

Sisällys

Alkusanat.....	3
1 Isännöinnin rooli ja toimintaympäristö.....	12
1.1 Isännöitsijän työ	12
1.1.1 Mitä on isännöinti?	12
1.1.2 Isännöinnin asema, ammattikuva ja tehtävät.....	16
1.1.3 Isännöinnin tehtävät.....	21
1.1.4 Asiakastaloyhtiön strategia isännöitsijän työn ohjenuorana	25
1.1.5 Isännöitsijän perustyöviikko ja -vuosi	37
1.2 Isännöinnin toimintaympäristö	42
1.2.1 Isännöintialan toimintaympäristö	42
1.2.2 Isännöinti liiketoimintana.....	45
1.2.3 Laadun kehittäminen ja varmistaminen	47
1.2.4 Kiinteistö- ja isännöintialan järjestöt ja niiden palvelut	49
1.3 Isännöitsijän osaamisen kehittäminen	53
1.3.1 Isännöinnin osaamis- ja ammattitaitovaatimukset.....	53
1.3.2 Isännöinnin kelpoisuusehdot.....	55
1.3.3 Koulutusvaihtoehdot	57
1.3.4 Itsensä kehittäminen	63
1.4 Isännöitsijän työsopimus ja sen ehdoista sopiminen.....	65
1.4.1 Isännöitsijän työsuhde.....	65
1.4.2 Isännöitsijän työsopimus ja sen sisältö	66
1.4.3 Erytyslausekkeet isännöitsijän työsopimuksessa.....	70
1.4.4 Isännöitsijän työsuhteen ehtojen muuttaminen	73
1.4.5 Työlainsäädännön soveltaminen isännöitsijään	74
1.5 Isännöintialan tietojärjestelmät.....	76
1.5.1 Tietojärjestelmien historia ja nykytila	76
1.5.2 Vaatimukset isännöinnin käytössä oleville ohjelmistoille.....	78
1.5.3 Tiedon omistus ja siirtyminen	83
1.5.4 Tietosuojat	84
Lisätietoa.....	85
2 Asiakaspalvelu	92
2.1 Isännöinnin asiakas on taloyhtiö	92
2.2 Erilaisia asiakaspalvelutehtäviä	93
2.2.1 Peruspalvelut ja käyttäjäpalvelut	93
2.2.2 Isännöitsijäntodistuksen ja muiden asiakirjojen tilaukset	94
2.2.3 Asuntokauppa.....	95
2.2.4 Kunnossapito- ja muutostyöilmoitusten käsittely	95
2.3 Asiakaspalvelu isännöintiyrityksessä.....	96
2.3.1 Asiakkaan kohtaaminen ja tarpeiden huomioiminen	96
2.3.2 Asiakasreklamaation hoitaminen.....	101
2.3.3 Huoneistokäynnit ja oikeus niihin.....	103
2.3.4 Konfliktitilanteiden hoitaminen	105
2.4 Isännöinnin tuotteistaminen ja brändäys	109
2.4.1 Tuotteistamisen hyödyt	109
2.4.2 Palvelumuotoilu ja palvelujen tuotteistaminen	110
2.4.3 Yrityskuvan kehittäminen	112
2.4.4 Asiakaskokemuksen mittaaminen.....	114
2.4.5 Isännöinnin palvelusuunnitelma.....	116
Lisätietoa.....	117

3	Viestintä	120
3.1	Viestintä osana isännöintipalvelua	120
3.1.1	Miten taloyhtiöissä viestitään?	120
3.1.2	Asukasviestintäpalveluista sopiminen	121
3.1.3	Palvelumalli taloyhtiön viestinnän hoitamiseen	122
3.2	Sujuvan viestinnän hyödyt	127
3.2.1	Hyvä viestintä kannattaa	127
3.2.2	Hyvän tiedonkulun hyödyt taloyhtiölle	127
