

1 Asiakaslähtöisten kiinteistöpalveluiden tuottaminen

1.1 Johdanto: Mitä kiinteistöhoitajan työhön kuuluu?

TIIVISTELMÄ

Kiinteistönhoidolla vaikutetaan kiinteistön käytettävyyteen ja viihtyisyyteen. Tärkeimpiä kiinteistöhoitajan töitä ovat havainnointi-, huolto- ja ylläpitotehtävät kiinteistöllä ja sen ympäristössä.

Kiinteistöhoitaja **työskentelee itsenäisesti**. Työhön kuuluu myös paljon asiakaspalvelua.

Kiinteistönhoidon asiakkaita ovat kiinteistönomistajan edustajat sekä kiinteistön asukkaat ja muut käyttäjät.

Kiinteistöhoitotehtävät perustuvat kiinteistöhoitosopimukseen, huoltokirjassa määriteltyihin tehtäviin sekä vikailmoituksiin ja huoltopyyntöihin.

1.1.1 Kiinteistöhoitajan ammatti

Suomessa on yhteensä noin 1,2 miljoonaa asuin- ja toimitilarakennusta. Rakennuskanta on varsin uutta, mikä merkitsee korjaustarpeiden jatkuvaa lisääntymistä. Varsinaisten korjaus- ja kunnossapitotoimien ohella kiinteistöjen käytettävyyteen sekä asukkaiden ja muiden kiinteistön käyttäjien viihtyvyyteen voidaan vaikuttaa etenkin sujuvalla ja asiansa osaavalla kiinteistönhoidolla.

Kiinteistöhoitajan työ on monipuolinen ammatti, johon kuuluu vuodenajan ja tilanteen mukaan vaihtelevia työtehtäviä. Kiinteistöjä on hoidettava vuoden jokaisena päivänä, kellonaikaan katsomatta. Päivittäisellä kiinteistönhoidolla

- varmistetaan kiinteistön yleinen siisteys, jatkuva käytettävyyden, turvallisuuden ja toimivuuden
- valvotaan ja ohjataan kiinteistön olosuhteita, kuten lämpötilaa
- valvotaan laitteiden toimintaa

- opastetaan asukkaita ja kiinteistön käyttäjiä toimimaan kestävällä tavalla kiinteistössään.

Kiinteistöhoitajan tärkeimpiä töitä ovat havainnointi-, huolto- ja ylläpitotehtävät kiinteistöllä ja sen ympäristössä. Hyvä kiinteistöhoitaja huolehtii aina ennakoiden kokonaisuudesta, eikä toteuta vain yksittäistä tehtävää. Seuraavassa kaaviossa kuvataan työn osa-alueet:



Kiinteistöhoitajan työn osa-alueet.



Kiinteistöhoitaja on isännöitsijälle tärkeä kumppani.
Kuva: Lassila & Tikanoja

Yhteistyö on parhaassa tapauksessa saatonta tiedonvaihtoa ja ennakkointia kaikissa tilanteissa. Kiinteistöhoitajan tulee pitää kiinteistönomistaja ja isännöitsijä ajan tasalla kiinteistön tapahtumista. Vastaavasti kiinteistöhoitajan tulisi saada kiinteistönomistajalta ja isännöitsijältä tiedot kaikista kiinteistöä koskevista tapahtumista ja suunnitelmista, jotka vaikuttavat hänen työhönsä.

1.1.2 Yksityöskentelyä ja asiakaspalvelua

Kiinteistöhoitaja työskentelee yleensä itsenäisesti, ja suurin osa työstä on yksityöskentelyä. Taito tulla ihmisten kanssa toimeen sekä yhteistyökyky ovat silti tärkeitä taitoja. Kiinteistöhoitajan työ on asiakaspalveluammatti mitä suurimmassa määrin. Asiakkaita ovat kiinteistön käyttäjät ja omistajat, isännöitsijä sekä kiinteistöllä käyvät monenlaiset yhteistyökumppanit.

Kiinteistönomistajalle ja isännöitsijälle osaava kiinteistöhoitaja on tärkeä kumppani, jonka kanssa pyritään yhteistyössä saavuttamaan kiinteistönomistajan asettamat tavoitteet ja käyttäjien tyytyväisyys. Samalla kiinteistöhoitajan pitää pystyä vastaamaan myös työnantajansa tavoitteisiin.

