

Melina Mäkilä

OPISKELIJA-ASUNTOLAN VUOKRAUSPROSESSIN KUVAUS
JA PÄIVITYS -CASE KIINTEISTÖ OY PLÄKKLUAT

Liiketalouden koulutusohjelma
2019

OPISKELIJA-ASUNTOLAN VUOKRAUSPROSESSIN KUVAUS JA PÄIVITYS - CASE KIINTEISTÖ OY PLÄKKLUAT

Mäkilä, Melina
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Kesäkuu 2019
Sivumäärä: 41
Liitteitä: 2

Asiasanat: isännöinti, vuokratulo, asiakaspalvelu, palveluprosessi

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda raumalaiselle Kiinteistö Oy Pläkkluatille vuokrausprosessin kuvaus. Samalla nykyistä toimintamallia päivitettiin selkeämmäksi. Tavoitteena oli luoda opas kohteen toimitusjohtajalle, hänen sijaiselleen sekä kiinteistösihteereille heidän työtehtävien mukaisesti. Oppaissa lähdettiin luomaan yhtenäistä toimintamallia, jotta jokainen asukas saisi tasalaatua palvelua. Aikaisempi toimintamalli ei ollut yhtenäinen ja se sisälsi paljon turhia aikaa vieviä työtehtäviä, jotka ovat karsiutuneet pois uudesta toimintamallista tai joita on muokattu tehokkaammiksi.

Opinnäytetyön teoreettisessa osassa käsiteltiin yleisellä tasolla isännöintiä, mitä isännöitsijän työ pitää sisällän ja mitä isännöinti on. Lisäksi raportissa paneuduttiin palveluprosessiin sekä asiakaspalveluun. Isona kokonaisuutena teoriaosassa oli se, miten palveluprosessi ja asiakaspalvelu näkyvät ja toimivat isännöinnissä.

Aineiston keruu tapahtui haastattelun ja havainnoinnin avulla. Haastateltavana oli kohteen toimitusjohtaja, hänen sijaisensa sekä kiinteistösihteeri. Havainnoinnin kohderyhmänä olivat isännöintitoimiston työntekijät ja havainnointi tapahtui ei-osallistuvana havainnointina. Haastatteluiden avulla pyrittiin kartoittamaan ongelmaksi koituneita prosessin osia sekä millaisia asioita oppaassa toivottaisiin käytävän läpi. Havainnoinnin avulla pyrittiin saamaan selville, mitkä asiat koituivat toistuvasti ongelmiksi sekä tuomaan esille sellaisia ongelmakohtia, joita haastateltavat eivät itse osanneet tuoda esille haastatteluissa.

Toimeksiannon lopputulemana syntyi kaksi erillistä opasta isännöintitoimiston työntekijöille, päivitettyjä materiaaleja sekä Excel -tiedostomuodossa oleva taulukko vuokrausprosessin hoidon tueksi. Oppaissa käydään vuokrausprosessin eri vaiheet läpi ja oppaita on kuvitettu havainnoivilla kuvilla, jotka on otettu Excel -taulukosta. Kuvien tarkoituksena on selkeyttää eri prosessin vaiheita, jotta kokonaisuus olisi yhtenäinen ja sujuva.

Toimeksiantajalle lopputulos on erityisen hyödyllinen sen muokattavuuden ja monikäyttöisyyden vuoksi. Oppaissa on käyty vuokrausprosessin vaiheet tarkasti läpi, mutta materiaaleista voi käyttää myös tiivistetyn versiota, joka on aikajanaamuodossa oleva kuva prosessin kulusta. Oppaat toimivat myös perehdytyksessä, mikäli tarpeena on saada uusi työntekijä tai harjoittelija tutustumaan kyseiseen kiinteistöön ja sen toimintatapoihin.

DESCRIPTION AND UPDATE OF THE RENTAL PROCESS OF THE STUDENT HOUSING HOUSE – KIINTEISTÖ OY PLÄKKLUAT

Mäkilä, Melina

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Administration

June 2019

Number of pages: 41

Appendices: 2

Keywords: housing management, rental housing, customer service, service process

The purpose of this thesis was to create a description of a rental process to real estate limited company Pläkluat in Rauma and update their current operating model. The functional products of this thesis were two guidebooks which were customised by work tasks to CEO, acting manager and real estate secretaries. The main idea of the guidebooks was to unify the current operating model which would lead to a uniform service to all customers. Previous operating model was not uniformed and it contained unnecessary work tasks. The updated operating model cutted off the unnecessary tasks and modified tasks more effective.

Theory of the thesis contained information about housing management, such as what includes to the job description of a managing agent and what the job really is like. Service process and customer service were also processed in the thesis. The main point of the theory was how service process and customer service are shown and used in housing management.

Base of the guidebooks were made by interviewing and observing. I interviewed CEO, acting manager and realestate secretary. The target group of the observation was managing agents and the observation happened in a non-participating observation. It was possible to locate the problems of the process and find out which topics needed some clarifying by interviewing the right people. By observation it was possible to notify which subjects were causing problems and to bring out problem areas which did not come up in the interview.

The purpose of this thesis was to create two guidebooks, updated materials and Excel-chart to support the rental process. The different steps of a rental process were shown in guidebooks with observing pictures which were taken from the Excel-chart. The purpose of the pictures were to clarify the different steps of a rental process and to make an unified entity.

The guidebooks were really useful to the principal because of the formability and versatility of the books. In guidebooks the different steps of a rental process were precisely explained. There was also a compact version of those steps in a timeline as a picture. Guidebooks will function also as an instruction for a new employee or a trainee if knowledge of this property and it is operating methods were needed.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TOIMEKSIANTAJA	6
3	OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA KOHDERYHMÄ	7
3.1	Tavoite	7
3.2	Kohderyhmä.....	9
4	TUTKIMUSMENETELMÄT JA VIITEKEHYS.....	10
4.1	Viitekehys	10
4.2	Tiedonkeruumenetelmät	11
4.2.1	Havainnointi	11
4.2.2	Avoin haastattelu	12
5	ISÄNNÖINTI.....	13
5.1	Mitä on isännöinti?	13
5.2	Isännöitsijän tehtävät	14
6	PALVELU TUOTTEENA JA PALVELUPROSESSI.....	16
6.1	Palvelun käsite	16
6.2	Palvelun laadun käsitteellinen malli	18
6.3	Myynnin ja palvelun malli	21
6.4	Asiakaslähtöinen liiketoimintaosaaminen	21
6.5	Motiivi.....	23
7	ASIAKASPALVELU ISÄNNÖINNISSÄ.....	25
7.1	Kulttuurilliset erot.....	30
7.2	Viestintä isännöinnissä.....	31
7.3	Palveluverkostot.....	33
8	PROSESSIN KUVAUS	34
9	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	36
9.1	Tutkimustulokset ja ratkaisut	36
9.2	Johtopäätökset.....	38
	LÄHTEET	40
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda opas isännöintiyrityksen työntekijöille opiskelija-asuntolan vuokrausprosessista. Toimeksiantajana toimii Kiinteistö Oy Pläkkluat, joka on Raumalla sijaitseva opiskelija-asuntola. Kyseisen kiinteistön omistaa Rauman kaupunki, mutta asuntojen vuokraus ja isännöinti tapahtuu isännöintitoimistossa. Kyseessä on poikkeava isännöintikohde, jonka hoitaminen sisältää paljon kirjoittamattomia sääntöjä ja tietoja, jotka tietävät tällä hetkellä vain kohteen isännöitsijä. Vuokrausprosessin kuvauksen tarkoituksena on parantaa Kiinteistö Oy Pläkkluatin asukkaille tapahtuvaa asiakaspalvelua muokkaamalla nykyisiä käytänteitä selkeämmiksi ja tekemällä prosessista kuvallinen ohjeistus.

Oppaan tarkoituksena on selventää Kiinteistö Oy Pläkkluatin asukkaille tapahtuvaa palvelutoimintamallia. Tavoitteena on, että kiinteistösihteerit ja muut toimiston työntekijät osaisivat oppaan avulla hoitaa kyseisen kohteen palvelua sujuvammin. Erityisesti kohteen toimitusjohtajan ollessa lomalla oppaasta tulisi sujuvasti selvittää keskeisiä asioita liittyen kohteeseen. Selkeä toimintamalli edesauttaisi sujuvaa asiakaspalvelua ja säästäisi aikaa sekä ennen kaikkea palvelisi asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla.

Aiheidea sai alkunsa opintoihin kuuluvan työharjoittelun aikana isännöintitoimistossa, joka isännöi Kiinteistö Oy Pläkkluatia. Harjoittelun aikana työtehtävät koostuivat lähinnä Kiinteistö Oy Pläkkluatin toimintaa koskevista asioista. Vuokrausprosessin kulussa oli epäkohtia, joihin oppaassa tullaan perehtymään syvällisemmin. Isännöintiprosessin kehittämisen ja oppaan avulla vuokrausprosessia hoitavat työntekijät pystyvät tarjoamaan Kiinteistö Oy Pläkkluatin asiakkaille nopeampaa ja informatiivisempaa palvelua.

Opinnäytetyössä käsitellään syvällisemmin palveluprosessia ja sen yhteyttä isännöinnin asiakaspalvelutilanteisiin. Työssä käydään myös yleisellä tasolla läpi isännöintiin liittyvää termistöä, sekä vuokratilanteita koskevia lainalaisuuksia ja vastuuta. Oppaassa käydään läpi kaikki vaiheet vuokrausprosessista selkeästi aikajana- ja vaiheittain läpi ja samalla itse prosessi muokkautuu yksinkertaisemmaksi. Itselläni on Raumalla myös omistusasuntoja, joten uskon saavani oppaaseen sellaisia asioita, joista on hyötyä niin vuokra-asuntoa hakeville, kuin kiinteistön omistajille.

2 TOIMEKSIANTAJA

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Kiinteistö Oy Pläkkluat, joka on Rauman kaupungin omistama kiinteistö. Opas tehdään vastaamaan Kiinteistö Oy Pläkkluatin isännöintiä hoitavan isännöintitoimiston toimintamallia. Opasta on helppo päivittää myöhemmin, mikäli toimintatavat muuttuvat tai isännöintipalveluita tarjoava yritys vaihtuu. Opas toimii isännöintitoimiston työntekijöille työkaluna sujuvampaan asiakaspalveluun. Opasta voidaan käyttää myös harjoittelijoiden perehdyttämisessä, mikäli harjoittelijan on oleellista tutustua kyseiseen kiinteistöön.

Kiinteistö Oy Pläkkluat on osakeyhtiö, joka on perustettu vuonna 1978. Toimialaluokitukseltaan kyseinen osakeyhtiö kuuluu luokkaan 68209, eli muiden kiinteistöjen vuokraus ja hallinta. Vuonna 2017 Kiinteistö Oy Pläkkluatin liikevaihto oli 121 000 euroa ja vuonna 2018 se oli 358 000 euroa. Vastavasti tilikauden tulos vuonna 2017 oli 6000 euroa tappiollinen. Vuonna 2018 tilikauden tulos oli noussut 12 000 euroa. Liikevoitto nousi vuonna 2017 9,9 % ja vuonna 2018 9,5 %. (Finderin www-sivut 2019)

Kiinteistö on toiminut ennen vuotta 2017 kesämotellina ja muuna aikana opiskelija-asuntolana. Vuonna 2017 kiinteistö peruskorjattiin ja nykyisin se toimii ympärivuotisesti opiskelija-asuntolana. Kiinteistöstä löytyy yhteensä 93 vuokrauskohdetta. Näistä kolme on 37,5 neliön kaksioita ja 66 asuntoa on 22,8 tai 26,5 neliöisiä yksiöitä. Loput asunnoista ovat kahden tai kolmen hengen soluasuntoja. (Kiinteistö Oy Pläkkluatin www-sivut 2019)

Vuokraan sisältyy asunnoissa vesi, sähkö sekä internetliittymä. Kahden ja kolmen hengen soluasunnoissa huoneissa on sänky, kirjoituspöytä, tuoli sekä vaatekaappi. Yksiöt ja kaksiot ovat kalustamattomia. (Kiinteistö Oy Pläkkluatin www-sivut 2019) Kiinteistössä on lisäksi vuokralaisten käytettävissä verkkovarastotilat, sauna, pyykinpesutupa ja kuivaushuone.

Opiskelija-asuntoja vuokrataan vähintään 18 -vuotta täyttäneille opiskelijoille. Suurin osa asukkaista koostuu Satakunnan ammattikorkeakoulun opiskelijoista sekä Turun yliopiston Rauman opettajakoulutuslaitoksen opiskelijoista. Kiinteistö sijaitsee keskeisellä paikalla oppilaitoksiin nähden, joten asuntojen kysyntä opiskelijoiden keskuudessa on ollut tähän asti suurta.

3 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA KOHDERYHMÄ

3.1 Tavoite

Tavoitteena on saada aikaan selkeä ja toimiva opas, jota kiinteistön vuokrausprosessia hoitavat työntekijät voivat käyttää apunaan. Kohteen asioita hoitaa pääasiassa toimitusjohtaja sekä isännöintitoimiston kiinteistösihteerit. Oppaan avulla toimitusjohtaja, hänen sijaisensa ja kiinteistösihteerit voivat säästää aikaa ja asiakkaat saavat parempaa ja sujuvampaa asiakaspalvelua. Oppaassa kerrotaan selkeästi vaihe vaiheelta koko vuokrausprosessi siitä lähtien, kun hakemus saapuu sähköpostiin ja lopulta siihen kun vuokralainen muuttaa pois ja asuntoon tehdään muuttotarkastus. Tavoitteena on saada aikaan opas, joka tukee sujuvaa asiakaspalvelua ja pitää palvelun tason vaaditulla tasolla.

Ongelmana prosessissa on se, ettei kohteen toimitusjohtaja kykene siirtämään kaikkea tarvittavaa tietoa kohteesta muille työntekijöille esimerkiksi loman ajaksi. Muilla työntekijöillä on myös omat isännöintikohteensa hoidettavana, joten niin ison tietomäärän käsittely ei ole loogisesti kannattavaa. Eriytyisen ongelmallisen prosessista tekee se, että Kiinteistö Oy Pläkkluatin työtehtävät poikkeavat muista isännöintikohteista jo siinä, että vuokraustoiminta tapahtuu isännöintitoimiston kautta ja, että kohteen vuokralaiset ovat kaikki opiskelijoita ja osa myös vaihto-oppilaita. Nykyistä prosessia muokataan selkeämmäksi, jotta se olisi nopeampi ja informatiivisempi asiakkaiden ja isännöintitoimiston työntekijöiden kannalta.

Eriytyisesti ongelmaksi on koitunut se, että jokainen työntekijä tekee asuntojen muuttotarkistukset hiekkamäen eri tavalla. Näin ollen kohteen asukkaat eivät saa täysin samanlaista palvelua. Kun vuokralainen muuttaa pois kiinteistöstä, tehdään hänen asuntoon muuttotarkistus. Tarkastuksen tarkoituksena on varmistaa, että asunnossa kaikki on ehjää ja siistiä. Nykyisessä prosessissa ei ole tarkkaa kuvausta siitä millaisessa kunnossa asunnon tulisi olla, jotta se menee läpi asuntotarkastuksesta.

Tähän asiaan paneudutaan oppaassa, missä luetellaan selkeät tarkistuskriteerit, joita vastaan vuokravakuus voidaan palauttaa. Opas tulee sisältämään esimerkiksi kuvia asunnoista, jotka eivät ole päässeet läpi tarkistuksesta ja kuvia sellaisista jotka ovat. Kuvien tarkoituksena on antaa suuntaa antavaa esimerkkiä siitä millaiset asiat estävät vuokravakuuden palautuksen. Asiakkaita tulee kohdella tasavertaisesti, joten yhdenmukainen asuntotarkistus on välttämättömyys. Toimitusjohtaja kertoo millä kriteereillä asunto menee läpi tarkistuksesta ja mitkä asiat estävät vakuuden palautuksen.

Opas tulee koostumaan myös päivitetystä materiaaleista koskien kyseistä kiinteistöä. Materiaalit muokataan ajantasaisiksi ja niiden visuaalista ilmettä korjataan yhtenäiseksi. Päivitettäviä materiaaleja ovat esimerkiksi asuntohakemus, asunnon loppusiivousohje, mainosite sekä Excel laskentataulukko-ohjelmalla tehty asuntojen varaustaulukko. Lisäksi tuotetaan ohje avainsäilölokeroiden käyttöön sekä lomake avainten luovutukseen ja palautukseen. Verkkovarastojen, autopaikkojen ja saunavuorojen varaukseen tehdään omat välilehdet osaksi Excel -varaustaulukkoa.

Oppaassa keskitytään käymään läpi Excel -varaustaulukon käyttöä, kuten sitä miten autopaikan vuokraus tapahtuu. Oppaaseen tulee myös yleisesti tietoa kiinteistöstä ja sen toimintatavoista, jotta opasta lukevat saavat kokonaisvaltaisen kuvan kiinteistöstä. Toimeksiantajan toiveesta opas tulee kuitenkin olemaan tiivistetty versio prosessista, jotta opasta on helppo käyttää työn ohessa. Toimeksiantajan toivetta kuunnellen, oppaaseen tulee kiinteistösihteereiden ja toimitusjohtajan työtehtävistä omat aikajananamuodossa olevat tiivistetyt versiot prosessin kulusta. Aikajانات toimivat ikään kuin ohje-nuorana prosessin eri vaiheissa ja mikäli prosessin vaiheista tarvitsee lisää informaatiota, voi katsoa kyseisen kohdan oppaasta, jossa asia on selitetty tarkemmin.

Opinnäytetyön aihe oli sekä itseäni kiinnostava, että toimeksiantajalle tarpeellinen. Nämä kaksi asiaa motivoivat eniten opinnäytetyön tekemiseen. Toimeksiantajan edustaja oli aktiivisesti mukana oppaiden kehittämisessä, mikä on osaltaan helpottanut oppaiden sisällön tuottamisessa ja rajaamisessa. Opinnäytetyön avulla saan pidettyä yllä jo olemassa olevia suhteita toimeksiantajaan, sekä perehdyttyä paremmin isännöinnin alaan, jonka näen tulevaisuudessa mahdollisena työpaikkanani.

Isännöinnin ja liiketalouden suhde on selkeä ja olenkin saanut Satakunnan ammattikorkeakoulussa opetusta liittyen isännöintiin ja taloushallintoon. Suoritin isännöinnin moduulin, jossa käytiin läpi teknistä isännöintiä, viestintää taloyhtiössä sekä taloyhtiön talouden hoitamista. Olin päättänyt jo aiemmin, että haluan opinnäytetyöni liittyvän isännöintiin ja onnistuin saamaan harjoittelupaikan alan toimistosta. Harjoittelupaikkani ohjaaja tarjosi minulle opinnäytetyöaihetta ja aihe vaikutti heti mielenkiintoiselle. Koulussa käydyt asiat liittyen isännöintiin, sekä harjoittelujakson tuoma työkokemus, ovat auttaneet laajentamaan tietämystäni alasta ja rajaamaan näin opinnäytetyön aiheen oikeanlaiseksi.

Opas tulee ensisijaisesti isännöintitoimistoon paperisena versiona. Se tallennetaan isännöintitoimiston yhteiselle tietokoneasemalle, josta se on helposti tulostettavissa yksipuolisena tai kaksipuolisena A 4 kokoisille paperiarkeille. Työ tallennetaan sekä Word, että Pdf muodossa. Pdf- muodossa oleva opas on tarkoitettu tulostamista varten ja koneella lukemista varten, jotta oppaiden asettelumallit eivät

muuttuisi tahattomasti. Word tiedostossa opasta voi muokata sitä mukaa kun toimintatavat muuttuvat ja päivitetystä versiosta voi sitten tallentaa uuden päivitetyn Pdf-tiedoston.

Vuokrausprosessin tärkein osa on Excel – taulukkolaskentaohjelmalla luotu varaustaulukko, jonka avulla asuntojen, saunavuorojen, autopaikkojen ja verkkovarstojen vuokraus tapahtuu. Varaustaulukosta näkee mitkä asunnot ovat vapaat mitkä vapautumassa, kuka asuu missäkin asunnossa ja kuka on muuttamassa mihinkin. Samalla tapaa taulukosta näkee vapaat saunavuorot, varatut vuorot sekä onko vapaita autopaikkoja. Opas tulee sisältämään kuvia varaustaulukosta, jotta opas antaa mahdollisimman kattavat ohjeet taulukon käytöstä.

Harjoittelun aikana Excel – varaustaulukko ei toiminut täysin sujuvasti, joten taulukkoa muokattiin toimivampaan suuntaan. Eniten ongelmia taulukossa tuotti se, ettei sen käyttöön ole ollut minkäänlaisia ohjeita ja taulukkoa käytti silti vähintään viisi isännöintitoimiston työntekijää. Oppaat keskittyvätkin erityisesti varaustaulukon käytön ohjeistamiseen. Lisäksi päivitettiin kohteen kaikki käytössä olevat muut materiaalit, jotka liittyvät vuokrausprosessiin. Muut materiaalit tulivat oppaan liitteiksi, jotta niitä on helppo tarkastella myöhemmin. Kaikki materiaalit tallennettiin Kiinteistö Oy Pläkkluatin omaan kansioon isännöintitoimiston yhteiselle tietokone asemalle.

3.2 Kohderyhmä

Oppaan kohderyhmänä ovat Kiinteistö Oy Pläkkluatin vuokrausprosessia hoitavat henkilöt. Tällä hetkellä vuokrausprosessia hoitavat pääosin kohteen toimitusjohtaja, joka toimii isännöintitoimistossa myös isännöitsijänä sekä kiinteistösihteerit. Toinen oppaista on suunnattu toimitusjohtajalle sekä hänen sijaiselleen, joka toimii itsekkin isännöitsijänä. Toinen oppaista suunnitellaan kohteen asioita hoitaville kiinteistösihteereille. Oppaat kuitenkin toteutetaan Kiinteistö Oy Pläkkluatin vuokralaisia varten, jotta he saisivat mahdollisimman hyvää palvelua. Opas on konkreettisesti toimitusjohtajalla, muilla isännöitsijöillä ja kiinteistösihteereillä käytössä, mutta sen lisäksi että se säästää kaikkien edellä mainittujen aikaa, se parantaa palvelun laatua asiakkaille.

Oppaan kohderyhmänä voi pitää myös osin harjoittelijoita, joiden halutaan perehtyvän Kiinteistö Oy Pläkkluatin toimintaan. Harjoittelijan on helpompaa oppaan avulla tarkastella prosessia kokonaisuutena ja tutustua esimerkiksi siihen, miten huoneiston avaimen voi viedä avainsäilöön tai missä kohtaa kiinteistöä sijaitsee mikäkin huoneisto. Näin harjoittelijat voivat hoitaa kohdetta koskevia juoksevia

asioita ilman, että esimerkiksi toimitusjohtajan tarvitsee olla mukana neuvomassa miten asia hoidetaan.

4 TUTKIMUSMENETELMÄT JA VIITEKEHYS

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä ja tuotoksena syntyi prosessinkuvausopasta. Opas ohjeistaa käytännön toimintaan ja sisältää kaksi erillistä osiota. Toinen osio ohjeistaa toimitusjohtajalle kuuluviin isännöinnin tehtäviin ja toinen on suunnattu kiinteistösihteereille. Opas on jo käytössä olevan prosessin kuvaus, mutta työssä on myös kehittämistyön piirteitä. Prosessista poistui turhia osia ja siihen lisättiin toimivia, aikaa säästäviä työkaluja. Vilka ja Airaksinen kuvaavat kirjassaan toiminnallisen opinnäytetyön olevan käytännönläheinen ja alan tietojen hallintaa osoittava (Vilka & Airaksinen 2003, 10).

4.1 Viitekehys

Teoreettinen viitekehys tässä opinnäytetyössä on toimivan palveluprosessin tärkeys asiakaspalvelussa sekä sen yhteys isännöintiin. Oppaassa keskitytään kuvaamaan asukasvalintaa ja asiakaspalvelua koskevia prosessin osia. Oppaan ulkopuolelle jää tekninen isännöinti sekä esimerkiksi lainsäädännöllinen tarkastelu. Isännöintitoimistolla on jo käytössä toimiva prosessi kiinteistöjen taloushallinnon, kunnossapidon ja johtamisen hallintaan. Ottaen huomioon työn laajuuden ja aikataulun, ei ole järkevää ottaa osaksi työtä teknistä isännöintiä ja lainsäädännöllistä tarkastelua. Tarkoituksena on keskittyä vain vuokrataloa koskeviin, asukkaisiin vaikuttavien prosessin vaiheiden ohjeistamiseen ja selkeyttämiseen. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi juuri asukasvalinta ja -hallinta, avainhallinta, laskutus, viestintä, autopaikkojen vuokraus, saunavuorojen hallinta sekä asunnon muuttotarkistuksien tekeminen.

4.2 Tiedonkeruumenetelmät

Opinnäytetyössä tiedonkeruumenetelmänä käytettiin haastattelua ja havainnointia. Kohteen toimitusjohtaja oli aktiivisesti mukana oppaan tekemisessä, jotta oppaaseen saatiin kerättyä tärkeimmät asiat koskien kiinteistöä. Toimitusjohtajalla oli laajin kuva Kiinteistö Oy Pläkkluatin toimintatavoista ja mahdollisista prosessin epäkohdista. Havainnoinnin avulla oppaaseen pystyttiin tuomaan esille asioita, joita työntekijät eivät välttämättä itse huomanneet ja jotka toistuivat usein. Avoin haastattelu valittiin toiseksi menetelmäksi, koska siinä haastateltavan kokemat tunteet ja omat käsitykset korostuvat. Se sopi hyvin juuri tähän työhön, johon on tarkoituksen mukaista saada yksilöiden omia kokemuksia. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006)

4.2.1 Havainnointi

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena vaikka siitä löytyy myös jotain määrällisen tutkimuksen piirteitä. Havainnoinnin katsottiin sopivan tähän työhön hyvin, sillä se oli helppo toteuttaa työympäristössä, missä työntekijät esittivät avoimesti kysymyksiä toisilleen. Ongelmakohdat tulivat esille eritoteen silloin, kun kohteen isännöintiä hoitava toimitusjohtaja oli lomalla ja kohteen asioita hoiti joku muu. Havainnoinnin avulla huomattiin asioita, joita kohteen toimitusjohtajan sijainen ei välttämättä olisi muuten huomannut. Havainnointi onnistui parhaiten harjoittelun aikana, sillä havainnointijakso oli silloin pitkä..

Ulkopuolisen tarkkailijan on monesti helpompi tuoda esiin myös sellaiset ongelmat, joita havainnoitava ei itse huomaa. Opinnäytetyöhön tuli näin myös ulkopuolisen näkemys, eikä vain kohteen avainhenkilöiden. Havainnointia käytetään monesti haastattelun lisänä, jotta saadaan tietoon miten ihmiset oikeasti toimivat. Välillä haastattelussa haastateltava saattaa vastata itsellensä suotuisin vastuksin, vaikka todellisuus olisi toinen. Havainnoinnissa tällaiset tahalliset tai jopa tahattomat sivuutukset jäävät pois ja havainnoitavista saadaan suoraa informaatiota käytöksen perusteella. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006)

Havainnointi suoritettiin ei-osallistuvana havainnointina, koska havainnoitavia ei haluttu ohjailta mitenkään. Harjoittelun aikana havainnointi onnistui erityisen hyvin juuri kohteen avainhenkilön ollessa poissa. Loman aikana kirjattiin ylös kaikki kysymykset, joita muille työntekijöille tuli kohteesta. Kohteen toimitusjohtajan palattua lomalta kysymykset esitettiin hänelle ja asiat kirjattiin jo alustavasti

oppaaseen ylös. Toimitusjohtajan ollessa lomalla oli vuokrausprosessissa juuri kiireisin aika, sillä asukkaat vaihtuivat useassa asunnossa. Tämä aika oli erityisen merkittävää opinnäytetyön kannalta, sillä sen aikana kertyi paljon sisältöä oppaaseen sekä motivaatiota puuttua koettuihin ongelmiin.

