinteistöoppi, 1998. 70 s.

Saarivuo, J. Kunnossapidon laadunhallinta. Diplomityö. Espoo: TKK, Rakennus- ja maanmittaustekniikanosasto, Rakentamistalous, 1996. 87 s.

Talo, M. Rakennuksen käyttöorganisaation turvallisuussuunnitelma. Diplomityö. Espoo: TKK, Rakennus- ja maanmittaustekniikanosasto, Rakentamistalous, 1996. 103 s.

Tanskanen, J. Öljykenttähankkeen toimintaprosessit ja projektiositus. Diplomityö. Espoo: Rakennus- ja ympäristötekniikanosasto, Rakentamistalous, 1999. 89 s.

LEHDET

Rakentajan posti nro 6, 1999

JULKAISEMATTOMAT LÄHTEET

Hein, K. & Salo, P. Toimitilakiinteistön huoltokirja, osa A. Luonnos 25.10.1999 [online]. Helsinki: Suomen toimitila- ja rakennuttajaliitto RAKLI ry., 1999 [viitattu 1.11.1999]. 44 s. Saatavilla www-muodossa: <URL:<http://www.rakli.fi/hkirja>.>

Kaleva, H. Kiinteistöala Suomessa. Kti Loppuraportti, Kiinteistö- ja rakennusalan liiketoiminnan ja teknologian kehittäminen [online]. Helsinki: Kiinteistötalouden instituutti, 1998 [viitattu 16.12.1999]. 25 s. Saatavilla www-muodossa: <URL:<http://www.rakli.fi/kp/KTIlr.htm>.>

Kinnarinen, A. Siivouspalvelut. Luentolyhennelmä 26.11.1998. TKK/ Toimitilajohtaminen 1998

Sinisalo, P. Kiinteistönpidon palveluiden tuottaminen ja tilaaminen. Luentorunko 1.10.1998. TKK/ Toimitilajohtaminen 1998

Suomen kiinteistöliitto. Kiinteistöstrategia ja ylläpidon tavoitetaso [online]. Helsinki, 1999 [viitattu 16.12.1999]. 1 s. Saatavilla www-muodossa: <URL:<http://www.kliitto.fi/sopimushallinta/strategia.htm>.>

Suomen toimitila- ja rakennuttajaliitto RAKLI ry. Toimitilakiinteistön huoltokirjan projektisuunnitelma [online]. Helsinki, 1999 [viitattu 04.06.1999]. 3 s.
Saatavilla www-muodossa: <URL:<http://www.rakli.fi/hkirja/projektisuunnitelma.htm>.>

Sädeaho, K. EBR- Elenkon Consulting Oy. Tammilaaksontie 2, 02340 Espoo. Haastattelu 12.05.1999.

Sädeaho, K. Tuotekirjasto- Isännöinnin ja kiinteistönhoidon palvelutuotekuvaukset [online]. Helsinki: Suomen kiinteistöliitto ry, 2000 [viitattu 28.4.2000]. 60 s.
Saatavilla www-muodossa: <URL:<http://www.kliitto.fi/sopimushallinta>>

Voijola, J. Konsulttitoimisto Jukka Voijola. Oppilaantie 11 A, 02360 Espoo. Haastattelu 2.06.1999.

VTT Rakennustekniikka. Kiinteistö- ja rakennusklusteri ja sen keskeiset teknologiat - esiselvitys [online]. Helsinki: VTT Rakennustekniikka, Rakentaminen ja kiinteistönhallinta, 1998 [viitattu 16.12.1999]. 15 s.
Saatavilla www-muodossa: <URL:<http://www.rakli.fi/kp/VTTlr.htm>.>

LIITTEET

- Liite 1 Tarjouspyyntökirje**
- Liite 2 Sopimusohjelma**
- Liite 3 Vastuurajaliite**
- Liite 4 Malli kiinteistöhoitosuunnitelman tehtäväosasta**
- Liite 5 Malli tavoitetason kuvauksesta**
- Liite 6 Tarjouslomake**
- Liite 7 Hintavertailutaulukko**
- Liite 8 Tarjousvertailutaulukko**
- Liite 9 Sisäilmaston laadunmittauslomake**
- Liite 10 Energiankulutuksen palkkiomalli**
- Liite 11 Kasvitöiden laadunmittauslomake**

Liite 1 Tarjouspyyntökirje

Oy Tilaaja Ab
Teollisuuskatu 1
PL 123
00123 HELSINKI
Puh. 020 123 456
Fax. 020 123 457
E-mail: matti.meikalainen@tilaaja.fi

TARJOUSPYYNTÖKIRJE

__._.200_

Kiinteistöhoitoliike Oy
Tiina Tomera
Kotikatu 10
00321 HELSINKI

TILAAJA OY:N UUSI TOIMITALO

Pyydämme tarjoustanne Tilaaja Oy:n uuden toimitalon kiinteistönhoidosta liitteenä olevien asiakirjojen mukaisesti. Kiinteistöhoitokokonaisuuudet ovat seuraavat:

1. Täyshuolto
2. Tukipalvelut
3. Hoito ja huolto
4. Ulkoalueiden puhtaanapito
5. Kasvityöt
6. Lumityöt

Tehtävät on tarkemmin määritelty tämän tarjouspyyntökirjeen LIITTEESSÄ 1.

Tilaaja

Työn tilaajana on
Oy Tilaaja Ab
Teollisuuskatu 1
PL 123
00123 HELSINKI

Tarjoukset

Tarjous on jätettävä __._.200_ klo 12.00 mennessä osoitteella
Oy Tilaaja Ab
Teollisuuskatu 1
PL 123
00123 HELSINKI

Kuoreen merkintä ”Tarjous toimitilan kiinteistönhoidosta”

**Tarjouksen
voimassaoloaika**

Tarjouksen on oltava voimassa __.__.200_ saakka.

Tarjouksen muoto

Tarjouksen tulee olla tarjouspyyntöasiakirjojen mukainen ja tarjous tulee antaa tarjouslomakkeilla kaikkine erittelyineen eikä tarjoukseen saa liittää omia ehtoja.

Tarjoajalla on mahdollisuus antaa lisäksi vaihtoehtoinen tarjous erillisellä lomakkeella. Vaihtoehtoisesta tarjouksesta on selkeästi käytävä ilmi, millä tavalla tarjous poikkeaa pyydetyistä tarjouksesta.

Tarjouksen on koostuttava seuraavista neljästä osasta:

1. Ensimmäisessä osassa tarjoajaa pyydetään antamaan tarjouksen hintatiedot ja ajankäyttöarviot joko tämän tarjouspyynnön yhteydessä annetulla lomakkeella tai omalla vastaavat tiedot sisältävällä lomakkeella.
2. Toisessa osassa tarjoajaa pyydetään kuvaamaan tästä kohteesta vastaavan kiinteistönhoito-organisaation ja vastuuhenkilöiden referenssiluettelon. Kohteeseen on nimettävä vastuullinen huoltomies ja hänen varamiehensä sekä vastuullinen työnjohtaja. Yrityksellä edellytetään olevan tässä kohteessa käyttäjätyytyväisyyteen perustuva työntekijöiden palkitsemisjärjestelmä. Kuvaus palkitsemisjärjestelmästä on annettava tässä kohdassa.
3. Kolmannessa osassa tarjoajaa pyydetään kuvaavaan yhdellä A4:llä, kuinka tarjoaja on suunnitellut hoitavansa kohteen, mitä laadunvarmistustoimenpiteitä kohteessa tullaan käyttämään ja kuinka tarjoaja varmistaa kiinteistön käyttäjien tyytyväisyyden kiinteistönhoitoon.
4. Neljännessä osassa tarjoajaa pyydetään esittämään omat ja alihankkijoidensa todistukset rekisteröinnistä arvonlisäverolliseksi ja ennakkoperintärekisteriin sekä alle kahden kuukauden ikäiset vero- ja eläkemaksujen jäämätodistukset

Lisäksi toimeksisaaja voi halutessaan lisätä tarjoukseen mukaan esittelyn yrityksestä, sen toimintatavoista ja referenssikohteista.

Tarjousten arvosteluperusteet

Tarjouksen arvosteluperusteita ovat

1. Hoito-organisaatio (tarjouksen toinen osa) sisältäen
 - kohteesta vastaavan kiinteistönhoito-organisaation pätevyys
 - kohteesta vastaavan kiinteistönhoitajan ja työnjohtajan pätevyys
 - varamiesjärjestelyn
 - toimeksisaajan tekniset resurssit

2. Kuvaus toimeksiannon suorittamisesta (tarjouksen kolmas osa) sisältäen
 - päivystys ja hälytysten organisointi
 - laadunvarmistusmenettelyt
 - jatkuvan kehittämisen organisointi
3. Tarjouksen kokonaiskustannukset
 - kokonaishinta
 - yksikköhinnat

Arvosteluperusteiden painoarvot ovat seuraavat:

kohta 1 = 40 %

kohta 2 = 30 %

kohta 3 = 30 %

Tutustuminen kohteeseen

Tarjouksen jättäminen edellyttää osallistumista tarjoajille järjestettävään seminaaritilaisuuteen ja kiinteistökierrokseen, joka järjestetään __.__.200__ klo __.__.__-__.__.__ Kokoontuminen osoitteessa Teollisuuskatu 1.

Lisätiedot

Lisätietoja tarjouspyynnöstä antaa:

Matti Meikäläinen

Oy Tilaaja Ab

Puh. 020 123 456

Fax. 020 123 457

E-mail: matti.meikalainen@tilaaja.fi

Terveisin

Oy Tilaaja Ab

Matti Meikäläinen

Liitteet

Liite 1	Sopimusohjelma
Liite 2	Kiinteistöhoitosuunnitelma
Liite 3	Vastuurajaliite
Liite 4	Kiinteistönhoidon tavoitetason kuvaus
Liite 5	Tarjouslomake

Liite 2 Kiinteistöhoitosopimus

SOPIMUSKOHTEET			
Kiinteistö(t)			
Osoite(et)			
TOIMEKSIANNON SISÄLTÖ			
Täyshuolto	Liite	Ulkoalueiden puhtaanapito	Liite
Tukipalvelut	Liite	Kasvityöt	Liite
Hoito ja huolto	Liite	Lumityöt	Liite
SOPIMUSAIKA			
Sopimus on toistaiseksi voimassa alkaen: __.__.200__.			
Sopimuksen irtisanomisaika on: kolme (3) kuukautta			
SOPIMUSHINTA			
Kiinteä kuukausihinta			
Yksikköhinnat	Tarjouslomakkeen mukaisesti (Liite __, __.__.200__)		
SOPIMUKSEN OSAPUOLET			
Tilaaaja			
Yritys	LY-tunnus	Kaupparekisterinumero	
Osoite	Laskutusosoite		
Postinumero ja –toimipaikka	Postinumero ja –toimipaikka		
Puhelin	Faksi		
Yhteyshenkilö	Puhelin	Sähköposti	
Tilaaajan valvoja			
Nimi	Puhelin	Faksi	Sähköposti
Toimeksisaaja			
Yritys	LY-tunnus	Kaupparekisterinumero	
Käyntiosoite	Postitusosoite		
Postinumero ja –toimipaikka	Postinumero ja –toimipaikka		
Puhelin	Faksi		
Yhteyshenkilö	Puhelin	Sähköposti	
ALLEKIRJOITUKSET			
Tämä sopimus on laadittu kahtena samansisältöisenä kappaleena, yksi kummallekin osapuolelle. Päiväys ja paikka: __.__.200__, _____.			
Kiinteistö Oy		Palveluyritys Oy	
Liite 1 Sopimusneuvottelupöytäkirja Liite 2 Sopimusehdot		Liite 3 Vastuujaliite Liite 4 Kiinteistöhoitosuunnitelma	

KIINTEISTÖNHOIDON SOPIMUSOHJELMA

KOHDE:

OSOITE:

SISÄLLYSLUETTELO

KÄSITTEISTÖ	4
1 SOPIMUSKOHDE.....	6
2 TILAAJAN ORGANISAATIO.....	6
3 SOPIMUSAIKA	6
4 SOPIMUSASIAKIRJAT	6
5 TILAAJAN TAVOITTEET	7
5.1 OMISTAJAN YLEISET TAVOITTEET	7
5.2 KOHTEEN ERITYISPIIRTEISTÄ JOHTUVAT TAVOITTEET	7
5.3 TOIMEKSISAAJAN ROOLI	7
6 TOIMEKSISAAJAN RESURSSIT	8
6.1 TOIMEKSISAAJAN ORGANISAATIO	8
6.2 ALIHANKKIJAT.....	8
7 VAKUUTUKSET	8
8 SOPIMUKSENAIKAINEN TOIMINTA.....	9
8.1 YHTEISTOIMINTA JA KEHITYS.....	9
8.2 LAADUNVARMISTUS	9
8.3 YMPÄRISTÖASIOIDEN HUOMIOON OTTAMINEN	9
8.4 KOKOUKSET JA KATSELMUKSET	9
8.5 TIEDON HALLINTA, KIRJAUKSET JA RAPORTOINTI	10
8.6 SOPIMUKSEN MUUTTAMINEN	10
9 ERIMIELISYYDET	11
10 SOPIMUSHINTA.....	11
10.1 SOPIMUSHINNAN MAKSAMINEN	11
10.2 LISÄTYÖT	11
10.3 HINNANTARKISTUSMENETTELY	12
10.4 SUORITUSHÄIRIÖIDEN JA LAATUPOIKKEAMIEN VAIKUTUS.....	12
10.5 PALKKIOT JA HYVITYKSET	12
11 MUUT ASIAT.....	13