Kiinteistön käyttäjät ja joskus omistajatkin ovat usein maallikkoja, joille kiinteistön ylläpidolliset käytännöt ja haasteet eivät ole mitenkään selviä. Lisähaastetta kiinteistöhoitajan työhön tuovat monikansalliset asukkaat, väestön ikääntyminen sekä asukkaiden hyvinkin kirjavat lähtökohdat, odotukset ja arvomaailmat.

1.1.3 Mihin huoltotehtävät kiinteistöllä perustuvat?

Kiinteistöhoitotehtävät perustuvat käytännössä

- kiinteistöhoitosopimukseen
- kiinteistön huoltokirjassa määriteltyihin tehtäväkokonaisuuksiin ja ennakkohuoltoihin
- päivittäisistä tilanteista ja olosuhteista aiheutuviin tarpeisiin (esim. 24/7 kiinteistöhälytykset, vaihtuvat keliolosuhteet ja käyttäjiltä tulevat huoltopyynnöt).

Kiinteistöllä kiinteistönhoitajan työn tärkeimpänä ohjenuorana toimii kiinteistönhoitosopimuksen liitteenä oleva palvelukuvauus, jossa on määritelty kiinteistökohtaiset tavoitetasot eri työsuorituksille (ks. 1.3.2). Tavoitteita voi olla samaan aikaan monia, ja ne näkyvät palvelukuvauksen tehtävissä (esim. erilaisina havainnointikierroksina sekä mittaus- ja säätötoimenpiteinä).

Kiinteistönhoitajan on kutakin kohdetta hoitaessaan noudatettava kyseisen kiinteistön kiinteistönhoitosopimusta ja hyvää kiinteistönpitotapaa. Kohteen sopimus ja sen sisältämät palvelukuvaukset tulee tuntea sen verran hyvin, että kaikki sopimuksessa mainitut työt tulevat tehtyä ja toisaalta kaikki sopimukseen kuulumattomat erillisveloitettavat työt tulevat laskutettua.

1.2 Kiinteistönhoitajan työn tavoitteet

TIIVISTELMÄ

Kiinteistönhoitajan työn tavoitteet voidaan kiteyttää seuraavasti:

- 1. Asiakkaiden tyytyväisyys:** Kiinteistönhoito toimii hyvin silloin, kun asiakkailla ei ole siitä huomautettavaa.
- 2. Kiinteistön kustannusten hallinta:** Ammattitaitoinen kiinteistönhoitaja osaa säästää kiinteistön kustannuksissa sekä ennakoida ongelmakohtia ja vikoja.
- 3. Kiinteistön suunnitelmallinen kunnossapito:** Kiinteistö pysyy toimintakuntoisena, kun kiinteistönhoitaja ylläpitää sen teknistä kuntoa suunnitelmallisella huollolla, optimoi kiinteistön energiankulutusta ja seuraa pitkän aikavälin korjaussuunnitelmia.

1.2.1 Tavoitteena asiakkaiden tyytyväisyys

Ammattitaitoinen ja asiansa osaava kiinteistönhoitaja voi lisätä merkittävästi asiakkaidensa, eli kiinteistön omistajien ja käyttäjien, tyytyväisyyttä. Tyytyväisyyteen vaikuttavat muun muassa kiinteistön sijainti, teknisen hoidon taso, tilojen joustavuus, tilojen siisteys sekä sisäilman laatu.



Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät.



Kiinteistöhoitaja kirjaamassa havaintojaan. Kuva: Lassila & Tikanoja

Hyvän ja toimivan kiinteistönhoidon tunnistaa (rappukäytävien) siisteys sekä lämmityksen ja siitä, että kiinteistöhoitaja ei edes huomaa en- ilmanvaihdon ynnä muun tekniikan toimivuus. nen kuin jotain odottamatonta tapahtuu.

Kiinteistöhoitaja saa vain harvoin kiitosta siitä, että kaikki toimii kiinteistöllä normaalisti, vaikka sen eteen olisi joutunut työskentelemään kuinka paljon. Palautetta tulee yleensä vasta, kun jokin asia ei toimi tai asiakkaalla on jotain huomautettavaa. On tärkeää, että alalla työskentelevä ymmärtää tämän toimialaan liittyvän ominaisuuden.