3.2.3	Hyvän tiedonkulun hyödyt isännöinnille	128
3.2.4	Avoin viestintä lisää luottamusta	129
3.2.5	Taloyhtiöviestintää koskevat suositukset	129
3.3	Taloyhtiön viestinnän suunnittelu	130
3.3.1	Taloyhtiön viestintäsuunnitelman sisältö ja laatiminen	130
3.3.2	Isännöinnin ja hallituksen roolit viestinnässä	133
3.3.3	Taloyhtiön viestinnän kohderyhmät	134
3.3.4	Viestittävät asiat	135
3.3.5	Viestintäkanavat	136
3.4	Viestintä erityistilanteissa	140
3.4.1	Muutosviestintä	140
3.4.2	Korjaushankeviestintä	141
3.5	Kriisiviestintä	146
3.5.1	Kriisiviestintäsuunnitelman laatiminen ja ylläpito	146
3.5.2	Käytännön kriisiviestintä	147
	Lisätietoa	148
4	Taloyhtiön hallinto	150
4.1	Taloyhtiön hallinto – säännökset ja suositukset	150
4.1.1	Taloyhtiön hallinnossa sovellettava laki	150
4.1.2	Yhtiöjärjestyksen määräykset	151
4.1.3	Taloyhtiön hyvä hallintotapa -suositus	153
4.2	Osakkeet	155
4.2.1	Osakekirja ja omistuksen rekisteröinti	155
4.2.2	Osakeluettelo	156
4.3	Yhtiövastikkeet	158
4.3.1	Vastikeperusteet	158
4.3.2	Vastikkeiden käyttöala	158
4.3.3	Vastikeperusteesta poikkeaminen	159
4.3.4	Vastikeperusteen muuttaminen	162
4.4	Kunnossapitovastuu ja vastuunjako	163
4.4.1	Kunnossapitovastuun jakautuminen asunto-osakeyhtiössä	163
4.4.2	Taloyhtiön vastuunjako -tuotteet vastuunjaon selkeyttäjinä	164
4.4.3	Perustaso	166
4.4.4	Kunnossapitovastuusta poikkeaminen	166
4.5	Osakasremontit ja remonttirekisterin ylläpito	167
4.5.1	Osakkaan kunnossapito- ja muutostyöoikeus	167
4.5.2	Osakkaan velvollisuus ilmoittaa töistä ja ilmoituksen käsittely	167
4.5.3	Osakasremontin valvonta	168
4.5.4	Yhtiön kunnossapito- ja muutostyörekiesteri	168
4.5.5	Vastuu virheellisesti tehdystä remontista	169
4.6	Hallituksen ja isännöitsijän välinen työnjako	170
4.6.1	Hallituksen tehtävät ja toimivalta	170
4.6.2	Isännöitsijän tehtävät ja toimivalta	171
4.6.3	Asioiden valmistelu	171
4.7	Taloyhtiön kokoukset	172
4.7.1	Hallituksen kokoukset	172
4.7.2	Yhtiökokoukset	175
4.8	Hallintaanotto asunto-osakeyhtiössä	183
4.8.1	Hallintaanottoperusteet	183
4.8.2	Hallintaanottoprosessi	185

4.9	Osakkaan tai asukkaan häätö.....	189
4.9.1	Vireilletuloilmoitus ja muuttokehoitus	189
4.9.2	Muuttopäivä.....	189
4.9.3	Häädön suorittaminen	190
4.9.4	Häädön kustannukset.....	191
4.10	Isännöitsijäntodistus	191
4.10.1	Velvollisuus isännöitsijäntodistuksen antamiseen	191
4.10.2	Isännöitsijäntodistuksen sisältö.....	192
4.10.3	Isännöitsijäntodistuksen liitteet	193
4.11	Uudiskohteen hallinto	194
4.11.1	Uudiskohteen hallinto rakennusaikana.....	194