KÄSITTEISTÖ

Tässä sopimuksessa seuraaville käsitteille annetaan seuraava merkitys:

- 1.1 **Alihankkija;** Toimeksisaajan tilauksesta palveluja suorittava toinen palveluja tekevä taho.
- 1.2 **Asiakirja;** Asiakirjalla tarkoitetaan kirjallista tai kuvallista esitystä taikka sellaista sähköisesti tai muulla vastaavalla tavalla aikaansaattua esitystä, joka on luettavissa, kuunneltavissa tai muutoin ymmärrettävissä teknisin apuvälinein.
- 1.3 **Kiinteistöhoitosuunnitelma;** Asiakirjojen kokonaisuus, joissa esitetään hankittavan kiinteistöhoitopalvelun sisältö.
- 1.4 **Sopimuskohde;** Fyysinen kokonaisuus, johon sopimuksen mukaiset palvelut kohdistuvat (esitetty sopimuslomakkeessa).
- 1.5 **Lisätyö;** Toimeksisaajan suoritus, joka sopimuksen mukaan ei alun perin kuulu hänen suoritusvelvollisuuteen.
- 1.6 **Palkkio;** Tilaajan toimeksisaajalle maksama korvaus palvelujen suorittamisesta. Se voi olla sidottuna tavoitteelliseen palkkio- ja hyvitysjärjestelmään.
- 1.7 **Sopimuksen alkamispäivä;** Sopimuksen mukaisten suoritusten alkamispäivämäärä, jolloin osapuolten velvoitteet astuvat voimaan.
- 1.8 **Sopimushinta;** Sopimushinta on veloitus toimeksiannosta, joka voi sisältää palkkion, erityiset korvaukset ja kulut.
- 1.9 **Sopimuskausi;** Aika sopimuksen aloittamisesta sopimuksen päättymiseen, jonka aikana toimeksisaajan tulee suorittaa sopimuksen mukaisia palveluita.
- 1.10 **Tilaaaja;** Toimeksisaajan sopimuskumppani, joka on tilannut toimitilajohtamisen palveluita. Tilaajana voi toimia kiinteistön omistaja tai käyttäjä.
- 1.11 **Toimeksisaaja;** Tilaajan sopimuskumppani, joka on saanut toimeksiannon kiinteistöhoitopalvelujen tuottamisesta.
- 1.12 **Toimitusaika;** Toimitusajalla tarkoitetaan palvelujen suorittamisen vaihteluväliä tai aikaa, jolloin sopimuksenmukaiset palvelut on suoritettava.
- 1.13 **Virhe;** Palvelun tuloksessa oleva ominaisuus, joka ei vastaa sovittua suoritusta. Virhe voi ilmetä esimerkiksi palvelusuorituksen laiminlyöntinä tai puutteellisena suorituksena.
- 1.14 **Ylivoimainen este (*force majeure*);** Poikkeuksellinen olosuhde, jolloin sopijapuolet vapautuvat suoritusvelvollisuudestaan.

KIINTEISTÖNHOIDON SOPIMUSOHJELMA

Tämä sopimusohjelma sisältää tilaajan ja toimeksisaajan väliset kiinteistönhoitosopimusta koskevat kaupalliset ehdot ja keskeiset tiedot.

1 SOPIMUSKOHDE

Kohteen nimi:

Osoite:

2 TILAAJAN ORGANISAATIO

Kiinteistönhoitosopimus allekirjoitetaan _____ ja _____ välillä.

Tilaajan edustajana toimii _____. Tilaajan edustajan vaihtumisesta ilmoitetaan aina kirjallisesti.

3 SOPIMUSAIKA

Vaihtoehto 1.

Sopimus on toistaiseksi voimassaoleva.

Sopimuksen alkamisajankohta on __.__.200_ klo 12.00.

Sopimuksen irtisanomisaika on kolme (3) kuukautta.

Vaihtoehto 2.

Sopimus on määräaikainen __.__.200_ klo 12.00 – __.__.200_ klo 12.00, minkä jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana ellei sitä irtisanota __.__.200_ mennessä.

Sopimuksen irtisanomisaika on kolme (3) kuukautta.

Vaihtoehto 3.

Sopimus on määräaikainen __.__.200_ klo 12.00 – __.__.200_ klo 12.00.

Toimeksisaaja on velvollinen aloittamaan tutustumisen sopimuskohteeseen ja toimeksiannon sisältöön ilman eri korvausta vähintään kaksi (2) viikkoa ennen sopimuskauden alkua. Tästä sovitaan tarkemmin sopimusneuvotteluissa.

4 SOPIMUSASIAKIRJAT

Mikäli sopimusasiakirjat ovat keskenään ristiriidassa, noudatetaan asiakirjojen pätevyysjärjestyksessä järjestystä, joka on alla olevan listan numerojärjestyksen mukainen.

1. Kiinteistöhoitosopimus
2. Sopimusneuvottelupöytäkirjat liitteineen
3. Sopimusohjelma liitteineen
4. Vastuurajaliite
5. Yleiset sopimusehdot KH & I YSE 2000
6. Tarjouspyyntö
7. Kiinteistöhoitosuunnitelma
8. Tarjous
9. Hyvää kiinteistöhoitotapaa koskevat ohjeet KH X4-00155

Sopimusasiakirjat täydentävät toisiaan siten, että yhdessäkin asiakirjassa annettu määräys on pätevä, vaikka se puuttuisi muista sopimusasiakirjoista.

5 TILAAJAN TAVOITTEET

5.1 Omistajan yleiset tavoitteet

Kiinteistöä hoidetaan tarjouspyynnön liitteenä olevan palvelukuvauksen mukaisesti. Tavoitteena on tarjota vuokralaiselle heidän arvoaan ja tarpeitaan vastaavat asianmukaiset tilat ja olosuhteet sekä kestävän kehityksen periaatteiden noudattaminen kiinteistönpidossa.

Tilaaajan tavoitteena on myös hyvä kiinteistöhoito, kiinteistön käyttö- ja vaihtoarvon säilyttäminen sekä varmistaa hyvät edellytykset vuokrattavuudelle. Samalla varmistetaan joustava, laatutasoltaan oikein mitoitettu ja kokonaistaloudellisesti edullinen kiinteistöhoito.

Tilaaajan tarkoituksena on hyvällä yhteistyöllä toimeksisaajan kanssa kehittää kiinteistön käyttöä ja hoitoa. Toimintatapoja tarkastellaan säännöllisesti kiinteistökohtaisten tavoitteiden perusteella.

Kaikissa teknisissä töissä on tavoitteena järjestelmien ja laitteiden pitkä elinikä ja kohtuulliset käyttökustannukset.

5.2 Kohteen erityispiirteistä johtuvat tavoitteet

Toimitilakiinteistö
Julkinen kiinteistö
Muut

5.3 Toimeksisaajan rooli

Toimeksisaajan edellytetään toimivan tilaaajan tavoitteiden mukaisesti kiinteistönhoidon ammattilaisena ja alan asiantuntijana.

6 TOIMEKSISAAJAN RESURSSIT

6.1 Toimeksisaajan organisaatio

Toimeksisaajan tulee nimetä kohteeseen vastuullinen työnjohtaja ja ammattitaitoinen henkilökunta. Toimeksisaajan on ilmoitettava kirjallisesti tilaajalle henkilöstön toimenkuvat, koulutus ja työkokemus.

Toimeksisaajan on annettava tilaajan käyttöön toimeksiannon vastuuhenkilöiden henkilötiedot, osoitteet ja sosiaaliturvatunnukset sekä heidän kirjalliset suostumuksensa taustatietojensa tarkastamiseen Suojelupoliisilta ennen sopimuksen allekirjoittamista.

Tilaajalla on oikeus olla hyväksymättä kohteeseen valittua henkilöä, mikäli hänet on todettu sopimattomaksi turvallisuustarkastuksen jälkeen, tai mikäli hän ei ole antanut lupaa taustatietojensa tarkastamiseen.

Tilaajalla on oikeus vaihdattaa toimeksisaajan kohteesta vastaavat henkilöt neuvoteltuaan ensin vaihtamisen syistä toimeksisaajan kanssa.

Vastuuhenkilöiden vaihtamisesta sopimusaikana on sovittava tilaajan kanssa. Työnjohtajan ja henkilökunnan tulee olla tavoitettavissa normaalina työaikana puhelimella.

Toimeksisaajan työvoimaresurssien, koneiden ja muun kaluston tulee olla tarjouksen mukaisia.

6.2 Alihankkijat

Toimeksisaaja voi antaa osan töistä tilaajan hyväksymille alihankkijoille. Alihankkijoilla ei ole oikeutta siirtää töitä edelleen omille alihankkijoilleen. Alihankkijan vaihtamisesta on sovittava tilaajan kanssa.

7 VAKUUTUKSET

Toimeksisaajalla on oltava seuraavat vakuutukset:

Vakuutus	Minimi korvaussumma	Max omavastuu
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Vakuutukset on esitettävä ennen sopimuksen allekirjoittamista. Vakuutuksen irtisanomiseen on pyydettävä tilaajalta lupa.

Vahingosta, jonka toimeksisaajan palveluksessa oleva henkilöstö työssään tai laiminlyödessään tehtävänsä mahdollisesti aiheuttaa tilaajalle tai kolmannelle

osapuolelle, vastaa toimeksisaaja 5.000.000 markkaan saakka kussakin tapauksessa erikseen. Mahdolliset korvausvaatimukset esitetään kirjallisina toimeksisaajalle.

Toimeksisaaja vastaa kustannuksellaan muista tarvitsemistaan vakuutuksista.

8 SOPIMUKSENAIKAINEN TOIMINTA

8.1 Yhteistoiminta ja kehitys

Toimeksisaajan on toimittava tilaajan ja kiinteistön käyttäjien kanssa yhteistyössä kiinteistönhoidon kehittämiseksi kohteessa. Yhteistyön muodoista ja muista seikoista sovitaan sopimusneuvotteluissa.

Ylivoimaisen esteen, KH & I YSE 2000 12 §, ilmaantuessa ovat sopijapuolet velvollisia tiedottamaan toisilleen ja minimoimaan siitä aiheutuvat vahingot.

8.2 Laadunvarmistus

Toimeksisaajan on laadittava kohteen töistä laatusuunnitelma ja hyväksyttävä se tilaajalla ennen sopimuksen allekirjoittamista.

Toimeksisaajan on mitattava kiinteistön käyttäjien tyytyväisyyttä tilaajan hyväksymällä tavalla __ kertaa vuodessa.

Toimeksisaajan on valvottava alihankkijoidensa työsuoritusta ja lopputulosta.

Tilaaaja valvoo tarkastuksin toimeksisaajan työn lopputulosta. Tilaajan laadunvalvonta ei vähennä toimeksisaajan vastuuta.

8.3 Ympäristöasioiden huomioon ottaminen

Toimeksisaajan ja toimeksisaajan alihankkijoiden on noudatettava kunnallisia ohjeita ja määräyksiä sekä otettava toiminnassaan huomioon valtioneuvoston päätös ekologisesti kestävä kehityksen edistämisestä rakennus- ja kiinteistöalalla.

8.4 Kokoukset ja katselmukset

(Kohdekohtaiseen sopimusohjelmaan valitaan käytettävät kokoukset)

Sopimuskauden alussa pidetään tilaajan ilmoittamana ajankohtana aloituskokous, johon osallistuvat entinen ja uusi toimeksisaaja. Aloituskokouksen yhteydessä pidetään luovutuskatselmus, jossa tarkastetaan kiinteistön kunto ja luovutettava aineisto.

Tilaaaja järjestää sopimusaikana hoitokokouksia noin __ kertaa vuodessa. Hoitokokouksiin osallistuvat tilaaja ja toimeksisaajan kohteesta vastaava henkilökunta.

Tilaaaja järjestää sopimusaikana kehityskokouksia noin __ kertaa vuodessa. Kehityskokouksiin osallistuvat tilaaaja ja toimeksisaajan kohteesta vastaava henkilökunta.

Sopimuksen päättyessä pidetään tilaajan ilmoittama ajankohtana päätöskokous, johon osallistuvat tilaaaja ja toimeksisaajan kohteesta vastaava henkilökunta. Toimeksisaaja luovuttaa kokouksessa kohteen avaimet, materiaalit ja asiakirjat. Toimeksisaajan on yhteistyössä tilaajan kanssa hoidettava tiedonhallinnan siirtämiseen liittyvät asiat.

Päätöskokouksen yhteydessä pidetään luovutuskatselmus, jossa tarkastetaan kiinteistön kunto ja luovutettava aineisto.

Kumpikin sopijapuoli voi toimittaa sopimuskohteessa katselmuksen jonkin sopimustehtäviin liittyvän seikan tai olosuhteen toteamiseksi. Katselmuksen pitävät sopijapuolet yhdessä yhteisesti sovittuna aikana. Mikäli aikaa ei voida sopia niin katselmus pidetään sitä pyytäneen sopijapuolen ilmoittamana aikana.