4.2.2 Avoin haastattelu

Havainnoinnin ohella avoimen haastattelun katsottiin sopivan parhaiten tämän opinnäytetyön tiedonkeruumenetelmäksi. Aineiston kerääminen haastattelemalla tapahtui harkinnanvaraisella otannalla, eli haastateltavaksi valittiin kolme, oppaan kannalta keskeistä työntekijää. Haastattelu tapahtui avoimesti ilman tarkkaan määriteltyjä kysymyksiä, joten kyseessä oli teemahaastattelu. Oli tärkeää pysyä oppaan kannalta keskeisissä asioissa, mutta keskustelu haluttiin silti pitää avoimena, jotta haastateltavat saivat kertoa kokemuksistaan vapaasti.

Kolme haastateltavaa oli riittävä määrä haastateltavia tähän työhön, sillä nämä kolme ihmistä olivat oppaan tulevia käyttäjiä. Toimitusjohtajaa haastateltiin useammin, kuin muita haastateltavia, koska hän tiesi parhaiten, mitkä asiat ovat tärkeimpiä asioita koskien kiinteistöä ja sen toimintaa. Lisäksi haastateltiin toimitusjohtajan sijaista sekä yrityksessä toimivia kiinteistösihteereitä. Tarkoituksena ei ollut saada tarkasteltua tilastollisesti yhtäläisyyksiä vastauksissa, vaan saada kokonaisvaltainen käsitys kaikista ongelmista, joita haastateltavat olivat kokeneet.

Avoin haastattelu toi opinnäytetyöhön eniten tietoa. Haastateltavia oli vain muutama ja haastatteluiden avulla pyrittiin näkemään kokonaiskuva tämänhetkisistä ongelmista. Haastattelun tavoitteena oli saada tietoa siitä, mitkä asiat ovat kohteen tuntevan mielestä tärkeimpiä, mitä ongelmia sijainen on kokenut isännöintiä yleensä hoitavan toimitusjohtajan ollessa pois ja mitkä kiinteistösihteereiden mielestä ovat eniten sellaisia asioita, joita joudutaan selvittämään. Kysymykset olivat avoimia, joten haastateltavat kykenivät kertomaan vapaasti kokemuksistaan ja toiveistaan.

Haastattelut oli tarkoitus aluksi nauhoittaa, koska avointa keskustelua arvioitiin tulevan paljon. Lopulta haastatteluista päädyttiin tekemään vain muistiinpanoja, sillä jo ensimmäinen tapaaminen toimiksiantajan edustajan kanssa muistutti avointa haastattelua, vaikka näin ei ollut tarkoitus. Ennen haastatteluita kirjoitettiin muutamia suuntaa antavia kysymyksiä ylös, joiden avulla keskustelua pystyi ohjaamaan oikeaan suuntaan. Vaikka tarkoituksena ei ollut tarkastella tilastollisia yhtäläisyyksiä

vastauksien välillä, toistuvat ongelmat kirjattiin ylös taulukkoon. Taulukosta oli helppo havainnoida mitkä asiat tulivat erityisen usein esille ja mihin toivottiin parannusta.

Avoin haastattelu antaa tilaa haastateltavan tuntemille tuntemuksille, aiemmin koetuille kokemuksille, mielipiteille ja perusteluille (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Erityisesti tässä opinäytetyössä, omat kokemukset siitä, mitkä asiat eivät ole toimineet sujuvasti ja mitkä asiat haastateltava itse on kokenut vaikeiksi, oli tärkeitä saada esille. Kiinnostus Kiinteistö Oy Pläkkluatia kohtaan kasvoi harjoittelun edetessä, sillä kyseessä oli monin tavoin poikkeuksellinen isännöintikohde. Kiinnostus kasvoi sitä mukaa, mitä enemmän työtehtävät keskittyivät juuri tähän kiinteistöön. Avoin haastattelu vaatii paljon aikaa ja aitoa kiinnostusta aiheeseen, jotta haastatteluista saa mahdollisimman kattavan ja oikean kuvan (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

5 ISÄNNÖINTI

5.1 Mitä on isännöinti?

Isännöinnillä tarkoitetaan taloyhtiöiden talouden suunnittelua ja hoitoa, viestintää osakkaille ja asukkaille sekä taloyhtiön johtamista. Isännöinnin tärkein tehtävä on tehdä asukkaiden asumisesta vaivatonta kerros- ja rivitaloissa. Isännöitsijä pyrkii esimerkiksi ennakoimaan seuraavan vuoden tuloja ja menoja, jotta taloyhtiön talous olisi tasapainossa sekä laatii kunnossapitosuunnitelman, jotta taloyhtiö pysyisi kunnossa. Ennen kaikkea isännöinti on kuitenkin viestintää niin asukkaiden, osakkaiden kuin palveluntarjoajien välillä, joten isännöinnissä on kyse palveluprosessista. (Isännöintiliiton [www-sivut](http://www.isannointiliiton.fi) 2018)

Taloyhtiön ylin päättävä elin on yhtiökokous, jonka jäsenet valitsevat keskuudestaan hallituksen jäsenet. Isännöitsijän tehtävä on tuoda omaa osaamistaan ja kokemustaan hallituksen ja yhtiökokouksen tietoon ja auttaa näin päätöksenteossa. Isännöitsijällä on monesti enemmän kokemusta ja tietotaitoa taloyhtiöön liittyvissä asioissa, kuin itse osakkeenomistajilla. Isännöitsijän rooli kasvaa erityisesti, jos taloyhtiössä tehdään laajoja korjaushankkeita, jotka vaativat erityisosaamista. (Sallinen ym. 2018, 12.) Taloyhtiöllä on pakko olla hallitus ja usein sen lisäksi taloyhtiöllä on nykyään myös isännöitsijä. Isännöitsijä ei ole pakollinen, jos taloyhtiön yhtiöjärjestyksessä ei ole niin mainittu. Jos isännöitsijää

ei ole, tulee hallituksen hoitaa lakisääteiset isännöitsijän tehtävät. (Furuhjelm, Kempainen & Pujals 2012, 9.)

Suomessa kerros- ja rivitalotaloasuminen on yleistä, joten isännöintipalveluille on tarvetta. Tulevaisuuden näkymät isännöinnissä on ainakin vielä toistaiseksi valoisat. Monet talot alkavat tulla siihen ikään, että peruskorjauksia tarvitaan. Uudet talot tarvitsevat isännöintiä siinä missä vanhatkin, koska menee aikansa, että kaikki alkaa toimia uusissa taloissa. Asukkaat alkavat olla yhä tietoisempia siitä, mitä haluavat ja vaativat yhtä enemmän asumiseltaan. Toimintatavat kehittyvät isännöinnissä teknemmiksi, mutta ala tarvitsee edelleen paljon kasvokkain tapahtuvia kohtaamisia. Isännöitsijöistä on pulaa tällä hetkellä, mutta kiinnostus alaa kohtaan on kasvamassa. Ainakaan toistaiseksi tekniikka ei kykene korvaamaan aitoa kasvokkain tapahtuvaa asiakaspalvelukokemusta ja siitä isännöinnissä juuri on kyse.

5.2 Isännöitsijän tehtävät

Asunto-osakeyhtiölaki määrittelee isännöitsijälle lakisääteisiä tehtäviä. Tällaisia ovat esimerkiksi kirjanpidon huolehtiminen lainmukaisesti, varainhoidon luotettava järjestäminen sekä taloyhtiön hallinnon ja ylläpidon huolehtiminen hallituksen antamien ohjeiden mukaisesti. Isännöintiyrityksen ja taloyhtiön välille solmitaan isännöintisopimus, jossa määritellään lakisääteisten tehtävien lisäksi muut isännöintipalvelut, jotka kuuluvat sopimukseen. Sopimukseen merkitään myös erikseen mitkä palvelut kuuluvat erillislaskutuksen piiriin. (Sallinen ym. 2018, 12.)

Vuokrataloista puhuttaessa tarkoitetaan asuinrakennusta, jonka kaikki asunnot on tarkoitettu vuokra-asunnoiksi. Vuokratalojen isännöinti on osittain erilaista, kuin asunto-osakeyhtiön, jossa asuu myös osakkaita. Suurin eroavaisuus työtehtävissä tulee juuri vuokratalon vuokrausprosessin toteuttamisesta. Asunto-osakeyhtiöissä usein suurin osa tai jopa kaikki asunnot ovat osakkaiden omistuksessa ja he joko itse asuvat niissä tai hoitavat itse vuokralaisten hankinnan. Jokainen taloyhtiö tarvitsee erilaista isännöintiä ja jokaisen taloyhtiön asukkaat, kokevat isännöinnin onnistumisen eri tavalla. Tämän takia kattavaa listaa kaikista isännöitsijän tehtävistä on vaikeaa toteuttaa. Voidaan kuitenkin sanoa, että isännöitsijän tehtävänä on huolehtia taloyhtiön asioiden sujuvuudesta. Monesti isännöinti onkin asioiden ohjaamista muille asiantuntijoille. (Kolehmainen ym. 2015, 6.)

Kuten jo edellä mainittiin, kuuluu isännöitsijän huolehtia taloyhtiön hallinnollisista tehtävistä. Näitä ovat esimerkiksi yhtiökokoukseen ja hallituksen kokoukseen valmistautuminen ja kutsujen lähetys lakisääteisesti. Hallinnollisia tehtäviä ovat myös esimerkiksi taloyhtiön sopimusten valvonta, strategian organisointi yhdessä hallituksen kanssa, turvallisuusasioista huolehtiminen, kuten palomääräysten valvonta, kaupparekisteri-ilmoituksen tekeminen, asiakirjojen säilytyksen huolehtiminen tietosuojalain määräysten mukaisesti ja asukastiedotteiden laadinta. Edellä mainitut työtehtävät kuuluvat yleensä isännöitsijän kiinteään palkkioon. Isännöitsijän osallistuessa pidettäviin kokouksiin maksetaan hänelle siitä erilliskorvaus, myös esimerkiksi sopimusten kilpailutus ja pelastussuunnitelman laadinta ovat sellaisia työtehtäviä, mitkä kuuluvat yleensä erilliskorvauksen piiriin. (Kolehmainen ym. 2015, 8-9.)

Edellä mainitut työtehtävät kuuluvat kaikkien taloyhtiöiden hoitoon, mutta kun kyseessä on vuokratalo, kuuluu siihen paljon muitakin tehtäviä. Vuokratalojen asukashallinta on esimerkiksi paljon laajempaa kuin taloissa, joissa asunnot ovat omistusasuntoja. Asukashallintaan kuuluu esimerkiksi vapaaseen asuntoon uuden vuokralaisen hankinta, eli asukasvalinta. Tähän kuuluu asuntohakemusten käsittely, vuokrasopimusten laadinta, vuokravakuuksien kerääminen ja niiden lainmukainen säilyttäminen ja palauttaminen, avainhallinta, rekisterien ylläpito ja ennen kaikkea asiakaspalvelu. Vuokratalossa keskeisessä asemassa ovat asuntojen vuokrat. Vuokrien tulee olla kohtuullisella tasolla, jotta asiakkaat kiinnostuvat niistä, mutta tulojen tulee kattaa taloyhtiön menot. Isännöitsijän tehtävänä on tehdä vuokranmääritys, vuokrankorotusilmoitusten laadinta ja hoitaa vuokrien valvonta. (Kolehmainen ym. 2015, 10-11.)

Taloyhtiön talouteen liittyviä tehtäviä ovat talouden suunnittelu strategian mukaisesti, toimintasuunnitelman teko, taloyhtiön maksuvalmiudesta huolehtiminen, laskujen maksaminen, laina-asiat, maksukehotusten lähettäminen ja perintäasioiden hoitaminen. Isännöitsijän tehtäviin kuuluu myös kirjanpidon hoitaminen ja tilinpäätöksen laadinta, mutta usein isännöitsijät ulkoistavat nämä muille ammattilaisille, eli kirjanpitäjille. Taloushallinnon tehtäviin kuuluu myös tilintarkistuksen hoitaminen, verotuksen tarkistaminen sekä erilaisten veroviranomaisille lähetettävien ilmoitusten laadinta ja lähetys. (Kolehmainen ym. 2015, 11-12.)

Isännöintiin kuuluu myös itse kiinteistön huollon järjestäminen ja mahdollisten korjaushankkeiden läpivienti. Isännöitsijän tulee laatia huolto-ohje ja päivittää sitä tarpeen tullen. Myös huoltosopimuksen tekeminen ja valvonta kuuluu isännöitsijän tehtäviin, mikäli taloyhtiö haluaa käyttää huoltoyhtiötä. Useat pienten taloyhtiöiden osakkaat haluavat hoitaa itse esimerkiksi taloyhtiön pihan hoidon.

Huoltoyhtiöiltä saatetaan tilata tällöin erikseen esimerkiksi lumisina talvina lumen poiskuljetuspalvelu tai muita isompia työtehtäviä, joita osakkaat eivät voi itse hoitaa. Isännöitsijän on tärkeää asettaa yhdessä hallituksen kanssa taloyhtiön veden, sähkön ja lämmityksen kulutukselle kulutustavoitteet. Kiinteistön ylläpitoon kuuluu kunnossapitosuunnitelman teko sekä kuntoarvion laadinta ja seuranta. Isännöitsijä hankkii taloyhtiölle energiatodistuksen sekä hoitaa taloyhtiössä katselmuksia, joilla karotetaan kiinteistön kuntoa. Vuokratalojen kohdalla kiinteistön ylläpitoon kuuluu myös asuntotarkistusten tekeminen vuokralaisen muutettua pois ennen uuden tuloa. (Kolehmainen ym. 2015, 13-14.)

Isännöitsijän rooli on usein iso, kun kiinteistöön tehdään korjausrakentamista. Isännöitsijän tehtävänä on informoida asukkaille lain velvoittamin aikatauluin mahdollisista muutostöistä, jotka vaikuttavat vuokraoikeuden käyttämiseen. Muutos- ja korjaustöiden organisointi ja valvonta kuuluu myös isännöitsijälle. Monesti korjaus- tai muutostöiden kohdalla isännöitsijä hoitaa myös paljon erillislaskutuksen piiriin kuuluvia tehtäviä, kuten esiselvitysten ja suunnitelmien laadintaa, urakoiden kilpailutusta ja sopimusten tekemistä sekä urakan takuuajan asioiden hoitamista. (Kolehmainen ym. 2015, 14-15.)

6 PALVELU TUOTTEENA JA PALVELUPROSESSI

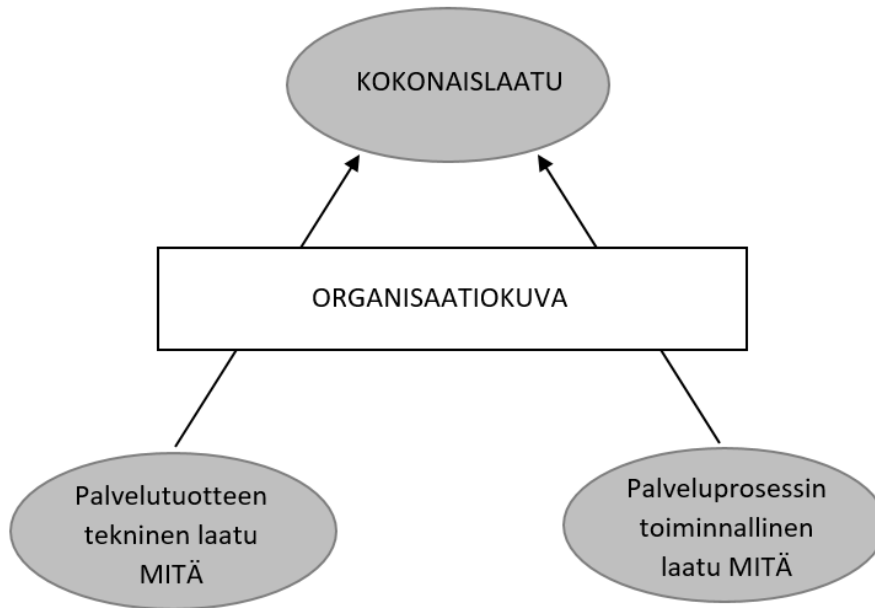
6.1 Palvelun käsite

Palvelu koostuu erilaisista toimintasarjoista, jolloin syntyy palveluprosesseja. Palvelu tuotetaan ja kulutetaan usein samaan aikaan. Näin tapahtuu esimerkiksi isännöintitoimistoissa tiedustelupuhelun aikana. Palveluna on silloin informaation antaminen kasvokkain tai puhelimitse ja asiakas kuluttaa palvelun samalla, kun kuuntelee asiakaspalvelijaa. (Grönroos 1987, 30.) Palvelua kuvataan usein IHIP-ominaisuuksilla. IHIP:n avulla on pyritty selventämään palvelun ja tuotteen eroja. Sen mukaan palvelun erottaa tuotteesta esimerkiksi hetkellisyys, epäyhtenäisyys, erottamattomuus sekä aineettomuus. Hetkellisyydellä tarkoitetaan sitä, ettei palvelua voi esimerkiksi varastoida samalla tapaa, kuin konkreettisia tuotteita. Epäyhtenäisyydellä tarkoitetaan, ettei palvelua voi toistaa täysin samalla tapaa enää uudelleen. Erottamattomuus näkyy palvelussa siinä, ettei sen tuotantoa ja kulutusta kykene erottelemaan toisistaan. Palvelu on siis abstrakti eli aineeton. (Wright & Race 2004, 19-22.)

IHIP- ominaisuuksia pidetään nykyään jo melko vanhentuneena näkemyksenä ja palvelun käsitettä tarkennetaan jatkuvasti. Christian Grönroos on tutkinut palvelujohtamista jo kauan aikaa ja hän on ollut mukana uudistamassa palvelun käsitettä. Hänen mukaansa palvelu on asiakkaan päivittäisen tekemisen tukemista (Grönroos 2007, 30). On myös esitetty näkemys, jossa palvelun lopputulos ja itse palvelun tekeminen erotetaan toisistaan. Näin ovat esittäneet Jari Paranko, Teemu Laine ja Petri Suomala, jotka ovat sitä mieltä, että palvelu on tekemistä toiselle tässä tapauksessa tekemistä asiakkaalle (Paranko, Laine & Suomala 2006, 6). Tekes määrittelee termin palvelu seuraavasti: ”Toiminta tai toimintojen yhdistelmä, jonka palveluntarjoaja toteuttaa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa vastatakseen asiakkaan tarpeeseen” (Tekes 2010, 6).

Kuviossa 1, joka näkyy seuraavalla sivulla, on esitetty miten Christian Grönroos kuvaa palvelua ja sen laadun muodostumista. Kuviossa on nähtävissä, että kokonaislaatu koostuu palvelutuotteen teknisestä ja toiminnallisesta laadusta. Teknisellä laadulla tarkoitetaan sitä, mitä asiakas saa palvelun lopussa. Tällainen tekninen laatu ja samalla palveluprosessin tuotos voi olla esimerkiksi vuokra-asunnon saaminen. Asunnon saaminen vaatii prosessin, johon kuuluu asuntohakemuksen täyttämistä ja yhteydenpitoa isännöitsijän ja kiinteistösihteereiden välillä. Prosessin lopullisena tuotoksena on vuokrasopimus. (Grönroos 1987, 32.)

Toiminnallisella laadulla tarkoitetaan taas sitä, miten asiakaspalvelu sujuu palveluprosessin aikaa. Toiminnallinen laatu koostuu esimerkiksi isännöintiyrityksen asiakaspalvelijoiden asenteesta, toimitilojen sisustuksesta ja ilmapiiristä, mahdollisista odotusajoista, siitä miten hyvin isännöitsijään tai toimitusjohtajaan saa yhteyden, millainen kieliasu sähköposteissa on, miten helposti asiakas saa tietoa, miten tietoa jaetaan ja monista muista asioista. Organisaatiokuvalla kuviossa 1 tarkoitetaan asiakkaalla jo olemassa olevaa kuvaa yrityksestä. Yrityksen imago ohjaa asiakkaan kokemusta asiakaspalvelusta. Mikäli organisaatiokuva on negatiivinen, on asiakas kriittisempi palvelun suhteen ja hän kokee esimerkiksi pienet virheet voimakkaampina, kuin asiakas jolla on positiivinen organisaatiokuva. Näin ollen aikaisemmat kokemukset ja odotukset muokkaavat asiakkaan jokaista kokemusta asiakaspalvelusta. (Grönroos 1987, 32–33.)



Kuvio 1. Mistä tekijöistä laatu muodostuu (Grönroos 1983, 31.)

6.2 Palvelun laadun käsitteellinen malli

Zeithaml, Berry ja Parasuraman ovat kehittäneet palvelun laadun käsitteellisen mallin. Mallia sanotaan kuiluanalyysimalliksi, sillä se sisältää viisi laatukuilua. Laatukuilut ovat yrityksessä mahdollisesti olevia laatuongelmia, joiden korjaamiseen kuiluanalyysissä pyritään löytämään ratkaisuja. Sivulla 20 on kuvio 2, jossa on esitetty Zeithaml, Berry ja Parasuraman kehittämä Palvelun laadun käsitteellinen kuiluanalyysimalli. Kuvio on jaettu keskeltä katkoviivalla kahteen osaan. Viivan yläpuoli kuvaa kuluttajaa eli asiakasta ja katkoviivan alapuoli taas markkinoijaa eli tässä kohtaa palveluyritystä. (Grönroos 2001, 101.)

Kuluttajan odotettuun palveluun vaikuttavat henkilökohtaiset tarpeet, aikaisemmat kokemukset ja suusanallinen viestintä. Odotettua palvelua taas verrataan koettuun palveluun, johon vaikuttaa ulkoinen viestintä, asiakkaan odotukset sekä itse palvelun toimitus. Katkoviivan alapuolella lähdetään liikkeelle siitä, mikä on yrityksen johdon käsitys siitä mitä asiakas odottaa saavansa yrityksen palvelulta. Johdon käsitysten perusteella aloitetaan muokkaamaan palvelun laatuvaatimuksia, jotka heijastuvat suoraan palvelun toimitukseen. (Grönroos 2001, 101.)

Kuviossa 2 näkyy viisi kuilua. Kuilu 1 (GAP 1) kuvaa johdon vääristynyttä kuvaa asiakkaiden odotuksista. Asiakkaiden laatuodotukset harvemmin täyttyvät, jos johto ei näe odotuksia oikein. Usein tällainen ongelma syntyy jos asiakaskyselyissä saadaan liian epätarkkoja tuloksia tai tulokset ovat osin vääristyneitä esimerkiksi liian suppeiden taustatietokysymysten johdosta tai liian vähäisten vastausten takia. Monesti myös asiakkaan antama suora palaute ei kuulu yrityksen johdon korviin asti vaan jää niin sanotusti matkanvarrelle. Myös yrityksen sisäisessä viestinnässä voi olla korjattavaa, sillä tieto saattaa muuttua tai se saattaa supistua välikädeltä toiselle ja johdolle tullessa tieto ei enää vastaa lähtötilannetta. (Grönroos 2001, 102.)

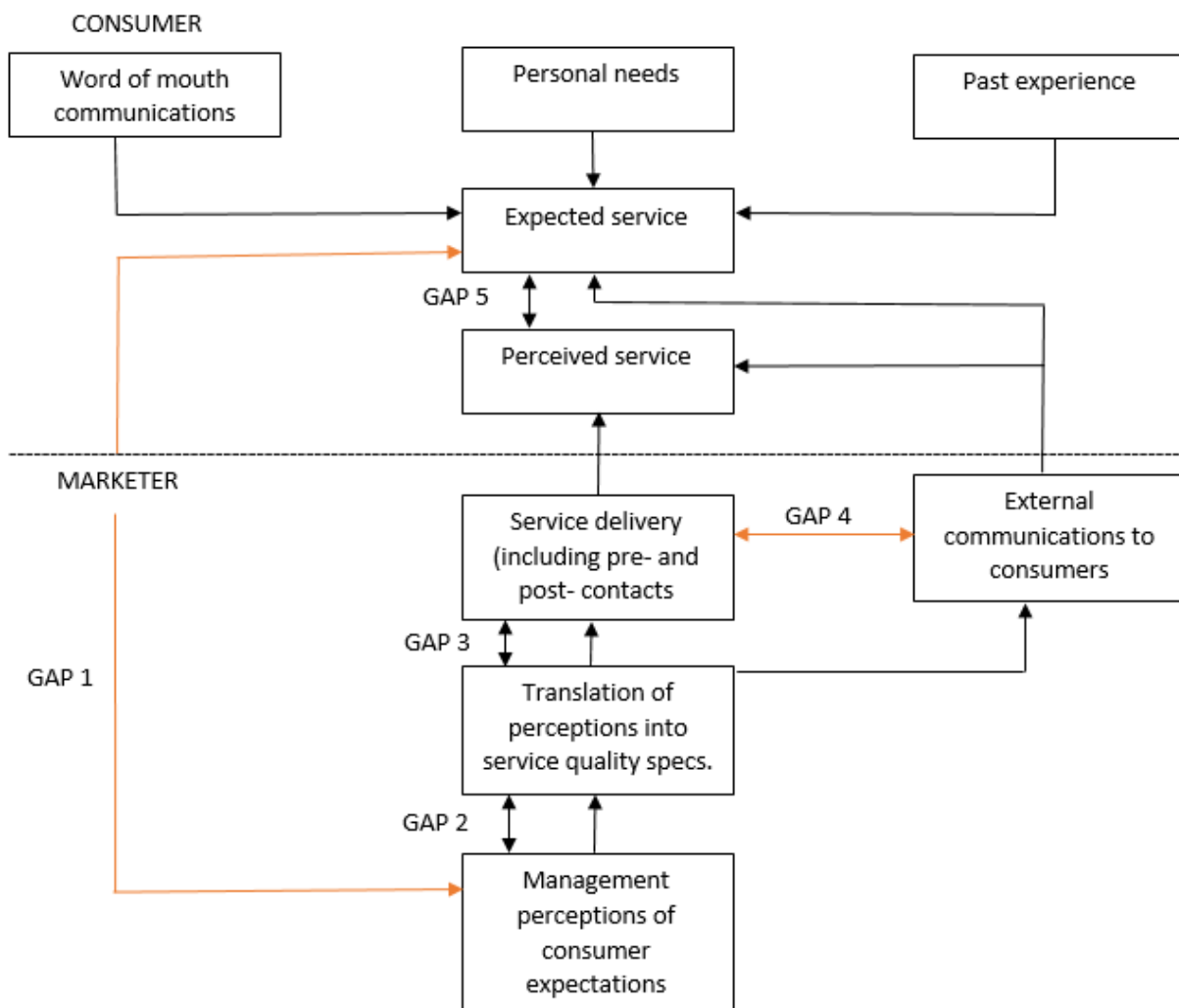
Kuilu numero 2 (GAP 2) kuvaa ongelmatilannetta, jossa palveluun kohdistuvat laatuvaatimukset eivät kohtaa johdon asettamien laatuvaatimusten kanssa. Kuilun syntymiseen voi olla useita tekijöitä, mutta usein se syntyy kun laatuvaatimuksia ei suunnitella tarpeeksi tai suunnittelussa tulee virhe. Joissain tilanteissa johto ei ole kiinnostunut asiakkaiden laatuodotuksista, joten asiakkaiden odotukset eivät heijastu johdon asettamiin vaatimuksiin. Mikäli yrityksellä ei ole selkeitä tavoitteita asetettuna, ei vaatimukset useinkaan kohtaa toisiaan. Voi myös olla etteivät yrityksen taloudelliset resurssit riitä tuottamaan laatuvaatimusten mukaisia palveluita. (Grönroos 2001, 102–103.)