Kiinteistön arvon, kunnan ja olosuhteiden säilyminen sekä erilaisten päivittäisten rutiinien sujuminen kiinteistöllä määrittelevät sen, kuinka tyytyväisiä kiinteistöhuoltoon ollaan. Kaikille kiinteistön käyttäjille näkyvimpiä päivittäisiä asioita ovat muun muassa kiinteistön käyntikorttina toimiva piha-alueiden yleinen siisteys ja turvallisuus, muiden yhteisten tilojen (mm.

1.2.2 Kiinteistön kustannusten hallinta

Kustannusten optimointi. Kiinteistöhoitaja pystyy merkittävästi vaikuttamaan kiinteistön käyttö- ja ylläpitokustannuksiin. Suurimpia kustannuseriä ovat energia, hoito ja huolto sekä erilaiset korjaukset.

Kiinteistöhoitaja voi auttaa säästämään kiinteistön kustannuksia etenkin

- säännöllisellä tarkkailulla ja oikeilla hoitotoimenpiteillä
- seuraamalla kiinteistön energiankulutusta
- kuuntelemalla tilaisuuden tullen kiinteistön käyttäjien kokemuksia kiinteistön toimivuudesta, viihtyisyydestä ja energiankäytöstä.

Kiinteistön ikä, kunto, materiaalit sekä tehdyt kunnostustoimenpiteet vaikuttavat korjaus- ja kunnossapitokustannusten suuruuteen. Kiinteistöhoitajan kuuluu havainnoida kiinteistön kuntoa ja tehdä kiinteistönomistajalle tai tämän edustajalle (esim. isännöitsijälle) esityksiä korjauksista, joiden avulla voidaan vähentää akuutteja korjaustarpeita sekä varautua tuleviin korjauksiin. Kohteen ominaispiirteistä riippuen nämä havainnot kirjataan yleisimmin huoltokirjan käyttöpäiväkirjaan (ks. 1.4.5).

Hyvä kiinteistöhoitaja toimii kiinteistönomistajan puolesta tarkkailijana kiinteistöllä. Hänen havaintojensa ansiosta ongelmakohtiin ja vikoihin päästään puuttumaan ajoissa ja ennaltaehkäisevästi.

Miten kiinteistön kuluihin voi vaikuttaa? Tehokkaimmin kiinteistön kuluihin voi kiinteistöhoitotyössä vaikuttaa

- hoitamalla päivittäiset vikailmoitukset ja huoltopyynnöt oikea-aikaisesti ja kustannustehokkaasti
- tekemällä huoltokalenterin mukaiset työt tehokkaasti ja ennakoiden
- huolehtimalla kiinteistön energiatehokkuudesta tarkkailun ja säätötoimien (automaatio) avulla
- huolehtimalla, että kiinteistön korjaussuunnitelmaa noudatetaan.

Kiinteistön kustannuksiin vaikuttavat lisäksi kiinteistön käyttäjien määrä ja käyttäytymistavat. Käyttäjiä tulee jatkuvasti opastaa ja ohjeistaa myös kirjallisesti kiinteistön oikeaan ja ekologiseen käyttöön.

Joissakin asioissa kustannuksissa voi ja pitää säästää, mutta toisissa ei missään nimessä. Jos esimerkiksi asukkaiden tiedetään olevan matkalla ja heidän asunnossaan palovaroitin alkaa piipata pariston loppumisen merkiksi, kiinteis-

töhoitajan tulee käydä vaihtamassa paristo. Jatkossa tähän velvoittaa jo lakikin – pelastuslain (379/2011) uudistuksen myötä asuntojen palovaroittimien hankinta- ja kunnossapitovastuu on siirtymässä vuoden 2026 alussa rakennuksen omistajalle.

1.2.3 Kiinteistön suunnitelmallinen kunnossapito

Kiinteistönomistajan omaisuudesta huolehtiminen. Kiinteistöhoitaja pitää huolta kiinteistönomistajien (esim. kiinteistösijoittajat ja taloyhtiössä osakkaat) omaisuudesta: suunnitelmallinen, oikein mitoitettu ja ennakoiva ylläpito takaa kiinteistön arvon, kunnan ja käytettävyyden säilymisen sekä optimaaliset käyttö- ja ylläpitokustannukset.