4.11.2	Rakennusvaiheen päätyminen ja hallinnon luovutus	195
4.11.3	Vakuudet	199
4.11.4	Vuositarkastus ja vuositarkastuskokous	201
4.11.5	Rakennusvirheet, vastuut ja reklamointi	202
4.12	Kiinteistön rasitteet, erityiset oikeudet ja kiinnitykset.....	208
4.12.1	Rasitteet.....	208
4.12.2	Erityiset oikeudet	212
4.12.3	Kiinteistön kiinnitykset	214
4.12.4	Rasitustodistus	215
4.13	Seuraamukset ja oikeussuoja	215
4.13.1	Moitteenvaraiset päätökset.....	215
4.13.2	Mitättömät päätökset.....	216
4.13.3	Vahingonkorvaus asunto-osakeyhtiössä	217
	Lisätietoa.....	218
5	Sopimus- ja asiakirjahallinto	220
5.1	Taloyhtiön sopimushallinto	220
5.1.1	Taloyhtiön yleisimmät sopimukset.....	220
5.1.2	Isännöinnin ja hallituksen työnjako sopimuksenteossa.....	222
5.1.3	Sopimusten teossa noudatettavat yleisperiaatteet	223
5.2	Isännöinti- ja kiinteistöpalvelusopimukset	225
5.2.1	Yleiset sopimusehdot	226
5.2.2	Isännöinti- ja kiinteistöpalvelusopimusten sisältö	226
5.2.3	Sopimusten laadinnan vaiheet	227
5.2.4	Sopimuksen päättäminen	234
5.2.5	Kiinteistötyön mitoitus ja laatuvaatimukset.....	235
5.2.6	Tilajavastuulain ja hankintalain huomioiminen sopimuksissa.....	238
5.3	Taloyhtiön asiakirjahallinto ja arkistointi	239
5.3.1	Arkistoitavat asiakirjat.....	239
5.3.2	Asiakirjojen säilyttäminen	240
5.4	Taloyhtiön rekisterit ja tietosuoja	241
5.4.1	Henkilötietoja sisältävät dokumentit taloyhtiössä.....	241
5.4.2	Tietosuoja-asetuksen velvoitteet taloyhtiölle.....	241
	Lisätietoa.....	243
6	Riskienhallinta ja turvallisuus	244
6.1	Mikä riskienhallinta?.....	244
6.2	Omatoiminen varautuminen ja pelastussuunnitelma	246
6.2.1	Mitä on omatoiminen varautuminen?	246
6.2.2	Pelastussuunnitelma	246
6.2.3	Palotarkastukset ja muu viranomaisvalvonta	248
6.2.4	Asumisen riskit ja vaarat	249
6.2.5	Rakennuksen kuntoon ja ylläpitoon liittyvät velvoitteet	255
6.2.6	Väestönsuojat	259
6.2.7	Turvallisuusasioista tiedottaminen	261
6.3	Tekniset turvajärjestelmät sekä lukitus- ja avainturvallisuus.....	262
6.3.1	Teknisten turvallisuusjärjestelmien toimintaperiaatteet.....	262
6.3.2	Turvateknisten järjestelmien asentaminen ja ylläpito	263
6.3.3	Tekninen paloturvallisuus	267

6.3.4	Rikosten ennaltaehkäisy ja kulkemisen valvonta	272
6.3.5	Lukitus ja avainturvallisuus	278
6.3.6	Avainhallintapalvelun hankinta	284
6.3.7	Asuinympäristön turvallisuus	289
6.4	Vakuuttaminen	290
6.4.1	Kiinteistövakuutus	290
6.4.2	Muut vakuutukset	294
6.4.3	Ohjeet vahinkojen varalle	297
6.4.4	Muutoksenhaku	297