Kuilu 3 (GAP 3) kuvaa ongelmaa palvelun laatuvaatimusten ja palvelun tuottamisen ja toimituksen välillä. Kuilu muodostuu esimerkiksi jos palvelun tuottajat eli työntekijät eivät tuota palvelua laatuvaatimusten mukaisesti. Näin voi olla silloin, jos työntekijät pitävät vaatimusten täyttämistä liian monimutkaisena tai jos tieto laatuvaatimuksista ei välity oikeanlaisena työntekijöille. Työntekijöiden laatuvaatimukset voivat olla erilaiset kuin kuluttajien, jolloin syntyy ristiriitaa vaatimusten kanssa. Monesti yrityksissä oleva palkkiojärjestelmä ei ole sidottu mitenkään laatuvaatimuksiin. Mikäli palkkiojärjestelmässä otetaan paremmin huomioon laatuvaatimusten tärkeys, saadaan usein kuilua pienemmäksi. Grönroos on tuonut esille myös näkemyksen, jonka mukaan kuilu 3 saattaa syntyä koska yritys on palkannut vääränlaisia työntekijöitä. On tärkeää, että yrityksen työntekijät ovat asiakaspalveluhenkisiä. Työntekijä, joka ei halua olla hyvä asiakaspalvelija, ei sitä todennäköisesti myöskään ole. Kun yrityksen asiakaspalvelijat ovat ystävällisiä ja sosiaalisesti päteviä laatuvaatimukset palvelun suhteen todennäköisesti täyttyvät. (Grönroos 2001, 103-105.)

Seuraava kuilu on kuilu numero 4 (GAP 4), jota sanotaan markkinointiviestinnän kuiluksi. Se syntyy kun kuluttajille annetaan väärä kuva palvelusta markkinoinnilla. Jos asiakkaalle luvataan markkinoinnissa, jotain mitä ei kyetäkään toteuttamaan, heijastuu se usein todella negatiivisesti yrityksen imagoon. Markkinointiviestinnän kuilu saattaa syntyä esimerkiksi jos markkinointia suunniteltaessa ja

toteuttaessa otetaan huomioon vain johdon tarjoamat lupaukset, mutta unohdetaan palveluiden tuottajien käytössä olevien resurssien riittävyys. Tällöin syntyy mainos, jonka lupauksiin palveluiden tuottaja ei kykene vastaamaan. (Grönroos 2001, 105.)

Viimeisenä kuiluna kuiluanalyysissä esitellään koetun palvelun laadun kuilu (GAP 5). Siinä kuluttajan kokema palvelu ei ole yhdenmukainen kuluttajan odotusten kanssa. Negatiiviseksi kuilu muodostuu, jos kuluttajan odotukset ovat olleet suuremmat, kuin koettu palvelu on tarjonnut. Kuilu viisi voi syntyä kaikkien edellä mainittujen kuilujen vuoksi. Prosessin aikaisemmat ongelmat heijastuvat aina asiakkaalle asti. (Grönroos 2001, 105-106.)



Kuvio 2. Conceptual model of service quality- the gap analysis model (Zeithaml, Berry & Parasuraman 1988, 36.)

6.3 Myynnin ja palvelun malli

Myynnin ja palvelun mallia kuvataan neljän P:n periaatteella eli markkinointimixillä. Neljä P:tä ovat: product (tuote), price (hinta), place (saatavuus) ja promotion (viestintä) (Kotler ym. 2013, 53-54, 144-145). Jälkikäteen siihen on lisätty vielä kolme osa-aluetta: process (palveluprosessi), physical evidence (palveluympäristö) ja people (ihmiset) (Zeithaml ym. 2013, 25). Myöhemmin on otettu käyttöön neljän C:n malli: customer (asiakas), cost (kustannus/hinta), convenience (mukavuus/ helppous) ja communication (vuorovaikutus) (Kotler ym. 2013, 54). Kaikki edellä mainitut asiat ja ominaisuudet liittyvät isona osana palveluun ja tuotteen myyntiin ja ostoon. (Nieminen 2014, 20.)

Nykyään on olemassa myös niin sanottu C-sukupolven malli. C -kirjain kuvaa tässä mallissa yhteyttä; connection. C-sukupolven edustajat eivät ole niinkään kiinnostuneita itse tuotteesta tai sen hinnasta vaan sen tarjoamasta elämyksestä ja miellyttävästä kokemuksesta, joka liittyy tuotteeseen tai palveluun. C-sukupolven kuuluvat pitävät toisiinsa yhteyttä ja kertovat hyvistä kokemuksistaan, jotta tieto leviäisi ja muutkin löytäisivät hyvän palvelukokemuksen. (Nieminen 2014, 21.)

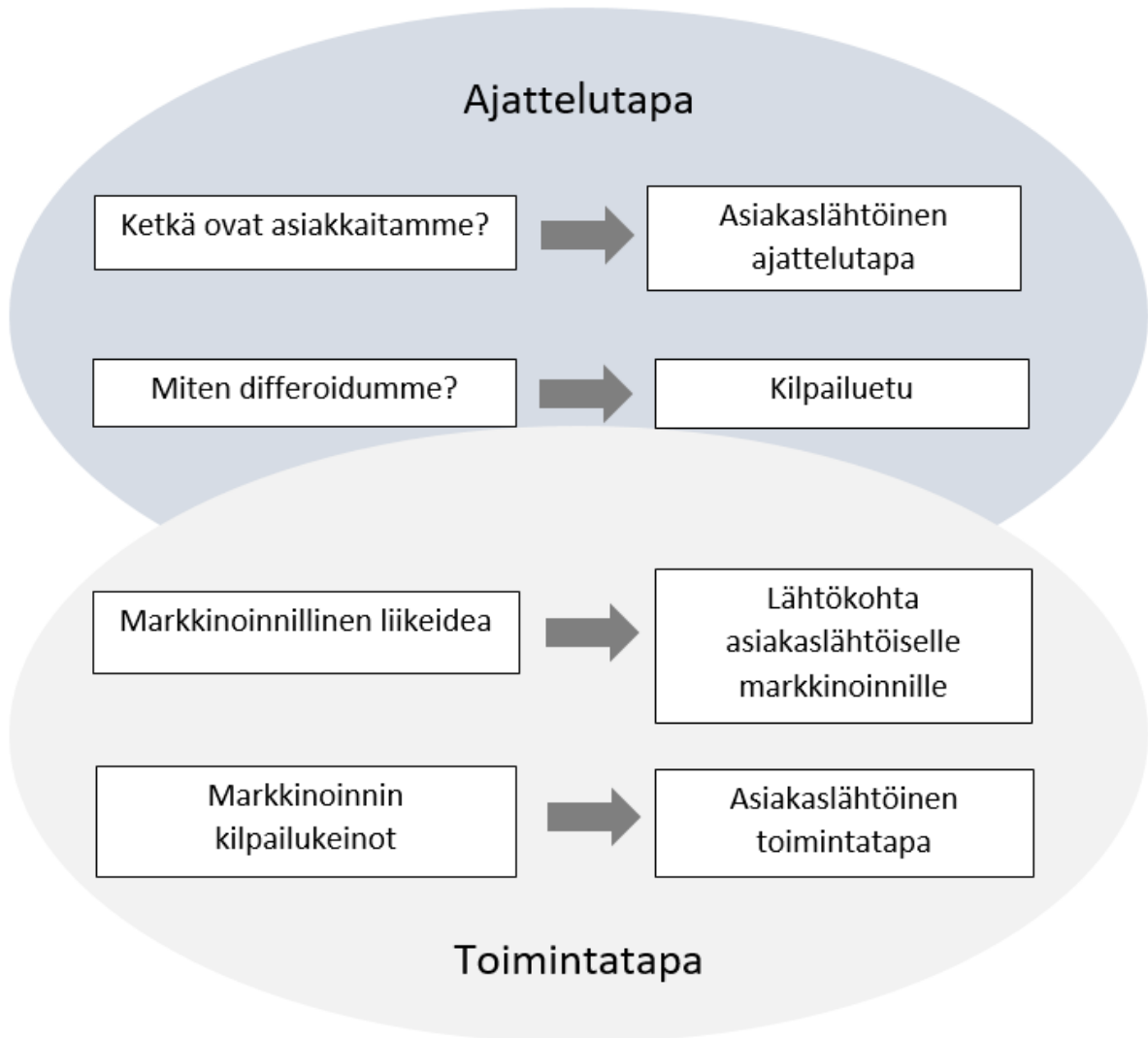
6.4 Asiakslähtöinen liiketoimintaosaaminen

Isännöinti on palveluliiketoimintaa, koska kyseessä on kuluttajapalvelu. Isännöintiyritykset pyrkivät yhä enemmän asiakslähtöiseen palveluun, sillä lähes kaikki liiketoimintaosaaminen on nykypäivänä asiakslähtöistä. Jos haluaa pärjätä kilpailussa, tulee tarjota liiketoimintaa asiakkaan tarpeen näkökulmasta. Asiakslähtöisessä liiketoiminnassa aineettomat asiat luovat palvelun arvon. Monesti erehdytään luulemaan, etteivät palveluliiketoimintaan kuulu esimerkiksi tehtaas, jotka valmistavat tuotteita jälleenmyyjille, ei suoraan kuluttajille. Lähes kaikki liiketoiminta on kuitenkin tavalla tai toisella palvelua ja esimerkiksi juuri tehtaissa palvelu tapahtuu tehtaas ja hankkijoiden välillä. Tehtaalla on asiakkaitaan yrityksiä ja yritysten toimihenkilöiden käydessä kauppaa syntyy asiakaspalvelua. (Järviö & Lehtiö 2017, 200-201.)

Asiakslähtöiseen liiketoimintaan ei riitä, että yritys teettää asiakastyytyväisyyskyselyitä. Asiakslähtöisessä liiketoiminnassa asiakkaan tarpeita oikeasi kuunnellaan, hänen asemaansa asetutaan ja mahdollisesti autetaan ymmärtämään millaisia hänen tarpeensa ovat. Asiakslähtöisyys on sitä, että myyjä osaa kertoa tuotteesta asiakkaalle juuri hänen tarvitsemansa asiat. Isännöintiyrityksessä ei ole

välttämättä tarpeen kertoa jokaiselle asukkaalle ammattitermistöä käyttäen vaihe vaiheelta miten talon putkiremontti suoritetaan. Asiakaslähtöinen yritys tuntee asiakkaansa ja asiakaspalvelijat osaavat kertoa tarvittavat asiat oikeanlaisen suodattimen läpi. Asiakaslähtöisen liiketoiminnan rakentaminen on helpointa aloittaa miettimällä miten ja kenelle markkinoidaan. (Hämäläinen & Patjas 2018, 19.)

Seuraavalla sivulla olevassa kuviossa 3 näemme miten asiakaslähtöinen liiketoimintaosaaminen koostuu ajattelutavoista sekä toimintatavoista. Yrityksen tulee ensin miettiä ketkä ovat heidän asiakkaitaan. Näin alkaa asiakaslähtöinen ajattelutapa, joka on asiakaslähtöisen liiketoiminnan edellytys. Yrityksen tulee differoitua, eli erottua muista palvelun tarjoajista, jotta se saisi kilpailuetua. Yrityksen toimintatavoista tärkein on liikeidea. Se luo perustan asiakaslähtöiselle liiketoiminnalle ja sen tulee näkyä markkinoinnissa. Markkinoinnin kilpailukeinoilla tuotetaan asiakaslähtöistä toimintaa. Kilpailukeinoina voi olla esimerkiksi tarjoama, hinta, saatavuus, markkinointiviestintä tai henkilöstö. (Hämäläinen & Patjas 2018, 20.)



Kuvio 3. Asiakaslähtöisen markkinoinnin ajattelu- ja toimintaprosessi (Hämäläinen ja Patjas 2018, 20.)

6.5 Motiivi

Motiivit voivat olla esimerkiksi tarpeita, palkkioita, haluja tai rangaistuksia. Motiivit määrittelevät sen miksi joku tekee jotain. Monien muiden ominaisuuksien lisäksi, asiakaspalvelijan oma motiivi vaikuttaa palvelun onnistumiseen. On tärkeää, että asiakaspalvelijan omat tavoitteet ja taidot kohtaavat yrityksen asettamat odotukset ja työn vaativuus vastaa työntekijän osaamista. Liian helpot tai liian vaikeat työtehtävät eivät motivoi. Tekemiseen voi motivoitua sisäisesti tai ulkoisesti. (Nieminen 2014, 27.)

Sisäisessä motivaatiossa työntekijää motivoi työntekoon hänen oma tahto tehdä asiaa, ei mikään ulkoinen palkkio kuten palkka. Työntekijä, jonka motiivi on sisäistä, kokee tyydytystä ja hyvää mieltä toiminnastaan. Sisäisen motivaation nähdään olevan parempi, kuin ulkoisen, koska sisäinen motivaatio on pidempikestoisempi ja voimakkaampi motivaatio, kuin ulkoinen motivaatio. (Terveysverkon www-sivut 2019)

Ulkoinen motivaatio tarkoittaa, että tekemistä tekee vain ulkoisen palkkion takia tai koska pelkää rangaistusta. Esimerkiksi asiakaspalvelijaa voi kannustaa työhön vain palkka, jolloin raha on ulkoinen palkkio, joka motivoi. Asiakaspalvelija voi tehdä työtä myös, koska pelkää saavansa muuten huonoa palautetta työnteosta. Ulkoiseen motivaatioon vaikuttaa nimensä mukaisesti ulkoiset tekijät, joita on ympäristössä. Ulkoinen motivaatio on usein lyhytkestoista ja työn tekeminen itsessään ei ole mieluisaa työntekijälle. (Nieminen 2014, 27.)

Hyvän asiakaspalvelun edellytys on että itse asiakaspalvelijat kokevat työn mielekkääksi. Työntekijöitä on tärkeää motivoida, mutta usein motivointiyritys lisääkin vain viihtyvyyttä työpaikalla, mutta ei motivoi työntekijöitä enempää työntekoon. Monesti motivaatio- ja viihtyvyytsvaikutukset menevät sekaisin, kuten esimerkiksi palkankorotuksessa. Tarkoituksena on saada työntekijöiden motivaatiota parannettua, mutta palkankorotukset vaikuttavatkin usein vain työntekijöiden viihtyvyyteen työpaikalla. Viihtyvyystekijät, kuten edellä mainittu palkankorotus, vaikuttavat siihen miten pitkään työntekijät viihtyvät yrityksessä. (Rissanen 2006, 172.)

Seuraavalla sivulla olevassa Taulukossa 1 on lueteltuna motivaatio- ja viihtyvyystekijöitä. Taulukosta voidaan huomata, että mukavat työkaverit lisäävät viihtyvyyttä työpaikalla, mutta ei motivoi työntekijöitä. Sen sijaan työstä saatu positiivinen palaute sen sijaan nimenomaan motivoi työntekijää. Usein motivaatioon voidaan ajatella kuuluvan asioita jotka kehittävät työntekijää, kuten juuri palautteen anto tai eteneminen työtehtävissä. Viihtyvyyteen vaikuttavat monet ulkoiset tekijät, kuten valvonta ja työolosuhteet. (Rissanen 2006, 172.)

Taulukko 1. Motivaation ja viihtymisen ero (Rissanen 2006, 172.)

Motivaatiovaikutus	Viihtyvyyysvaikutus
<ul style="list-style-type: none"> - Itsenäinen vastuu työstä - Työn luonne - Saavuttaminen - Tunnustus - Eteneminen organisaatiossa 	<ul style="list-style-type: none"> - Palkka - Yrityksen toimintaperiaatteet - Työpaikan ihmissuhteet - Työolosuhteet - Valvonnan toteuttamistapa

7 ASIAKASPALVELU ISÄNNÖINNISSÄ

Isännöinti on ennen kaikkea asiakaspalvelua, joten sitä voidaan kuvata palveluprosessina. Isännöintiyritykselle sopimusasiakas on aina taloyhtiö, mutta itse asiakaspalvelu tapahtuu suoranaisesti kiinteistön asukkaiden, omistajien, isännöitsijän, kiinteistösihteereiden ja muiden avainhenkilöiden välillä. Isännöitsijän keskeinen tehtävä onkin ohjata useita työtehtäviä muille asiantuntijoille. Vaikka asiakaspalvelu kohdistuu usein ihmisiin, kuten esimerkiksi hallituksen jäseniin ja talon asukkaisiin, tulee isännöitsijän ajaa nimenomaan taloyhtiön etua. Monesti tämä saattaa aiheuttaa luottamuspuolaa isännöitsijää kohtaan ja isännöitsijä joutuu perustelemaan tarkasti taloyhtiön edunmukaiset ehdotukset. Usein luottamus isännöitsijään ei synny hetkessä, vaan isännöitsijän tulee pystyä osoittamaan, että hän haluaa taloyhtiön parasta. Isännöintialalla tärkeää on luottamus isännöitsijän, hallituksen, osakkeenomistajien ja asukkaiden välillä. (Sallinen ym. 2018, 92-97.)

Isännöitsijä ajaa taloyhtiön laillisuusvalvontaa, joten esimerkiksi verojen pidättäminen kulukorvauksen maksamisesta ilman kuittia ei ole laillista. Tämän takia isännöitsijä ei voi sallia sitä. Päätökseen tyytymätön asiakas syyttää monesti isännöitsijää joustamattomaksi, vaikka tästä ei ole kyse. Isännöitsijän tulee myös ehkäistä turhia vastuuriiskejä koitumasta taloyhtiölle, hallitukselle ja hänelle itselensä. Jos taloyhtiön pihaan halutaan asukkaiden toimesta kiipeilyteline ja ehdotus hyväksytään, on taloyhtiö, hallitus ja isännöitsijä vastuussa, jos kiipeilytelineellä sattuu tapaturma. Näissä asioissa

isännöitsijän perustelut päätökselle ovat todella tärkeitä, jotta luottamus säilyy. Ratkaisujen on oltava pitkälle kannattavia, vaikka sen perustelevuus voikin usein olla vaikeaa. (Sallinen ym. 2018, 93.)

Isännöitsijän tehtävänä on tehdä asukkaiden asuminen mahdollisimman helpoksi ja vaivattomaksi. Isännöitsijän ei kannata tuoda liiaksi omia mielipiteitään esiin työssä. Esimerkiksi mikäli taloyhtiöön on ajateltu tehdä julkisivusaneeraus ja isännöitsijä ehdottaa työhön mielestään hyvää yritystä on hän osittain vastuussa, jos kyseiseen yritykseen ei ollakaan tyytyväisiä. Isännöitsijä kokee usein luottamuspulaa tällaisissa tilanteissa. Tämän takia onkin suositeltavaa, ettei isännöitsijä tuo omia näkemyksiään ja arvioitejaan esille. Sama pätee esimerkiksi asuntokauppaan, jossa sekä välittäjä, että mahdollinen ostaja haluaisivat taloyhtiön tilanteesta isännöitsijän oman henkilökohtaisen mielipiteen. Oman henkilökohtaisen mielipiteen kertominen on kuitenkin hyvin riskialtista, joten sitä ei suositella isännöitsijän työssä. (Sallinen ym. 2018, 95.)

Monelle asukkaalle ja osakkeenomistajalle yksi tärkeimmistä kriteereistä on, että asiat saa hoidettua nopeasti. Tähän kuuluu esimerkiksi isännöitsijän helppo tavoitettavuus ja asiakirjojen helppo ja vaivaton täyttäminen. Kun lomakkeet ovat selkeitä ja yksinkertaisia, nopeuttaa se isännöitsijän ja kiinteistösihteereidenkin työtä. On yksilöllistä millaista asiakaspalvelua asiakas odottaa ja mitkä asiat ovat hänelle kaikkein merkittävimpiä kriteereitä palvelutilanteissa. Jos asiakkaalla ei ole juurikaan aiempaa kokemusta isännöitsijän tai kiinteistösihteereiden kanssa tapahtuvasta asiakaspalvelusta, hänen odotuksensa asiakaspalvelun suhteen muodostuvat muista asiakaspalvelutilanteista. Asiakas alkaa muodostaa heti asiakaspalvelun alussa itsellensä kokemusta kyseisestä asiakaspalvelusta. Palvelutilanteissa tulleet kokemukset määrittelevät, miten tyytyväinen asiakas oli odotuksiinsa nähden. (Sallinen ym. 2018, 95.)

Ihmisillä on erilaisia tarpeita liittyen asiakaspalvelutilanteisiin. Joillekin mukavuus ja vaivattomuus ovat tärkeimpiä kriteereitä, jolloin esimerkiksi sähköisen palvelupyynnön mahdollisuus täyttää heidän tarpeitaan. Toiset haluavat tulla asiakaspalvelussa ensisijaisesti arvostetuiksi, jolloin yksilöllinen, ystävällinen palvelu on heille tärkeintä. Asiakas odottaa aina hyvää asiakaspalvelua. Vaikka asiakkaat arvostavat eri asioita, suurin osa kokee ystävällisen, iloisen ja selkeän asiakaspalvelun onnistuneeksi. Asiakaspalvelun onnistumista tukevat henkilökunnan ammattitaito ja järjestelmien toimivuus. Millainen yritys on kyseessä, henkilökemiat sekä niin asiakkaan kuin asiakaspalvelijan asenteet muokkaavat sitä, miten asiakkaita käsitellään. (Sallinen ym. 2018, 96.)

Erityisesti isännöinnissä asiakkaat nostavat arvostetuimmiksi asioiksi asiakaspalvelussa luotettavuuden, helpon ja nopean tavoitettavuuden, sekä tasapuolisuuden. On tärkeää, että asiakas voi luottaa, että asiat tulevat hoidetuksi. Erityisesti taloyhtiössä asuvat vuokralaiset arvostavat, jos heitä kohdellaan tasapuolisesti osakkeenomistajiin verrattuna. Hallituksen jäsenet arvostavat usein isännöitsijän oma-aloitteellisuutta. Taloyhtiöiden hallituksiakin on toki hyvin erilaisia, koska ne koostuvat tavallisista ihmisistä. Osa hallituksista toivoo nimenomaan enemmän yhteistä päättämistä isännöitsijän kanssa ja, että kaikki asiat varmistettaisiin hallituslaisilta. Melko nopeasti isännöitsijälle selviää, millainen hallitus on kyseessä ja millaista asiakaspalvelua he arvostavat. (Sallinen ym. 2018, 97.)

Mikä sitten on hyvää asiakaspalvelua, riippuu täysin siitä keneltä sitä kysyy. Asiakaspalvelu on asiakkaan kokemus palvelutilanteesta. Hyvä asiakaspalvelu vaatii asiakaspalvelijalta aitoa halua palvella ja auttaa asiakasta, sekä oikeanlaista palveluasennetta. Suvaitsevaisuus, hyvät käytöstavat, asiakkaan arvostus ja ammattitaito ovat hyvän asiakaspalvelun kulmakiviä. Asiakaspalvelijan on tärkeää pystyä samaistumaan asiakkaan asemaan, jotta halu palvella on aitoa. Monesti isännöinnin asiakaspalvelutilanteissa käsitellään vaikeaa termistöä ja monet asiat vaativat laajaa perehtymistä aiheeseen, jotta kokonaiskuvan hahmottaminen onnistuisi. Tämän takia isännöitsijän onkin usein vaikeaa selittää ja perustella asioita ilman, että asiakas tuntee kuitenkaan itseään tyhmäksi. (Sallinen ym. 2018, 96.)

Isännöintiyritykset ovat viime vuosina alkaneet panostaa yhä enemmän asiakastyytyväisyyden mittaamiseen. Monet yritykset tuottavat vuosittain kyselyn asiakkailleen, jotta yritystä osattaisiin kehittää asiakkaiden tarpeiden mukaan. Suomessa on monia isännöintiyrityksiä, joten usein hallituksella on varaa valita, missä haluaa taloyhtiön asioita hoidettavan. Kilpailu isännöintiyritysten välillä on kasvanut jatkuvasti, sillä asiakkaat alkavat olla yhä tietoisempia siitä, mitä asiakaspalvelulta haluavat. Asiakkaat asioivat siellä missä heistä tuntuu, että heitä ja taloyhtiötä arvostetaan. Palveluiden hinnat ovat toki yksi vaikuttava tekijä valittaessa isännöintiyritystä, mutta olemme kuitenkin menossa siihen suuntaan, että taloyhtiön avainhenkilöt arvostavat yksilöllistä ja vaivatonta palvelua. Hinta ei siis olekaan aina se tärkein tekijä, kun puhutaan palvelun laadusta.

Loma-ajat ovat isännöintiyrityksissä usein haastavaa aikaa. Asiakkaat odottavat isännöitsijän sijaiselta nopeaa palvelua ja tietämystä juuri heidän taloyhtiöstään. Sijaisella on kuitenkin jo valmiina omien isännöintikohteidensa asiat hoidettavana, joten työmäärä vähintäänkin kaksinkertaistuu. Isännöitsijän tulisi kertoa kaikki vireillä olevat asiat sijaiselle sekä ennakoida jo tulevia asioita. Lähtökohtana on aina se, että asiakkaan ei tulisi huomata palvelussa muutosta, vaikka asioita hoitaakin

sijainen. Jotta sijainen kykenee hoitamaan vieraampia taloyhtiöitä omiensa lisäksi ammattitaidolla ja sujuvasti, tarvitsee yrityksellä olla yhteiset menettelytavat ja prosessit. On tärkeää, että sijainen pääsee tarvittavaan tietoon käsiksi, jos palvelutilanne sitä vaatii. (Sallinen ym. 2018, 97-98.)

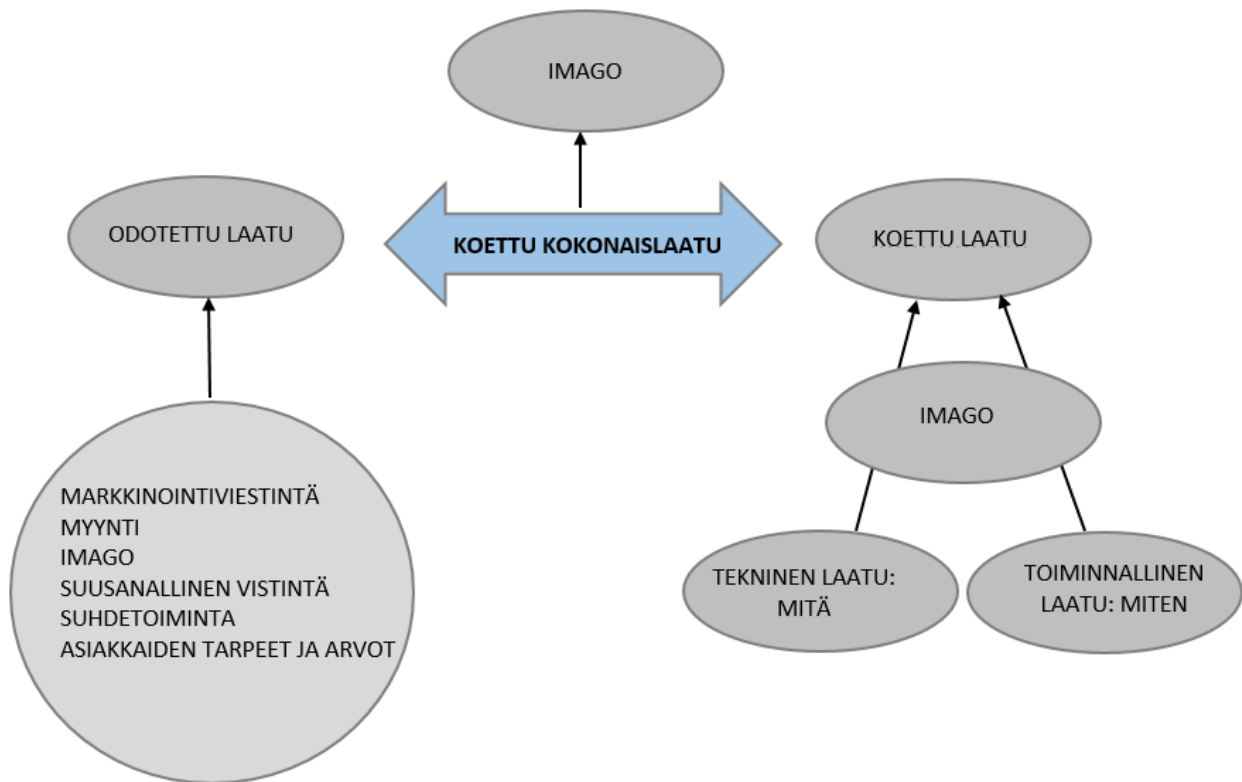
Mitä enemmän asiakkaalla on kokemusta asiakaspalvelutilanteista, sitä tietoisempi hän on siitä mitä hän voi saada. Näin ollen myös muiden alojen ja yritysten asiakaspalvelutilanteet muokkaavat asiakkaiden odotuksia. Palvelun hinta on suoraan yhteydessä asiakkaan odotuksiin. Mikäli hinta on kalliimpi verrattuna muihin toimijoihin, odottaa asiakas saavansa parempaa palvelua. Nykyään asiakkaan on melko helppo vaihtaa palveluntuottajaa, jos hän ei ole tyytyväinen nykyisen toimintaan. Isännöintialalla uuden isännöintiyrityksen ja isännöitsijän vaihto tuo mukanaan myös paljon lisätyötä, kun uuden isännöitsijän täytyy tutustua taloon, asukkaisiin ja muihin talon toimiin. Jos nykyiseen palveluun ei kuitenkaan olla tyytyväisiä ja palautteesta huolimatta parannusta ei ole tullut, on vaiva pieni, jos sillä pystytään saamaan asiakaspalvelu halutulle tasolle. (Sallinen ym. 2018, 99.)