Katselmuksesta on ilmoitettava yhtä viikkoa aikaisemmin. Ennalta sovittu tai ilmoitettu katselmus voidaan pitää toisen sopijapuolen poissaolosta huolimatta. Kummallakin sopijapuolella on oikeus kutsua tilaisuuteen asiantuntijoita.

Tilaaaja laatii pöytäkirjan pidetyistä kokouksista ja katselmuksista.

8.5 Tiedon hallinta, kirjaukset ja raportointi

Toimeksisaaja huolehtii tilaajan luovuttamien tai hankkimiensa kiinteistöä koskevien tietojen ylläpidosta. Tiedot luovutetaan tilaajalle sopimuksen päättyessä.

Toimeksisaaja ylläpitää huoltokirjaa sovittavin osin.

Toimeksisaajan ylläpitää tilastoa kiinteistön käyttäjien reklamaatiosta ja niiden syistä.

Toimeksisaajan ylläpitää tilastoa kiinteistön energian ja veden kulutuksesta.

Toimeksisaaja raportoi kuukausittain tilaajalle. Raportointimenettelystä sovietaan aloituskokouksen yhteydessä.

8.6 Sopimuksen muuttaminen

Noudatetaan KH & I YSE 2000 9 §:n mukaisia ehtoja.

9 ERIMIELISYYDET

Riita-asiat, joista asianomaiset eivät voi keskenään sopia, jätetään yhden miehen välimiesoikeuden ratkaistavaksi tai jommankumman osapuolen niin halutessa _____ käräjäoikeuden ratkaistavaksi.

Jos osapuolet eivät kuukauden kuluessa kykene sopimaan välimiehestä, keskuskauppakamari voi toisen osapuolen pyynnöstä nimetä välimiehen.

10 SOPIMUSHINTA

10.1 Sopimushinnan maksaminen

Tilaaaja maksaa toimeksisaajalle sopimushinnan kuukausittain eritellyn laskun mukaan. Laskun erittelystä sovitaan erikseen. Maksupäivä on kyseisen kuukauden 15. päivä.

Toimeksisaaja laskuttaa lisätöistä erikseen kuukausittain tarvikkeiden ja työn hinta eriteltynä kiinteistöittäin ja rakennuksittain. Näiden töiden yleiskustannuslisät sisältyvät sopimus- tai yksikköhintaan. Lisätöissä maksuehto on 14 päivää laskun saapumisesta.

Toimeksisaaja laskuttaa kiinteistön pienhankinnat omakustannushintana kuukausittain ja rakennuksittain eriteltyinä. Hankintojen suoritus sisältyy sopimushintaan.

Laskutus sisältyy sopimushintaan.

Viimeisen sopimuskuukauden maksu maksetaan, kun päätöskokous ja luovutuskatselmus on pidetty ja niissä mahdollisesti todetut puutteet on korjattu.

10.2 Lisätyöt

Toimeksisaajan tulee antaa pääsääntöisesti yksilöity kirjallinen tarjous ennen lisätyöhön ryhtymistä.

Muutoin lisätöistä maksetaan tarjouksessa ilmoitetuin yksikköhinnoin.

Normaalin työajan (7.00 - 16.00) ulkopuolella tapahtuneiden hälytysten aiheuttamista toimenpiteistä tilaaja maksaa erillisen korvauksen.

Tilaaajalla on oikeus teettää lisätöitä muilla kuin tämän sopimuksen tarkoittamalla toimeksisaajalla.

Erikseen sovittaville viankorjaustöille ja töissä käytettäville tarvikkeille edellytetään rakennusalalla normaalisti käytössä oleva kahden vuoden takuu.

10.3 Hinnantarkistusmenettely

Hinnantarkistusmenettely on KH & I –YSE 2000 § 10 mukainen.

Toimeksisaajan tai tilaajan esittäessä sopimushintojen tarkistusta, jaetaan kustannukset työn ja muiden kustannusten osalta seuraavasti;

- työkoneet ja tarvikkeet ___ %
- kiinteistöhoito ___ %

Työn kustannusmuutosta laskettaessa ei huomioida palkkaliukumia. Koneiden ja tarvikkeiden osalta kustannusmuutoksena pidetään yleistä hintatason muutosta.

Mikäli työmäärä sopimuksen voimassaoloaikana muuttuu oleellisesti, sen vaikutuksesta sopimushintaan neuvotellaan erikseen.

10.4 Suoritushäiriöiden ja laatupoikkeamien vaikutus

Mikäli työn suoritus ei täytä sopimuksen mukaisia vaatimuksia, vähennetään sopimussakkona laiminlyödyn työn arvo kaksinkertaisena sopimushinnasta.

Mikäli toimeksisaajasta johtuvista syistä energia-, vesi- tai puhelinlaitos tms. esittää tilaajalle korvausvaatimuksia tai sakkomaksuja toimeksisaajan laiminlyönnistä johtuen pidetään kustannukset sopimushinnasta.

Toimeksisaaja korvaa toimeksisaajan huolimattomasta työsuorituksesta aiheutuneet vahinkojen kustannukset tilaajalle ja mahdollisille kolmansille osapuolille.

Seuraavista laiminlyönneistä seuraa toimeksisaajalle sopimussakko, joka pidätetään sopimushinnasta.

Laiminlyönti

Sakon suuruus

Ennen tässä kohdassa mainittuja tilaajan toimenpiteitä, tilaaja varaa toimeksisaajalle tilaisuuden tulla kuulluksi asiassa.

10.5 Palkkiot ja hyvitykset

Mikäli tilaaja katsoo, että toimeksisaaja on toiminnallaan aikaansaanut merkittäviä kustannussäästöjä ylläpitokustannuksissa ja samanaikaisesti saavuttanut korkean asiakastyytyväisyyden, tilaaja maksaa toimeksisaajalle erikseen sovittavan palkkion.

Mikäli toimeksisaaja saavuttaa yli 90 % asiakastyytyväisyyden asiakastyytyväisyyskyselyssä maksaa tilaaja toimeksisaajalle palkkion jonka suuruus on ___ % vuotuisesta sopimushinnasta.

Mikäli toimeksisaaja saavuttaa yli 95 % asiakastyytyväisyyden asiakastyytyväisyyskyselyssä maksaa tilaaja toimeksisaajalle palkkion jonka suuruus on ___ % vuotuisesta sopimushinnasta.

Kiinteistönhoidon tavoitetason kuvauksessa on esitetty kiinteistönhoitokokonaisuuskohtaiset kiinteistönhoidon tavoitteet. Mikäli toimeksisaaja ylittää tavoitteet maksaa tilaaja palkkiotaulukon (liite __) mukaisen lisäpalkkion kyseiseltä kuukaudelta. Mikäli toimeksisaaja alittaa tavoitteet hyvittää toimeksisaaja sopimushinnassa tilaajaa palkkiotaulukon mukaisesti.

11 MUUT ASIAT

Avaimet ja tunnustekortti:

Kaikilla toimeksisaajan työntekijöillä, jotka työskentelevät toimeksiannon kohteena olevan kiinteistön alueella, on oltava tilaajan hyväksymä tunnustekortti tai vastaava, josta työntekijä voidaan helposti tunnistaa toimeksisaajan työntekijäksi. Kiinteistön avaimet on palautettava tilaajalle toimeksiannon tai työsuhteen päätyttyä. Avainten hukkaamisesta peritään toimeksisaajalta kaikki siitä aiheutuvat kustannukset.

Liite 3 Vastuujaliite

VASTUURAJALIITE		Kiinteistöhoito					
Toimeksisaaja(t):							
Tilaaaja:							
Kiinteistö(t):				Työn nro:			
Osoite:							
	K = kustannusvastuu H = hankinta-/suoritusvastuu	Tilaaaja	Käyttäjä	Palvelu- yritys B	Palvelu- yritys C	Palvelu- yritys D	Palvelu- yritys E
1	PÄÄSUORITUSVELVOLLISUUS						
1.1	Palvelujen koordinointi ja yhteistoiminta	KH					
1.2	Tiedottaminen käytön muutoksista		KH				
1.3	Kiinteistöhoito			KH			
1.4	Lumityöt				KH		
1.5	Kasvityöt					KH	
1.6	Siivous						KH
1.7	Tilaaajan lisätyöt	K		H	H	H	H
1.8	Käyttäjäpalvelut		K	H	H	H	H
2	SIVUVELVOLLISUUDET						
2.1	Työnjohto			KH	KH	KH	KH
2.2	Palveluhenkilöstö			KH	KH	KH	KH
2.3	Sosiaali- ja varastotilat	KH					
2.4	Sosiaalitilojen ylläpito						KH
2.5	Raportointi	KH		KH	KH	KH	KH
2.6	Hälytykset työajan ulkopuolella	K		H			
3	MATERIAALIT JA TARVIKKEET						
3.1	Vesi, jätevesi, sähkö, lämpö ja jätehuolto	KH					
3.2	Suodattimet	KH					
3.3	Huolloissa ja siivouksessa tarvittavat aineet	K					
3.4	Varaosat ja pientarvikkeet		K	H			
3.5	Hiekoitushiekka	K		H			
3.6	Nurmikon lannoitteet	K		H			
3.7	Työvaatteet ja niiden huolto	K				H	
4	KONEET, LAITTEET JA TYÖKALUT						
4.1	Lumityökoneet				KH		
4.2	Siivouskoneet						KH
4.3	Kasvitöissä tarvittavat koneet ja laitteet					KH	
4.4	Koneiden, laitteiden ja työkalujen huollot			KH	KH	KH	KH
4.5	Lumen poiskuljetus kiinteistön alueelta	K			H		

Liite 4 Esimerkki kiinteistöhoitosuunnitelman tehtäväosasta

KOY:N KIINTEISTÖNHOITOSUUNNITELMA			
1	Hoito-kokonaisuus	TUKIPALVELUT	
11	Tuoteryhmä	Tieto ja raportit	
	Tuote	Tuotekuvaus / laatukriteerit	Toimitusaika / -taajuus
111	Huolto-päiväkirja	Toimeksisaaja ylläpitää kiinteistössä säilytettävää päiväkirjaa, johon merkitään kiinteistössä suoritettua huolto- ja korjaustyöt sekä kiinteistössä havaitut viat tai vauriot	Jatkuva
112	Kulutusraportit	Toimeksisaaja raportoi toteutuneista lämpöenergian-, sähkön- ja vedenkulutuksista Raportti sisältää toteutuneen kulutuksen, kyseisen ajankohdan keskimääräisen kulutuksen edellisiltä vuosilta ja oleellisten erojen analyysin	1 krt/ kk
113	Kuukausi-raportit	Toimeksisaaja raportoi keskeisimmistä huolto-päiväkirjamerkinnöistä, havaituista kiinteistön vioista ja vaurioista, reklamaatioista sekä muista merkittävistä tapahtumista yhdellä A4 sivulla	1 krt/kk
114	Laaturaportit	Toimeksisaaja raportoi toimeksisaajan oman toiminnan laadunarvioinnista ja käyttäjähaastattelujen tuloksista	1 krt/ vuosi
115	Paperiarkisto	Toimeksisaaja säilyttää ja pitää järjestyksessä kiinteistön piirustukset ja muut asiakirjat tilaajan osoittamassa säilytyspaikassa	Jatkuva
116	Sähköinen arkisto	Toimeksisaaja säilyttää sähköisessä muodossa raportit ja muut sopimusaikana syntyneet ja sopimussuhteeseen liittyvät dokumentit	Jatkuva
12	Tuoteryhmä	Laadun tukipalvelut	
	Tuote	Tuotekuvaus / laatukriteerit	Toimitusaika / -taajuus
121	Aloituskokous	Toimeksisaajan kohteesta vastaava henkilökunta ja alihankkijat osallistuvat kokoukseen, jossa hoitovastuu siirretään toimeksisaajalle	Toimeksiannon alussa
122	Hoitokokous	Toimeksisaajan kohteesta vastaava henkilökunta ja alihankkijat osallistuvat kokouksiin, jossa yhdessä ratkaistaan kiinteistöhoitoon liittyviä ongelmia ja kehitetään kiinteistön ylläpitoa	2 krt/ vuosi
		Toimeksisaaja kerää tarvittavan laatudokumentaation kuten käyttäjäreklamaatiot, raportit ja mittausten tulokset	2 krt/ vuosi