6.4.5	Isännöintiyrityksen omat vakuutukset	298
6.5	Työturvallisuus ja työsuojelu	299
6.5.1	Kiinteistön turvallisuus osana työturvallisuutta	299
6.5.2	Työturvallisuus	300
6.5.3	Työsuojelu	303
6.5.4	Työterveyshuolto	306
	Lisätietoa	308
7	Taloyhtiön talous	316
7.1	Taloyhtiön talouden suunnittelu	316
7.1.1	Lyhyen tähtäimen maksuvalmiussuunnittelu	316
7.1.2	Pitkän tähtäimen talous- ja rahoitussuunnittelu	317
7.2	Talousarvio	318
7.2.1	Talousarvion tarkoitus	318
7.2.2	Talousarvion tavoitteet ja muoto	318
7.2.3	Talousarvion laatiminen	322
7.3	Kirjanpito, tilinpäätös ja toimintakertomus	329
7.3.1	Kirjanpitolain yleiset säännökset	329
7.3.2	Liiketapahtumien kirjaaminen ja kirjanpitoaineisto	332
7.3.3	Tilinpäätös ja toimintakertomus	338
7.3.4	Asunto- ja kiinteistöasakeyhtiöitä koskevat arvostus- ja jaksotussäännökset	370
7.3.5	Lainaosuuslaskenta	374
7.4	Tilintarkastus, toiminnantarkastus ja erityinen tarkastus	376
7.4.1	Tilintarkastaja	376
7.4.2	Toiminnantarkastaja	379
7.4.3	Tarkastus ja sen dokumentointi	381
7.4.4	Erityinen tarkastus	383
7.5	Tuloverotus	384
7.5.1	Yleistä tuloverotuksesta	384
7.5.2	Veronalaiset tulot	386
7.5.3	Verovapaat erät	386
7.5.4	Verotuksessa tehtävät vähennykset, aktivoinnit ja poistot	390
7.5.5	Asuintalovaraus	396
7.5.6	Tappiontasausjärjestelmä	398
7.5.7	Kotitalousvähennyksen hyödyntäminen osakkaan remonteissa	400
7.6	Kiinteistöverotus	401
7.6.1	Mistä kiinteistöveroa maksetaan?	401
7.6.2	Veron määräytyminen	401
7.7	Kiinteistöjen arvonnäkökulma	406
7.7.1	Milloin arvonnäkökulmaa maksetaan?	406
7.7.2	Verolliset kiinteistönlouvatukset	409
7.8	Pankkipalvelut	411
7.8.1	Yleistä taloyhtiöiden pankkipalveluista	411
7.8.2	Maksuliikenne ja tilit	411
7.9	Vuokra- ja vastikesaatavien perintä	414
7.9.1	Yleistä vuokra- ja vastikesaatavien perinnästä	414
7.9.2	Vapaaehtoinen perintä	416
7.9.3	Oikeudellinen perintä	421
7.9.4	Ulosottoerintä	423
	Lisätietoa	425

8 Kiinteistön ylläpito ja kunnossapito	428
8.1 Kiinteistön elinkaaren hallinta	428
8.1.1 Miksi elinkaaren hallinta on tärkeää?	428
8.1.2 Kiinteistöstrategia	429
8.1.3 Kuntoarvio	430
8.1.4 Kunnossapitotarveselvitys	434
8.1.5 Kunnossapitosuunnitelma (PTS)	435
8.1.6 Kuntotutkimukset	437
8.2 Huoltokirja	445
8.2.1 Huoltokirja ylläpidon ohjenuorana	445
8.2.2 Huoltokirjan sisältö	447
8.2.3 Huoltokirjan laadinta	450
8.2.4 Huoltokirjan käyttäminen	452
8.3 Kiinteistönhoito	455
8.3.1 Kiinteistönhoidon hankinta	455
8.3.2 Mitä kiinteistönhoito on käytännössä?	456
8.3.3 Yleishoito ja valvonta	459