Edellä todettiin, että palvelukokemukseen vaikuttaa asiakkaan odotukset. Palvelukokemus koetaan hyväksi, mikäli asiakkaan odotukset vastaavat koettua palvelua. Mikäli asiakkaan odotukset ylitetään, kokee asiakas palvelun erinomaiseksi. Jos asiakkaan odotukset ylittyvät jatkuvasti saattaa hän oppia odottamaan aina vain enemmän. Odotukset eivät voi loputtomasti ylittyä, joten jossain kohtaa tulee hetki kun odotukset eivät täyty. On siis parempi pysyä palvelukonseptissa, jotta palvelu pysyy tasaisesti vaaditulla tasolla. (Hämäläinen & Patjas 2018, 129.)

Seuraavalla sivulla olevasta kuviosta 4 näemme Christian Grönroosin näkemyksen siitä miten palvelukokemus syntyy. Asiakas olettaa palvelun olevan tietynlaista ja tätä odotusta muokkaavat markkinaviestintä, myynti, imago, suosittelut, suhdetoiminta sekä asiakkaan tarpeet ja arvot. Lisäksi tällaisia odotusta muokkaavia seikkoja ovat asiakkaan tarpeet, aiemmat kokemukset, referenssit sekä tuotteen tai palvelun hinta. Kun palvelutilanne on ohi, asiakas vertailee odotetun laadun ja koetun laadun eroja. Kuten jo aiemmin todettiin, palvelukokemukseen vaikuttaa niin tekninen laatu kuin toiminnallinen laatu. Teknisellä laadulla tarkoitetaan niitä asioita, joita palvelussa tuotetaan asiakkaalle. Toiminnallinen laatu muodostaa asiakkaan kokemuksen itse palvelusta. (Grönroos 2009, 105.)

Koettuun kokonaislaatuun vaikuttavat monet asiat, koska asiakkaan on vaikea arvioida palvelua sen aineettomuuden takia. Ei riitä, että vain tekninen tai toiminnallinen laatu on hyvä. Molempien tulee olla kunnossa, jotta palvelun kokonaiskuva on positiivinen. Vaikka tekninen laatu olisi hyvällä ta-

solla, jää palvelukokonaisuus negatiiviseksi, jos koettu ilmapiiri tai henkilökunnan asiakaspalveluhenkisyys ei luo positiivista kuvaa asiakkaalle. Asiakaspalvelukokonaisuus on kuitenkin subjektiivinen, eli myyjällä ja asiakkaalla voi olla eriävä mielipide siitä, oliko asiakaspalvelutilanne onnistunut. (Grönroos 1987, 36.)



Kuvio 4. Palvelun koettu kokonaislaatu. (Grönroos 2009, 105.)

Asiakkaat antavat herkemmin huonoa kuin hyvää palautetta. Asiakaspalvelusta puhuttaessa otetaan esille usein kolme sääntöä. Ensimmäinen on nimeltään 3/11- sääntö. Luku 3 kuvaa sitä, että tyytyväinen asiakas kertoo hyvästä palvelukokemuksesta keskimäärin kolmelle henkilölle. Luku 11 taas kertoo, että tyytymätön asiakas kertoo keskimäärin 11 henkilölle huonosta kokemuksesta. Toinen sääntö on nimeltään 1/12- sääntö. Tässä säännössä numerot kertovat että tarvitaan keskimäärin 12 hyvää palvelukokemusta korjaamaan yksi huono palvelukokemus. Viimeinen sääntö on 1-10-27- sääntö. Sääntö kertoo että yrityksen tarvitsee sijoittaa markkinointiin 27 kertainen sijoitus, saadakseen takaisin menetetty asiakas verrattuna sijoitukseen joka tarvitaan kanta-asiakkaan pitämiseen. Uuden asiakkaan hankintaan tarvitaan 10 kertainen sijoitus verrattuna kanta-asiakkaan pitämiseen. Säännöt osoittavat miten tärkeää on välttää huonon palvelun antamista ja miten tärkeää on pitää kanta-asiakkaat tyytyväisinä. (Hämäläinen & Patjas 2018, 134.)

Uusien asiakkaiden hankkiminen vie enemmän resursseja verraten siihen, että vanhat asiakkaat pidetään tyytyväisinä. On tärkeää, että asiakas kokee saavansa hyvää palvelua, jotta hänen uskollisuutensa yritystä kohtaan kasvaa. Asiakkaat palaavat uudelleen ostoksille, jos he kokevat yrityksen uskollisena. Kanta-asiakkaat ostavat usein myös enemmän kuin uudet asiakkaat. Sanotaan, että 20 % asiakkaista tuo 80 % yrityksen tuotoista. Kanta-asiakkaat oppivat usein asioidessaan myös yrityksen palvelutavan, joten he eivät kuormita yrityksen palveluprosessia samalla tavalla kuin uudet. Kanta-asiakkaat ovat usein myös valmiita maksamaan enemmän, sillä useasti asioituaan yrityksessä asiakkaat alkavat kiinnittää huomiota yhä enemmän laatuun eikä hinta ole enää ensimmäisenä huomiossa. Satunnaisesti yrityksessä käyvät asiakkaat tarkastelevat hintoja tarkemmin, eivätkä ole valmiita maksamaan laadusta enempää. On siis tärkeää yksilöidä asiakkaat, jotta he palaisivat vielä uudelleen yritykseen ja heistä tulisi kanta-asiakkaita. (Hämäläinen & Patjas 2018, 134.)

Isännöinnissä itse työnkuva on monesti sitä, että asukas ottaa isännöitsijään yhteyttä vain, kun hän kohtaa ongelmia asumiseen liittyen. Asukas myös toivoo nopeaa ratkaisua ongelmatilanteeseensa, koska usein on kyse hänen omasta kodistaan. Isännöitsijä joutuukin usein olemaan selvittelijä naapureiden välisissä kiistoissa, jotka ovat monesti monimutkaisia. Esimerkiksi naapurista aiheutuneesta meluhaitasta tulisi isännöitsijän saada vähintään kaksi valitusta, jotta voidaan varmistua paremmin siitä, ettei kyseessä ole turha ilmoitus vain kiusantekomielessä. Naapureille saattaa syntyä hyvinkin tulehtuneet välit, jolloin isännöitsijältä vaaditaan todellisia psykologin taitoja. Jokaisen tulisi toki itse selvittää välinsä naapurin kanssa, mutta välillä isännöitsijää tarvitaan kertomaan taloyhtiölaista ja talon järjestyssäännöistä tarkemmin, jotta sopuun päästään.

7.1 Kulttuurilliset erot

Palveluprosessi vaikeutuu monesti, jos asiakaspalvelun osapuolet ovat eri kulttuureista. Asiakaspalvelussa on silloin paljon muuttuvia tekijöitä. Kielimuuri on usein yleisin kulttuurillinen ongelma asiakaspalvelutilanteissa. Jos osapuolilla ei ole yhteistä kieltä, asiat saattavat saada vääränlaisen merkityksen tai jäädä epäselväksi. Esimerkiksi itäisissä ja läntisissä kulttuureissa on paljon eroja. Läntisen kulttuurin maissa arvostetaan monesti tuotteen hinnan tietämistä heti palvelutilanteen alussa ja muutenkin niin sanottua suoraan asiaan menemistä. Itäisissä kulttuureissa taas on tärkeää luoda tunnelmaa asiakaspalvelun alussa ennen, kuin kierrellen päädytään itse asiaan. (Nieminen 2014, 12.)

Kulttuurieroilla tarkoitetaan maailman monimuotoisuutta. Monikulttuurisuutta voi sanoa heterogeeniseksi, joka tarkoittaa epäyhtenäisyyttä. Eri kulttuureista tulevat ihmiset ovat monella tapaa erilaisia toisiinsa nähden. Esimerkiksi käsitys hierarkiasta tai ajasta ovat sellaisia eroa, jotka monesti vaikuttavat asiakaspalveluun. Suomessa aikakäsitys on tarkka ja näin ollen sovittuun tapaamiseen saavutaan sovittuun aikaan. Suomalaiset pitävät sovittuja aikatauluja tiukkoina ja jos toinen osapuoli ei saavu sovittuun aikaan paikalle, asiasta saatetaan jopa suuttua. Suomalainen yksiaikainen aikakäsitys näkyy esimerkiksi isännöintitoimistojen aukioloajoissa. Asiakaspalvelu on auki tarkasti sen aikaa, mitä on ilmoitettu. (Nieminen 2014, 51.)

Suurella osalla muuta maata aikakäsitys on kuitenkin moniaikainen. Moniaikainen aikakäsitys vallitsee esimerkiksi Venäjällä ja Etelä-Euroopassa. Näissä maissa määräaikoja yritetään noudattaa, mutta aikataulut eivät ole tiukkoja. Syklinen aikakäsitys vallitsee esimerkiksi Afrikassa. Syklisessä aikakäsityksessä ihmissuhteet menevät aikataulujen edelle ja määräajat ovat vain toiveita. Korkean hierarkian maissa korkeassa asemassa olevat ovat usein myöhästyä ja se on jopa suotavaa. (Nieminen 2014, 54.)

Ulkomailta Suomeen tulevat vaihto-oppilaat tarvitsevat usein enemmän opastusta, kuin suomalaiset asukkaat. Esimerkiksi Argentiinasta kotoisin olevalle asukkaalle voi tulla aivan uutena asiana, että vedelle Suomessa on yleensä vain yksi hana, josta saa sekä kylmää että kuumaa vettä (Haapala 2018, 9). Harjoittelun aikana sähköpostiin tuli usein kysymyksiä vaihto-oppilailta asioista, jotka olivat itsestään selviä suomalaisille. Useat aasialaisista kulttuureista kotoisin olevat puhuttelivat sähköpostikeskusteluissa isännöintitoimiston työntekijöitä hyvin kunnioittavasti ja toivat esille työntekijöiden korkean aseman. Monet olettivat myös, että jos he maksavat enemmän tai lahjoivat muulla tapaa, ovat he oikeutettuja parempaan kohteluun. Koitui suureksi haasteeksi saada selitettyä, ettei jonon ohi voi päästä ja että kaikilla on yhtäläiset mahdollisuudet saada asunto, huolimatta sukupuolesta tai vanhempien asemasta.

7.2 Viestintä isännöinnissä

Hyvin hoidettu viestintä säästää aikaa ja vaivaa niin isännöitsijältä, asiakaspalvelijoilta kuin asiakailtakin. Isännöitsijä voi omalla toiminnallaan luoda luottamusta, esimerkiksi kertomalla tekemisistään vaikkei tällaista erikseen pyydetäkään. Näin avainhenkilöt ovat tietoisia taloyhtiön tilanteesta ja

mitä on suunnitteilla. Aktiivinen viestintä välittää kuvaa siitä, että isännöitsijä on oikeasti kiinnostunut hoitamaan taloyhtiötä hyvin ja pitämään kaikki ajan tasalla. Jotta viestintä onnistuisi mutkattomasti, tulee isännöitsijän ja hallituksen keskenään sopia siitä miten viestintä tapahtuu. Usein hallituksen vastuulla on pitää osakkeenomistajat ajan tasalla heidän omaisuutensa hoidosta. On kaikkien etu että kukin tietää mistä asioista on itse viestintä vastuussa, miten viestintä tapahtuu, kenelle se osoitetaan, milloin viestitään ja missä. (Sallinen ym. 2018, 114-116.)

Viestintä on isännöintitoimiston tarjoama palvelu siinä missä muutkin palvelut. Viestinnälle on tarvetta ja kysyntää, joten se kannattaa suunnitella huolella, jotta se palvelisi asiakkaita mahdollisimman hyvin. Viestintäpalvelua suunniteltaessa tulisi ottaa huomioon asiakkaan tarpeet, joiden mukaan palvelua lähdetään muokkaamaan. Mitkä ovat viestinnän tarpeet? Usein viestinnällä halutaan välittää tietoa, kertoa muutoksista, antaa ohjeita sekä selkeyttää rooleja. Hyvällä viestinnällä voidaan ehkäistä vahinkoja sekä väärinkäsityksiä. (Sallinen ym. 2018, 117-118.)

Miten viestintä kannattaa toteuttaa, riippuu paljolti siitä, mitä työkaluja on käytettävissä ja millaista kanavaa asiakkaat arvostavat. Nykyään on suotavaa välittää informaatiota sekä sähköisesti, että paperisena. Erityisesti vanhemmat ihmiset arvostavat enemmän postiluukusta pudonnutta tiedotetta tai rappukäytävän ilmoitustaululle kiinnitettyä lappua, kuin esimerkiksi sähköpostitse tai taloyhtiön internetsivuille laitettua tiedotetta. Nykyään on saatavina taloyhtiöiden auloihin valotauluja, joiden päivittäminen onnistuu helposti etänä tietokoneen avulla. Valotaulu saattaakin maksaa itsensä nopeasti takaisin, jos toinen vaihtoehto on tilata huoltomies jakamaan aina paperiset ilmoitukset rappujen ilmoitustauluille ja asukkaiden postiluukuista. (Sallinen ym. 2018, 117-118.)

Isännöintiliiton tekemän tutkimuksen Kysely taloyhtiöasumisesta ja taloyhtiön kehittämisestä (2017) mukaan lähes 40 % vastaajista toivoi viestinnän taloyhtiön asioista paranevan jonkin verran. Lähes 25 % oli sitä mieltä, että viestintää taloyhtiön asioista on parannettava selvästi. Isännöintiliiton tekemästä Asiakaskuuntelututkimuksesta (2017) kävi ilmi, että vastanneista hallituksen jäsenistä vain 19 % piti isännöintiyrityksen onnistuneen erinomaisesti viestinnässä asukkaille. Kyselyyn vastasi 8716 henkilöä eri puolelta Suomea olevien taloyhtiöiden hallitusten jäsenistä. Sen sijaan 48 % oli sitä mieltä, että isännöintiyritys on onnistunut erinomaisesti taloyhtiön taloushallinnon hoitamisessa. (Isännöintiliiton www-sivut 2019)

Oppaiden liitteiden tarkoituksena on parantaa viestinnän laatua asukkaille. Materiaalien visuaalisen ilmeen yhtenäisyys selkeyttää asiakaspalvelua ja viestintää. Järjestelmälliset vuokrausprosessin vaiheet auttavat asiakkaiden ajantasaisessa informoinnissa, jolloin säästetään aikaa myös isännöitsijöiltä ja kiinteistösihteereiltä.

7.3 Palveluverkostot

Yritykset ulkoistavat palveluitaan enemmän ja enemmän. Enää ei haluta niinkään laajentaa omaa tuotantotoimintaa vaan ulkoistaa palveluita toisille ammattilaisille. Ulkoistaminen on usein kannattavaa, koska henkilökunnan kouluttaminen ja mahdolliset uudet tilat ja niiden saattaminen siihen pisteeseen, että töitä pystyy tekemään, tulee kalliiksi ja vie aikaa. On helpompaa ja nopeampaa ulkoistaa toimi, ammattilaiselle, jolla on jo valmiit prosessit tuottaa työtehtävää. On järkevämpää kohdentaa oman yrityksensä resurssit siihen, mitä osaa tehdä parhaiten. Lisäksi ulkoistamisessa syntyy yritysten välisiä verkostoja. Kun palveluprosessin osia ulkoistetaan, tulee koko prosessista suurempi kokonaisuus. On tärkeää, että yritys tuntee oman yrityksensä merkityksen prosessissa, sekä koko prosessin tavoitteen. (Järviö & Lehtiö 2017, 202-203.)

Ison prosessin toimiminen vaatii paljon vuorovaikutustaitoa sekä kommunikaatiota. Yhteistyötaiton merkitys kasvaa mitä useampi yritys on osana prosessia. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että yritysten eri työntekijät tapaisivat välttämättä toisiaan. Kommunikointi tapahtuu usein dokumentein, tiedottein sekä puhelimen tai sähköpostin välityksellä. Yritysrakenteet ja toimintatavat ovat erilaisia jokaisessa yrityksissä, jonka takia prosessiin kuuluvien yritysten toimintatavat, ajatusmallit ja tavoitteet voivat olla ristiriitaisia verrattuna muihin prosessiin kuuluviin yrityksiin. On tärkeää, että yritysten kommunikointia hoitavat työntekijä sisäistävät sekä oman, että muiden yritysten tavoitteet ja toimintatavat ja yhteistyötä pyritään tekemään ristiriidoista huolimatta sovussa. (Järviö & Lehtiö 2017, 202-203.)

Isännöintiyritykset ulkoistavat monia palveluita. Kuten edellä on käynyt ilmi, isännöitsijän työ on monesti asioiden organisointia eri alojen asiantuntijoille. Isännöintiyritykset tarjoavat paljon taloyhtiön hoitoon kuuluvia palveluita, mutta esimerkiksi huoltotoimenpiteet hoitaa huoltoyhtiö. Isännöitsijän tehtävä on kilpailuttaa huoltosopimus ja esittää tarjoukset hallitukselle, joka valitsee sopivimman sopimuksen. Isännöitsijä laatii tämän jälkeen sopimuksen huoltoyhtiön ja taloyhtiön välille.

Usein taloyhtiön kirjanpidon hoitaa siihen erikoistunut kirjanpitäjä tai tilitoimistot. Isännöitsijän tehtävä on kuitenkin tarkistaa, että talousraportointi antaa oikean kuvan yhtiön taloudellisesta tilanteesta ja että kirjaukset ovat oikein. (Furuhjelm ym. 2012, 13)

8 PROSESSIN KUVAUS

Toimeksiantajan edustaja lähetti sähköpostitse aineistoja kiinteistöstä, joita päivitettiin ensimmäisenä. Esitteiden ja tiedotteiden ulkoasu muutettiin yhtenäisemmäksi ja ohjeistuksia informatiivisemmiksi. Suurin työ oli luoda Excel taulukko-ohjelmistolla kokonaisuus, jossa kaikki vuokraustoiminta tapahtuisi. Excel-varaustaulukon tuli sisältää kaikkien asuntojen ja soluhuoneiden tiedot, joihin kuului asunnon numerointi, neliömäärä, kuukausivuokra, sekä huoneistotyyppi. Lisäksi taulukosta tuli ilmetä vuokralaisen tiedoista nimi, sähköpostiosoite sekä vuokrasopimuksen alkamispäivä ja mahdollinen loppumispäivä. Lisäksi taulukkoon lisättiin omat sarakkeensa avaintenluovutukselle, avainten palautukselle, asuntotarkistukselle sekä muille huomioille.

Kiinteistössä on kolme rappua A, B ja C. Varaustaulukossa on tehty jokaiselle rapulle omat välilehtensä, jotta taulukot eivät olisi liian isoja ja vaikeita hahmottaa. Lisäksi verkkovarastoilla, autopaikeilla, saunavuoroilla, avainsäilöllä, vuokravakuuksilla ja jonotustilanteella on omat välilehtensä samassa tiedostossa. Verkkovarasto-, autopaiikka- ja saunavuorovälilehdellä löytyy jokaiselle oma varaustaulukonsa. Esimerkiksi verkkovarastovälilehdellä varaustaulukkoon tulee täyttää vuokralaisen nimi oikean varastokopin kohdalle sekä vuokralaisen asunnon numero. Kun vuokrasuhde päättyy ja asukas palauttaa verkkovaraston avaimen takaisin toimistolle, tulee varaustaulukkoon merkitä päivämäärä sarakkeeseen ”avain palautettu”, kun avain on saapunut toimistolle.

Autopaikkavälilehdellä on erikseen varaustaulukot parkkipaikoille, jotka ovat hiekkakentällä sekä erikseen autopaikeille, jotka ovat asfaltoituja. Useat autopaiikkakyselyt tulevat asiakaspalvelupisteesen sen sijaan, että ne tulisivat isännöintiä hoitavalle toimitusjohtajalle. Suurin osa kiinteistösihteereistä ei ole koskaan käynyt kyseisen kiinteistön pihalla, joten varaustaulukoiden viereen luotiin havainnekuva, siitä miten autopaiikat ovat sijoittuneet kiinteistöön nähden. Havainnekuva helpottaa ymmärtämään, missä autopaiikat ovat ja auttaa selvittämään asiakkaalle, missä heidän autopaiikkansa sijaitsee.

Saunavuorojen varaustaulukot ovat jaoteltu erikseen viikonpäivien mukaan. Saunavuoroja tarjotaan tällä hetkellä maanantaisin, keskiviikkoisin, torstaisin ja sunnuntaisin. Viikonpäiville on kaikille omat varaustaulukonsa, jossa vuorot menevät tunneittain. Avainsäilöväälilehdeltä löytyy havainnekuva siitä, missä kohtaa kiinteistöä avainsäilöt sijaitsevat. Avainsäilöjen käyttöohje tulee oppaiden liitteeksi. Vakuudet välilehdeltä löytyy kaikkien niiden asukkaiden nimet, joiden vuokrasopimus on päättynyt ja heidän vuokravakuuden voi palauttaa. Jonotustilanteesta kertova välilehti sisältää sarakkeita mihin tulee merkitä esimerkiksi asuntohakemuksen saapumispäivä, hakijan nimi ja huoneistotyytit, joita hakija hakee sekä asunnon tarpeen ajankohta.

Kiinteistön toimitusjohtaja toivoi, että opinnäytetyönä toteutetaan kaksi erillistä opasta, joista toinen tulisi kiinteistösihteereille ja toinen opas kuvaisi isännöitsijän töitä. Oppaat käsittelevät vaihe vaiheelta vuokrausprosessin eri vaiheet. Oppaissa on esimerkiksi kuvia edellä mainitusta Excel-varaustaulukosta ja siitä miten taulukoita kuuluu käyttää. Lisäksi osaksi opasta tuli aikajananuotoon kiinteistösihteereiden sekä isännöitsijöiden työtehtävät. Aikajanojen tavoitteena on nopeuttaa prosessia ja niiden on tarkoitus olla helposti ymmärrettävissä. Aikajana on hyvä apuväline, jos haluaa varmistaa, mikä vaihe tulee prosessissa seuraavaksi. Mikäli aikajanasssa kuvattu prosessin vaihe ei riitä selvittämään prosessin vaihetta, on se kuvattu tarkemmin kuvallisten ohjeiden kera oppaassa.

Osa prosessin vaiheista löytyy sekä kiinteistösihteereiden, että toimitusjohtajan ja hänen sijaisen oppaista, sillä monet työtehtävät ovat päällekkäisiä tai niitä voi suorittaa useampi työntekijä. Tällaisia ovat esimerkiksi asunnon lopputarkistus, joten ohje asunnon lopputarkastukseen sekä siihen liittyvä asunnontarkastuslomake löytyy molemmista oppaista. Autopaikkojen varaaminen voi tapahtua myös kiinteistösihteereiden tai toimitusjohtajan kautta, joten ohje tulee molempiin oppaisiin. Sen sijaan esimerkiksi avainhallinta on täysin kiinteistösihteereiden työtehtävä, joten se on jätetty pois toimitusjohtajan ja hänen sijaisensa oppaasta.

9 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli toteuttaa Kiinteistö Oy Pläkkluatille vuokrausprosessin kuvausopas. Tavoitteena oli saada aikaan selkeät ohjeistukset vuokrausprosessia hoitaville henkilöille. Toimeksiantajan toiveesta laadittiin kaksi erillistä opasta, joista toisessa käsiteltiin kiinteistösihteereiden töitä ja toisessa toimitusjohtajan hoitamia isännöinnin töitä. Oppaita voi käyttää myös tulevat harjoittelijat, joille on hyötyä kiinteistön tuntemisesta.

Työ tallennettiin isännöintiyrityksen yhteiseen tietokantaan, jotta se on jatkossa mahdollisimman helposti löydettävissä. Toimitin oppaan kohteen toimitusjohtajalle sähköpostite pdf-tiedostona sekä Word -tiedostona, jotta sitä kyettäisiin myöhemmin muokkaamaan. Odotan saavani toimitusjohtajalta palautetta oppaista kunhan ne otetaan käyttöön. Tähän asti yhteistyö on sujunut hyvin ja toimeksiantaja on ollut tyytyväinen työn etenemiseen. Oppaiden sisältöä muokattiin toimitusjohtajan kanssa useaan otteeseen palaverissa, jotta sisältö vastaisi toimeksiantajan odotuksia. Useiden palaverien ja muokkausten takia koen lopullisen työn vastaavan toimeksiantajan odotuksia.

9.1 Tutkimustulokset ja ratkaisut

Avoimessa haastattelussa käytettiin ohjaavia kysymyksiä, mikäli haastattelu ei tuntunut muuten tuovan sisältöä oppaaseen. Tällaisia ohjaavia kysymyksiä olivat esimerkiksi seuraavat:

- Millaiset asiat ovat olleet sellaisia, että niiden hoitaminen ei ole onnistunut kohteen toimitusjohtajan ollessa lomalla?
- Millaisia asioita joudutaan selvittämään toimitusjohtajan palattua lomalta?
- Mitkä työtehtävät vaativat eniten aikaa kyseisen kohteen kohdalla?
- Liittyykö kohteen isännöintiin jotain sellaisia toimintatapoja, jotka koet monimutkaisiksi?
- Mitä asioita toivoisit oppaassa käytävän läpi?

Haastatteluissa nousi erityisesti esille Excel -varastaulukon käytön monimutkaisuus. Taulukosta ei oltu saatu toimivaa, vaikka sitä oli useaan otteeseen yritetty muokata. Tämän lisäksi haastateltavilla tuntui olevan yhteisenä tarpeena saada varaustaulukon käyttöön selkeä ohje. Haastateltavat mainitsivat, että jokainen tulkitsee varaustaulukon toimintaa hieman eri tavalla, joten selkeä yleinen ohjeistus takaisi sen, että jokainen osaisi käyttää sitä oikealla tavalla. Kohteen toimitusjohtajan haastattelussa painopiste toiveiden suhteen oli saada juuri kyseinen Excel -varaustaulukko toimimaan sujuvasti ja,

että asuntojen lopputarkistukseen laadittaisiin erillinen ohje. Ohjeen tarkoituksena olisi pitää muuttotarkastusten laatu tasaisena myös toimitusjohtajan ollessa poissa. Kohteen autopaikka-asiat koettiin myös monimutkaisiksi, mutta tämä saattaa selittyä osin sillä, ettei autopaikoitus ole kiinteistön pihalla vielä täysin valmis.

Havainnoinnin aikana usein toistuvia ongelmia oli esimerkiksi se, ettei asuntohakemuksiin päästy käsiksi toimitusjohtajan poissa ollessa. Asuntohakemukset lähetettiin yleensä hänen sähköpostiin, joten kenelläkään ei ollut pääsyä sinne. Tämä toi mukanaan sen ongelman, ettei toimistolla kyetty tarjoamaan asuntoja eteenpäin tehokkaasti, sillä vuokrasopimukseen tarvittiin tietoja hakemuksilta. Hakemuksen lähettäjiltä piti pyytää uudelleen hakemuksen täyttämistä ja sen lähettämistä jonkun sellaisen työntekijän sähköpostiin, joka oli töissä.

Havainnoinnin aikana tuli esille myös haastatteluissa esille tullut asia autopaikoista. Autopaikkojen vuokrausta oli vaikea ymmärtää, ellei ollut käynyt itse kohteen pihalla katsomassa miten autopaikat oli merkitty ja missä ne sijaitsivat. Tämän takia oppaaseen toteutettiin Excel taulukkolaskentaohjelmalla havainnollistava kuva siitä, miten autopaikat sijaitsevat kiinteistön tontilla ja miten ne on numeroitu. Kuvan on tarkoitus auttaa esimerkiksi kiinteistösihteereitä asiakaspalvelupisteellä kertomaan vuokralaisille, mitkä autopaikat ovat vapaana ja missä mikäkin autopaikka sijaitsee.