123	Päätöskokous	Toimeksisaaja osallistuu kokoukseen, jossa toimeksisaaja luovuttaa hoitovastuun, hoitodokumentation, avaimet, toimeksisaajan käytössä olleet tilat, työvälineet ja kulkuluvat tilaajalle	Sopimuskauden päättyessä
124	Käyttäjä-reklamaatiot	Toimeksisaaja organisoii käyttäjä-reklamaatioiden vastaanottamisen	Jatkuva
		Toimeksisaaja ylläpitää tilastoa reklamaatioista	
13	Tuoteryhmä	Riskien hallinta	
	Tuote	Tuotekuvaus / laatuksiteerit	Toimitusaika / -taajuus
131	Varapoistumistiet	Varapoistumisteiden merkit ovat asianmukaiset	Viikkokierroksen yhteydessä
		Poistumisteillä ei ole turvallista poistumista uhkaavia esteitä	Viikkokierroksen yhteydessä
132	Järjestyksenpito	Huoltomies ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin järjestyksen palauttamiseksi kiinteistön alueella, havaittuaan alueella järjestyshäiriöitä	Viikkokierroksen yhteydessä
133	Paloturvallisuus	Huoltomies ilmoittaa paloturvallisuutta uhkaavista tekijöistä tilaajalle ja kiinteistön käyttäjille sekä tarvittaessa viranomaisille	Viikkokierroksen yhteydessä
		Huoltomies tarkastaa palojärjestelmien ja sammutuslaitteiston toimivuuden	Viikkokierroksen yhteydessä
		Toimeksisaaja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi	Viikkokierroksen yhteydessä
134	Rikosturvallisuus	Toimeksisaaja ilmoittaa rikosturvallisuutta uhkaavista tekijöistä tilaajalle ja kiinteistön käyttäjille sekä tarvittaessa viranomaisille	Viikkokierroksen yhteydessä
		Toimeksisaaja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi	Viikkokierroksen yhteydessä
135	Muut riskitekijät	Toimeksisaaja ilmoittaa muista havaitsemistaan kiinteistöä ja sen turvallista käyttöä uhkaavia riskitekijöitä tilaajalle ja kiinteistön käyttäjille sekä tarvittaessa viranomaisille	Viikkokierroksen yhteydessä
		Toimeksisaaja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi	Viikkokierroksen yhteydessä
136	Vahinkoselvitykset	Vahingosta tehdään kirjallinen vahinkoselvitys yhdessä vahingon kärsineen kanssa.	Vahinkopäivänä
		Selvitys sisältää vahinkoilmoituksen, piirroksen vahinkopaikasta sekä toimeksisaajan lausunnon vahinko-olosuhteista ja vahinkoon vastuullisesta	Vahinkopäivänä

2	Hoitoko- konaisuus	HOITO JA HUOLTO	
21	Tuoteryhmä	Yleishoito ja valvonta	
	Tuote	Tuotekuvaus	Toimitusaika / - taajuus
211	Viikkokierros	Kiinteistön tekniset tilat ja ulkoalueet kierretään ja tarkastetaan	1 krt/ viikko
		Tilojen järjestystä ja oikeaa käyttöä valvotaan	1 krt/ viikko
		Kierroksen yhteydessä tarkastetaan kiinteistön rakenteiden, LVIS –järjestelmien ja piha-alueiden kunto	1 krt/ viikko
		Kierroksen yhteydessä tehdään tarvittavat huoltotoimenpiteet	1 krt/ viikko
212	Päivystys Hälytys- järjestelmä: RILKE	LVI –hälytysjärjestelmä on kytketty toimeksisaajan hälytysten vastaanottojärjestelmään	Vuoden joka päivä 24 h/vrk
		Hälytyksen tapahduttua päivystäjän on oltava kiinteistössä 60 minuutissa	Vuoden joka päivä 24 h/vrk
		Päivystäjällä on tarvittavat ohjeet, valtuudet ja välineet hälytysvikojen korjaamiseen	Vuoden joka päivä 24 h/vrk
		Päivystysaikana tehdään vain sellaiset työt, joita ei ilman vaaraa tai vahinkoa voi siirtää tehtäväksi normaalina työaikana	Vuoden joka päivä 24 h/vrk
213	Vikailmoitukset ja neuvonta	Käyttäjää informoidaan, miten vikailmoituksia voi huoltoyhtiölle jättää ja mistä saa neuvontaa kiinteistönhuoltoon liittyvissä asioissa	Sopimuskauden alussa
214	Hankinnat	Toimeksisaaja tekee kiinteistön työ- ja materiaalihankinnat, jotka on sovittu tilaajan kanssa erikseen	Erikseen sovittavana ajankohtana
		Ulkopuolisten työsuorituksia avustetaan tarvittaessa ja valvotaan	Tarvittaessa (arvio 2-4 krt/a)
215	Liputus	Liputus suoritetaan yleisten liputusohjeiden mukaisesti	Viralliset ja yleiset liputus-päivät ja erikseen pyydetty ajankohdat
		Lippu pidetään hyväkuntoisena ja sitä säilytetään sille varatussa paikassa (kts. KH 14-00130 liputusohjeet)	Muut ajankohdat
216	Teknisten tilojen hoito	Tilojen varusteet ovat oikeilla paikoilla ja tiloissa ei ole asiaankuulumattomia tavaroita tai roskia	Päiväkierroksen yhteydessä
		Teknisten tilojen lattiakaivoissa on vettä	Päiväkierroksen yhteydessä
		Järjestelmien pinnoilla ei ole kerääntyvää pölyä	1 krt/ vuosi

2	Hoitokokonaisuus	HOITO JA HUOLTO	
22	Tuoteryhmä	Rakennustekniikan hoito	
	Tuote	Tuotekuvaus	Toimitusaika / -taajuus
221	Kiinteät ulkorakenteet ja varusteet	Kiinteiden ulkorakenteiden ja varusteiden pienet huoltomiehen välineillä korjattavissa olevat viat korjataan	Viikkokierrok- sen yhteydessä
		Isommista vaurioista, jotka vaativat välittömiä toimenpiteitä ilmoitetaan tilaajalle tai tilataan suoraa korjaajan, mikäli se on välttämätöntä isomman vahingon välttämiseksi	Viikkokierrok- sen yhteydessä
		Kaikki havaitut viat ja vauriot kirjataan huoltopäiväkirjaan	Viikkokierrok- sen yhteydessä
222	Päällystetyt pintarakenteet	Päällystettyjen pintarakenteiden kunto tarkastetaan silmämääräisesti	Viikkokierrok- sen yhteydessä
		Kaikki havaitut viat ja vauriot kirjataan huoltopäiväkirjaan	Viikkokierrok- sen yhteydessä
223	Salaojaverkosto	Salaojaverkoston toimivuus tarkastetaan silmämääräisesti salaojakaivoista	2 krt/vuosi
224	Vesikaton pintarakenteet ja varusteet	Katon pintarakenteiden ja varusteiden kunto ja toimivuus tarkastetaan silmämääräisesti	3 krt / vuosi
		Tarkastetaan, että vesi pääsee esteettä poistumaan katolta	Sateen jälkeen
		Tarkastusajankohta ja havaitut viat ja vauriot kirjataan huoltopäiväkirjaan	3 krt / vuosi
225	Julkisivun pintarakenteet ja varusteet	Julkisivun pintarakenteiden ja varusteiden pienet huoltomiehen välineillä korjattavissa olevat viat korjataan	Viikkokierrok- sen yhteydessä
		Isommista vaurioista, jotka vaativat välittömiä toimenpiteitä ilmoitetaan tilaajalle tai tilataan suoraa korjaajan, mikäli se on välttämätöntä isomman vahingon välttämiseksi	Viikkokierrok- sen yhteydessä
		Kaikki havaitut viat ja vauriot kirjataan huoltopäiväkirjaan	Viikkokierrok- sen yhteydessä
226	Sisätilojen rakenteet	Kiinteiden ulkorakenteiden ja varusteiden pienet huoltomiehen välineillä korjattavissa olevat viat korjataan	Viikkokierrok- sen yhteydessä
		Isommista vaurioista, jotka vaativat välittömiä toimenpiteitä ilmoitetaan tilaajalle tai tilataan suoraa korjaajan, mikäli se on välttämätöntä isomman vahingon välttämiseksi	Päiväkierrok- sen yhteydessä
		Kaikki havaitut viat ja vauriot kirjataan huoltopäiväkirjaan	Viikkokierrok- sen yhteydessä

2	Hoitokokonaisuus	HOITO JA HUOLTO	
23	Tuoteryhmä	LVISA- järjestelmien käyttö	
	Tuote	Tuotekuvaus	
231	LVIS –järjestelmien käyttö	Taloteknisiä järjestelmiä käytetään siten, että asetetut tavoitteet olosuhteille ja energiankulutukselle saavutetaan. Tarkemmista käyttöajoista ja niiden muutoksista sovitaan tilaajan kanssa	
24	Järjestelmäkokonaisuus	Lämmitysjärjestelmä	
	Laitteet	Tehtäväkuvaus	Toimitusaika / -taajuus
2401	LS1 Lämmönsiirrin Sijainti: ljh Lämmönjakohuone Käyttötarkoitus: maalaamon uunit Malli: POB TECH 155-20 Lämpöteho: 410 kW Ensiöpiiri, neste: vesi, kaukolämpö Ensiöpiiri, neste sisään °C: 115 Ensiöpiiri, neste ulos °C: 65 Toisiopiiri, neste sisään °C: 60 Ensiöpiiri, neste ulos °C: 80 Hankintapäivämäärä: 1992	Mittareiden lukemat ja siirtimen kunto tarkastetaan silmämääräisesti	Viikkokierroksen yhteydessä
		Tarkastetaan, ettei lämmitysverkoston vesi lisäänty	1 krt / kk
		Lämmönsiirtimelle tilataan huolto	2 krt / vuosi
2402	P1 Pumppu Sijainti: ljh Lämmönjakohuone Käyttötarkoitus: maalaamon uunit Malli: Kolmkes AKN 65/6 Neste: vesi Nostokorkeus kPa: 45 Juoksupyörä, halkaisija mm: 165 Nimellisteho kW: 0,37 Hankintapäivämäärä: 1985	Pumpun laakereiden kunnan tarkastetaan äänen perusteella	Viikkokierroksen yhteydessä
		Jos laakereiden äänen perusteella arvioidaan laakereiden kunto huonoksi, tilataan pumpulle huoltokorjaus	Tarvittaessa
		Pumpun tiivisteiden vedenpitävyys tarkastetaan silmämääräisesti	Viikkokierroksen yhteydessä
		Jos tiivisteet vuotavat, tilataan pumpulle huoltokorjaus	Tarvittaessa
2403	PA 1 Paisunta-astia Sijainti: ljh Lämmönjakohuone Käyttötarkoitus: maalaamon uunit Neste: vesi Tyyppi: 2-tieventtiili Tilavuus: 200 dm ³	Paisunta-astian kunto tarkastetaan silmämääräisesti	Viikkokierroksen yhteydessä
2404	FV 1 Moottoriventtiili Sijainti: ljh Lämmönjakohuone Käyttötarkoitus: maalaamon uunit Malli: Honeywell V50 95 Kv-arvo: 6,3	Säätöventtiilin toiminta tarkastetaan silmämääräisesti esim. asetusarvoa muuttamalla. Säädettävän suureen lämpötila tarkastetaan	2 krt / vuosi
		Venttiilin karan tiiveys tarkastetaan, puhdistetaan ja voidellaan	2 krt / vuosi

		Paisunta-astian sekä varoventtiilin toiminta ja kunto tarkastetaan	1 krt / vuosi
2405	VV 11 Varoventtiili Sijainti: ljh Lämmönjakohuone Käyttötarkoitus: maalaamon uunit Neste: vesi Nimelliskoko DN: 32 Avautumispaine kPa: 300	Varoventtiilin toiminta tarkastetaan silmämääräisesti	2 krt / vuosi
2406	VV 12 Varoventtiili Sijainti: ljh Lämmönjakohuone Käyttötarkoitus: maalaamon uunit Neste: vesi Nimelliskoko DN: 32 Avautumispaine kPa: 300	Varoventtiilin toiminta tarkastetaan silmämääräisesti	2 krt / vuosi
		Venttiilin karan kiinnitys ja tiiveys tarkastetaan, puhdistetaan ja rasvataan	2 krt / vuosi
2407	LS 2 Lämmönsiirrin Sijainti: ljh Lämmönjakohuone Käyttötarkoitus: IV-verkosto Malli: POB TECH 4L55-40 Lämpöteho Kw: 1250 Ensiöpiiri, neste: vesi, kaukolämpö Ensiöpiiri, neste sisään °C: 115 Ensiöpiiri, neste ulos °C: 63 Toisiopiiri, neste: vesi, iv-verkosto Toisiopiiri, neste sisään °C: 60 Ensiöpiiri, neste ulos °C: 80 Hankintapäivämäärä: 1995	Mittareiden lukemat ja siirtimen kunto tarkastetaan silmämääräisesti	Viikkokierroksen yhteydessä
		Tarkastetaan, ettei lämmitysverkoston vesi lisäännä	1 krt / kk
		Lämmönsiirtimelle tilataan huolto	2 krt / vuosi
2408	P2 Pumppu Sijainti: ljh Lämmönjakohuone Käyttötarkoitus: IV-lämmitysverkosto Malli: Kolmeks AKN 80/4 Neste: vesi Juoksupyörä, halkaisija mm: 175 Nimellisteho kW: 1,1 Hankintapäivämäärä: 1985	Pumpun laakereiden kunto tarkastetaan äänen perusteella	Viikkokierroksen yhteydessä
		Jos laakereiden äänen perusteella arvioidaan laakereiden kunto huonoksi, tilataan pumpulle huoltokorjaus	Tarvittaessa
		Pumpun tiivisteiden vedenpitävyys tarkastetaan silmämääräisesti	Viikkokierroksen yhteydessä
		Jos tiivisteet vuotavat, tilataan pumpulle huoltokorjaus	Tarvittaessa
2409	FV 2 Moottoriventtiili Sijainti: ljh Lämmönjakohuone Käyttötarkoitus: IV-verkoston lämpötilan säätö Malli: Honeywell V176B Neste: vesi, kaukolämpö Nimelliskoko DN: 50 Kv-arvo: 34	Säätöventtiilin toiminta tarkastetaan silmämääräisesti esim. asetusrvoa muuttamalla. Säädettävän suureen lämpötila tarkastetaan	2 krt / vuosi
		Venttiilin karan tiiveys tarkastetaan, puhdistetaan ja voidellaan	2 krt / vuosi