8.3.4 Hoito- ja tarkastustehtävät sekä tekninen huolto	460
8.3.5 Talotekniselle ammattiliikkeelle kuuluvat tehtävät	465
8.3.6 Ulkoalueiden hoito	467
8.3.7 Siivous	474
8.3.8 Jätehuolto	476
8.4 Lämmitysjärjestelmät	482
8.4.1 Vesikiertoinen lämmitysjärjestelmä (keskuslämmitys)	482
8.4.2 Suora sähkölämmitys	496
8.4.3 Lämpöpumpplämmitys	496
8.4.4 Lämpötilojen toimenpiderajat oleskelutiloissa	502
8.4.5 Lämpövuotojen selvittäminen lämpökamerakuvausilla	503
8.5 Vesijohtojärjestelmät	504
8.5.1 Kunnallinen vesihuolto	504
8.5.2 Kiinteistön vesijohtojärjestelmä	505
8.5.3 Käyttöveden lämpötilat	511
8.5.4 Veden laatu	512
8.5.5 Energian säästömahdollisuudet vesijohtoverkostoissa	514
8.6 Viemärijärjestelmät	515
8.6.1 Kiinteistön ja kunnan viemärijärjestelmät	515
8.6.2 Jätevesiviemäri	516
8.6.3 Sadevesijärjestelmä	522
8.6.4 Salaojajärjestelmä	523
8.7 Ilmanvaihtojärjestelmät	524
8.7.1 Ilmanvaihdon tarkoitus	524
8.7.2 Erilaiset ilmanvaihtojärjestelmät	525
8.7.3 Hyvän ilmanvaihdon edellytykset	532
8.7.4 Ilmanvaihdon toimivuuden arviointi	539
8.7.5 Ilmanvaihdon automaatio	541
8.7.6 Jäähdytys ja viilennys ilmanvaihdon avulla	541
8.8 Sähkö- ja hissitekniikka	542
8.8.1 Sähköjärjestelmän keskeisiä osia	542
8.8.2 Vastuu kiinteistön sähköjärjestelmän huolto- ja kunnossapitotoimenpiteistä	548
8.8.3 Sähkö- ja telelaitteiden ja sähköasennusten tarkastukset	550
8.8.4 Sähköajoneuvojen lataaminen kiinteistöjen sähköverkoissa	554
8.8.5 Hissitekniikka	563
8.9 Energianhallinta	566
8.9.1 Energiatodistus	566
8.9.2 Energiatehokkuuden parantaminen	570
8.9.3 Kulutusseuranta	573
Lisätietoa	580

9 Rakentaminen ja remontointi.....	590
9.1 Kiinteistön nykytila ja tarveselvitys	590
9.2 Kiinteistön rakennusosien kunnossapito ja korjaaminen.....	591
9.2.1 Kunnossapito- ja perusparannustyöt.....	591
9.2.2 Vuosikorjausluonteiset korjaus- ja huoltotyöt	594
9.2.3 Remontit osakkaiden huoneistoissa	594
9.2.4 Rakennusosien hoito ja kunnossapito.....	594
9.3 Rakentamista koskeva sääntely.....	598
9.3.1 Pakottava sääntely.....	598
9.3.2 Hyvä rakennustapa.....	599
9.3.3 Kaavoitus.....	599
9.3.4 Rakentamisen luvanvaraisuus	601
9.3.5 Kiinteistön omistajan velvollisuudet.....	607
9.3.6 Naapurien oikeudet ja huomioiminen	608
9.3.7 Luvat asunto-osakeyhtiön osakkaiden remonteissa	609
9.4 Tyypillisiä kiinteistökorjauksia	610
9.4.1 Vesikatteet ja räystäskourut.....	610
9.4.2 Julkisivut ja parvekkeet	611
9.4.3 Ikkunat ja ovet.....	613
9.4.4 Salaojat	614
9.4.5 Vesijohdot ja viemärit.....	615
9.4.6 Lämmitys	616
9.4.7 Ilmanvaihto.....	617