Iso osa kiinteistöhoitajan tekemistä töistä ei näy suoraan kiinteistön käyttäjille. Esimerkiksi taloyhtiön osakkaat huomaavat vaikutuksen monin paikoin vasta yhtiökokouksessa, jossa tarkastellaan yhtiön kustannuksia tilikauden aikana (esim. energiankulutus ja siitä syntyneet kustannukset).

Sen sijaan isännöitsijä ja esimerkiksi taloyhtiön hallitus kiinteistöhoitajan tulee pitää jatkuvasti tietoisena kaikista poikkeustilanteista sekä huoltokalenterin mukaisiin töihin liittyvistä asioista. Tällaisia voivat olla esimerkiksi äkillinen vedenkulutuksen nousu, joka antaa epäillä putkistovuotoa, tai ilmanvaihtokoneiden suodattinten likaantuminen ennakoitua nopeammin.

Korjausten ennakointi. *Kunnossapitosuunnitelmasta* kiinteistöhoitaja saa kokonaiskuvan kiinteistön rakennusosien ja -laitteiden kunnosta sekä tulevista korjaustarpeista, niiden aikataulusta ja usein myös arvioituista kustannuksista. Kunnossapitosuunnitelma laaditaan useammaksi vuodeksi etukäteen, yleensä 5–10 vuodeksi, ja sitä päivitetään säännöllisesti.

TERMIT

Elinkaaritehokkuus = Kiinteistön energiankulutuksen optimointi sekä rakennuksen osien, järjestelmien ja laitteiden säännöllinen huoltaminen, joilla pyritään välttämään ylimääräiset korjaukset ja kustannukset.

Kunnossapito = Toiminta, jolla varmistetaan rakennuksen toimintakunnon, turvallisuuden ja käyttömukavuuden säilyminen pitkällä aikavälillä. Pitää sisällään sekä ennaltaehkäisevät että korjaavat toimenpiteet, joilla pyritään estämään rakenteiden ja järjestelmien ennenaikainen kuluminen ja vaurioituminen.

Kunnossapitajakso = Aikaväli, jonka jälkeen rakenne tai tekninen järjestelmä tarvitsee kunnossapitoa.

Kuntoarvio = Kuntoarvioinnissa tarkastetaan rakennuksen järjestelmät ja rakennusosat aistinvaraisesti rakenteita rikkomatta. Tarkastushuomiot kirjataan ylös ja tarvittavista, välittömistä kunnossapitotoimista rakennus-, LVI- ja sähköjärjestelmien osalta annetaan suositukset. Kuntoarvion laativat rakennustekniikan, LVI-tekniikan ja sähkötekniikan asiantuntijat yhteistyönä.

Kunnossapitosuunnitelma = Kuntoarvioon pohjautuva perusteltu suunnitelma, jossa kullekin kiinteistön rakennusosalle on määritelty todennäköinen käyttöikä sekä tulevat korjaustarpeet, -ajankohdat ja -toimenpiteet. Kunnossapitosuunnitelman laatii hallitus, isännöitsijä, kuntoarvioija tai muu alan asiantuntija.

Joissakin kunnossapitosuunnitelmissa on alustavat suunnitelmat jopa 25 vuoden ajanjaksolle.

Kunnossapitosuunnitelman ja taloyhtiössä hallituksen *kunnossapitotarveselvityksen* (annetaan vuosittain yhtiökokouksessa) tulisi olla kiinteistöhoitajalle tuttuja dokumentteja, sillä niiden avulla hän voi tarkastella kiinteistön kuntoa ja ryhtyä havaintojensa perusteella ajoissa tekemään johtopäätöksiä ja korjausehdotuksia.



Olosuhteet vaikuttavat kiinteistön kuntoon.

Kuva: Eksergia.fi

Materiaalien laatu, käyttörasitus ja olosuhteet vaikuttavat merkittävästi kiinteistön kuntoon, joten pelkkä sokea kunnossapitajaksoihin tuijottaminen ei ole riittävä vaihtoehto. Kunnossapitosuunnitelmassa on aina otettava huomioon kiinteistökohtaiset muuttujat. Seuraavalla sivulla on tästä kaksi esimerkkiä. Esimerkeissä kuvattu ennakointi on suunnitelmallista kunnossapitoa ja kustannusten hallintaa, joka kuuluu kiinteistöhoitajan perustoimenkuvaan.