2410	PA 2 Paisunta-astia Sijainti: ljh Lämmönjakohuone Käyttötarkoitus: IV-lämmitysverkosto Neste: vesi Tilavuus: 600 dm ³ Hankintapäivämäärä: 1985	Paisunta-astian sekä varoventtiilin toiminta ja kunto tarkastetaan	1 krt / vuosi
2411	VV 21 Varoventtiili Sijainti: ljh Lämmönjakohuone Käyttötarkoitus: maalaamon uunit Neste: vesi Nimelliskoko DN: 40 Avautumispaine kPa: 300	Varoventtiilin toiminta tarkastetaan silmämääräisesti	2 krt / vuosi
2412	VV 22 Varoventtiili Sijainti: ljh Lämmönjakohuone Käyttötarkoitus: maalaamon uunit Neste: vesi Nimelliskoko DN: 40 Avautumispaine kPa: 300	Varoventtiilin toiminta tarkastetaan silmämääräisesti	2 krt / vuosi
2427	Termostaatit ja käsisäätoiset patteriventtiilit	Termostaattien ja patteriventtiilien toiminta tarkastetaan	1 kerta / vuosi
		Patteriventtiilit huolletaan huolto-ohjeiden mukaisesti	1 kerta / vuosi
2428	TKK 1 Tuulikaappikone Sijainti: varasto pohjakerros kiillotus/puhdistus Käyttötarkoitus: tilan lämmitys Hankintapäivämäärä: 1967	Tuulikaappikone huolletaan huolto-ohjeen mukaisesti	1 kerta / vuosi
		Koneen toimivuus tarkistetaan	Viikkokierroksen yhteydessä
2429	TKK 2 Tuulikaappikone Sijainti: varasto pohjakerros kiillotus/puhdistus Käyttötarkoitus: tilan lämmitys Hankintapäivämäärä: 1967	Tuulikaappikone huolletaan huolto-ohjeen mukaisesti	1 kerta / vuosi
		Koneen toimivuus tarkistetaan	Viikkokierroksen yhteydessä
2430	TKK 3 Tuulikaappikone Sijainti: varasto pohjakerros Käyttötarkoitus: tilan lämmitys Hankintapäivämäärä: 1967	Tuulikaappikone huolletaan huolto-ohjeen mukaisesti	1 kerta / vuosi
		Koneen toimivuus tarkistetaan	Viikkokierroksen yhteydessä
2431	TKK 4 Tuulikaappikone Sijainti: varasto pohjakerros Käyttötarkoitus: tilan lämmitys Hankintapäivämäärä: 1967	Tuulikaappikone huolletaan huolto-ohjeen mukaisesti	1 kerta / vuosi
		Koneen toimivuus tarkistetaan	Viikkokierroksen yhteydessä

2	Hoitokokonaisuus	HOITO JA HUOLTO	
25	Järjestelmäkokonaisuus	Vesi- ja viemärijärjestelmä	
	Laitteet	Tehtäväkuvaus	Toimitusaika / -taajuus
2501	PMP 1 Pumppaamot Pumppaamohuoneessa: Jätevesipumppaamo 1 kpl Sadevesipumppaamo 1 kpl Perusvesipumppaamo 1 kpl Lämmönjakohuoneen vieressä: Perusvesipumppaamo 2 kpl	Pumpun käynnistyminen ja pysähtyminen tarkastetaan	2 kertaa / vuosi
		Pumpun kunto arvioidaan käyntiäänäen perusteella	2 kertaa / vuosi
		Hälytysten toimivuus kokeillaan	2 kertaa / vuosi
		Paineputkessa olevan takaiskuventtiilin toiminta kokeillaan pysäyttämällä ja käynnistämällä pumppaamo ja arvioimalla takaisin virtaavan nesteen määrä	2 kertaa / vuosi
		Pumppaamon lietepesä tarkastetaan ja tarvittaessa tyhjenetään	2 kertaa / vuosi
2502	Hiekanerotus- ja sadevesikaivot	Sadevesikaivojen lietepesä ja hiekanerotuskaivot puhdistetaan kerran vuodessa	Kevät- ja syyskuun yhteydessä
2503	Öljyn- ja rasvanerotimet	Erottimiin kertynyt liete tyhjenetään	Kevät- ja syyskuun yhteydessä
		Erottimien seinät puhdistetaan tyhjennyksen yhteydessä	
		Erötin täytetään vedellä tyhjennyksen jälkeen	
2504	Jäteöljysäiliöt	Säiliön täyttymistä tarkkaillaan	1 kerta / kk
		Säiliön tyhjennystä valvotaan	Tarvittaessa
2505	Vesi- ja viemärikalusteet	Koko rakennuksen vesi- ja viemärikalusteiden kunto ja palopostien toimintakunto ja veden tuleminen tarkastetaan pistokokein kuukausittain	1 kerta / kk
		Kokeet kirjataan huoltopäiväkirjaan	1 kerta / kk

2	Hoitokokonaisuus	HOITO JA HUOLTO	
2601	Järjestelmäkokonaisuus	Ilmanvaihtojärjestelmä	Halli
	Laitteet	Tehtäväkuvaus	Toimitusaika / -taajuus
26011	FZ Moottoripelti Sijainti: ivkh1 IV-konehuone ljh:n vieressä Käyttötarkoitus: ulkoilmapelti LIK 1 Hankintapäivämäärä: 1997	Tiivis sulkeutuminen tarkastetaan ja riittävä avautuminen	2 krt / vuosi
		Moottorin toimivuus tarkastetaan	2 krt / vuosi
		Pellin akseli ja vivuston laakerit puhdistetaan ja voidellaan	2 krt / vuosi
		Säleet puhdistetaan	2 krt / vuosi
26012	S Suodatin Sijainti: ivkh1 IV-konehuone ljh:n vieressä Käyttötarkoitus: tuloilman suodatus Ilmavurta m ³ /s: 2,4 Suodatinluokka EU: 5 Suodatinosan pituus mm: 600 Suodatinkenno 1, leveys/korkeus mm: 600x600	Suodattimet vaihdetaan	2 krt / vuosi
26013	LP Lämmityspatteri Sijainti: ivkh1 IV-konehuone ljh:n vieressä Käyttötarkoitus: tuloilman lämmitys Hankintapäivämäärä: 1997	Lämmityspatterin kunto tarkastetaan silmämääräisesti	2 krt / vuosi
		Automatiikan toimivuus testataan kokeilemalla	2 krt / vuosi
		Lämmityspatterit puhdistetaan	2 krt / vuosi
26014	P1 Pumppu Sijainti: ivkh1 IV-konehuone ljh:n vieressä Käyttötarkoitus: LIK 1 Malli: Kolmeks Neste: vesi Hankintapäivämäärä: 1997	Pumpun laakereiden kunto tarkastetaan äänen perusteella	Viikkokierroksen yhteydessä
		Jos laakereiden kunto on huono, tilataan pumpulle huoltokorjaus	Tarvittaessa
		Pumpun tiivisteiden vedenpitävyys tarkastetaan silmämääräisesti	Viikkokierroksen yhteydessä
		Jos tiivisteet vuotavat, tilataan pumpulle huoltokorjaus	Tarvittaessa
26015	FV Moottoriventtiili Sijainti: ivkh1 IV-konehuone ljh:n vieressä Käyttötarkoitus: LIK 1 lämmityspatteri Malli: Landis & Staefa VVG 44.32-16 Tyyppi: 2-tieventtiili Neste: vesi Nimelliskoko DN: 32 Hankintapäivämäärä: 1997 Kv-arvo: 16	Säätöventtiilin toiminta tarkastetaan silmämääräisesti esim. asetusarvoa muuttamalla. Säädettävän suureen lämpötila tarkastetaan	2 krt / vuosi
		Venttiilin karan tiiveys tarkastetaan, puhdistetaan ja voidellaan	2 krt / vuosi

26016	TF Tuloilmapuhallin Sijainti: ivkh 3 krs. Poistoilmakonehuone 3 krs. Käyttötarkoitus: Halli Malli: Recair PU-6-4-E TLZ 450 Ilmavurta m ³ /s: 2,4 Puhallintyyppi: Keskipakopuhallin Hankintapäivämäärä: 1997	Puhaltimen moottorin toimivuus tarkastetaan äänen perusteella	Viikkokierroksen yhteydessä
		Puhaltimien liittimien ja tärinänvaimentajien kunto tarkastetaan äänen perusteella	Viikkokierroksen yhteydessä
		Kiilahihnojen kunto ja kireys tarkastetaan	2 krt / vuosi
		Puhallin huolletaan laitekohtaisten huolto-ohjeiden mukaisesti	2 krt / vuosi
26017	PF Poistoilmapuhallin Sijainti: ivkh 3 krs. Poistoilmakonehuone 3 krs. Malli: Aerator Puhallintyyppi: Keskipakopuhallin Hankintapäivämäärä: 1967	Puhaltimen moottorin toimivuus tarkastetaan äänen perusteella	Viikkokierroksen yhteydessä
		Puhaltimien liittimien ja tärinänvaimentajien kunto tarkastetaan äänen perusteella	Viikkokierroksen yhteydessä
		Kiilahihnojen kunto ja kireys tarkastetaan	2 krt / vuosi
		Puhallin huolletaan laitekohtaisten huolto-ohjeiden mukaisesti	2 krt / vuosi
2602	Järjestelmäkokonaisuus	Ilmanvaihtojärjestelmä	Varastot
	Laitteet	Tehtäväkuvaus	Toimitusaika / -taajuus
26021	FZ Moottoripelti Sijainti: ivkh2 IV-konehuone pohjakerros Käyttötarkoitus: ulkoilmapelti Hankintapäivämäärä: 1967	Tiivis sulkeutuminen tarkastetaan ja riittävä avautuminen	2 krt / vuosi
		Moottorin toimivuus tarkastetaan	2 krt / vuosi
		Pellin akseli ja vivuston laakerit puhdistetaan ja voidellaan	2 krt / vuosi
		Säleet puhdistetaan	2 krt / vuosi
26022	S Suodatin Sijainti: ivkh2 IV-konehuone pohjakerros Käyttötarkoitus: tuloilman suodatus Malli: tasosuodatin matto Suodatinluokka EU: 3?	Suodattimet vaihdetaan	2 krt / vuosi
26023	LP Lämmityspatteri Sijainti: ivkh2 IV-konehuone pohjakerros Käyttötarkoitus: tuloilman lämmitys Neste: vesi Hankintapäivämäärä: 1967	Lämmityspatterin kunto tarkastetaan silmämääräisesti	2 krt / vuosi
		Automatiikan toimivuus testataan kokeilemalla	2 krt / vuosi
		Lämmityspatterit puhdistetaan	2 krt / vuosi
26024	P Pumppu Sijainti: ivkh2 IV-konehuone	Pumpun laakereiden kunto tarkastetaan äänen perusteella	Viikkokierroksen yhteydessä

	pohjakerros Käyttötarkoitus: LIK 2 Malli: Kolmeks AKN 65/6N Neste: vesi Tuotto: dm ³ /s: 16 Juoksupyörä, halkaisija mm: 140 Nimellisteho kW: 0,37	Jos laakereiden äänen perusteella arvioidaan laakereiden kunto huonoksi, tilataan pumpulle huoltokorjaus	Tarvittaessa
		Pumpun tiivisteiden vedenpitävyys tarkastetaan silmämääräisesti	Viikkokierroksen yhteydessä
		Jos tiivisteet vuotavat, tilataan pumpulle huoltokorjaus	Tarvittaessa
26025	FV Moottoriventtiili Sijainti: ivkh2 IV-konehuone pohjakerros Käyttötarkoitus: LIK 2 lämmityspatteri Malli: Honeywell Tyyppi: 2-tieventtiili Neste: vesi Nimelliskoko DN: 80 kv-arvo: 40	Säätöventtiilin toiminta tarkastetaan silmämääräisesti esim. asetusarvoa muuttamalla. Säädettävän suureen lämpötila tarkastetaan	2 krt / vuosi
		Venttiilin karan tiiveys tarkastetaan, puhdistetaan ja voidellaan	2 krt / vuosi
26026	TF Tuloilmapuhallin Sijainti: ivkh2 IV-konehuone pohjakerros Käyttötarkoitus: Pohjakerros Malli: Aerator Puhallintyyppi: Keskipakopuhallin Hankintapäivämäärä: 1967	Puhaltimen moottorin toimivuus tarkastetaan äänen perusteella	Viikkokierroksen yhteydessä
		Puhaltimien liittimien ja tärinänvaimentajien kunto tarkastetaan äänen perusteella	Viikkokierroksen yhteydessä
		Kiilahihnojen kunto ja kireys tarkastetaan	2 krt / vuosi
		Puhallin huolletaan laitekohtaisten huolto-ohjeiden mukaisesti	2 krt / vuosi
26027	PF Poistoilmapuhallin Sijainti: ivkh3 Konehuone mainosvaraston lähellä 3 krs. Käyttötarkoitus: Pohjakerros varastot Malli: Aerator Puhallintyyppi: keskipakopuhallin Hankintapäivämäärä: 1967	Puhaltimen moottorin toimivuus tarkastetaan äänen perusteella	Viikkokierroksen yhteydessä
		Puhaltimien liittimien ja tärinänvaimentajien kunto tarkastetaan äänen perusteella	Viikkokierroksen yhteydessä
		Kiilahihnojen kunto ja kireys tarkastetaan	2 krt / vuosi
		Puhallin huolletaan laitekohtaisten huolto-ohjeiden mukaisesti	2 krt / vuosi
2604	Järjestelmäkokonaisuus	Ilmanvaihtojärjestelmä	Keittiö
	Laitteet	Tehtäväkuvaus	Toimitusaika / -taajuus
26041	FZ Moottoripelti Sijainti: ivkhkeit IV-konehuone keittiön vieressä pohjakerros Käyttötarkoitus: ulkoilmapelti Hankintapäivämäärä: 1967	Tiivis sulkeutuminen tarkastetaan ja riittävä avautuminen	2 krt / vuosi
		Moottorin toimivuus tarkastetaan	2 krt / vuosi
		Pellin akseli ja vivuston laakerit puhdistetaan ja voidellaan	2 krt / vuosi
		Säleet puhdistetaan	2 krt / vuosi