9.4.8 Sähköjärjestelmä.....	618
9.4.9 Antenni- ja tietoverkkojärjestelmät	618
9.4.10 Hissit.....	619
9.4.11 Lukitus.....	619
9.4.12 Yleiset tilat	620
9.4.13 Huoneistojen märkätilat	621
9.4.14 Pihat.....	621
9.5 Asbestin huomioiminen korjaustöissä	622
9.5.1 Mistä asbestia voi löytyä?	622
9.5.2 Asbestikartoitus.....	623
9.5.3 Asbestipurkutyö	624
9.6 Korjaushanke.....	625
9.6.1 Hankesuunnittelu	626
9.6.2 Suunnittelu.....	632
9.6.3 Rakentamisen valmistelu	635
9.6.4 Rakentaminen	643
9.6.5 Vastaanotto.....	650
9.6.6 Takuu- ja vastuu-aika.....	652
9.7 Lisärakentaminen	653
9.7.1 Lisärakentamiseen liittyvät termit.....	653
9.7.2 Rakentamisen vaihtoehdot.....	654
9.7.3 Kaupalliset vaihtoehdot.....	655
9.7.4 Lisärakentamisen eteneminen	658
Lisätietoa.....	661

10 Vuokraustoiminta	664
10.1 Isännöinnin rooli vuokraustoiminnassa	664
10.1.1 Vuokrakohteen markkinointi ja vuokralaisen valinta	664
10.1.2 Vuokrasopimuksen tekeminen.....	665
10.2 Asuntojen vuokraaminen	666
10.2.1 Alkutarkastus.....	666
10.2.2 Sopimuksen kesto	667
10.2.3 Vuokran määrä ja korottaminen.....	668
10.2.4 Vakuus ja ennakkovuokra	670
10.2.5 Huoneiston kunto ja kunnossapito	671
10.2.6 Muiden kuin vuokralaisen oikeus käyttää huoneistoa.....	676
10.2.7 Vuokraoikeuden siirto.....	679
10.2.8 Vuokrasuhteen päättäminen.....	679
10.2.9 Poismuutto ja vakuuden palauttaminen.....	685
10.2.10 Erityiskysymyksiä	687
10.3 Liikehuoneistojen vuokraaminen	689
10.3.1 Vuokrasopimuksen osapuolet	689
10.3.2 Vuokrattava tila ja sen käyttötarkoitus	689
10.3.3 Vuokrasopimuksen kesto ja muuttaminen.....	691
10.3.4 Vuokran määräytyminen	692
10.3.5 Vakuus	696
10.3.6 Liikehuoneiston kunto ja kunnossapito	697
10.3.7 Vuokraoikeuden siirrettävyys ja alivuokraus	701
10.3.8 Vuokrasuhteen päätyminen.....	702
10.3.9 Erityiskysymyksiä	706
10.4 Valtion tukemat vuokra-asunnot.....	707
Lisätietoa.....	708
Liitteet	710
Liite 1 Isännöitsijän työsopimus (malli).....	710
Liite 2 Ilmoitus huoneiston kunnossapito- muutostyöstä (lomakemalli).....	715
Liite 3 Isännöitsijäntodistus (lomakemalli).....	718
Liite 4 Isännöintipalvelujen yleiset sopimusehdot ISE 2007.....	721
Liite 5 Kiinteistöpalvelualan yleiset sopimusehdot KP YSE 2007	730
Liite 6 Isännöintisopimus (lomakemalli)	737
Liite 7 Kiinteistöpalvelusopimus (lomakemalli)	738
Liite 8 Kunnossapito-ohjelma 2021–2030 (malli).....	739
Liite 9 Asuinhuoneiston vuokrasopimus (lomakemalli)	746
Liite 10 Kiinteistön hoitokulut ja hoitovastikkeet.....	748
Hakemisto.....	753
Ilmoittajat.....	760