ESIMERKKI

Ulkooverhouksen maalauksen kunto

Talon ulkooverhouksen maalauksen uusimiselle on kohteen sijainnista, käytetyistä julkisivumateriaaleista ja käytetyistä pinnoitteista riippuen lukuisia vaihtoehtoja.

Varsinkin puuverhoiltujen ulkoseinien kuntoa tulee tarkkailla PTS:ssa mainittua tiheämmin. Tarvittaessa tehdään huoltomaalaus. Jos ulkooverhoilun maalipinta hilseilee, puupinta on vettynyt tai tummunut, maalissa on halkeamia tai verhouksen alaosassa esiintyy lahoa, kiinteistöhoitajan on syytä ottaa maalaustarve puheeksi isännöitsijän kanssa jo suunniteltua aiemmin.

Betoni- ym. seinien kunnostus- tai maalausväli vaihtelee sijainnin ja rasitteen mukaan mutta voi olla jopa 20 vuotta. Kunnostustarve ja järkevin korjaustapa selvitetään aina yksityiskohtaisilla kuntotutkimuksilla.



Kuva: Yehia Eweis / Helsingin kaupungin-museo

ESIMERKKI

Lämmönsiirrin uusimisen tarpeessa

Kiinteistöhoitaja tekee taloyhtiön teknisten tilojen kierroksellaan havainnon, että lämmityspiirin lämmönsiirrin on tulossa teknisen käyttöikänsä päähän. Hän tekee isännöitsijälle ehdotuksen, että nyt kun siirrin on vielä ehjä, uusimurakka otetaan hallituksen kanssa keskusteluun, lisätään ensi vuoden budjettiin ja kilpailutetaan.

Tämän kaltainen laitteiden uusimistarpeiden ennakointi on todella tärkeää, koska akuutisti jouluaattona kello kolme aamuyön paukkupakkasilla hajonneen siirtimen vaihto tehdään hätätyönä ja kustannukset nousevat helposti tuplaksi ennakoituun vaihtotyöhön verrattuna.



Kuva: Eksergia.fi

1.3 Kiinteistönhoidon sopimustehtävät

TIIVISTELMÄ

Kiinteistöhoitosopimuksessa sovitaan kiinteistönhoidon tehtävistä kyseisessä kiinteistössä. Se on kiinteistönomistajan ja huoltoyhtiön välinen sopimus siitä, miten ja millä menetelmillä kiinteistöä hoidetaan.

Sopimukseen sisältyvässä **palvelukuvauksessa** kuvataan kiinteistöhoitosopimukseen kuuluvat palvelut sisältöineen ja aikatauluineen sekä työn suorittamisen tavat ja velvoitteet.

Palvelukuvaukseen voi kuulua erillinen **tehtäväluettelo** eli luettelo tehtävistä, jotka tilaaja haluaa huoltoyhtiön suorittavan.

Tehtäväluetteloa voivat täydentää **tehtäväkuvaukset**, joissa kuvataan tarkemmin, mitä eri tehtävät sisältävät, miten ne tulee suorittaa ja mitä työsuorituksen aikana tulee huomioida.

1.3.1 Kiinteistöhoitosopimus

Mikä on kiinteistöhoitosopimus? *Kiinteistöhoitosopimuksella* tarkoitetaan kiinteistönomistajan ja huoltoyhtiön välistä kirjallista sopimusta siitä, miten ja millä menetelmillä kiinteistöä tulisi hoitaa. Käytännössä sopimus koostuu kiinteistönhoidon palvelukuvauksista (ks. 1.3.2) sekä juridisesta osuudesta.

Kiinteistöhoitosopimukseen on kirjattu kiinteistönomistajan tarpeet ja toiveet kiinteistönhoidon suhteen (esim. erilaiset toimintaodotukset, suoritusajankohdat sekä sopimukseen kuuluvat ja kuulumattomat työt). Kiinteistöhoitosopimus on myös se dokumentti, jota tarkastellaan, kun tulee tarve selvittää, mitä tehtäviä kiinteistöhoitajan ja huoltoyhtiön pitää hoitaa ja mitä ei.

Kiinteistöhoitajan on tärkeää tuntea huoltamiensa kiinteistöjen sopimukset, niiden pal-

velukuvaukset sekä myös juridiset velvoitteet pääpiirteissään. Vain tällä tavoin hän tietää tarkalleen, mitä tehtäviä, missä ja milloin kuuluu tehdä.