26042	S Suodatin Sijainti: ivkkeit IV- konehuone keittiön vieressä pohjakerros Käyttötarkoitus: tuloilman suodatus Malli: tasosuodatin Suodatinluokka EU: 3 Suodatinosan pituus mm: 20 Suodatinkenno 1, leveys/korkeus mm: 400x500 Suodatinkenno 1, lukumäärä kpl: 3	Suodattimet vaihdetaan	2 krt / vuosi
26043	LP Lämmityspatteri Sijainti: ivkkeit IV- konehuone keittiön vieressä pohjakerros Käyttötarkoitus: tuloilman lämmitys Neste: vesi Hankintapäivämäärä: 1967	Lämmityspatterin kunto tarkastetaan silmämääräisesti	2 krt / vuosi
		Automaatiikan toimivuus testataan kokeilemalla	2 krt / vuosi
		Lämmityspatterit puhdistetaan	2 krt / vuosi
26044	P Pumppu Sijainti: ivkkeit IV- konehuone keittiön vieressä pohjakerros Käyttötarkoitus: Lämmityspatteri LIK 4 Malli: Kolmeks ASH 32 Neste: vesi Nostokorkeus kPa: 11 Juoksupyörä, halkaisija mm: 95 Nimellisteho kW: 0,03	Pumpun laakereiden kunto tarkastetaan äänen perusteella	Viikkokierrok- sen yhteydessä
		Jos laakereiden äänen perusteella arvioidaan laakereiden kunto huonoksi, tilataan pumpulle huoltokorjaus	Tarvittaessa
		Pumpun tiivisteiden vedenpitävyys tarkastetaan silmämääräisesti	Viikkokierrok- sen yhteydessä
		Jos tiivisteet vuotavat, tilataan pumpulle huoltokorjaus	Tarvittaessa
26045	FV Moottoriventtiili Sijainti: ivkkeit IV- konehuone keittiön vieressä pohjakerros Käyttötarkoitus: LIK 4 lämmityspatteri Malli: Honeywell Tyyppi: 2-tieventiili Neste: vesi Kv-arvo: 8,5 Hankintapäivämäärä: 1993	Säätöventtiilin toiminta tarkastetaan silmämääräisesti esim. asetusarvoa muuttamalla. Säädettävän suureen lämpötila tarkastetaan	2 krt / vuosi
		Venttiilin karan tiiveys tarkastetaan, puhdistetaan ja voidellaan	2 krt / vuosi
26046	TF Tuloilmapuhallin Sijainti: ivkkeit IV- konehuone keittiön vieressä pohjakerros Käyttötarkoitus: Keittiö	Puhaltimen moottorin toimivuus tarkastetaan äänen perusteella	Viikkokierrok- sen yhteydessä
		Puhaltimien liittimien ja tärinänvaimentajien kunto tarkastetaan äänen perusteella	Viikkokierrok- sen yhteydessä

	Malli: Aerator Puhallintyyppi: Keskikapupuhallin Hankintapäivämäärä: 1967	Kiilahihnojen kunto ja kireys tarkastetaan	2 krt / vuosi
		Puhallin huolletaan laitekohtaisten huolto-ohjeiden mukaisesti	2 krt / vuosi
26047	PF Poistoilmapuhallin Sijainti: vesikatto Käyttötarkoitus: keittiö Malli: Aerator Puhallintyyppi: huippumuri Hankintapäivämäärä: 1967 Vakioilmavirtajärjestelmä paineilmatoimiset säätölaitteet (Honeywell)	Puhaltimen moottorin toimivuus tarkastetaan äänen perusteella	Viikkokierroksen yhteydessä
		Puhaltimien liittimien ja tärinänvaimentajien kunto tarkastetaan äänen perusteella	Viikkokierroksen yhteydessä
		Kiilahihnojen kunto ja kireys tarkastetaan	2 krt / vuosi
		Puhallin huolletaan laitekohtaisten huolto-ohjeiden mukaisesti	2 krt / vuosi
2605	Järjestelmäkokonaisuus	Ilmanvaihtojärjestelmä	Sosiaalitulat
	Laitteet	Tehtäväkuvaus	Toimitusaika / -taajuus
26051	S Suodatin Sijainti: ivkh4 IV-konehuone 1 krs Käyttötarkoitus: tuloilman suodatus, yhteinen LIK 6:n kanssa Malli: tasosuodatin, suodatinmatto Suodatinluokka EU: 3	Suodattimet vaihdetaan	2 krt / vuosi
26052	FZ Moottoripelti Sijainti: ivkh4 IV-konehuone 1 krs Käyttötarkoitus: ulkoilmapelti Hankintapäivämäärä: 1967	Tiivis sulkeutuminen tarkastetaan ja riittävä avautuminen	2 krt / vuosi
		Moottorin toimivuus tarkastetaan	2 krt / vuosi
		Pellin akseli ja vivuston laakerit puhdistetaan ja voidellaan	2 krt / vuosi
		Säleet puhdistetaan	2 krt / vuosi
26053	LP Lämmityspatteri Sijainti: ivkh4 IV-konehuone 1 krs Käyttötarkoitus: tuloilman lämmitys Neste: vesi Hankintapäivämäärä: 1967	Lämmityspatterin kunto tarkastetaan silmämääräisesti	2 krt / vuosi
		Automaatiikan toimivuus testataan kokeilemalla	2 krt / vuosi
		Lämmityspatterit puhdistetaan	2 krt / vuosi
26054	P Pumppu Sijainti: ivkh4 IV-konehuone 1 krs Käyttötarkoitus: LIK 5 Malli: Kolmeks AH 25 Neste: vesi Juoksupyörä, halkaisija mm: 60	Pumpun laakereiden kunto tarkastetaan äänen perusteella	Viikkokierroksen yhteydessä
		Jos laakereiden äänen perusteella arvioidaan laakereiden kunto huonoksi, tilataan pumpulle huoltokorjaus	Tarvittaessa
		Pumpun tiivisteiden vedenpitävyys tarkastetaan silmämääräisesti	Viikkokierroksen yhteydessä

	Nimellisteho kW: 0,02	Jos tiivisteet vuotavat, tilataan pumpulle huoltokorjaus	Tarvittaessa
26055	FV Moottoriventtiili Sijainti: ivkh4 IV-konehuone 1 krs Käyttötarkoitus: LIK 5 lämmityspatteri Malli: Honeywell Tyyppi: 2-tieventtiili Neste: vesi Kv-arvo: 3,4	Säätöventtiilin toiminta tarkastetaan silmämääräisesti esim. asetusarvoa muuttamalla. Säädettävän suureen lämpötila tarkastetaan	2 krt / vuosi
		Venttiilin karan tiiveys tarkastetaan, puhdistetaan ja voidellaan	2 krt / vuosi
26056	TF Tuloilmapuhallin Sijainti: ivkh4 IV-konehuone 1 krs Käyttötarkoitus: Sosiaalitulat Malli: Aerator Puhallintyyppi: Keskipakopuhallin Hankintapäivämäärä: 1967	Puhaltimen moottorin toimivuus tarkastetaan äänen perusteella	Viikkokierroksen yhteydessä
		Puhaltimien liittimien ja tärinänvaimentajien kunto tarkastetaan äänen perusteella	Viikkokierroksen yhteydessä
		Kiilahihnojen kunto ja kireys tarkastetaan	2 krt / vuosi
		Puhallin huolletaan laitekohtaisten huolto-ohjeiden mukaisesti	2 krt / vuosi
26057	PF Poistoilmapuhallin Sijainti: ivkh3krs poistoilmakonehuone 3 krs Käyttötarkoitus: sosiaalitulat Malli: Aerator Puhallintyyppi: keskipakopuhallin Hankintapäivämäärä: 1967 vakioilmavirtajärjestelmä paineilmatoimiset säätölaitteet (Honeywell)	Puhaltimen moottorin toimivuus tarkastetaan äänen perusteella	Viikkokierroksen yhteydessä
		Puhaltimien liittimien ja tärinänvaimentajien kunto tarkastetaan äänen perusteella	Viikkokierroksen yhteydessä
		Kiilahihnojen kunto ja kireys tarkastetaan	2 krt / vuosi
		Puhallin huolletaan laitekohtaisten huolto-ohjeiden mukaisesti	2 krt / vuosi
2606	Järjestelmäkokonaisuus	Ilmanvaihtojärjestelmä	Toimistot
	Laitteet	Tehtäväkuvaus	Toimitusaika / -taajuus
26061	FZ Moottoripelti Sijainti: ivkh4 IV-konehuone 1 krs Käyttötarkoitus: ulkoilmapelti Hankintapäivämäärä: 1967	Tiivis sulkeutuminen tarkastetaan ja riittävä avautuminen	2 krt / vuosi
		Moottorin toimivuus tarkastetaan	2 krt / vuosi
		Pellin akseli ja vivuston laakerit puhdistetaan ja voidellaan	2 krt / vuosi
		Säleet puhdistetaan	2 krt / vuosi
26062	LP Lämmityspatteri Sijainti: ivkh4 IV-konehuone 1 krs Käyttötarkoitus: tuloilman lämmitys Neste: vesi Hankintapäivämäärä: 1967	Lämmityspatterin kunto tarkastetaan silmämääräisesti	2 krt / vuosi
		Automatiikan toimivuus testataan kokeilemalla	2 krt / vuosi
		Lämmityspatterit pudistetaan	2 krt / vuosi

26063	P Pumppu Sijainti: ivkh4 IV-konehuone 1 krs Käyttötarkoitus: LIK 6 Malli: Kolmeks ASH 32x Neste: vesi Tuotto: dm ³ /s: 1 Nostokorkeus kPa: 11 Nimellisteho kW: 0,03 Hankintapäivämäärä: 1982	Pumpun laakereiden kunto tarkastetaan äänen perusteella	Viikkokierroksen yhteydessä
		Jos laakereiden äänen perusteella arvioidaan laakereiden kunto huonoksi, tilataan pumpulle huoltokorjaus	Tarvittaessa
		Pumpun tiivisteiden vedenpitävyys tarkastetaan silmämääräisesti	Viikkokierroksen yhteydessä
		Jos tiivisteet vuotavat, tilataan pumpulle huoltokorjaus	Tarvittaessa
26064	FV Moottoriventtiili Sijainti: ivkh4 IV-konehuone 1 krs Käyttötarkoitus: LIK 6 lämmityspatteri Malli: Honeywell Tyyppi: 2-tieventtiili Neste: vesi Kv-arvo: 5,4	Säätöventtiilin toiminta tarkastetaan silmämääräisesti esim. asetusarvoa muuttamalla. Säädettävän suureen lämpötila tarkastetaan	2 krt / vuosi
		Venttiilin karan tiiveys tarkastetaan, puhdistetaan ja voidellaan	2 krt / vuosi
26065	TF Tuloilmapuhallin Sijainti: ivkh4 IV-konehuone 1 krs Käyttötarkoitus: Konttorit Malli: Aerator Puhallintyyppi: Keskipakopuhallin Hankintapäivämäärä: 1967	Puhaltimen moottorin toimivuus tarkastetaan äänen perusteella	Viikkokierroksen yhteydessä
		Puhaltimien liittimien ja tärinänvaimentajien kunto tarkastetaan äänen perusteella	Viikkokierroksen yhteydessä
		Kiilahihnojen kunto ja kireys tarkastetaan	2 krt / vuosi
		Puhallin huolletaan laitekohtaisten huolto-ohjeiden mukaisesti	2 krt / vuosi
26066	PF Poistoilmapuhallin Sijainti: ivkh3krs poistoilmakonehuone 3 krs Käyttötarkoitus: konttorit Malli: Aerator Puhallintyyppi: keskipakopuhallin Hankintapäivämäärä: 1967 vakioilmavirtajärjestelmä paineilmatoimiset säätölaitteet (Honeywell) suutinkonvektori-järjestelmä	Puhaltimen moottorin toimivuus tarkastetaan äänen perusteella	Viikkokierroksen yhteydessä
		Puhaltimien liittimien ja tärinänvaimentajien kunto tarkastetaan äänen perusteella	Viikkokierroksen yhteydessä
		Kiilahihnojen kunto ja kireys tarkastetaan	2 krt / vuosi
		Puhallin huolletaan laitekohtaisten huolto-ohjeiden mukaisesti	2 krt / vuosi