Verkkovarastojen koettiin myös olevan ongelmalliset. Vapaana olevat verkkovarastot eivät olleet lukossa ja osa poismuuttavista asukkaista vei tyhjiin verkkovarastoihin tavaroita, joita eivät halunneet enää uuteen kotiinsa tai joiden hävityksestä eivät halunneet maksaa kaatopaikkamaksua. Verkkovarastoista löytyneet hylätyt tavarat jäivät siis kiinteistöosakeyhtiön vastuulle, joten kiinteistölle koitui ylimääräisiä kustannuksia tavaroiden hävittämisestä. Tämä ongelma on yleinen useissa taloyhtiöissä, mutta Kiinteistö Oy Pläkkluatin kohdalla asiaan kyettiin puuttumaan helposti. Verkkovarastoja on kiinteistössä vain 27 kappaletta, joten ei ollut kallista hankkia kaikkiin verkkovarastoihin lukkoja taloyhtiön puolesta. Tämän takia verkkovarastojen vuokrausta kehitettiin niin, että jatkossa kaikki verkkovarastot ovat lukossa.

Mikäli uusi asukas haluaa vuokrata verkkovaraston, tulee hänen noutaa tyhjillään olevaan varastoon avain isännöintitoimistolta, jossa avaimen luovutuksesta tehdään sopimus. Kun asukas muuttaa pois asunnosta ja asuntoon tehdään muuttotarkistus, samalla tarkastetaan myös verkkovarasto. Kun verkkovarasto on todettu tyhjäksi ja avain palautunut isännöintitoimistolle, voi verkkovaraston vuokrata

taas seuraavalle. Mikäli verkkovarastoon jää tavaraa, tiedetään kenelle tavarat kuuluvat ja kaatopaikkalasku voidaan vähentää kyseisen asukkaan vuokravakuudesta.

9.2 Johtopäätökset

Opinnäytetyöni hyödyllisyyttä ja toimivuutta pystyy arvioimaan vasta, kun opas on ollut jo jonkin aikaa käytössä ja toimitusjohtaja on pitänyt ensimmäisiä lomiaan. Isännöitsijöiden vuosikello oli opinnäytetyön palautuksen aikana juuri kiireisimmillään, joten opasta ei voitu heti ottaa käyttöön. Toimeksiantajan edustaja on kuitenkin antanut työstä palautetta koko sen työstövaiheen aikana ja palaute on ollut pääosin positiivista. Oppaan lisäksi päivitin kohteen toimintaan kuuluvia lomakkeita ajantasaisemmiksi ja helpommin muokattaviksi. Näin ollen esimerkiksi harjoittelijoiden on jatkossa helpompi päivittää kohteen tiedotteita, vaikkei tietotaitoa vielä olisikaan kertynyt paljoa itse kiinteistöistä.

Toimeksiantajan toiveena oli, että vuokrausprosessinkuvausopas pysyisi melko yksinkertaisena ja lyhyenä. Oppaasta on helppo hakea haluttuun asiaan tietoa sisällysluettelon avulla, joten koko opasta ei tarvitse lukea läpi etsiessään tietoa. Oppaassa käsitellään kaikki tärkeimmät vaiheet vuokrausprosessissa aina asuntohakemuksen saapumisesta, asunnon lopputarkastukseen. Oppaan tarkoituksena on tukea tavoitetta, jonka mukaan asiakkaan ei pitäisi huomata eroa palvelussa, vaikka hänen asioitaan hoitaisikin toimitusjohtajan loman aikana sijainen. Koska toiveena oli mahdollisimman lyhyt opas, olen laatinut sekä kiinteistösihteereiden työtehtävistä, että toimitusjohtajan hoitamista isännöintin tehtävistä lyhennetyt version prosesseista aikajanamuotoon.

Sain työharjoitteluni aikana selkeän kuvan siitä, mitkä asiat ovat suurimpia kompastuskiviä kyseisen isännöintikohteen kohdalla. Opinnäytetyötä tehdessäni kokonaisuus kasvoi ja selkeytyi entisestään. Teoriataustana työssäni on isännöinti sekä ennen kaikkea palveluprosessi ja toimivan palveluprosessin merkitys asiakaspalvelussa. Teoriatietoa löytyi molemmista osa-alueista hyvin, mutta palveluprosessin kohdalla osa teoksista oli jo vanhoja. Uutta aineistoa palveluprosessista on kovin vähän tarjolla, mutta aiheesta löytyy tietoa jonkin verran asiakaspalvelua käsittelevien teosten kautta.

Opinnäytetyön tekeminen oli itselleni mieluisaa, koska kohde oli minulle entuudestaan tuttu ja tiesin toimeksiantajan tarvitsevan opasta. Toimeksiantajan edustaja oli aktiivisesti mukana työn eri vaiheissa, joten yhteistyö sujui hyvin ja motivoi tekemään opinnäytetyötä.

Tutkimusmenetelmiksi valitsin haastattelun sekä havainnoinnin. Havainnointia suoritin jo harjoitteluni aikana ja haastatteluita tein opinnäytetyötä tehdessä. Menetelmien valinta oli omalla kohdallani melko helppo, sillä en nähnyt muiden menetelmien tuovan yhtä kattavaa informaatiota opinnäytetyötä varten. Haastattelu on toiminut tähän opinnäytetyöhön todella hyvin. Haastateltavat ovat kertoneet avoimesti omin sanoin mahdollisista ongelmista ja niistä löytyi paljon samoja asioita, joten tietyt ongelmat korostuivat haastattelusta toiseen. Haastattelin sekä kohteen toimitusjohtajaa, hänen sijaisiaan ja kiinteistösihteeriä. Sain kattavan kuvan erilaisia näkemyksiä ja tiedostin haastatteluiden avulla prosessin eri vaiheiden ongelmat.

Vaikeinta opinnäytetyötä tehdessä oli saada rajattua aihe tarpeeksi selkeästi. Opinnäytetyön toimeksianto muuttui useaan otteeseen, jolloin opasta piti päivittää jatkuvasti vastaamaan toimeksiantoa. Muokkaamisen yhteydessä syntyi kuitenkin rajoja aiheelle, joten lopussa minulla oli selkeä aiheajaus. Tein opinnäytetyötä pala kerrallaan ja niiden yhdistäminen ja saaminen varsinaiseen opinnäytetyömuotoon oli välillä haastavaa. Asioiden jäsenteleminen järkevään järjestykseen ja muotoon vei aikaa, mutta tekstiosien vaihtaminen paikasta toiseen osoitti lopulta, mikä on järkevää.

Opas tulee varmasti käyttöön ja olen suunnitellut sen niin, että kenellä vain työyhteisöstä on sitä helppo muokata. Aika näyttää mitkä asiat oppaassa toimii ja mitkä ei. Prosessi varmasti muuttuu myös tulevaisuudessa, joten työtä tulee pystyä muokkaamaan, jotta se pysyy mukana kehityksessä. Vielä ei ollut selvää tuleeko toimitusjohtajalle toinenkin opiskelija-asuntola isännöitäväkseen, joten tämänkin takia opas on hyvä olla helposti muokattavissa. Samaa prosessia on helppo soveltaa muihinkin samantapaisiin kohteisiin jatkossa, jos siihen ilmenee tarvetta. Jatkossakin sijaisten tulisi muistaa merkitä ylös, jos toimitusjohtajan poissa ollessa tulee tilanteita, joihin oppaasta ei löydy vastausta. Näin opasta voidaan päivittää heti käyttäjälähtöisen kokemuksen perusteella ja jatkossa vastaavalaista ongelmaa ei tule. Sujuva prosessi ja asiakaspalvelu, palvelevat asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla.

LÄHTEET

Finderin www-sivut. 2019. Viitattu 6.5.2019. <https://www.finder.fi>

Furuhjelm, M., Kemppinen, A. & Pujals, M. 2012. Hallituksen pikaopas. 1 p. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Grönroos, C. 1987. Hyvään palveluun. Helsinki: Suomen Kaupunkiliitto, Suomen Kunnallisliitto & Valtion painatuskeskus

Grönroos, C. 1983. Marknadsföring i tjänsteföretag. Malmö: Liber.

Grönroos, C. 2009. Palvelun johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOYpro.

Grönroos, C. 2001. Service Management and Marketing a customer relationship management approach. England: John Wiley & Sons, Ltd, Baffins Lane, Chichester.

Haapala, T. 2018. Argentiinasta puuttuu arjen luksus. Kotitalo 8, 9.

Hämäläinen, M., Patjas, L. 2018. Palvelun taitajaksi. 11. uud. p. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Isännöintiliiton www-sivut. 2019. Viitattu 22.4.2019. <https://www.isannointiliitto.fi>

Järviö, J., Lehtiö, T. 2017. Kunnossapito tuotanto-omaisuuden hoitaminen. 6. täyd. p. Helsinki: Pro-maint ry.

Kiinteistö Oy Pläkkluatin www-sivut. 2019. Viitattu 25.5.2019. <http://www.plakkluat.com>

Kolehmainen, J., Peltokorpi, M., Hiltunen, A., Matinlassi, M., Ijäs, V., Nevala, H., Turunen, S. 2015. Vuokratalon isännöintitehtävälueetelo. 3. uud. p. Helsinki: ARA ja Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Kotler, P., Armstrong, G., Harris, L. & Piercy, N. 2013. Principles of Marketing. Harlow: Pearson.

Nieminen, M. 2014. Monikulttuurinen asiakastyö. Helsinki: Tietosanoma.

Paranko, J., Laine, T., Suomala, P. 2006. Customer Profitability and Services, paper for the 5th conference on new directions in management accounting: Innovations in practice and research. December 14-16, 2006, Brussels.

Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kustannusyhtiö Pohjantähti Polestar Ltd.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Viitattu 22.4.2019. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus>

Sallinen, M., Kaivanto, K., Hellevaara, M., Sorsa, S., Kelola, M., Joensuu, M., Salo, K., Ruutu, K., Kuutilo, H., Pynnönen, K., Elosuo, M., Peltonen, K., Viljakainen, M., Miikki, A., Järvinen, J., Suomela, J., Pennanen, M., Käpymäki, T., Mäkinen, J., Suomela, J., Kanerva, J., Päivärinne, H., Virta, J., Johansson, T. & Kinnunen, H. 2018. Isännöinnin käsikirja 2018. 17. p. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Teknologian ja innovaatioiden kehittämiskeskuksen www-sivut. 2019. Viitattu 22.4.2019. Palveluliiketoiminnan sanasto Vocabulary of Service Business.

Terveysverkon www-sivut. 2019. Viitattu 13.5.2019. <https://www.terveysverkko.fi>

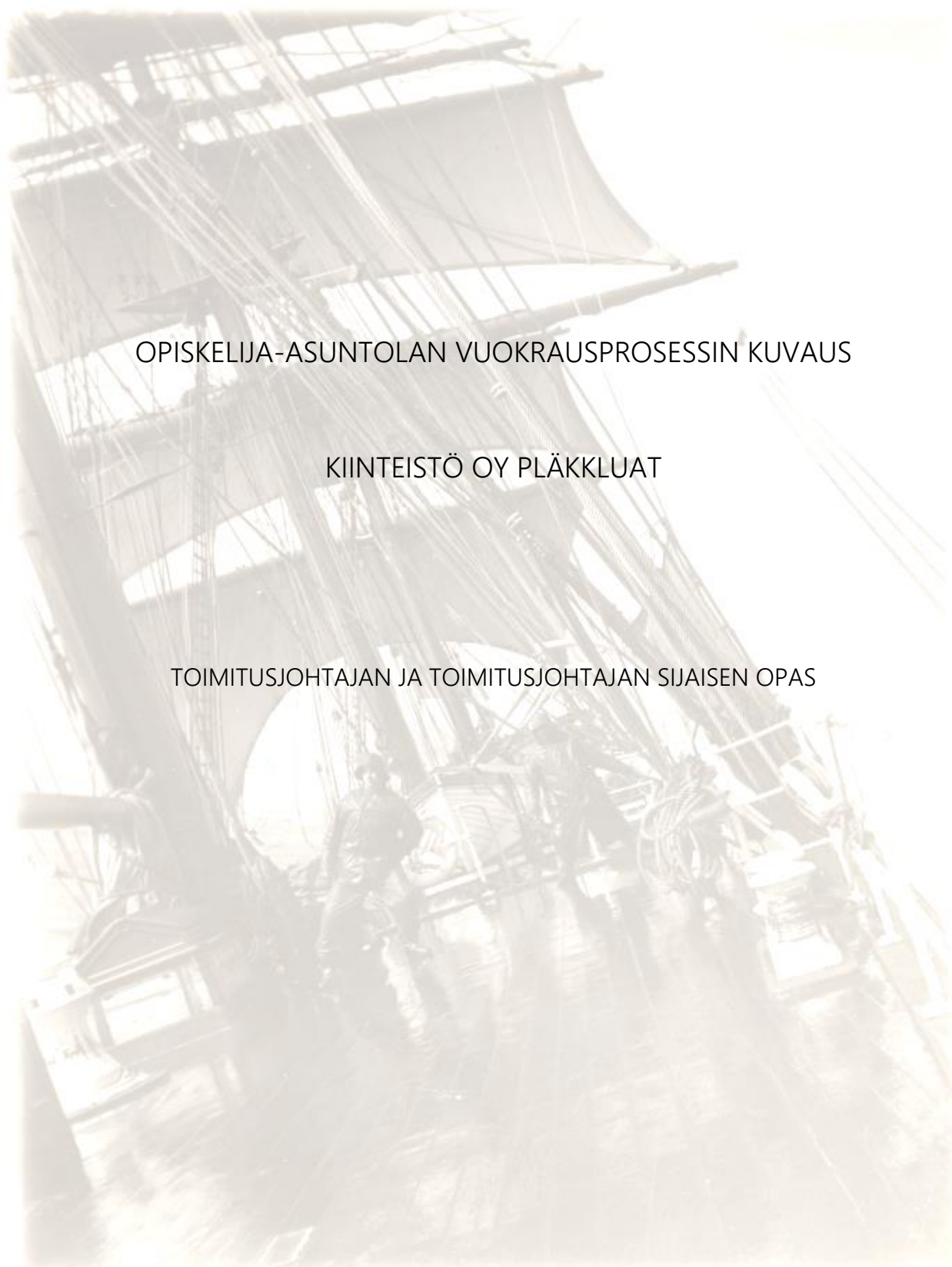
Wright, J.N. & Race, P. 2004. The Management of Service operations. London: Thompson.

Zeithaml, V., Bitner, M. & Gremler, D. 2013. Services Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm. New York: McGraw- Hill/Irwin.

OPISKELIJA-ASUNTOLAN VUOKRAUSPROSESSIN KUVAUS

KIINTEISTÖ OY PLÄKKLUAT

TOIMITUSJOHTAJAN JA TOIMITUSJOHTAJAN SIIJAISEN OPAS





Toteutettu opinnäytetyönä 2019

Melina Mäkilä

Sisällysluettelo

JOHDANTO	4
VUOKRASUHTTEEN ALKAESSA	5
Asuntohakemukset	5
Vuokrasopimus	6
VUOKRASUHTTEEN LOPPUESSA	7
Asunnon lopputarkastus.....	7
Vuokravakuus	9
Proessin kuvaus aikajanamuodossa	10
LIITTEET	11
ESITE	11
ASUNTOHAKEMUS.....	12
PROESSIN KUVAUS AIKAJANAMUODOSSA	13
MASTER LOCK AVAINSÄILÖN KÄYTTÖOHJE.....	14
MUUTTOSIIVOUSOHJE.....	15
ASUNNON LOPPUTARKASTUS	18
ASUNNON LOPPUTARKASTUSLOMAKE	20



JOHDANTO

Tämä opas on toteutettu Kiinteistö Oy Pläkkluatille opinnäytetyönä vuonna 2019. Opas on jo käytössä olevan vuokrausprosessin kuvaus, mutta prosessin osat ovat myös muokkautuneet työn edetessä. Oppaassa on käsitelty vaihe vaiheelta läpi prosessin eri vaiheet ja niitä on selvennetty kuvilla Excel – varaustaulukosta, jota käytetään vuokraustoiminnassa. Kiinteistö Oy Pläkkluat on Rauman kaupungin omistama kiinteistö, joka tarjoaa opiskelija-asuntoloita vähintään 18- vuotta täyttäneille opiskelijoille. Osakeyhtiö on perustettu vuonna 1978 ja sen toimialaluokitus on muiden kiinteistöjen vuokraus ja hallinta.

Kiinteistö on toiminut ennen vuotta 2017 kesän ajan hotellina ja muuna aikana opiskelija-asuntolana. Vuonna 2017 kiinteistö peruskorjattiin ja nykyisin se toimii ympärivuotisesti opiskelija-asuntolana. Kiinteistöstä löytyy yhteensä 93 vuokrauskohdetta, joista kolme on 37,5 neliön kaksioita. Vuokrauskohteista 66 asuntoa on 22,8 tai 26,5 neliöisiä yksiöitä ja loput kahden tai kolmen hengen soluasuntoja. Vuokraan sisältyy asunnoissa vesi, sähkö sekä internetliittymä. Kahden ja kolmen hengen soluasunnoissa huoneissa on sänky, kirjoituspöytä, tuoli sekä vaatekaappi. Yksiöt ja kaksiot ovat kalustamattomia. Kiinteistössä on lisäksi vuokralaisten käytettävissä verkkovarastotilat, sauna sekä pyykinpesutupa ja kuivaushuone.

Suurin osa asukkaista koostuu Satakunnan ammattikorkeakoulun opiskelijoista sekä Turun yliopiston Rauman opettajankoulutuslaitoksen opiskelijoista. Kiinteistö sijaitsee keskeisellä paikalla oppilaitoksiin nähden, joten asuntojen kysyntä opiskelijoiden keskuudessa on ollut tähän asti suurta. Vapaiden asuntojen markkinointi tapahtuu Rauman kaupungin nettisivujen kautta sekä Kiinteistö Oy Pläkkluatin omien nettisivujen kautta osoitteessa: www.plakkluat.com. Kohteen toimitusjohtaja voi myös mainostaa vapaita asuntoja ja huoneita Facebook-ryhmässä Vuokra-asunnot Rauma. Lisäksi tämän oppaan liitteistä löytyy esite, jota voi viedä oppilaitosten ilmoitustauluille.

Asuntohakemus löytyy Kiinteistö Oy Pläkkluatin nettisivuilta. Sen voi täyttää sähköisesti ja palauttaa sähköpostitse kohteen toimitusjohtajalle tai vaihtoehtoisesti sen voi tulostaa, täyttää käsin ja postittaa isännöintiä hoitavan isännöintitoimiston osoitteeseen. Hakemus löytyy myös tämän oppaan liitteistä. Tässä oppaassa on kerrottuna ohjeet miten asuntohakemuksia tulee käsitellä, jotta vapaita asuntoja kyetään tarjoamaan eteenpäin tehokkaasti. Oppaassa on ohjeistus myös asuntojonon, avainten, saunavuorojen, autopaikkojen ja verkkovarastojen hallintaan. Opas on helposti muokattavissa, mikäli tulevaisuudessa toimintatavat muuttuvat.

Kiinteistössä on kolme porrasta A, B ja C. C-portaassa sijaitsevat kaikki kahden ja kolmen hengen solut. A- portaassa sijaitsee vain 22,5 neliöisiä pikkuyksiöitä ja B-portaassa löytyy pikkuyksiöiden lisäksi 26,5 neliöisiä yksiöitä ja muutama kaksio. Hissi löytyy kiinteistöstä vain C-portaasta ja siellä sijaitsevat myös verkkovarastotilat. Sauna sekä pyykinpesu ja kuivaushuone sijaitsevat talon A-portaassa. Excel – varaustaulukon välilehdeltä *Autopaikat* pääsee näkemään missä mikäkin porras sijaitsee ja miten autopaikat ovat sijoittuneet kiinteistöön nähden.

VUOKRASUHTEEN ALKAESSA

Tässä osiossa käsitellään vuokrausprosessin alkamista. Myöhemmin oppaassa tulee osio joka keskittyy vuokrasuhteen loppumiseen ja siihen liittyviin työtehtäviin.

Asuntohakemukset

Asuntohakemukset saapuvat yleensä kohteen toimitusjohtajan sähköpostiin. Osa hakemuksista voi tulla myös paperisena postin mukana toimistolle. Mikäli hakemuksen saavuttua asuntoja ei ole vapaana tai asuntoihin on jo kertynyt jonoa, tulee saapuneesta hakemuksesta tarkistaa haluaako hakija jäädä jonoon. Mikäli hakija ei halua jäädä jonoon, lähetetään hänelle sähköpostia missä kerrotaan, ettei vapaita asuntoja ole tällä hetkellä tarjolla.

Mikäli hakija haluaa jonoon, tulee asuntohakemus siirtää sähköiseen kansioon, joka on kaikkien työntekijöiden käytettävissä. Näin hakemuksilta päästään hakemaan tietoja myös kohteen toimitusjohtajan ollessa lomalla. Mikäli hakemus saapuu toimistolle paperisena, tulee se skannata tulostimella sähköiseen muotoon ja tallentaa *Asuntohakemukset* kansioon.

Tallennuksen nimeksi tulee aina hakijan nimi sekä päivämäärä milloin hakemus on saapunut, jotta jonotusjärjestely toimii oikeudenmukaisesti. Lisäksi hakijan nimi ja haetut asuntomuodot tulee merkitä ylös Excel-varaustaulukon välilehdelle *Jonotustilanne*.

Jonotus numero	Hakemus saapunut	Hakijan nimi	kaksio	yksiö	pikku yksiö	2h solu	3h solu	Mistä alkaen	Lisätietoja
1	xx.xx.2019	nimi	3	1	2	4	5	xx.xx.2019	
2	xx.xx.2019	nimi							
3	xx.xx.2019	nimi							
4	xx.xx.2019	nimi							
5	xx.xx.2019	nimi							
6	xx.xx.2019	nimi							
7	xx.xx.2019	nimi							
8	xx.xx.2019	nimi							
9	xx.xx.2019	nimi							
10	xx.xx.2019	nimi							
11	xx.xx.2019	nimi							
12	xx.xx.2019	nimi							
13	xx.xx.2019	nimi							
14	xx.xx.2019	nimi							
15	xx.xx.2019	nimi							
16	xx.xx.2019	nimi							
17	xx.xx.2019	nimi							
18	xx.xx.2019	nimi							
19	xx.xx.2019	nimi							
20	xx.xx.2019	nimi							

Kuvassa näkymä varaustaulukon välilehdeltä *Jonotustilanne*. Ensimmäinen sarake näyttää jonotusnumeron. Hakijat saattavat ottaa yhteyttä ja kysyä jonotustilannettaan, joten

jonotusnumero kertoo kuinka monentena hakija on jonossa. Kun asuntohakemus saapuu ja hakija haluaa jonoon, merkitään toiseen sarakkeeseen päivämäärä milloin hakemus on saapunut. Kolmanteen sarakkeeseen tulee hakijan nimi ja sen jälkeen merkitään mitä asuntomuotoja hakija hakee. Alapuolella on kuva asuntohakemuksen kohdasta, jossa pyydetään merkitsemään haettavat asuntovaihtoehdot paremmuusjärjestykseen.

HAETTAVAT ASUNOVAIHTOEHDOT

Numeroi hakuvaihtoehdot numeroilla 1-5 haluamassasi hakujärjestyksessä. 1 ensisijainen hakutoive, 2 toinen hakutoive jne.

■	soluhuone 3 h + k asunnossa	234 € /kk (18 kpl)
■	soluhuone 2 h + k asunnossa	291 € /kk (6 kpl)
■	pikkuyksiö 22,8 m ²	348 € /kk (42 kpl)
■	yksiö 26,5 m ²	400 € /kk (24 kpl)
■	2 h + k 37,5 m ²	468 € /kk (3 kpl)

Excel – varaustaulukosta otetussa kuvassa kuvitteellinen hakija haluaa ensisijaisesti hakea yksiötä, toiseksi eniten pikkuyksiötä, kolmanneksi kaksiota, neljänneksi kahden hengen solua ja viidenneksi kolmen hengen solua. Mikäli hakemukseen on numeroitu vain yksi hakutoive, ei kyseiselle hakijalle kannata tarjota muunlaisia asuntovaihtoehtoja.

Vuokrasopimus

Kun vapaata asuntoa on tarjottu jonossa olevalle hakijalle ja tämä ilmoittaa haluavansa tarjotun asunnon, toimitusjohtajan tulee tehdä vuokrasopimus. Tiedot vuokrasopimukseen löytyy asuntohakemukselta. Vuokrasopimusohje löytyy tämän ohjevihon kohdasta *Liitteet*. Kun vuokrasopimus on täytetty, lähettää toimitusjohtaja sen sähköpostitse skannattuna vuokralaiselle. Tässä kohtaa toimitusjohtaja pyytää tulevaa vuokralaista allekirjoittamaan vuokrasopimuksen ja skannaamaan sen hänelle takaisin. Mikäli tulevalla vuokralaisella ei ole mahdollisuutta skannaukseen, toimitusjohtaja sopii päivämäärän milloin vuokralainen tulee allekirjoittamaan sopimuksen paikanpäälle toimistolle. Mikäli tuleva vuokralainen ei pääse käymään toimistolla ennen suunniteltua muuttopäivää ja hänellä ei ole mahdollisuutta vuokrasopimuksen tulostukseen ja skannaukseen, voi vuokrasopimuksen allekirjoittaa avaintenhaun yhteydessä asiakaspalvelupisteessä.

Kun vuokrasopimus on laadittu, se viedään alakertaan kiinteistösihteereille Kiinteistö Oy Pläkkluatin omaan lomakelaatikkoon. Mikäli tuleva asukas haluaa allekirjoittaa sopimuksen vasta avaintenhaun yhteydessä, voi vuokrasopimuksen viedä laatikkoon ilman vuokralaisen allekirjoitusta. Jos asukas on muuttamassa asuntoon jo muutaman päivän sisällä, tulee kiinteistösihteereille muistaa mainita kiireellisestä aikataulusta, jotta maksulaput ehditään lähettää tarpeeksi ajoissa.

Huoneiston numero	Huoneisto tyyppi	Vuokra	Vuokralainen	Asukkaan sähköposti	Vuokrasopimuksen alkamispäivä	Vuokrasopimuksen päättymispäivä	Avain palautettu	Avain luovutettu	Asunto tarkastettu	Muuta huomioitavaa
A203	Pikkuyksio 22,5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
A204	Pikkuyksio 22,5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
A205	Pikkuyksio 22,5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
A206	Pikkuyksio 22,5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
A207	Pikkuyksio 22,5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
A208	Pikkuyksio 22,5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
A301	Pikkuyksio 22,5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
A302	Pikkuyksio 22,5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
A303	Pikkuyksio 22,5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
A304	Pikkuyksio 22,5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019	30.6.2019	28.6.2019			
A304	Pikkuyksio 22,5	348 €	uusi vuokralainen		1.6.2019					
A305	Pikkuyksio 22,5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
A306	Pikkuyksio 22,5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
A307	Pikkuyksio 22,5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
A308	Pikkuyksio 22,5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
A401	Pikkuyksio 22,5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
A402	Pikkuyksio 22,5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
A403	Pikkuyksio 22,5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					

Kun asunnon hakijalle on luvattu asunto ja asunnosta on tehty vuokralaisen kanssa vuokrasopimus, tulee hakija ottaa pois varaustaulukon välilehdeltä *Jonotustilanne*. Hänen tiedot siirretään varaustaulukon oikean rapun välilehdelle kyseisen asunnon kohdalle. Tässä kohtaa asunto on merkittynä taulukkoon oranssilla värillä, koska edellisen asukkaan sopimus on päättymässä. Uuden vuokralaisen saa merkittyä taulukkoon lisäämällä uuden sarakkeen jo olemassa olevan asunnon sarakkeen alapuolelle. Uuteen sarakkeeseen merkitään tulevan vuokralaisen tiedot ja sarake muutetaan keltaiseksi. Keltainen väri auttaa näkemään taulukosta heti kuka on muuttamassa asuntoon.