*Kiinteistöhoitosopimukseen on kirjattu omistajien tarpeet ja toiveet kiinteistönhoidon suhteen.
Kuva: Lassila & Tikanoja*

Kiinteistöhoitosopimuksen sisältö. Kiinteistöhoitosopimuksessa on yleensä seuraavat sopimuskohdat:

1. Sopimuksen kohde ja sopimuspuolet

- kiinteistön koko nimi ja tarkka osoite
- tilaajan yhteystiedot ja y-tunnus
- toimeksisaajan yhteystiedot, y-tunnus ja palveluajat

2. Sopimushinnat

- kiinteään korvaukseen sisältyvien tehtävien hinnat (kiinteistöhoito, ulkoalueiden hoito, siivous, talotekniset huollot)
- maininta erillistehtävistä ja sopimuksen liitteenä olevasta erillispalveluhinnastosta

3. Sopimuksen voimassaoloaika ja irtisanominen

- tieto, onko sopimus toistaiseksi voimassa oleva vai määräaikainen
- sopimuksen alkamisajankohda ja määräaikaissa sopimuksessa myös päättymispäivä

4. Allekirjoitukset

- päiväys ja paikka
- tilaajan ja toimeksisaajan edustajien allekirjoitukset nimenselvennyksineen

Sopimuksen liitteet

Kiinteistöhoitosopimukseen sisältyvät tavallisesti seuraavat liitteet:

- Liite 1: Sopimusneuvotteluasiakirjat
- Liite 2: Palvelukuvaukset (= tehtävät, tehtävätaulukot ja -kuvaukset)
- Liite 3: Sopimusohjelma ja sen mahdolliset liitteet (esim. päivystysaikana hyväksyttävät tehtävät)

- Liite 4: Vastuurajataulukko (= palveluntuottamisen vastuut)
- Liite 5: Kiinteistöpalvelualan yleiset sopimusehdot (KP YSE 2007)
- Liite 6: Aluekartta, karttakuva, yhtiön tontin rajat sekä ylläpidon hoitoalueet
- Liite 7: Erillispalveluhinnasto (= mitä kaikkia palveluita asiakas voi huoltoyhtiöltä ostaa sopimustöiden lisäksi).

Kiinteistönhoidon laadusta voidaan sopia kiinteistöhoitosopimuksessa, tai toisinaan siitä on tehty erillinen oma sopimuksensa.

Kiinteistöhoitosopimuksen päivittäminen.

Mikäli kiinteistöhoitosopimus ei vastaa tilaajan tarvetta tai siinä huomataan puutteita, sopimusta tulee päivittää. Aloitteen voi tehdä myös kiinteistöhoitaja.

Kiinteistöhoitajan näkemyksestä on apua kiinteistöhoitosopimusta päivitettäessä, koska kiinteistöhoitaja tietää käytännössä parhaiten, mitä töitä kiinteistöllä tehdään. Hyvä kiinteistöhoitaja ottaa kantaa kiinteistöhoitosopimuksen palvelukuvauksiin sekä tekee niihin tarpeen mukaan myös kehitysehdotuksia.

Työtehtävien rajapinnoista on myös syytä sopia erikseen. Tällainen sovittava rajapinta voi olla esimerkiksi ilmanvaihtokoneiden huolto: vuosihuollot saatetaan sopia tilattavaksi ulkopuoliselta urakoitsijalta, kun taas suodattimien vaihdot sovitaan huoltoyhtiön vastuulle ja sisällytetään siten palvelukuvauksiin.

1.3.2 Palvelukuvaus

Palvelukuvaus on olennainen osa kiinteistöhoitosopimusta. Se on nimensä mukaisesti kuvaus sovituista palveluista eli siitä, minkälaisia työsuorituksia tilaaja ostaa.

Palvelukuvaukseen kirjataan yleensä

- kuvaukset palveluista sekä niiden sisällöstä (tehtävät) ja aikatauluista
- työn suorittamisen tavat, niihin liittyvät velvoitteet ja mahdollisesti kuvaus halutusta lopputuloksesta.