2	Hoitokokonaisuus	HOITO JA HUOLTO	
27	Järjestelmäkokonaisuus	0,4 kV jakelujärjestelmä	
	Laitteet	Tehtäväkuvaus	Toimitusaika / -taajuus
271	JK LVI Sijainti: LVI-tekniset tilat Nimellisvirta A: 63...125 Rakenne: peltikotelokeskus Syöttävä keskus: pääkeskus Jakelujärjestelmä: 4-johdinjärjestelmä Käyttöönottopäivämäärä: 1967	Havaitut viat kirjataan huoltokirjaan ja ilmoitetaan tilaajalle	Viikkokierroksen yhteydessä
272	JK Valo- ja pistorasiat Sijainti: koko kiinteistö Nimellisvirta A: 63...250 Nimellisjännite V: 380 Rakenne: peltikotelokeskus Syöttävä keskus: pääkeskus Jakelujärjestelmä: 4-johdinjärjestelmä Käyttöönottopäivämäärä: 1967...1992	Havaitut viat kirjataan huoltokirjaan ja ilmoitetaan tilaajalle	Viikkokierroksen yhteydessä
		Palaneet sulakkeet vaihdetaan	Tarvittaessa
273	PK Pääkeskus Sijainti: 3. kerros Nimellisvirta A: 1250 Nimellisjännite V: 380 Rakenne: peltikotelokeskus Syöttävä keskus: pääkeskus Jakelujärjestelmä: 4-johdinjärjestelmä Käyttöönottopäivämäärä: 1967	Havaitut viat kirjataan huoltokirjaan ja ilmoitetaan tilaajalle	Viikkokierroksen yhteydessä
274	Valaisimet Yhteistiloissa	Rikkoontuneet valaisimet korjataan tai niiden tilalle hankitaan uudet	Tarvittaessa
		Valaisimissa ei ole valaistustehoja heikentävää likaa	Viikkokierroksen yhteydessä
		Ilmoitus vioista, joita huoltomies ei voi korjata	Viikkokierroksen yhteydessä
275	Valaisimet Käyttäjien tiloissa	Käyttäjien tilojen valaisinten korjaukset (Ei lamppujen vaihto)	Viikkokierroksen yhteydessä
		Ilmoitus vioista, joita huoltomies ei voi korjata	Käyttäjien pyynnöstä
28	Järjestelmäkokonaisuus	Erityisjärjestelmät	
	Laitteet	Tehtäväkuvaus	Toimitusaika / -taajuus
281	Paloilmoitusjärjestelmä	Järjestelmän toimivuus testataan	1 krt / kuukausi
		Tilaajalle ilmoitetaan havaituista vioista	1 krt / kuukausi

282	LVI –hälytysjärjestelmä LHK Hälytyskesk LVI Valmistaja: RILKE Nimellisjännite V: 24 Sijainti: 2. krs LJ-huone Silmukoiden lukumäärä kpl: 40, käytössä 26	Järjestelmän toimivuus testataan	1 krt / kuukausi
		Tilaajalle ilmoitetaan havaituista vioista	1 krt / kuukausi

3	Hoitokokonaisuus	ULKOALUEIDEN HOITO	
31	Tuoteryhmä	Ulkoalueiden rakenteiden ja varusteiden hoito	
	Tuote	Tuotekuvaus	Toimitusaika / -taajuus
311	Ulkovalaistus Numerovalot 2 kpl Sisäänkäyntien valaisimet 5 kpl Katolla olevat pihavalaisimet 4 kpl	Palaneet lamput ja rikkiäiset valaisinkuvut vaihdetaan	Viikkokierroksen yhteydessä
		Sähkömiestä vaativista korjauksista ilmoitetaan tilaajalle	Viikkokierroksen yhteydessä
312	Pihakalusteet ja –varusteet Aita Portit Lipputanko	Pihakalusteet ja –varusteet toimivat asianmukaisesti eikä niissä ole silmin havaittavia vaurioita	Viikkokierroksen yhteydessä
		Havaitut vauriot kirjataan huoltopäiväkirjaan	Välittömästi vikahavainnon jälkeen
		Korjausta vaativat vauriot ilmoitetaan tilaajalle	Välittömästi vikahavainnon jälkeen
313	Alueen pintarakenteet Asfalttialue Tukimuurit	Havaitut vauriot kirjataan huoltopäiväkirjaan	Viikkokierroksen yhteydessä
		Korjausta vaativista vaurioista ilmoitetaan tilaajalle	Viikkokierroksen yhteydessä
		Rikkakasvit poistetaan asfaltin ja rakennuksen seinien välisestä raosta	Viikkokierroksen yhteydessä

3	Hoitokokonaisuus	ULKOALUEIDEN HOITO	
32	Tuoteryhmä	Puhtaanapito	
	Tuote	Tuotekuvaus	Toimitusaika / -taajuus
321	Ylläpitosiivous	Kiinteistön puhdistusvastuulla olevilla alueilla ei ole luonnonroskia, kulttuuriroskia tai häiritseviä tahroja (ulosteet jne.)	2 krt / viikko
322	Kevätsiivous	Päällystealueilla ei ole hiekoitushiekkaa tai roskia	1 krt keväällä
		Asfalttialueet pestään	1 krt keväällä
		Kasvialueilla ei ole luonnonroskia tai kulttuuriroskia	1 krt keväällä
323	Syyssiivous	Alueella ei ole luonnonroskia tai kulttuuriroskia.	1 krt syksyllä
		Syksyllä lehtien lähdon aikaan lehdet poistetaan syyssiivouksen yhteydessä	1 krt syksyllä
324	Jätteiden keruupiste 1 kpl	Jätteiden keruupisteessä ei ole jätteitä maassa	2 krt / viikko
325	Sadevesikaivot 14 kpl	Sadevesikaivossa ei ole sen toimintaa häiritsevää roskaa ja se toimii moitteettomasti	Kevät- ja syyssiivouksen yhteydessä
326	Pintavesikourut	Pintavesikourussa ei ole sen toimintaa häiritsevää roskaa ja sadevedet poistuvat moitteettomasti	2 krt / viikko

3	Hoitokokonaisuus	ULKOALUEIDEN HOITO	
33	Tuoteryhmä	Kasvityöt	
	Tuote	Tuotekuvaus	
331	Nurmialue Ks. asemapiirros	Tasainen nurmialue, joka on 3-7 cm pituinen leikkauksen jälkeen	
		Leikkauksen jälkeen alueella ei ole näkyvää leikkuujätettä	
		Leikkauksen jälkeen nurmikasvuston reunoilla ei ole leikkaamatonta nurmea	
332	Pensaat Ks. asemapiirros	Kiinteistöllä sijaitsevat pensaat ovat elinvoimaiset eikä niissä ole silmiinpistäviä kuivuudesta johtuvia vaurioita	
		Pensaissa ei ole kasvitauteja tai tuholaisia	
		Pensaat leikataan kasvikohtaisten hoito-ohjeiden mukaisesti	
333	Rikkaruohottomuus	Kulkualueilla ei ole silmiinpistäviä rikkaruohoja	

3	Hoitokokonaisuus	ULKOALUEIDEN HOITO	
34	Tuoteryhmä	Lumityöt	
	Tuote	Tuotekuvaus	Toimitusaika / -taajuus
341	Ulko-ovien edustat ja portaat Ulko-ovia 6 kpl Portaita 2 kpl	Kiinteistön käyttöaikoina ulko-ovien edustalla ja portailta ei ole loska-, lumi- tai jääkerrosta	Arkisin 7.30 ja viikonloppuisin 10.00. Lumisateen jälkeen tai jos lumikerros ylittää 2 cm kiinteistön käyttöaikoina
		Ulko-ovien edustat ja portaat eivät ole liukkaat	
		Alueelle on levitetty lumi- tai jääkerroksen päälle tasaisesti sepeliä (raekoko 3-6 mm) 60-150 g/m ²	
342	Katualueet ja muut kulkureitit	Irtolumikerros ei ole 4 cm paksumpi	Arkisin 7.30 ja viikonloppuisin 10.00. Lumisateen jälkeen tai jos lumikerros ylittää 4 cm kiinteistön käyttöaikoina
		Loskakerros on alle 2 cm	
		Kulkureitit eivät ole liukkaat	
		Alueelle on levitetty lumi- tai jääkerroksen päälle tasaisesti sepeliä (raekoko 3-6 mm) 60-150 g/m ²	
343	Paikoitusalueet	Irtolumikerros ei ole 4 cm paksumpi	Arkisin 7.30 ja viikonloppuisin 10.00. Lumisateen jälkeen tai jos lumikerros ylittää 4 cm kiinteistön käyttöaikoina
		Loskakerros on alle 2 cm	
		Paikoitusalue ei ole liukas	
		Alueelle on levitetty lumi- tai jääkerroksen päälle tasaisesti sepeliä (raekoko 3-6 mm) 60-150 g/m ²	
344	Lumen kasaus	Lumet kasataan pihapiirrossa esitetyille lumenkasauspaikoille	Lumitöiden yhteydessä
345	Lumen poiskuljetuksen tilaus	Lumen poiskuljetus tilataan, kun lumenkasausalueille ei enää mahdu lisälunta	Tarvittaessa
346	Veden poisto Sadevesikaivot 14 kpl	Lumien sulamisvedet poistuvat esteettömästi sadevesikaivoihin	Viikkokierroksen yhteydessä
347	Kattolumivaarasta ilmoittaminen	Ilmoitus tilaajalle, mikäli räystäällä on lumilippoja tai alueella liikkuvilla ihmisille vaaraa aiheuttavia jääpuikkoja	Tarvittaessa
		Varoituspukit on asennettava oikein	Tarvittaessa

Liite 5 Kiinteistönhoidon tavoitetason kuvaus

KIINTEISTÖNHOIDON TAVOITETASON KUVAUS			
ENERGIAN JA VEDEN KULUTUS			
Mittauksen kohde	Mittari	Tavoitearvo	Yksikkö
Kiinteistösähkö	kulutus		kWh/kk
Lämpöenergia	normeerattu kulutus		MWh/kk
Veden käyttö	kulutus		m ³ /kk
KÄYTTÄJÄTYTYVÄISYYS			
Mittauksen kohde	Mittari	Tavoitearvo	Yksikkö
Reklamaatiot	määrä / kuukausi	5	kpl/kk
Kokonaiskäyttäjättyytyväisyys	käyttäjättyytyväisyyskysely	90	%
Ulkoalueiden hoito	käyttäjättyytyväisyyskysely	90	%
Siivous	käyttäjättyytyväisyyskysely	90	%
TILOJEN JA ALUEIDEN OLOSUHTEET			
Mittauksen kohde	Mittari	Tavoitearvo	Yksikkö
Sisäilmasto	laatuprosentti	85	%
Tilojen puhtaus	laatuprosentti	90	%
Kasvityöt	laatuprosentti	75	%
Ulkoalueiden puhtaanapito	laatuprosentti	75	%
Lumityöt	laatuprosentti	90	%
Tilojen kunto	laatuprosentti	75	%
VASTEAJAT			
Mittauksen kohde	Mittari	Tavoitearvo	Yksikkö
Hälytysten vasteajat työaikana	Huoltomiehen saapumisen kesto	1	h
Hälytysten vasteajat työajan ulkopuolella	Huoltomiehen saapumisen kesto	3	h
Reklamaatioiden vasteajat	Reklamaation syyn korjaamisen kesto	24	h
YMPÄRISTÖASIAT			
Mittauksen kohde	Mittari	Tavoitearvo	Yksikkö
Kierrätettävän jätteen osuus	Jätteen määrä		kg

Liite 6 Tarjouslomake

TARJOUS		
Tarjouspyyntöasiakirjojen mukaisesti. Hinnat sisältävät vastuurajaliitteissä mainitut materiaalit. Hinnat annettu ilman arvonlisäveroa. Käyttäjät voivat tilata samoilla hinnoilla lisätöitä ja yksikköhinnoilla korvattavia töitä		
KOY TOIMITILA		
Kiinteän korvauksen tarjoushinta		mk/kk
Tarjoushinnan erittely ja ajankäyttöarvio		
Tukipalvelut	mk/kk	h/kk
Hoito ja huolto	mk/kk	h/kk
Puhtaanapito	mk/kk	h/kk
Kasvityöt	mk/kk	h/kk
Lumityöt	mk/kk	h/kk
Yksikköhinnoilla korvattavat työt		
Liputus		mk/kerta
Työajan ulkopuoliset hälytyskäynnit		mk/kerta
LISÄTÖIDEN TUNTIVELOITUSHINNAT		
Lisätöiden tuntiveloitushinnat kaikkine kuluineen (voi liittää mukaan oman yksikköhintaluettelon)		
Hoidossa ja huollossa		mk/h
Puhtaanapidossa		mk/h
Kasvitöissä		mk/h
Lumitöissä		mk/h
Konetöissä erittelyn mukaisesti:		
1.		mk/h
2.		mk/h
Yritys		
Paikka ja aika		
Allekirjoitus		Puhelin
Nimen selvennys		