VUOKRASUHTEN LOPPUESSA

Vuokralaiset ilmoittavat yleensä asunnon irtisanomisesta lähettämällä sähköpostia kohteen toimitusjohtajalle. Kun vuokralainen on irtisanonut asuntonsa, merkitään Excel - varaustaulukolle kyseisen asunnon kohdalle vuokrasopimuksen päättymispäivä kohtaan *Vuokrasopimuksen päättymispäivä*. Kyseisen asunnon rivi muutetaan oranssiksi, jotta asunnon tiedetään vapautuvan pian. Oranssi väri auttaa erottamaan kyseisen vapautuvan asunnon muista. Vuokralaiselle lähetetään sähköpostitse muuttosiivousohje ja samalla sovitaan asunnon lopputarkistuspäivästä.

Asunnon lopputarkistus

Vuokralaisen poismuuton lähestyessä vuokralaisen kanssa sovitaan tapaaminen muutamaa päivää ennen muuttoa. Tapaamisen tarkoituksena on kartoittaa missä kunnossa asunto on ja kertoa vuokralaiselle mitä kaikkea asunnossa tulee vielä siivota, jotta vakuus voidaan palauttaa. Ennen tapaamista tulee tarkistaa varaustaulukon välilehdeltä *Varastot*, onko asukkaalla verkkovarastoa. Mikäli asukkaalla on varasto, tulee tarkistuksen yhteydessä käydä verkkovarastotiloissa C-portaan pohjakerroksessa tarkistamassa myös varasto. Tässä kohtaa

asukkaalle on hyvä painottaa, että verkkovaraston ja asunnon tulee olla täysin tyhjiä vuokralaisen tavaroista muuton jälkeen. Avaimen palaututtua toimistolle, asunto käydään vielä tarkistamassa uudelleen. Tämän oppaan lopusta löytyy asunnon loppusiivousta koskeva tarkistusohje kohdasta *Liitteet*. Tarkistuslomaketta kannattaa pitää mukana asuntotarkistuksilla erityisesti, jos asuntotarkistuksista ei ole vielä muotoutunut selkeää rutiinia. Lomake auttaa muistamaan mitä kaikkea asunnosta tulee muistaa tarkistaa.

Huoneiston numero	Huoneisto tyyppi	Vuokra	Vuokralainen	Asukkaan sähköposti	Vuokrasopimuksen alkamispäivä	Vuokrasopimuksen päättymispäivä	Avain palautettu	Avain luovutettu	Asunto tarkastettu	Muuta huomioitavaa
A201	Pikkuyksiö 22,5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
A202	Pikkuyksiö 22,5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
A203	Pikkuyksiö 22,5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
A204	Pikkuyksiö 22,5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
A205	Pikkuyksiö 22,5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
A206	Pikkuyksiö 22,5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
A207	Pikkuyksiö 22,5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
A208	Pikkuyksiö 22,5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
A301	Pikkuyksiö 22,5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
A302	Pikkuyksiö 22,5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
A303	Pikkuyksiö 22,5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
A304	Pikkuyksiö 22,5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019		xx.xx.2019		xx.xx.2019	
A305	Pikkuyksiö 22,5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
A306	Pikkuyksiö 22,5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
A307	Pikkuyksiö 22,5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
A308	Pikkuyksiö 22,5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
A401	Pikkuyksiö 22,5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
A402	Pikkuyksiö 22,5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
A403	Pikkuyksiö 22,5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					

Kuvassa Kiinteistö Oy Pläkkluatin varaustaulukon A-portaan näkymä. Punaisella ympyröitynä palsta, johon kiinteistösihteerit merkitsevät päivämäärän kun avain on palautunut toimistolle. Merkinnän avulla toimitusjohtaja tietää kyseisen asunnon olevan tyhjiään ja voi käydä tarkistamassa asunnon vielä uudelleen. Kun asunto on tarkistettu, merkitään tarkistuspäivämäärä näkyviin varaustaulukon sarakkeeseen *Asunto tarkistettu* (merkitty mustalla kuvaan). Näin kiinteistösihteerit tietävät mitkä asunnot on jo tarkistettu.

Mikäli asukkaalla on ollut käytössään verkkovarasto voi verkkovaraston merkitä vapaaksi vasta avainten palaututtua toimistolle ja kun verkkovarasto on tarkistettu ja todettu tyhjäksi. Kiinteistösihteerit merkitsevät varaustaulukkoon välilehdelle *Varastot* kohtaan *Avain palautettu*, kun verkkovaraston avain on palautunut toimistolle. Samalla kun asunto käydään tarkistamassa tyhjiään, tarkistetaan että verkkovarasto on tyhjä. Tämän jälkeen edellisen vuokralaisen tiedot voi ottaa pois *Varastot* välilehdeeltä ja kyseisen varaston merkitä vihreäksi, joka osoittaa varaston olevan vapaa.

Varastokopit			
Numero	Vuokralainen	Asunto	Avain palautettu
1			
2			
3			
4			
5			xx.xx.2019
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			

= Varastokoppi on vapaa
 = Varastokoppi on varattu

▶ **Varastot** | Autopaikat | Saunavuorot | A-talo | B-talo | C-talo | Jonotustilanne | Vakuudet | Ave ..

Kuvassa näkymä Kiinteistö Oy Pläkkluat in varaustaulukon välilehdeltä *Varastot*. Vihreällä merkityt varastot ovat vapaita ja valkoisella merkityt varattuja. Kun kiinteistösihteerit ovat merkinneet avaimen palautetuksi, voi toimitusjohtaja käydä asuntotarkistuksen yhteydessä varmistamassa verkkovaraston olevan tyhjä. Jos verkkovarasto on tyhjä ja ehjä, voi kyseisen varaston merkitä vihreällä listaan ja tarjota sitä seuraavalle halukkaalle. Mikäli verkkovarasto ei ole tyhjä, vähennetään vuokralaisen vuokravakuudesta summa joka kaatopaikkamaksuista muodostuu. Mikäli vuokralainen on hukannut avaimen verkkovaraston lukkoon, vähennetään vuokralainen vuokravakuudesta uuden lukon hankinnasta koituneet kulut.

Vuokravakuus

Mikäli asunto menee läpi lopputarkistuksesta ja asukkaalla ei ole maksurästejä, voi vuokravakuuden palauttaa. Asukkaan nimi, asunnon numero sekä vuokrasopimuksen päättymispäivä merkitään varaustaulukon välilehdelle *Vakuudet*. Kun tiedot on merkitty voi entisen vuokralaisen poistaa varaustaulukolta, jolloin oranssi rivi poistetaan. Tämän jälkeen uuden vuokralaisen voi merkitä asuntoon asukkaaksi. Uuden asukkaan rivi siis muutetaan keltaisesta valkoiseksi tai siniseksi.

LIITTEET

ESITE

Kiinteistö Oy Pläkkluat tarjoaa vuokralle Raumalla sijaitsevia opiskelija-asuntoja. Asuntola sijaitsee osoitteessa Kanavakatu 45, useiden oppilaitosten läheisyydessä.

Lue lisää vapaista asunnoista osoitteesta www.plakkluat.com ja täytä asuntohakemus!

Asuntotyytit:

3 h + k solu	234,00 € /kk	54,0 m ²
2 h + k solu	291,00 € /kk	43,0 m ²
pikkuyksiö	348,00 € /kk	22,8 m ²
yksiö	400,00 € /kk	26,5 m ²
2h + k	468,00 € /kk	37,5 m ²

Vuokraan sisältyy vesi, sähköt ja internetliittymä.

Yksiöt ja kaksiot ovat kalustamattomia. Soluhuoneissa kalusteina on kirjoituspöytä, tuoli, sänky sekä vaatekaappi.

Takuuvuokra kaikissa asuntotyypeissä 300€.

Lisätietoja:

Lasse Tuomi
020 780 2244

lasse.tuomi@realia.fi

Realia Isännöinti Oy
Eteläkatu 1, 26100 Rauma

OPISKELIJA-ASUNTOLA PLÄKKLUAT

VUOKRA-ASUNTOHAKEMUS

HAKIJAN TIEDOT

Nimi		
Lähiosoite	Postinumero	Postitoimipaikka
Henkilötunnus	E – mail	Puhelin
Oppilaitos	Opiskelulinja	
Opiskelun aloitusvuosi	Asumistarpeen ajankohta	
Luottotietojen tarkistaminen <input type="checkbox"/> Annan luvan luottotietojen tarkistamiseen ja tietojen luovuttamiseen vuokranantajalle.		

LÄHIOMAISEN TIEDOT

Nimi	Puhelinnumero
Osoite	

HAETTAVAT ASUNOVAIHTOEHDOT

Numeroi hakuvaihtoehdot numeroilla 1-5 haluamassasi hakujärjestyksessä. 1 ensisijainen hakutoive, 2 toinen hakutoive jne.

soluhuone 3 h + k asunnossa	234 € /kk (18 kpl)
soluhuone 2 h + k asunnossa	291 € /kk (6 kpl)
pikkuyksio 22,8 m ²	348 € /kk (42 kpl)
yksio 26,5 m ²	400 € /kk (24 kpl)
2 h + k 37,5 m ²	468 € /kk (3 kpl)

Soluhuoneissa on sänky, kirjoituspöytä ja tuoli sekä vaatekaappi. Muut asunnot ovat kalustamattomia. Asunnoissa ei saa pitää allergisoivia lemmikkieläimiä.

AUTOPAIKANTARVE

Tarvitsen autopaikan (4 € /kk)

ASUNNON HAKUJONO

Mikäli en saa asuntoa toivomastani ajankohdasta alkaen, haluan jäädä jonotuslistalle.

LISÄTIETOJA

Hakijan on täydennettävä hakemusta pyydettyäessä.

Vakuutan edellä mainitut tiedot oikeiksi. Mikäli antamani tiedot osoittautuvat osittainkin virheellisiksi tai harhaanjohtaviksi, luovun korvauksetta minulle mahdollisesti annetusta huoneistosta.

ALLEKIRJOITUKSET

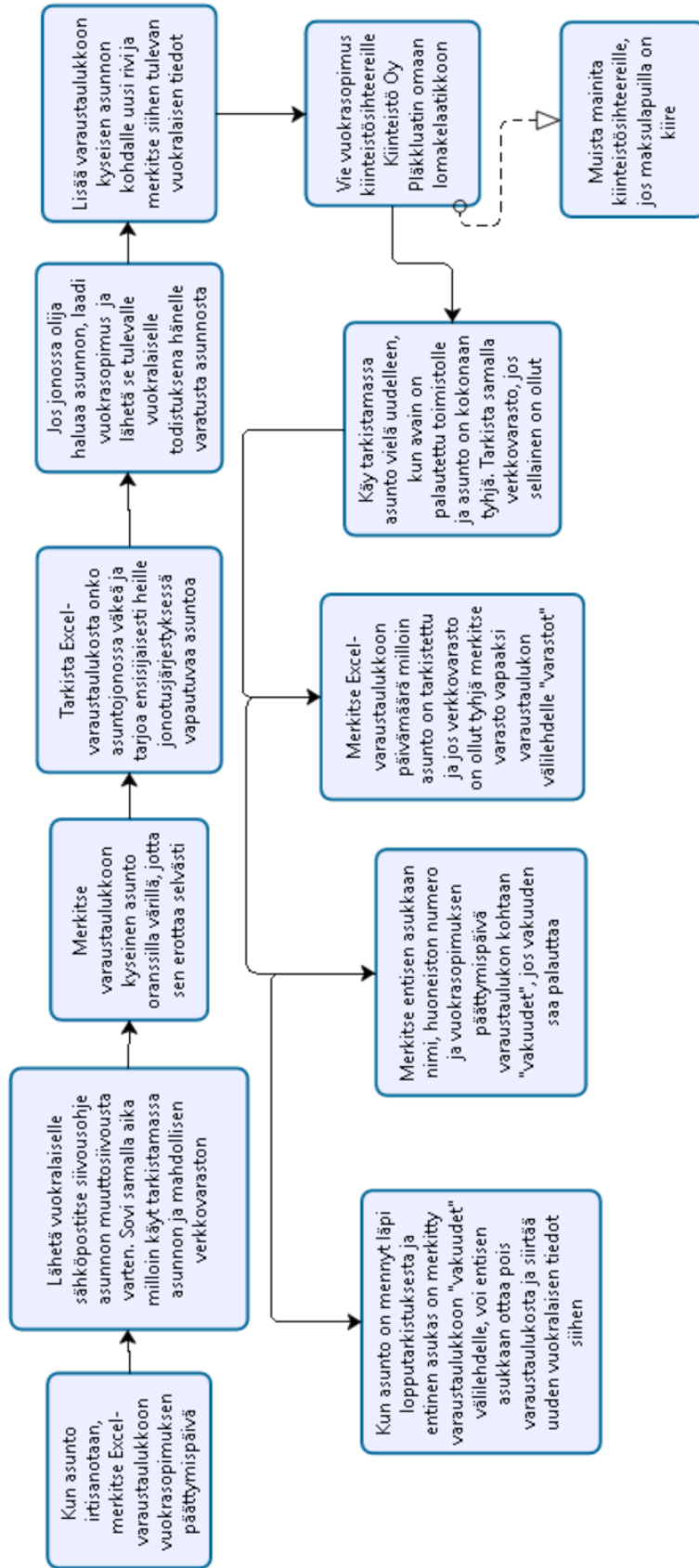
Päivämäärä ja paikka	Hakijan allekirjoitus
----------------------	-----------------------

Palauta hakemus postitse osoitteeseen:
 Realia Isännöinti Oy
 Eteläkatu 1, 26100 Rauma
 Puh. 020 780 2240

tai sähköpostitse osoitteeseen:
 lasse.tuomi@realia.fi
 Puh. 020 780 2244

Kiinteistö Oy Pläkluat vuokrausprosessin kuvaus

PROSESSIN KUVAUS AIKAJANAMUODOSSA



MASTER LOCK AVAINSÄILÖN KÄYTTÖOHJE



1. Avainsäilöt sijaitsevat kiinteistön C-portaan ulko-oven vieressä.



2. Lokeron kannen saa auki, kun painaa samanaikaisesti lokeron sivuilla olevia nappeja.



3. Kannen avauduttua pyöritä numerot vastaamaan kyseisen lokeron koodia.



4. Avaa luukku ja laita avain lokeroon. Sulje avainsäilön kansi ja sekoita numerot.

MUUTTOSIIVOUSOHJE

Saadessasi tämän siivousohjeen olet irtisanonut asuntosi Kiinteistö Oy Pläkkluatista. Toivottavasti olet viihtynyt talossa.

Tässä ohjeita miten teet asuntoon loppusiivouksen, niin että tulevalla asukkaalla on mukava muuttaa sinne. Mikäli asunnon siivous ei vastaa asetettuja kriteereitä, tullaan siivoojan lasku (36,58€/h) käytettyjen tuntien mukaan, pidättämään vuokravakuudestasi. Pidäthän siis huolen, että siivoat itse asunnon siistiin kuntoon.

Siivousvälineitä kuten imuri, löytyy tarvittaessa varastohuoneesta, avaimen varastokoppiin saa lainattua Realia Isännöinnin toimistolta.

Wc/Kylpyhuone

- Lattia sekä seinät tulee pyyhkiä niin, ettei niissä ole likaa
 - puhdista saumat tarkasti, sillä niihin tarttuu helposti likaa
- Wc-istuin tulee pestä kaikilta pinnoilta.
 - Käytä sisäpuolen puhdistukseen wc-istuimille tarkoitettuja pesuaineita
 - Muista pyyhkiä myös pytyn jalka pölystä ja muusta liasta
- Tyhjennä peili- ja allaskaappi tavaroistasi
- Pyyhi peilikaapin peili puhtaaksi. Pyyhi kaapin hyllyt, ovet ja vetimet
- Pese lavuaari huolellisesti sisältä ja ulkoa
 - Pese huolellisesti lavuaarin hana, poista myös mahdolliset kalkkeumat
- Pyyhi suihkun osat huolellisesti niin, ettei siihen jää kalkkijäämiä tai muuta likaa
 - Pese myös suihkussa oleva saippuateline

Keittiö

- Tyhjennä keittiön kaapit ja pyyhi kaikki hyllyt, ovet ja vetimet
 - Pese myös jätteastiat
- Puhdista keittiön välitila roiskeista ja muusta liasta
- Pyyhi keittiön taso ja lavuaari liasta
- Jääkaapin ja pakastelokeron puhdistus- ja sulatusohjeet löytyvät alemmaa
- Puhdista liesi ja paistolevyt huolellisesti. Älä jätä vettä valurautaisten levyjen päälle, etteivät ne pääse ruostumaan
 - Pyyhi uunin ohjauspaneeli sekä uuniluukku ja – kahva
 - Puhdista uuni sisäpuolelta liasta. Jos uunin pinnoille on muodostunut pinttynyttä likaa (esim. palanutta ruokaa), käytä uunin puhdistukseen tarkoitettuja pesuaineita ohjeiden mukaisesti
 - Uunipellit ja – rutilät tulee pestä hyvin
 - Uunin alalaatikko pitää imuroida ja pyyhkiä puhtaaksi
 - Vedä uuni ulos syvennyksestä ja pyyhi uunin sivut huolellisesti ruuantähteistä.
 - Imuroi ja pyyhi lattia uunin alta ja laita uuni takaisin paikoilleen

Liesikupu ja suodatin

- Liesi kerää helposti rasvaa ja muuta likaa ruokaa laittaessa, puhdistasi liesituuletin huolellisesti ulkopuolelta, mukaan lukien liesituulettimen lasi ja suodatin
 - Rasvasuodatin tulisi puhdistaa noin kaksi kertaa kuukaudessa, jotta palovaaraa ei synny
 - Irrota liesituulettimen suodatin ja pese se lämpimällä vedellä ja miedolla pesuaineella käsin. Huuhtelee ja kuivaa huolellisesti ennen asennusta takaisin paikoilleen.

Muut tilat

- Imuroi ja pese lattiat
 - pyyhi huolellisesti myös jalkalistat
- Pyyhi seinät ja ovet huolellisesti liasta
 - erityisesti valokatkaisijat sekä ovenkahvat ja niiden ympärystät ovat monesti likaisia
 - Pyyhi mahdollisesti huonekaluista tulleet värjäytymät seinistä
- Tyhjennä vaatekaappi ja pyyhi kaikki hyllyt, ovet ja kahvat
- Pese ikkunat kaikilta pinnoiltaan, jos ulkona ei ole pakkasta muuttaessasi pois
 - Pakkaskaleilla ulkopintaa ei tarvitse pestä
- Ilmastointiventtiini kerää usein pölyä itseensä, pyyhi ilmanvaihtoventtiilin pinta pölystä

Lattiakaivon puhdistus

- Tarvitset suojahanskat ja vanhan tiskiharjan tai muun jolla harjata likaa
- Irrota lattiakaivon ritilä
 - Ritilä lähtee helpoiten irti esimerkiksi ruuvimeisseliä tai kynää apuna käyttäen
- Pese ritilä huolellisesti molemmilta puolilta
- Aloita lattiakaivon peseminen kaatamalla viemäriin muutama litra vettä, jotta vesi vaihtuu
- Poista kaivossa olevat irtoroskat roskeisiin
- Harjaa lattiakaivon seinämät puhtaaksi
- Siivoa puhdistuksesta tullut sotku ja laita ritilä takaisin paikoilleen

UPO R1810F jääkaappi pakastinlokerolla sulatus ja puhdistus

Jääkaapin sulatus

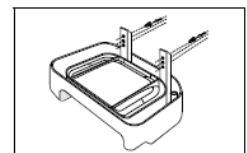
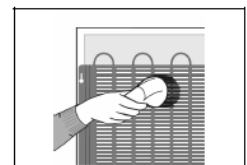
Jääkaappia ei ole tarpeen sulattaa koska takaseinämään muodostunut jää sulaa automaattisesti.

Pakastuslokeron sulatus

- Säädä termostaatti asentoon STOP ja katkaise virta. Tyhjennä lokero pakasteista ja laita ne kylmään paikkaan.
- Aseta lokeroon sopiva astia sulatusvedelle.
- Anna jään sulaa itsekseen, älä edesauta jään irtoamista esimerkiksi veitsellä
 - Jos pakastin täytyy saada nopeammin sulamaan laita pakkaseen mahtuvaan astiaan kuumaa vettä ja aseta astia pakkaseen. Kuuma höyry nopeuttaa jään sulamista.
- Tarkkaile pakastimen sulamista, jotta vettä ei päädy lattialle
- Pyyhi pakastinlokero puhtaaksi, kun kaikki jää on sulanut

Jääkaapin puhdistus

- Ennen kuin alat puhdistaa jääkaappia, katkaise sähkövirta. Vältä liian voimakkaita pesuaineita, sillä ne voivat vahingoittaa laitteen pintaa.
- Jäljellejäänyt puhdistusaine on poistettava huolellisesti.
- Laitte puhdistetaan ulkopuolelta pesuainevedellä.
- Lakatut seinät pyyhitään pehmeällä siivouspyyhkeellä, jossa pesuainetta (tähän käy ikkunanpesuaine).
- Muovisille tai lakatuille pinnoille ei saa koskaan käyttää vahvoja pesuaineita, jotka voivat naarmuttaa pintaa.
- Jääkaapin sisällä olevat irrotettavat osat otetaan ulos ja puhdistetaan pesuainevedellä. Jääkaapin muoviosia ei saa pestä astianpesukoneessa.
- Pese jääkaappi sisältä lämpimällä vedellä, johon on lisätty 1-2 lusikallista etikkaa. Etikan haju häviää kunhan pyyhityt pinnat kuivuu täysin.
- Jääkaapin takaosassa sijaitseva haihdutin, tulee puhdistaa pehmeällä harjalla tai pölynimurilla.
- Kompessorin päällä oleva astia tulee myös puhdistaa.
- **Muista jättää sulatuksen ja siivouksen jälkeen jääkaapin ja pakastelokeron ovet hieman raolleen. Ovien väliin voi vaikka taitella sanomalehteä, jos ovet eivät pysy muuten auki. Näin pois päältä oleva jääkaappi ei ala muodostaa hajuja.**



ASUNNON LOPPUTARKISTUS

Asunnon yleisilmeen tulee olla siisti.



Kyseiset asunnot ovat päässeet läpi tarkastuksesta. Lattiapinnat oli imuroitu ja pyyhitty, asunnossa ei ollut edellisen vuokralaisen tavaroita, jääkaappiakastin oli sulatettu ja siivottu, kaapit, hyllyt ja

laatikot olivat siistejä, ikkunat olivat puhtaat, työtasot oli pyyhitty, uuni, uunin pellit ja ritilä puhdistettu.



Mikäli asukas on jättänyt asuntoon omia tavaroitaan, ne täytyy tulla hakemaan pois. Asukkaille on syytä painottaa muutama päivä ennen muuttoa, että asuntoon ei saa jäädä mitään ylimääräisiä tavaroita. Vaikka tuleva vuokralainen pitäisikin esimerkiksi katossa olevasta lampusta, jossain kohtaa asuntoon muuttaa asukas, joka ei siitä pidä ja lampun hävitys jää taloyhtiön vastuulle. Tämän takia asunnossa ei saa olla edelliseltä asukkaalta verhoja, lamppuja, astioita tai mitään muutakaan. Kuvassa jossa jääkaappiin on jäänyt urheilujuomapullo, voi huomata jääkaapin ja pakastimen olevan vielä päällä, koska jääkaapissa on valo.

Jääkaappipakastin täytyy olla tyhjennetty, sulatettu ja siivottu. Monet jättävät pakastimen sulattamatta vaikka sen sulamiseen ei mene kauaa. Loppusiivousohjeessa on tarkat ja selkeät ohjeet miten kyseinen jääkaappipakastin kuuluu sulattaa ja siivota.

ASUNNON LOPPUTARKISTUSLOMAKE

Wc/Kylpyhuone

	Lattiassa ja seinissä ei ole likaa (koskee myös saumoja)
	WC-istuin on puhdas niin sisältä kuin ulkopinnalta
	Peilikaapin peili ja vetimet ovat puhtaita
	Peilikaapin hyllyt ovat tyhjä ja siistit
	Allaskaapin ovissa ei ole likaa ja hyllyt ovat tyhjä ja puhtaat
	Lavuaari ja sen ympäristä ovat puhtaita
	Hana on puhdas ja siinä ei ole kalkkeumia
	Suihkun osat ovat puhtaat ja niissä ei ole kalkkeumia, saippuateline on pesty

Keittiö

	Keittiön kaapit ovat tyhjä sekä hyllyt, ovet ja vetimet siistit
	Jäteastiat ovat siistit
	Välitilan laatat ovat puhtaat
	Työtaso ja lavuaari ovat puhtaat
	Jääkaappi on tyhjä, pakastin sulatettu ja molemmat pyyhitty
	Liesi ja paistolevyt on puhdistettu
	Uunin luukku, kahva sekä ohjauspaneelit on pyyhitty
	Uuni on sisäpuolelta puhdas sekä pellit ja ritilät ovat siistit
	Uunin alalaatikko on siisti

Liesikupu ja suodatin

	Liesituuletin ja sen lasi on pesty
	Liesituulettimen suodatin on pesty

Muut tilat

	Lattiat on imuroitu ja pesty
	Jalkalistat on pyyhitty
	Seinät ovat ehjä ja siistit (seinissä ei saa olla huonekaluista värjäytymiä)
	Valokatkaisijat ja ovenkahvat sekä niiden ympäristä ovat pyyhitty
	Vaatekaapit ovat tyhjä sekä hyllyt, ovet ja kahvat pyyhitty
	Mikäli ulkona ei ole pakkasta ikkunat ovat pesty kaikilta pinnoilta, pakkasella sisäpinta pesty
	Ilmanvaihtventtiili on siistin näköinen

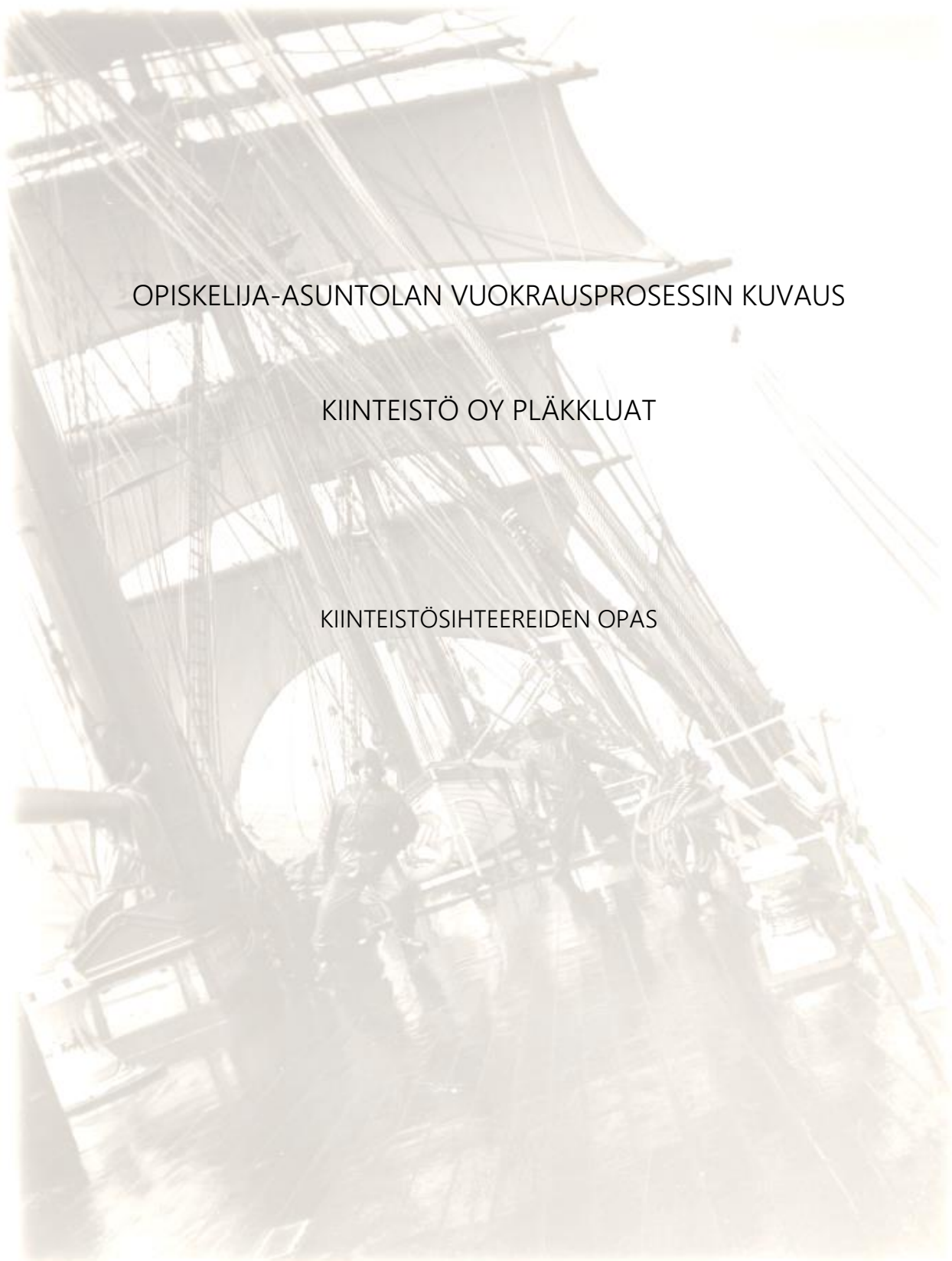
Lattiakaivon puhdistus

	Lattiakaivon ritilä on puhdas ja lattiakaivo puhdistettu
--	--

OPISKELIJA-ASUNTOLAN VUOKRAUSPROSESSIN KUVAUS

KIINTEISTÖ OY PLÄKKLUAT

KIINTEISTÖSIHTEEREIDEN OPAS





Toteutettu opinnäytetyönä 2019

Melina Mäkilä

Sisällysluettelo

JOHDANTO	4
VUOKRASUHTEN ALKAESSA	5
Avainten luovutus	5
Master Lock avainsäilö	6
Verkkovarastot	7
Sauna	8
Autopaikat	9
Prosessin kuvaus kiinteistösihteereille aikajanamuodossa	11
VUOKRASUHTEN PÄÄTTYESSÄ	11
Avainten palautus	11
Autopaikat	13
Sauna	13
Vuokravakuuden palautus	13
Prosessin kuvaus kiinteistösihteereille vuokrasuhteen päättyessä	14
LIITTEET	16
ESITE	16
PROSESSIN KUVAUS AIKAJANAMUODOSSA: VUOKRASUHTEN ALKAESSA	17
PROSESSIN KUVAUS AIKAJANAMUODOSSA: VUOKRASUHTEN PÄÄTTYESSÄ	18
AVAINENLUOVUTUSSOPIMUS	19
VERKKOVARASTOJEN AVAINENLUOVUTUSSOPIMUS	20
MASTER LOCK AVAINSÄILÖN KÄYTTÖOHJE	21
MUUTTOSIIVOUSOHJE	22
ASUNNON LOPPUTARKASTUS	25
ASUNNON LOPPUTARKASTUSLOMAKE	27

JOHDANTO

Tämä opas on toteutettu Kiinteistö Oy Pläkkluatille opinnäytetyönä vuonna 2019. Opas on jo käytössä olevan vuokrausprosessin kuvaus, mutta prosessin osat ovat myös muokkautuneet työn edetessä. Oppaassa on käsitelty vaihe vaiheelta läpi prosessin eri vaiheet ja niitä on selvennetty kuvilla Excel – varaustaulukosta, jota käytetään vuokraustoiminnassa. Kiinteistö Oy Pläkkluat on Rauman kaupungin omistama kiinteistö, joka tarjoaa opiskelija-asuntoloita vähintään 18- vuotta täyttäneille opiskelijoille. Osakeyhtiö on perustettu vuonna 1978 ja sen toimialaluokitus on muiden kiinteistöjen vuokraus ja hallinta.