Palvelukuvauksen tärkein tehtävä on ohjata työtä sovittuun tekemiseen, mutta sillä on myös

tärkeä tehtävä riitojen ja erimielisyyksien estämisessä. Hyvässä palvelukuvauksessa on aina eritelty tehtävät ja avattu ne sanallisesti sekä esimerkein, jotta ei jää mitään tulkinnan varaa siitä, kuka on vastuussa mistäkin.

Kiinteistöhoitajan on tärkeää käydä jokainen palvelukuvauksessa esitetty tehtävä ajatuksella läpi ja perehtyä siihen liittyviin vastuisiin ja velvollisuuksiin.

ESIMERKKI

Kulutus seurannan ja kulutuspoikkeamien raportointi

Taloyhtiön hallitus huomaa talousraportteja katsellessaan, että kiinteistön lämmitysenergian kulutus on noussut reilusti talven aikana edellisen vuoden vastaavaan kulutukseen verrattuna. Syytä tähän ei tiedetä eikä huoltoyhtiö ole ollut taloyhtiön yhteydessä asian tiimoilta.

Tarkasteltaessa kiinteistönhoiton palvelukuvausta huomataan sovitun vain, että ”kiinteistöhoitajan tehtävänä on käydä ottamassa kiinteistön energiankulutuslukemat ja toimittaa ne aina jokaisen kuunvaihteen jälkeen, kolmanteen arkipäivään mennessä isännöintiyrityksen kiinteistösihteerille, joka kirjaa lukemat seurantajärjestelmään”. Raportoinnista taloyhtiölle tai kulutuspiikkien syiden selvittämisestä ei puhuta mitään.

Tehtäväkuvauksessa on syytä tarkemmin määritellä, kenen kuuluu reagoida kulutuspiikkeihin ja mihin toimenpiteisiin kenenkin tulee ryhtyä poikkeaman ilmetessä. Kun palvelukuvauksessa lukee vain, että ”lukemat luetaan ja toimitetaan”, ongelmien ilmetessä ei voida vaatia, että kiinteistöhoitaja myös analysoisi poikkeaman syitä. Jos taloyhtiön haluaa lukemia myös analysoidavan, asia tulee kirjata palvelukuvaukseen. Myös poikkeamien ja niiden syiden raportoinnista asiakkaalle tai esihenkilölle tulee sopia selkeästi.



Kuva: Bigstock

1.3.3 Tehtäväluettelo

Kiinteistöhoitosopimuksen palvelukuvaukseen kuuluu yleensä helposti luettava *tehtäväluettelo*, johon sopimuksenmukaiset tehtävät on kirjattu. Luettelo koostuu tehtävistä, jotka tilaaja haluaa huoltoyhtiön suorittavan. Kunkin tehtävän kohdalla on määritelty

- miten ja milloin tehtävä tulee hoitaa
- onko kyseessä sopimuksen kiinteään kuu-kausihintaan sisältyvä työ vai erillisveloitettava lisätyö.

Palvelukuvauksessa on siis kirjattu, kenelle tehtävän kustannusvastuu kuuluu tai miten kustannusvastuut eri tehtävien välillä jakautuvat.

Hankintavastuu = Palveluntuottaja hankkii aineet, tarvikkeet ja tarvittavat palvelut mutta laskuttaa ne asiakkaalta.

Kustannusvastuu = Palveluntuottaja hankkii ja maksaa itse hankinnasta aiheutuvat kulut.

Tilausvastuu = Palveluntuottaja tilaa tarvittavat aineet, tarvikkeet ja palvelut eri palveluntuottajilta, jotka laskuttavat toimittamansa palvelut suoraan asiakkaalta.

Suoritusvastuu = Työ on määritelty osaksi palveluntuottajan sopimus-tehtäviä.



Sopimustehtävät voi tarkistaa tehtäväluettelosta.

Kuva: Lassila & Tikanoja

Osa tehtävistä on aina niin sanottuja yleistehtäviä eli tukipalvelutehtäviä, joita tehdään tarvittaessa tai toimistopalveluina. Näitä ei voi sitoa kalenteriin, kuten ei lumi- ja hiekoitustöitäkään.

Selkein ja helpoin tapa kirjata palvelut on koota ne taulukkoon. Viereisellä sivulla on esimerkki taulukosta, joka toimii tehtäväluettelona kiinteistön yleishoidon ja valvonnan, ulkoalueiden hoidon, ulkopuhtaanapidon, talvikunnossapidon ja vihertöiden osalta.