Liite 7 Hintavertailutaulukko

YRITYS		Tukipalvelut		Hoito ja huolto		Puhtaanapito		Kasvityöt		Lumityöt		Summa	h/kk	mk/h	Tuntihinta	
		mk/kk	h/kk	mk/kk	h/kk	mk/kk	h/kk	mk/kk	h/kk	mk/kk	h/vrk				mk/h	
Hoitoyritys A		640	4,2	1650	11,7	2480	17,7	1000	6,2	2169	15,4	7939	55	144	1,84	puuttuu
Hoitoyritys B		400	4	3950	30,5	3352	30,5	798	18	2200	26	10700	109	98,2	3,63	150
Hoitoyritys C		900	12	3570	28,5	3391	19	870	5,8	1569	7,4	10300	73	142	2,42	140
Hoitoyritys D		600	2,2	5760	35,5	2060	17,2	450	2,2	1500	7	10370	64	162	2,14	133
Hoitoyritys E		2460	15	4670	32	3650	25	525	4	1390	7	12695	83	153	2,77	125
Hoitoyritys F		Ei tarjonnut														
Hoitoyritys G		Ei tarjonnut														

OY YRITYS AB

TARJOUSHINTAVERTAILU

16.10.2001

KIINTEISTÖ OY

Liite 8 Tarjousvertailutaulukko

KIINTEISTÖNHOIDON VERTAILUTAULUKKO 16.10.2000		Oy Yritys Ab Kiinteistö Oy									
		Hoitoyritys A		Hoitoyritys B		Hoitoyritys C		Hoitoyritys D		Hoitoyritys E	
Laatukriteerit	Paino %	Pisteet 0-10	Paino pist.	Pisteet 0-10	Paino pist.	Pisteet 0-10	Paino pist.	Pisteet 0-10	Paino pist.	Pisteet 0-10	Paino pist.
Hoito-organisaatio:	40										
Työnjohto	10	8	0,8	7	0,7	6	0,6	10	1	9	0,9
Työntekijät	20	7	1,4	7	1,4	9	1,8	8	1,6	10	2
Tekniset resurssit	10	8	0,8	7	0,7	7	0,7	10	1	9	0,9
Kuvas työsuuruksesta:	30										
Päivystys	10	10	1	7	0,7	8	0,8	9	0,9	7	0,7
Laadunvarmistusmenettely	10	10	1	6	0,6	9	0,9	7	0,7	8	0,8
Kehittäminen	10	10	1	7	0,7	8	0,8	7	0,7	9	0,9
Kokonaiskustannukset:	30										
Tarjoushinta	25	9	2,25	10	2,5	8	2	7	1,75	6	1,5
Yksikköhinnat	5	9	0,45	6	0,3	7	0,35	8	0,4	10	0,5
Yhteensä			8,7		7,6		7,95		8,05		8,2
Sijoitus			1		5		4		3		2
					Hylätty				Hylätty		

Liite 9 Sisäilmaston laadunmittauslomake

SISÄILMAMITTAUSTEN RAPORTOINTILOMAKE													
Mittattava kiinteistö: Kiinteistö Oy Toimitila													
Mittausten suoritusaikakohta: 5.6.2000 klo 14:30													
Mittausten suorittajat: Isännöitsijä Matti Meikalainen ja Palvelupäällikkö Tiina Tomera													
Tilan koodi	Tila	Sisäilma- luokka	Lämpötila	Yksikkö	Virhepisteet	Ilman nopeus	Yksikkö	Virhepisteet	CO2 -pitoisuus	Yksikkö	Virhepisteet	Arvo	Yksikkö
A0100	Ravintolasali	S2	+23	°C	0	0,25	m/s	1	560	mg/m³	0	21 - 23	°C
A0101	Odotustila	S2	+24	°C	0	0,15	m/s	0	750	mg/m³	0	22 - 27	°C
A0102	Luokkahuone	S2	+27	°C	0	0,17	m/s	0	660	mg/m³	0	<0,17	m/s
A0103	Luokkahuone	S2	+27,5	°C	1	0,21	m/s	1	1010	mg/m³	1	<0,25	m/s
A0104	Luokkahuone	S2	+25	°C	0	0,10	m/s	0	960	mg/m³	0	<1,250	mg/m³
A0105	Luokkahuone	S2	+24	°C	0	0,05	m/s	0	870	mg/m³	0		
A1100	Toimistohuone	S2	+22	°C	1	0,24	m/s	0	510	mg/m³	0		
A1101	Toimistohuone	S2	+22,5	°C	0	0,14	m/s	0	1050	mg/m³	1		
A1102	Toimistohuone	S2	+22	°C	0	0,19	m/s	0	770	mg/m³	0		
A1103	Kokoushuone	S2	+28	°C	1	0,09	m/s	0	920	mg/m³	0		
A1104	Kokoushuone	S2	+25,5	°C	0	0,01	m/s	0	960	mg/m³	0		
A2100	Avokonttori	S2	+24,5	°C	0	0,05	m/s	0	760	mg/m³	0		
A2101	Toimistohuone	S2	+23	°C	0	0,11	m/s	0	910	mg/m³	0		
A2102	Toimistohuone	S2	+22,5	°C	0	0,13	m/s	0	940	mg/m³	0		
A2103	Kuntosal	S2	+21,5	°C	1	0,18	m/s	0	860	mg/m³	0		
A2104	Pukutila	S2	+23	°C	0	0,21	m/s	1	670	mg/m³	0		
Laatuvirheiden yhteismäärä										3	2		
Laatuvirheet: 9 kpl													
Mittausten määrä: 48 kpl													
Sisäilmasto-olosuhteiden laatuprosentti:										81,25 %			
Matti Meikalainen													
Isännöitsijä													
Isännöitsijätoimisto Taloisännöinti Oy													
Tiina Tomera													
Palvelupäällikkö													
Kiinteistönhoitoliike Tehopalvelu Oy													

Liite 10 Energiansäästön palkkiomalli

ENERGIANSÄÄSTÖN PALKKIOMALLI										
Kiinteistön lämpöenergian ominaiskulutus on 29,7 kWh/r-m ³ /a										
Lämpöenergian kulutus MWh										
Aikaväli (3 kk)	Toteutunut (MWh)	Normeerattu (MWh)	Käytöstä johtuvat korjaukset (MWh)	Tavoitteeseen verrattava kulutus (MWh)	Tavoite (MWh)	Erotus (MWh)	Energianhinta (mk/MWh)	Säästö (mk)	Palkio/hyvitys (30%*säästö)	
1-4 / 2000	576,5	691,2	-48,3	642,9	670	27,1	129,80	3517,58	1055,274	
5-7 / 2000	352,4	403,3	-27,1	376,2	340	-36,2	66,80	-2418,16	-725,448	
8-9 / 2000	295,3	333,6	-9,4	324,2	340	15,8	66,80	1055,44	316,632	
10-12 / 2000	612,9	631,9	-11,2	620,7	670	49,3	138,40	6823,12	2046,936	
1-3 / 2001	621,1	640,2	-16,7	623,5	620	-3,5	146,40	-512,4	-153,72	
Sähköenergian kulutus KWh										
Aikaväli (3 kk)	Toteutunut (KWh)	Käytöstä johtuvat korjaukset (KWh)	Tavoitteeseen verrattava kulutus (KWh)	Tavoite (KWh)	Erotus (KWh)	Energianhinta (mk/KWh)	Säästö (mk)	Palkio/hyvitys (30%*säästö)		
10-2 / 99-00	45,7	-2,1	43,6	50	6,4	244	1561,6	468,48		
3-6 / 2000	21,2	-1,1	20,1	30	9,9	194	1920,6	576,18		
7-10 / 2000	24,6	-0,5	24,1	30	5,9	194	1144,6	343,38		
10-2 / 00-01	55,5	-1,4	54,1	50	-4,1	244	-1000,4	-300,12		

Liite 11 Kasvitöiden laadunmittauslomake

KASVITÖIDEN LAADUNMITTAUKSEN RAPORTOINTILOMAKE			
Mitattava kiinteistö: Kiinteistö Oy Toimitila			
Mittausten suoritusajankohta: 5.6.2000 klo 14:30			
Mittausten suorittajat: Isännöitsijä Matti Meikäläinen ja Palvelupäällikkö Tiina Tomera			
NURMIKKO			
Mittattava ominaisuus	Laatukriteeri	Mittaustulos	Virhepisteet
Nurmikon pituus	5-10 cm	15 cm	1
Nurmikon tasaisuus	Nurmikko on kokonaan viimeistely	ei	1
Nurmikon väri	Ei havaittavaa keltaisuutta	ei	0
Kasvitaudit	Ei havaittavia kasvitauteja	ei	0
Tuholaiset	Ei havaittavia tuholaisia	ei	0
Leikkuujätteen määrä	Ei havaittavaa leikkuujätettä	ei	0
PUUT			
Leikattavien puiden muoto	Puu on leikattu oikeaan muotoon	ei	1
Leikattujen puiden kasvuston pituus	10 cm	6 cm	0
Puiden väri	Ei havaittavaa keltaisuutta	ei	0
Tukien kunto	Tuet ehjät ja tukevat kasveja	on	0
Kasvitaudit	Ei havaittavia kasvitauteja	ei	0
Tuholaiset	Ei havaittavia tuholaisia	ei	0
PENSAAT			
Leikattavien pensaiden muoto	Pensas on leikattu oikeaan muotoon	on	0
Leikattujen pensaiden kasvuston pituus	5 cm	3 cm	0
Pensaiden väri	Ei havaittavaa keltaisuutta	ei	0
Tukien kunto	Tuet ehjät ja tukevat kasveja	on	0
Kasvitaudit	Ei havaittavia kasvitauteja	ei	0
Tuholaiset	Ei havaittavia tuholaisia	on	1
Pensaiden määrä	Kuolleita tai hävitettyjä pensaita alueella	ei	0
Laatuvirheiden yhteismäärä			4
Laatuvirheet: 4 kpl			
Mittausten määrä: 18 kpl			
Kasvitöiden laatuprosentti:		<u>77,80 %</u>	
Matti Meikäläinen		Tiina Tomera	
Isännöitsijä		Palvelupäällikkö	
Isännöitsijätoimisto Taloisännöinti Oy		Kiinteistönhoitoliike Tehopalvelu Oy	

TEKNILLISEN KORKEAKOULUN RAKENTAMISTALOUDEN LABORATORION RAPORTTEJA:

- TKK-RTA-R198 Puhto, J., Tiainen, A.,
Kiinteistönhoitopalvelujen hankintaprosessin kehittäminen, 2001.
- TKK-RTA-R197 Tuomela, A., Ventovuori, T., Puhto, J.,
Toimitilajohtamispalvelujen kehittyminen Pohjois-Euroopassa, 2001.
- TKK-RTA-R196 Heinimäki, S., Puhto, J.,
Kiinteistöjohtamispalvelujen kehittämistarpeet Suomessa, 2001.
- TKK-RTA-R195 Saari, A., Tuomela, S.,
Asuintalon sähkö-, tieto-, ja hissijärjestelmien ympäristökuormitus, 2001.
- TKK-RTA-R194 Vaahterus, T., Saari, A.,
Jäähallirakennuksen aiheuttamat ympäristökuormitukset, 2001.
- TKK-RTA-R193 Oyegoke, A.,
Classification and features of construction management contracting systems
- a case of the US, the UK and Finland, 2001.
- TKK-RTA-R192 Saari, A., Mäkelä, J.,
Rakennusosien ja taloteknisten järjestelmien ekologis-taloudellinen arvottaminen, 2001.
- TKK-RTA-R191 Oyegoke, A.,
Building competence to manage contractual claims in international construction environment
- the cases of Finnish constructors, 2000.
- TKK-RTA-R190 Hyyppä, H.,
Asfalttipäällysteiden koostumuksen tasalaatuisuus, 2000.
- TKK-RTA-R189 Routto, E., Puhto, J.,
Ulkoistetun kiinteistönhoidon laadunvalvonta, 2000.
- TKK-RTA-R188 Saari, A.,
Ympäristökuormitusten ohjaus talonrakennushankkeissa – liike- ja palvelurakennukset, 2000.
- TKK-RTA-R187 Salminen, J.,
Rakennustyömaan johtamisjärjestelmän kehittäminen suorituskykymittauksen avulla, 2000.

Lisäksi saatavana rakentamistalouden laboratorion selvityksiä. Tilaukset p. 09 451 3743 tai fax 09 451 3758.

ISBN 951-22-5673-8

ISSN 1456-9329