Kiinteistö on toiminut ennen vuotta 2017 kesän ajan hotellina ja muuna aikana opiskelija-asuntolana. Vuonna 2017 kiinteistö peruskorjattiin ja nykyisin se toimii ympärivuotisesti opiskelija-asuntolana. Kiinteistöstä löytyy yhteensä 93 vuokrauskohdetta, joista kolme on 37,5 neliön kaksioita. Vuokrauskohteista 66 asuntoa on 22,8 tai 26,5 neliöisiä yksiöitä ja loput kahden tai kolmen hengen soluasuntoja. Vuokraan sisältyy asunnoissa vesi, sähkö sekä internetliittymä. Kahden ja kolmen hengen soluasunnoissa huoneissa on sänky, kirjoituspöytä, tuoli sekä vaatekaappi. Yksiöt ja kaksiot ovat kalustamattomia. Kiinteistössä on lisäksi vuokralaisten käytettävissä verkkovarastotilat, sauna sekä pyykinpesutupa ja kuivaushuone.

Suurin osa asukkaista koostuu Satakunnan ammattikorkeakoulun opiskelijoista sekä Turun yliopiston Rauman opettajankoulutuslaitoksen opiskelijoista. Kiinteistö sijaitsee keskeisellä paikalla oppilaitoksiin nähden, joten asuntojen kysyntä opiskelijoiden keskuudessa on ollut tähän asti suurta. Vapaiden asuntojen markkinointi tapahtuu Rauman kaupungin nettisivujen kautta sekä Kiinteistö Oy Pläkkluatin omien nettisivujen kautta osoitteessa: www.plakkluat.com. Kohteen toimitusjohtaja voi myös mainostaa vapaita asuntoja ja huoneita Facebook-ryhmässä Vuokra-asunnot Rauma. Lisäksi tämän oppaan liitteistä löytyy esite, jota voi viedä oppilaitosten ilmoitustauluille.

Asuntohakemus löytyy Kiinteistö Oy Pläkkluatin nettisivuilta. Sen voi täyttää sähköisesti ja palauttaa sähköpostitse kohteen toimitusjohtajalle tai vaihtoehtoisesti sen voi tulostaa, täyttää käsin ja postittaa isännöintiä hoitavan isännöintitoimiston osoitteeseen. Hakemus löytyy myös tämän oppaan liitteistä. Tässä oppaassa on kerrottuna ohjeet miten asuntohakemuksia tulee käsitellä, jotta vapaita asuntoja kyetään tarjoamaan eteenpäin tehokkaasti. Oppaassa on ohjeistus myös asuntojonon, avainten, saunavuorojen, autopaikkojen ja verkkovarastojen hallintaan. Opas on helposti muokattavissa, mikäli tulevaisuudessa toimintatavat muuttuvat.

Kiinteistössä on kolme porrasta A, B ja C. C-portaassa sijaitsevat kaikki kahden ja kolmen hengen solut. A- portaassa sijaitsee vain 22,5 neliöisiä pikkuyksiöitä ja B-portaassa löytyy pikkuyksiöiden lisäksi 26,5 neliöisiä yksiöitä ja muutama kaksio. Hissi löytyy kiinteistöstä vain C-portaasta ja siellä sijaitsevat myös verkkovarastotilat. Sauna sekä pyykinpesu ja kuivaushuone sijaitsevat talon A-portaassa. Excel – varaustaulukon välilehdeltä *Autopaikat* pääsee näkemään missä mikäkin porrast sijaitsee ja miten autopaikat sijaitsevat kiinteistöön nähden.

VUOKRASUHTEEN ALKAESSA

Kiinteistö Oy Pläkkluatille on olemassa oma lomakelaatikko kiinteistösihteereiden työpisteellä, johon uudet vuokrasopimukset tuodaan. Uudet asukkaat pitää perustaa isännöintiohjelmaan, jotta heille voidaan lähettää sähköpostitse vakuuden ja vuokran maksuun tarvittavat maksulaput. Samalla kiinteistösihteerit lähettävät tulevalle asukkaalle sähköpostitse linkin, jota kautta asukas ilmoittaa tilinumeronsa isännöintitoimiston järjestelmään. Asukkaan muuttaessa pois asunnosta, voidaan vakuus laittaa sujuvammin palautukseen, kun tilinumero on jo valmiina järjestelmässä. Vuokrasopimuksen tuomisen yhteydessä mainitaan erikseen, mikäli maksulapuilla on kiire. Kun uusi vuokralainen on perustettu isännöintiohjelmaan ja maksulaput on lähetetty, tulee vuokrasopimus viedä Kiinteistö Oy Pläkkluatin *voimassa olevat vuokrasopimukset* kansioon. Vuokrasopimukset tulee laittaa kansioon välilehtien mukaan rapuittain ja numeroittain järjestykseen.

Avainten luovutus

Kiinteistössä on käytössä iLOQ lukitusjärjestelmä. Avaimet kyetään sarjoittamaan uudelleen tietokoneohjelmiston avulla. Mikäli avaimiin tarvitsee lisätä tai poistaa kulkulupia, kuten saunavuoron yhteydessä, tulee vuokralainen ohjata lukostoliikkeeseen koodaamaan avain uudelleen. Tällä hetkellä kohteen lukostohallintaa hoitaa:

Avainten luovutus ja palautus tapahtuu isännöintitoimiston asiakaspalvelusta käsin. Kiinteistö Oy Pläkkluatilla on oma kansio avaintenhallintaan. Kansiossa on välilehdet A, B ja C. Välilehdet jakavat asunnot niiden rappujen mukaan. Ennen avainten luovutusta kiinteistösihteeri varmistaa, että vuokravakuus 300,00 € on maksettu. Avainten hakija voi todistaa maksaneensa vakuuden myös näyttämällä esimerkiksi mobiililaitteella kuvaa nettipankin kuitista, mikäli vakuus ei näy vielä Tampuuri isännöintiohjelmistossa. Maksun näkymiseen isännöintiohjelmassa voi mennä muutamia arkipäiviä, eli maksu ei välttämättä näy ohjelmistossa jos vakuuden on maksanut edellisenä päivänä.

Avaintenhaun yhteydessä asukas kuittaa vastaanottaneensa avaimen. Avaimen luovutuksesta tehdään erillinen luovutussopimus, jonka asukas allekirjoittaa. Asukas todentaa allekirjoituksellaan vastaanottaneensa x määrän avaimia itsellensä. Mikäli asukas ei itse pääse hakemaan avaimia, tulee avainten hakijalla olla valtakirja tulevalta asukkaalta saadakseen avaimet. Valtakirja liitetään osaksi avaintenluovutussopimusta. Avaintenluovutussopimus sijoitetaan kansioon oikeaan väliin asunnon rapun ja numeron mukaan. Sopimukset tulisi laittaa aina numerojärjestykseen asunnon numeron mukaan, jotta avaimia palautettaessa oikea sopimus löytyisi nopeasti. Avaintenluovutussopimus löytyy oppaan kohdasta liitteet.

Avaintenluovutussopimuksesta tulisi käydä ilmi ainakin seuraavat asiat:

- avainten luovutuksen päivämäärä ja paikka
- avaimen koodi
- tarkka osoite minne avain on koodattu
- vastaanottajan allekirjoitus ja nimenselvennys
- seuraamukset mikäli avaimia ei palauteta

Samalla uudelle vuokralaiselle tulee antaa tervetulovihko, joka sisältää hyödyllistä tietoa vuokra-asumisesta ja kiinteistöstä. Avaintenluovutuksen yhteydessä vuokrasopimuksesta on hyvä tarkistaa onko siinä jo vuokralaisen allekirjoitus. Mikäli vuokralaisen allekirjoitus puuttuu, tulee se pyytää samalla.

	Vuokra	Vuokralainen	Asukkaan sähköposti	Vuokrasopimuksen alkamispäivä	Vuokrasopimuksen päättymispäivä	Avain palautettu	Avain luovutettu	Asunto tarkastettu	Muuta huomioitavaa
1									
2	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
3	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
4	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
6	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
7	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
8	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
9	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
10	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
11	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
12	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
13	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019			xx.xx.2019		
14	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
15	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
16	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
17	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
18	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
19	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
20	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					

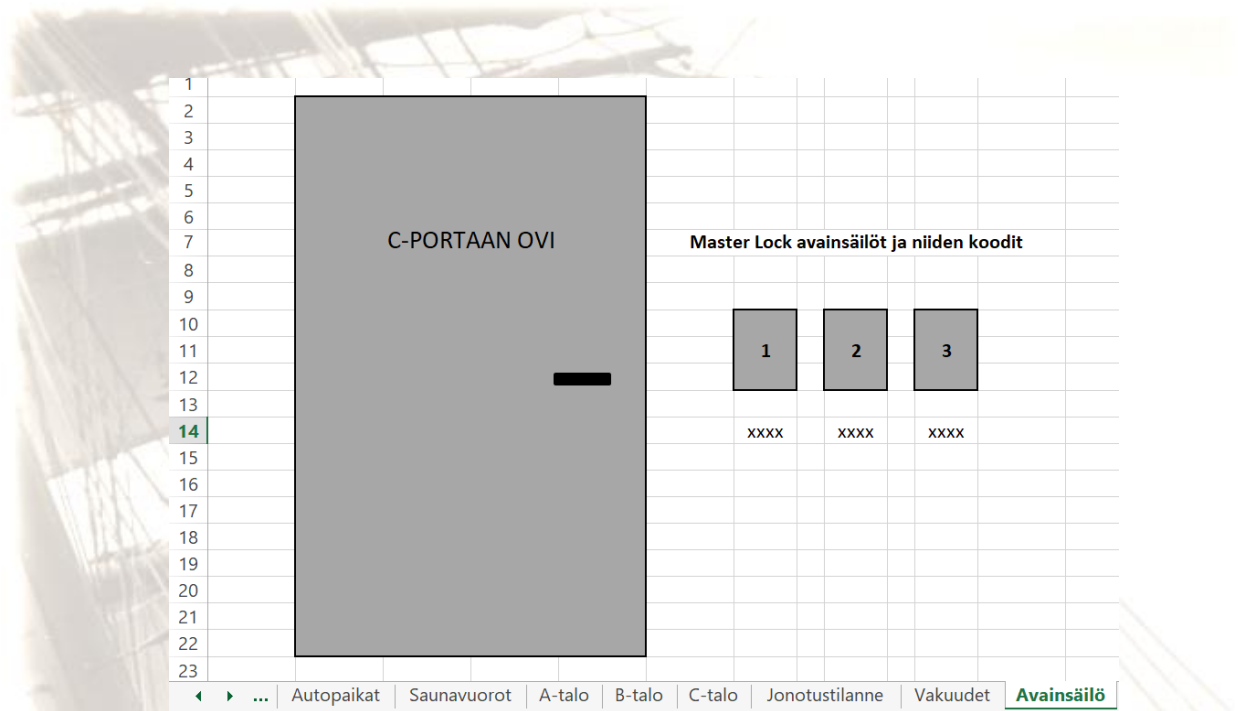
Avaimen luovutuksen jälkeen tulee kiinteistösihteereiden merkitä Excel-varaustaulukoon avaimen luovutuspäivä. Excel-varaustaulukon löytää tietokoneilta kohdasta:

Kuvassa näkyy Kiinteistö Oy Pläkkluatin varaustaulukon A-portaan näkymä. Jokaiselle portaalle on oma välilehtensä, jossa näkyy jokaisen asunnon ja huoneen tiedot. Ympyröitynä kuvassa palsta, johon merkitään päivämäärä milloin avain on luovutettu vuokralaiselle.

Master Lock avainsäilö

Kiinteistön C-portaan ulko-oven vieressä on asennettuna kolme kappaletta Master Lock avainsäilö turvalokeroita. Avainsäilöä voi käyttää, mikäli vuokralainen ei pääse hakemaan asunnon avainta toimiston aukioloaikoina. Erityisesti tällainen tilanne voi tulla, jos kuu vaihtuu viikonlopun aikana. Lokeron koodi tulee vaihtaa jokaisen käyttökerran jälkeen, jotta avaimet pysyvät tallessa. Lokero avautuu neljä numeroiselle koodilla, jonka voi vaihtaa helposti.

Koodin vaihtamiseen löytyy ohjeet tämän oppaan *Liitteistä*. Lokeroiden nykyiset koodit löytyvät varaustaulukosta välilehdeltä avainsäilö.



Kuvassa näkymä varaustaulukon välilehdeltä *Avainsäilö*, jossa näkyy Master Lock avainsäilöjen sijainti sekä voimassa olevat koodit.

Verkkovarastot

Kiinteistöstä löytyy 27 kappaletta verkkovarastoja, jotka sijaitsevat C-portaan pohjakerroksessa. Kaikki verkkovarastot ovat lukittuna munalukolla, jotta varastoihin ei vietäisi poismuuton yhteydessä tavaraa. Mikäli vuokalainen haluaa verkkovaraston käyttöönsä, tulee kiinteistösihteereiden ensin varmistaa, että varastoja on vapaana. Mikäli varastoja on vapaana, tulee vuokralaisen hakea verkkovaraston lukkoon avain isännöintitoimiston asiakaspalvelupisteestä. Vuokralainen saa yhden avaimen lukkoon ja toinen avain jää toimistolle. Verkkovaraston avaimesta tehdään erillinen avaimenluovutus sopimus, jotta vuokrasopimuksen päätyttyä voidaan varmistua siitä, että verkkovaraston avaimet palautuvat toimistolle. Luovutus sopimus viedään avaintenhallintakansioon ja liitetään yhteen asunnon avaimen luovutus sopimuksen kanssa. Verkkovarastojen avaintenluovutukseen löytyy pohja tämän oppaan kohdasta *Liitteet*.

Varastokopit			
Numero	Vuokralainen	Asunto	Avain palautettu
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			

= Varastokoppi on vapaa
 = Varastokoppi on varattu

▶ **Varastot** | Autopaikat | Saunavuorot | A-talo | B-talo | C-talo | Jonotustilanne | Vakuudet | Avæ ...

Kuvassa näkymä varaustaulukon välilehdeltä *Varastot*, jossa vapaana olevat verkkovarastot on merkitty vihreällä ja varatut varastot valkoisella.

Sauna

Kiinteistö Oy Pläkkluatissa on tiistaisin yhteinen saunavuoro. Miesten vuoro alkaa kello 17:00 ja päättyy kello 19:00 ja naisten vuoro alkaa vastaavasti miesten vuoron jälkeen kello 20:00 ja jatkuu kello 22:00 asti. Yleiset saunavuorot ovat maksuttomia, mutta niiden lisäksi on myös tunnin mittaisia asuntokohtaisia saunavuoroja. Saunavuoron hinta on 12€ kuussa ja tunnin mittaisia saunavuoroja on tarjolla maanantaisin, keskiviikkoisin, torstaisin ja sunnuntaisin kello 16:00- 22:00 välisenä aikana. Saunavuorot alkavat aina tasatunnein.

Vuokralaisen ollessa kiinnostunut saunavuorosta kiinteistösihteeri tarkistaa mitkä vuoroista ovat vapaana ja vuokralainen saa vapaista vuoroista valita mieluisimman. Taulukkoon merkitään vuokralaisen nimi sekä asunnon numero. Koska saunavuorot ovat maksullisia, tulee vuokralaiselle tehdä uudet maksulaput, joissa laskutetaan myös saunavuorosta.

MAANANTAI		
Kello	Asukkaan nimi	Huoneisto
16-17	nimi	
17-18	nimi	
18-19	nimi	
19-20		
20-21	nimi	
21-22	nimi	
KESKIVIikko		
Kello	Asukkaan nimi	Huoneisto
16-17		
17-18		
18-19	nimi	
19-20	nimi	
20-21	nimi	
21-22	nimi	
TORSTAI		
Kello	Asukkaan nimi	Huoneisto
16-17	nimi	
17-18	nimi	
18-19	nimi	

= saunavuoro on vapaa
 = saunavuoro on varattu

Varastot Autopaikat **Saunavuorot** A-talo B-talo C-talo Jonotustilanne Vakuudet Av

Kuvassa näkymä varaustaulukon välilehdeltä *Saunavuorot*, jossa vapaat ajat näkyvät vihreällä ja varatut vuorot valkoisella.

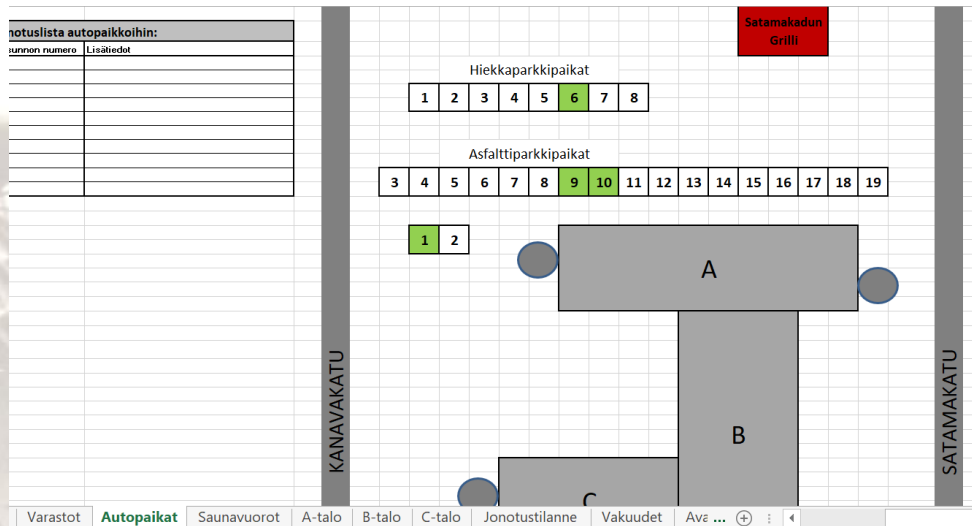
Autopaikat

Mikäli vuokralainen on kiinnostunut mahdollisesti vapaana olevista autopaikoista, näkee vapaat paikat Kiinteistö Oy Pläkkluatin varaustaulukon välilehdeltä *Autopaikat*. Paikat on merkitty autopaikkakarttaan ja listaan vihreällä värillä.

Autopaikat eivät ole sähkötolpallisia ja autopaikan kustannus on 4€/kk. Tällä hetkellä autopaikkoja löytyy sekä asfalttipohjalla, että hiekkapohjalla. Asfalttipaikat sijaitsevat rakennuksen A-osan takana. Asfalttipaikat numero 1 ja 2 sijaitsevat erillään muista, A-portaan sisäpihan puoleisten kierreportaiden edessä. Autopaikkoja löytyy myös hiekkapohjalla hieman kauempana kiinteistöstä.

Hiekkaparkkipaikka on suunnitteilla asfaltoida tulevaisuudessa, jolloin autopaikat maalataan ja numeroidaan selkeästi. Autopaikkoja tulee sen myötä enemmän ja suunnitteilla on muutama vieraspaikka. Toistaiseksi hiekkaparkkipaikalta löytyy 8 numeroitua autopaikkaa numeroilla 1-8. Koska osa asfalttipaikoista ja osa hiekkapaikoista on numeroitu päällekkäisesti samalla numerolla, erotetaan parkkipaikat puhumalla asfaltti- ja hiekkaparkkipaikoista.

Mikäli vuokralainen haluaa autopaikan, tulee kiinteistösihteerin varmistaa ensin vapaiden autopaikkojen tilanne. Jos vapaita paikkoja on ja jonossa ei ole ketään, voi vapaan paikan kohdalle kirjoittaa vuokralaisen nimen ja asunnon numeron, jotta paikka näkyy varattuna. Vapaat autopaikat on merkitty taulukkoon ja karttaan vihreällä värillä, joten kun paikka varataan, muutetaan sen väri valkoiseksi. Autopaikka on maksullinen, joten vuokralainen tarvitsee uudet maksulaput.



Kuvassa varaustaulukon välilehden *Autopaikat* autopaikkakartta, jossa vapaat autopaikat näkyvät vihreällä. Kuvasta näkee myös kiinteistön rappujen sijainnit.

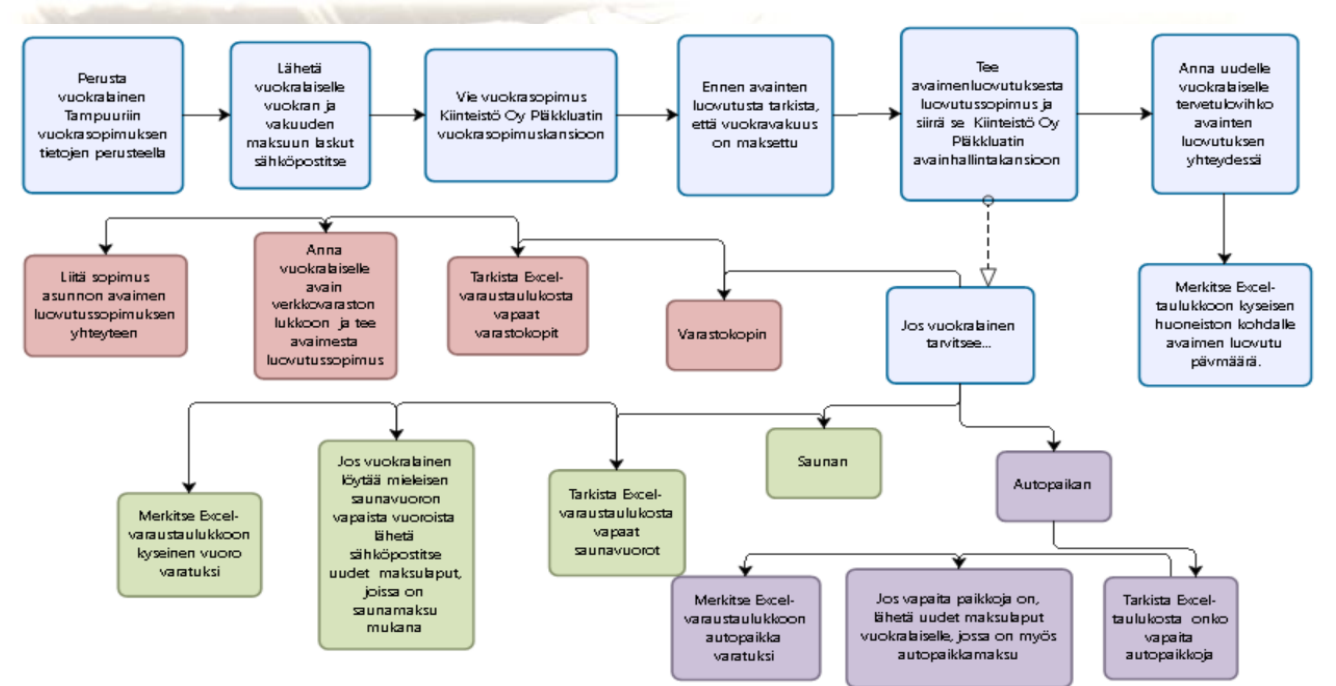
Asfaltti autopaikat			Jonotuslista autopaikkoihin:			
Numero	Nimi	Asunnon numero	Numero	Nimi	Asunnon numero	Lisätiedot
1	nimi		1	nimi		
2	nimi		2	nimi		
3	nimi		3	nimi		
4	nimi		4	nimi		
5	nimi		5	nimi		
6	nimi		6	nimi		
7	nimi		7	nimi		
8	nimi		8	nimi		
9	nimi		9	nimi		
10	nimi		10	nimi		
11	nimi					
12	nimi					
13	nimi					
14	nimi					
15	nimi					
16	nimi					
17	nimi					
18	nimi					
19	nimi					

= Autopaikka on vapaa
 = Autopaikka on varattu

Hiekka autopaikat		
Numero	Nimi	Asunnon numero
1	nimi	
2	nimi	
3	nimi	
4	nimi	
5	nimi	
6	nimi	

Kuvassa näkymä varaustaulukon välilehdeksi *Autopaikat*, josta näkee autopaikkojen varaustilanteen ja mahdollisesti autopaikkoihin kertyneen jonon. Vapautuvia autopaikkoja tarjotaan aina ensisijaisesti jonossa ensimmäisenä olevalle.

Proessin kuvaus kiinteistösihteereille vuokrasuhteen alkaessa



Kuvassa näkyy kiinteistösihteereiden työtehtävät prosessissa vuokrasuhteen alussa. Kyseinen kuva löytyy isompana tämän oppaan lopusta kohdasta *Liitteet*, josta se on helppo tulostaa esimerkiksi työpöydälle.

VUOKRASUHTEEN PÄÄTTYESSÄ

Vuokralaiset irtisanovat asuntonsa yleensä lähettämällä toimitusjohtajalle sähköpostia tai soittamalla hänelle. Kun irtisanomisilmoitus on tullut, merkitään Excel - varaustaulukkoon kyseisen vuokralaisen vuokrasopimus päättyväksi. Kohta vapautuva tai vapaana oleva asunto on merkitty taulukkoon oranssilla värillä.

Avainten palautus

Kun vuokralainen tulee palauttamaan avaimia, kiinteistösihteerit tarkistavat palautetun avaimen koodin yhteensopivuuden avaintenluovutushetkellä tehdystä avaintenluovutus sopimuksesta. Mikäli avainten koodit ja määrät täsmäävät, allekirjoittaa vuokralainen avaintenluovutus sopimuksen alapuolella olevan palautuslomakkeen ja kiinteistösihteeri allekirjoittaa vastaanottaneensa avaimet takaisin. Mikäli avaimet on palautettu tiputtamalla postiluukusta toimiston ollessa kiinni, kuittaa vain kiinteistösihteeri avaimet palautetuiksi. Lisäksi avain tulee merkitä palautetuksi varaustaulukon kohtaan *Avain palautettu*.

	Vuokra	Vuokralainen	Asukkaan sähköposti	Vuokrasopimuksen alkamispäivä	Vuokrasopimuksen päättymispäivä	Avain palautettu	Avain luovutettu	Asunto tarkastettu	Muuta huomioitavaa
1									
2	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
3	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
4	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
6	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
7	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
8	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
9	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
10	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
11	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
12	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
13	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019		xx.xx.2019			
14	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
15	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
16	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
17	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
18	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
19	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					

Kuvassa A-portaan välilehdeltä näkymä, johon punaisella merkitty sarake *Avain palautettu*.

Avaimenluovutus sopimuksen voi tämän jälkeen siirtää avainkansion perimmäiseksi, missä sitä säilytetään vielä jonkin aikaa ennen sen hävittämistä. Kun sopimus on päättynyt, tulee vuokrasopimus siirtää *voimassa olevat vuokrasopimukset* kansioista *päättyneet vuokrasopimukset* -kansioon. Mikäli avaimenluovutus sopimuksen yhteydessä oli luovutus sopimus verkkovaraston avaimesta, tulee tarkista että sekin on palautunut toimistolle ennen luovutus sopimuksen kuittausta. Mikäli verkkovaraston avain on palautettu toimistolle, merkitään varaustaulukon välilehdelle *Varastot* kyseisen verkkovaraston kohdalle päivämäärä milloin avain on palautettu.

Varastokopit			
Numero	Vuokralainen	Asunto	Avain palautettu
1			
2			
3			
4			xx.xx.2019
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			

= Varastokoppi on vapaa
 = Varastokoppi on varattu

Kuvassa Excel –varaustaulukon välilehden *Varastot* näkymä, johon punaisella ympyröity sarake mihin verkkovaraston avain merkitään palautetuksi.

Autopaikat

Samalla kun kiinteistösihteerit merkitsevät vuokrasopimuksen päättyneeksi isännöintiohjelmaan, näkevät he, onko asukasta laskutettu autopaikasta. Mikäli autopaikka oli, tulee autopaikka merkitä vapaaksi varaustaulukon välilehdelle *Autopaikat*. Näin tieto vapaasta autopaikasta välittyy heti varaustaulukkoon ja esimerkiksi toimitusjohtaja näkee mitkä autopaikat ovat vapaana. Vapaiden paikkojen näkyminen reaaliajassa on tärkeää, jotta mahdollisesti autopaikoista kiinnostuneet saavat vapautuvan paikan heti käyttöönsä.

Sauna

Samalla kun kiinteistösihteerit päättävät isännöintiohjelmaan vuokrasopimuksen päättyneeksi, näkevät he, onko asukasta laskutettu saunavuorosta. Mikäli poismuuttavalla asukkaalla on ollut saunavuoro, tulee se merkitä vapaaksi avainten palautuksen yhteydessä. Saunan varauslista löytyy varaustaulukon välilehdeltä *Saunavuorot*.

Vuokravakuuden palautus

Vuokravakuuden voi palauttaa, kun joku työntekijöistä on käynyt tarkistamassa asunnon kunnon ja todennut sen hyväksi. Asunnon tarkistaja merkitsee varaustaulukkoon sarakkeeseen *Asunto tarkastettu* päivämäärän, milloin tarkistus on suoritettu. Samalla hän kirjoittaa sarakkeeseen *Muuta huomioitavaa*, jos asunnon tarkistuksessa on käynyt ilmi jotain poikkeavaa.

	Vuokra	Vuokralainen	Asukkaan sähköposti	Vuokrasopimuksen alkamispäivä	Vuokrasopimuksen päättymispäivä	Avain palautettu	Avain luovutettu	Asunto tarkastettu	Muuta huomioitavaa
1									
2	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
3	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
4	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
5	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
6	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
7	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
8	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
9	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
10	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
11	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
12	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
13	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019		xx.xx.2019			
14	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
15	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
16	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
17	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
18	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					
19	348 €	nimi	s-posti	1.5.2019					

Kuvassa varaustaulukkoon ympyröity punaisella sarake, johon merkitään päivämäärä, milloin asunto on tarkistettu ja mustalla ympyröity sarake *Muuta huomioitavaa*, johon merkitään esimerkiksi mahdollinen vakuuden palautuksen este.

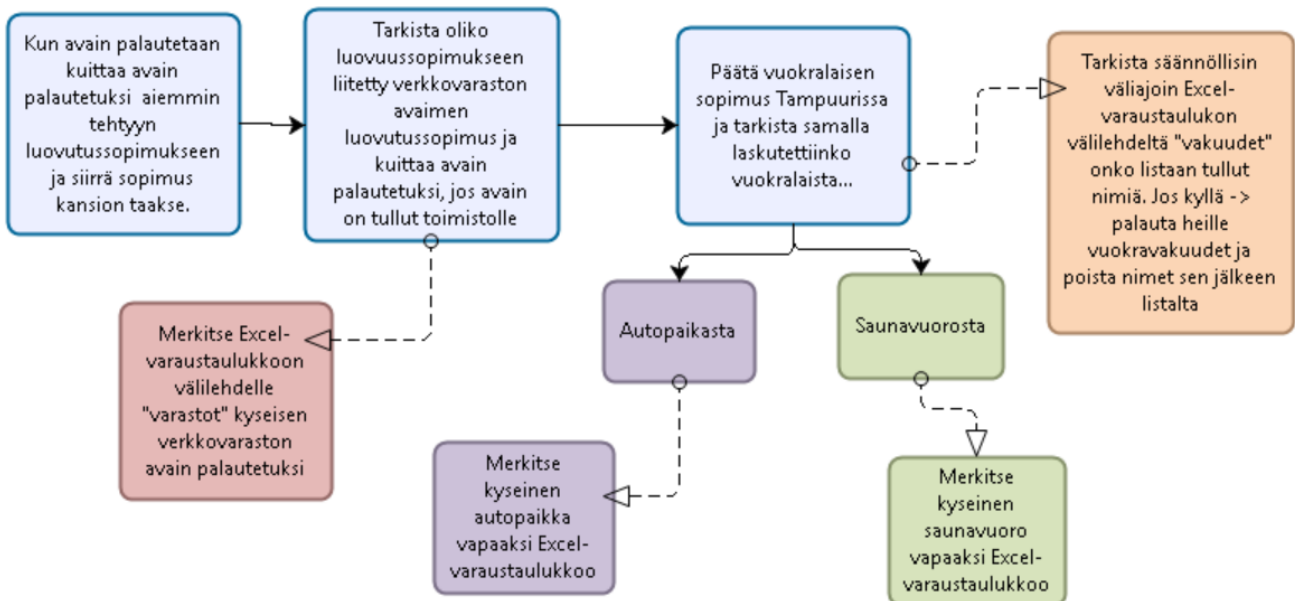
Mikäli asunto on mennyt läpi tarkistuksesta ja vuokralaisella ei ole maksurästejä, merkkää asunnon tarkistaja vuokralaisen nimen ja asunnon numeron varaustaulukon välilehdelle *Vakuudet*. Kiinteistösihteerit tarkistavat säännöllisin väliajoin onko *Vakuudet* välilehdelle tullut nimiä ja palauttaa heille vuokravakuuden.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
	Huoneiston numero	Entisen vuokralaisen nimi	Vuokrasopimuksen päättymispäivä							
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										
30										
31										

Varastot Autopaikat Saunavuorot A-talo B-talo C-talo Jonotustilanne **Vakuudet**

Kuvassa näkymä varaustaulukon välilehdeltä *Vakuudet*, johon merkitään asukkaat joille vuokravakuuden voi palauttaa.

Prosessin kuvaus kiinteistösihteereille vuokrasuhteen päättyessä



Kuvassa näkyy kiinteistösihteereiden työtehtävät prosessissa vuokrasuhteen lopussa. Kyseinen kuva löytyy isompana tämän oppaan lopusta kohdasta *Liitteet*, josta se on helppo tulostaa esimerkiksi työpöydälle.



ESITE

Kiinteistö Oy Plakkluat tarjoaa vuokralle Raumalla sijaitsevia opiskelija-asuntoja. Asuntola sijaitsee osoitteessa Kanavakatu 45, useiden oppilaitosten läheisyydessä.

Lue lisää vapaista asunnoista osoitteesta www.plakkluat.com ja täytä asuntohakemus!

Asuntotyypit:

3 h + k solu	234,00 € /kk	54,0 m ²
2 h + k solu	291,00 € /kk	43,0 m ²
pikkuyksiö	348,00 € /kk	22,8 m ²
yksiö	400,00 € /kk	26,5 m ²
2h + k	468,00 € /kk	37,5 m ²

Vuokraan sisältyy vesi, sähköt ja internetliittymä.

Yksiöt ja kaksiot ovat kalustamattomia. Soluhuoneissa kalusteina on kirjoituspöytä, tuoli, sänky sekä vaatekaappi.

Takuuvuokra kaikissa asuntotyypeissä 300€.

Lisätietoja:

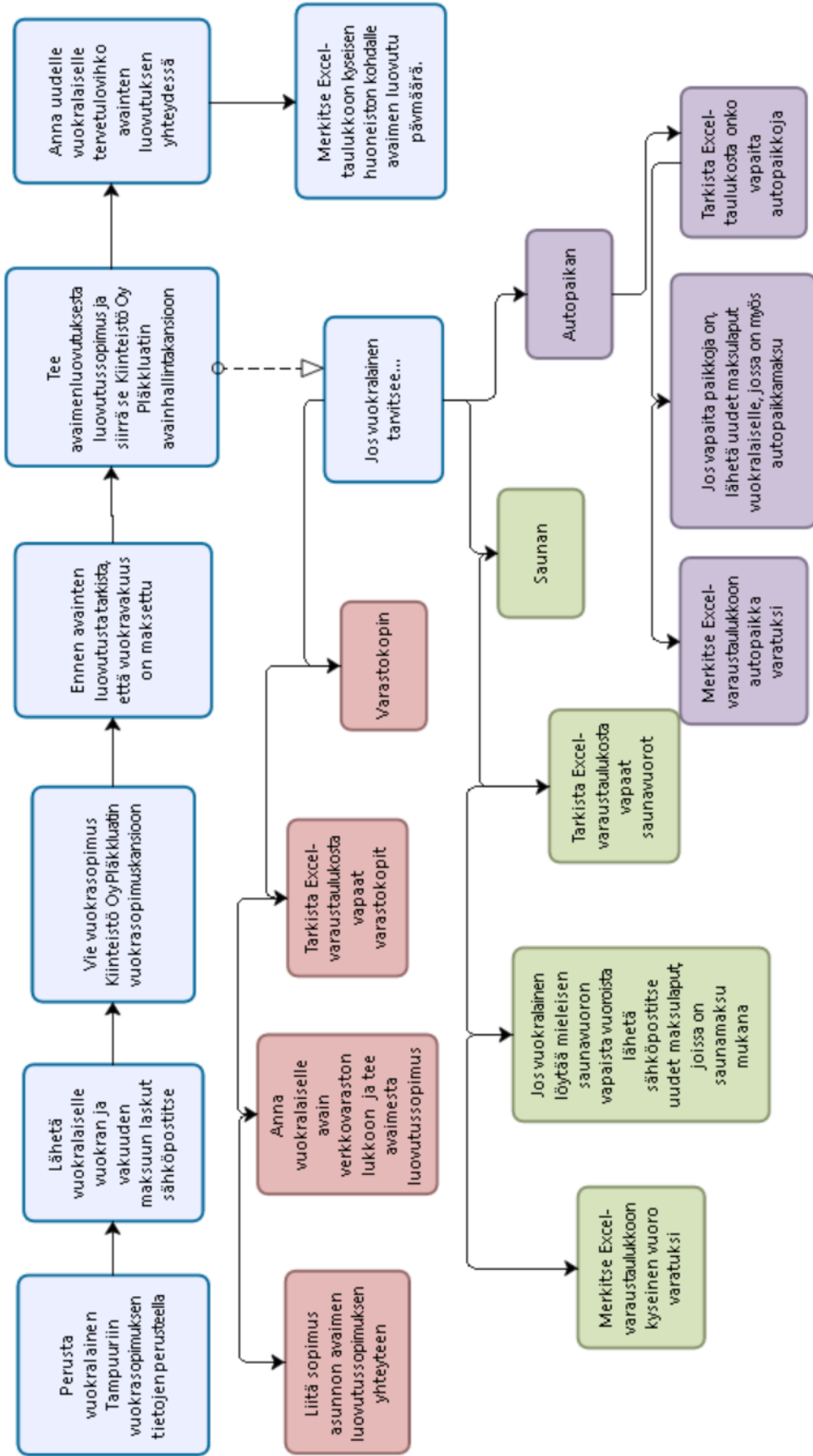
Lasse Tuomi
020 780 2244

lasse.tuomi@realia.fi

Realia Isännöinti Oy
Eteläkatu 1, 26100 Rauma

PROESSIN KUVAUS AIKAJANAMUODOSSA: VUOKRASUHTEN ALUSSA

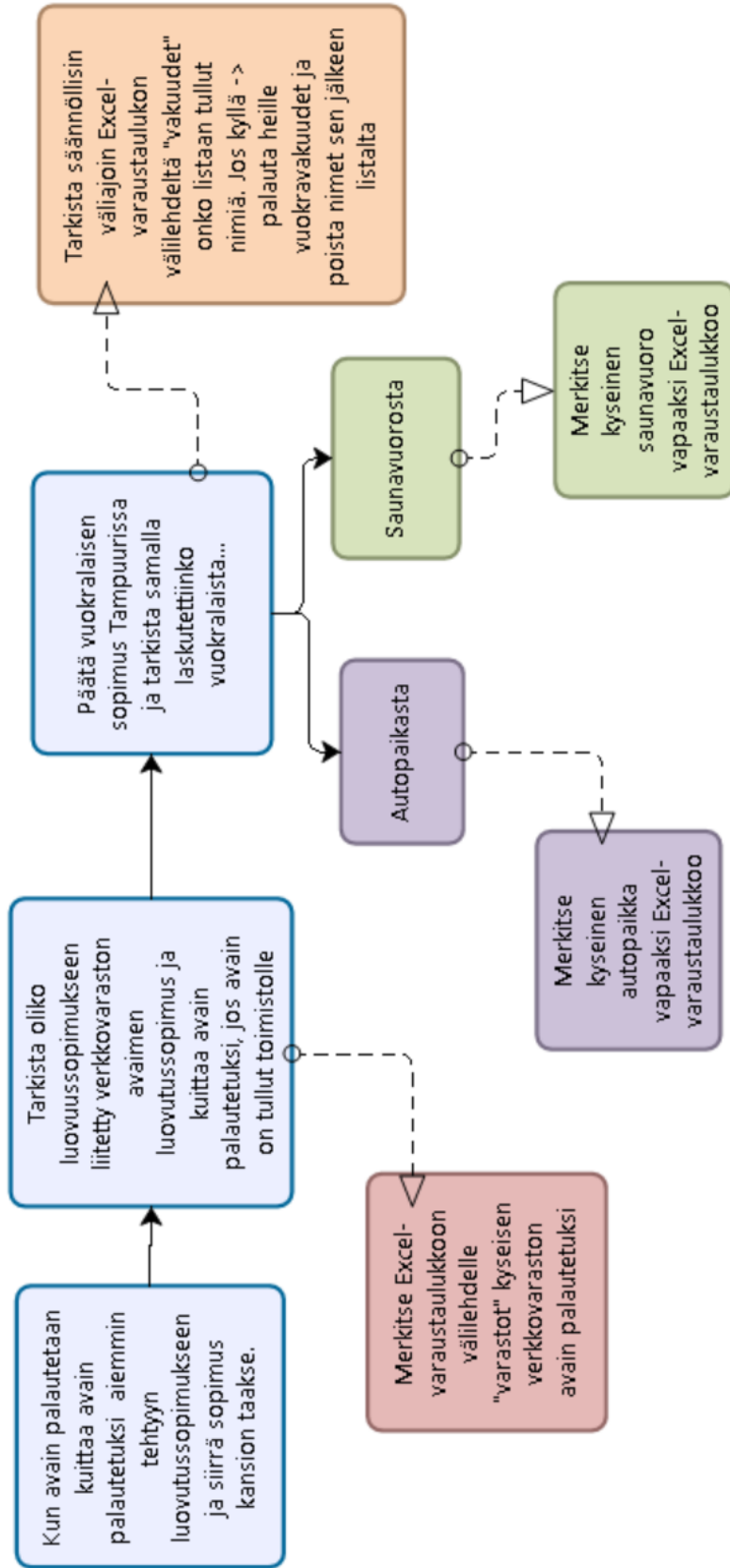
Kiinteistö Oy Pläkkluat vuokrausproessin kuvaus
 Kiinteistösihteerit: vuokraussuhteen alkaessa



PROSESSIN KUVAUS AIKAJANAMUODOSSA: VUOKASUHTEN LOPUSSA

Kiinteistö Oy Pläkkluat vuokrausprosessin kuvaus

Kiinteistösihteerit: vuokraussuhteen päätyessä



AVAITENLUOVUTUSSOPIMUS

Allekirjoittamalla tämän sopimuksen todistan, että olen ottanut vastaan _____ kpl avaimia asuntoon osoitteessa Kanavakatu 45 _____.

Avaimen/ avainten koodi

Päiväys ja paikka

Avainten saajan allekirjoitus ja nimenselvennys

Mikäli vuokralainen ei luovuta vuokranantajalle vuokrasopimuksen päättyessä takaisin kaikkia vuokrasuhteen alkaessa saatuja alkuperäisiä avaimia, pidetään vakuudesta ko. huoneiston uuden avaimen hankinnasta koituneet kustannukset.

Päiväys ja paikka

Palautettavan avaimen/ avaimien koodi

Vuokralaisen allekirjoitus

Kiinteistösihteerin allekirjoitus

VERKKOVARASTOJEN AVAINTENLUOVUTUSSOPIMUS

Allekirjoittamalla tämän sopimuksen todistan, että olen ottanut vastaan _____ kpl avaimia verkkovarastoon numero _____ osoitteessa Kanavakatu 45.

Päiväys ja paikka

Avainten saajan allekirjoitus ja nimenselvennys

Mikäli vuokralainen ei luovuta vuokranantajalle vuokrasopimuksen päättyessä takaisin kaikkia vuokrasuhteen alkaessa saatuja alkuperäisiä avaimia, pidätetään vakuudesta uuden lukon hankintahinta.

Päiväys ja paikka

Verkkovaraston numero, johon avain sopii

Vuokralaisen allekirjoitus

Kiinteistösihteerin allekirjoitus

MASTER LOCK AVAINSÄILÖN KÄYTTÖOHJE



1. Avainsäilöt sijaitsevat kiinteistön C-portaan ulko-oven vieressä.



2. Lokeron kannen saa auki, kun painaa samanaikaisesti lokeron sivuilla olevia nappeja.



3. Kannen avauduttua pyöritä numerot vastaamaan kyseisen lokeron koodia.



4. Avaa luukku ja laita avain lokeroon. Sulje avainsäilön kansi ja sekoita numerot huolellisesti.

MUUTTOSIIVOUSOHJE

Saadessasi tämän siivousohjeen olet irtisanonut asuntosi Kiinteistö Oy Pläkkluatista. Toivottavasti olet viihtynyt talossa.

Tässä ohjeita miten teet asuntoon loppusiivouksen, niin että tulevalla asukkaalla on mukava muuttaa sinne. Mikäli asunnon siivous ei vastaa asetettuja kriteereitä, tullaan siivoojan lasku (36,58€/h) käytettyjen tuntien mukaan, pidättämään vuokravakuudestasi. Pidäthän siis huolen, että siivoat itse asunnon siistiin kuntoon.

Siivousvälineitä kuten imuri, löytyy tarvittaessa varastohuoneesta, avaimen varastokoppiin saa lainattua Realia Isännöinnin toimistolta.

Wc/Kylpyhuone

- Lattia sekä seinät tulee pyyhkiä niin, ettei niissä ole likaa
 - puhdista saumat tarkasti, sillä niihin tarttuu helposti likaa
- Wc-istuin tulee pestä kaikilta pinnoilta.
 - Käytä sisäpuolen puhdistukseen wc-istuimille tarkoitettuja pesuaineita
 - Muista pyyhkiä myös pytyn jalka pölystä ja muusta liasta
- Tyhjennä peili- ja allaskaappi tavaroistasi
- Pyyhi peilikaapin peili puhtaaksi. Pyyhi kaapin hyllyt, ovet ja vetimet
- Pese lavuaari huolellisesti sisältä ja ulkoa
 - Pese huolellisesti lavuaarin hana, poista myös mahdolliset kalkkeumat
- Pyyhi suihkun osat huolellisesti niin, ettei siihen jää kalkkijäämiä tai muuta likaa
 - Pese myös suihkussa oleva saippuateline

Keittiö

- Tyhjennä keittiön kaapit ja pyyhi kaikki hyllyt, ovet ja vetimet
 - Pese myös jätteastiat
- Puhdista keittiön välitila roiskeista ja muusta liasta
- Pyyhi keittiön taso ja lavuaari liasta
- Jääkaapin ja pakastelokeron puhdistus- ja sulatusohjeet liitteenä
- Puhdista liesi ja paistolevyt huolellisesti. Älä jätä vettä valurautaisten levyjen päälle, etteivät ne pääse ruostumaan
 - Pyyhi uunin ohjauspaneeli sekä uuniluukku ja – kahva
 - Puhdista uuni sisäpuolelta liasta. Jos uunin pinnoille on muodostunut pinttynyttä likaa (esim. palanutta ruokaa), käytä uunin puhdistukseen tarkoitettuja pesuaineita ohjeiden mukaisesti
 - Uunipellit ja – rutilät tulee pestä hyvin
 - Uunin alalaatikko pitää imuroida ja pyyhkiä puhtaaksi
 - Vedä uuni ulos syvennyksestä ja pyyhi uunin sivut huolellisesti ruuantähteistä.
 - Imuroi ja pyyhi lattia uunin alta ja laita uuni takaisin paikoilleen

Liesikupu ja suodatin

- Liesi kerää helposti rasvaa ja muuta likaa ruokaa laittaessa, puhdistasi liesituuletin huolellisesti ulkopuolelta, mukaan lukien liesituulettimen lasi ja suodatin
 - Rasvasuodatin tulisi puhdistaa noin kaksi kertaa kuukaudessa, jotta palovaaraa ei synny
 - Irrota liesituulettimen suodatin ja pese se lämpimällä vedellä ja miedolla pesuaineella käsin. Huuhtelee ja kuivaa huolellisesti ennen asennusta takaisin paikoilleen.

Muut tilat

- Imuroi ja pese lattiat
 - pyyhi huolellisesti myös jalkalistat
- Pyyhi seinät ja ovet huolellisesti liasta
 - erityisesti valokatkaisijat sekä ovenkahvat ja niiden ympäristät ovat monesti likaisia
 - Pyyhi mahdollisesti huonekaluista tulleet värjäytymät seinistä
- Tyhjennä vaatekaappi ja pyyhi kaikki hyllyt, ovet ja kahvat
- Pese ikkunat kaikilta pinnoiltaan, jos ulkona ei ole pakkasta muuttaessasi pois
 - Pakkaskelleillä ulkopintaa ei tarvitse pestä
- Ilmastointiventtiini kerää usein pölyä itseensä, pyyhi ilmanvaihtoventtiilin pinta pölystä

Lattiakaivon puhdistus

- Tarvitset suojahanskat ja vanhan tiskiharjan tai muun jolla harjata likaa
- Irrota lattiakaivon ritilä
 - Ritilä lähtee helpoiten irti esimerkiksi ruuvimeisseliä tai kynää apuna käyttäen
- Pese ritilä huolellisesti molemmilta puolilta
- Aloita lattiakaivon peseminen kaatamalla viemäriin muutama litra vettä, jotta vesi vaihtuu
- Poista kaivossa olevat irtoroskat roskiin
- Harjaa lattiakaivon seinämät puhtaaksi
- Siivoa puhdistuksesta tullut sotku ja laita ritilä takaisin paikoilleen

UPO R1810F jääkaappi pakastinlokerolla sulatus ja puhdistus

Jääkaapin sulatus

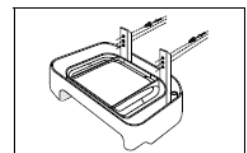
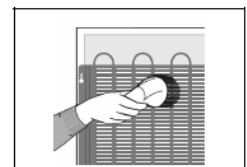
Jääkaappia ei ole tarpeen sulattaa koska takaseinämään muodostunut jää sulaa automaattisesti.

Pakastuslokeron sulatus

- Säädä termostaatti asentoon STOP ja katkaise virta. Tyhjennä lokero pakasteista ja laita ne kylmään paikkaan.
- Aseta lokeroon sopiva astia sulatusvedelle.
- Anna jään sulaa itsekseen, älä edesauta jään irtoamista esimerkiksi veitsellä
 - Jos pakastin täytyy saada nopeammin sulamaan laita pakkaseen mahtuvaan astiaan kuumaa vettä ja aseta astia pakkaseen. Kuuma höyry nopeuttaa jään sulamista
- Tarkkaile pakastimen sulamista, jotta vettä ei päädy lattialle
- Pyyhi pakastinlokero puhtaaksi, kun kaikki jää on sulanut

Jääkaapin puhdistus

- Ennen kuin alat puhdistaa jääkaappia, katkaise sähkövirta. Vältä liian voimakkaita pesuaineita, sillä ne voivat vahingoittaa laitteen pintaa.
- Jäljellejäänyt puhdistusaine on poistettava huolellisesti.
- Laite puhdistetaan ulkopuolelta pesuainevedellä.
- Lakatut seinät pyyhitään pehmeällä siivouspyyhkeellä, jossa pesuainetta (tähän käy ikkunanpesuaine).
- Muovisille tai lakatuille pinnoille ei saa koskaan käyttää vahvoja pesuaineita, jotka voivat naarmuttaa pintaa.
- Jääkaapin sisällä olevat irrotettavat osat otetaan ulos ja puhdistetaan pesuainevedellä. Jääkaapin muoviosia ei saa pestä astianpesukoneessa.
- Pese jääkaappi sisältä lämpimällä vedellä, johon on lisätty 1-2 lusikallista etikkaa.
- Jääkaapin takaosassa sijaitseva haihdutin, tulee puhdistaa pehmeällä harjalla tai pölynimurilla.
- Kompressorin päällä oleva astia tulee myös puhdistaa.



ASUNNON LOPPUTARKISTUS

- Asunnon yleisilmeen tulee olla siisti.



Kyseiset asunnot ovat päässeet läpi tarkastuksesta. Lattiapinnat oli imuroitu ja pyyhitty, asunnossa ei ollut edellisen vuokralaisen tavaroita, jääkaappipakastin oli sulatettu ja siivottu, kaapit, hyllyt ja

laatikot olivat siistejä, ikkunat olivat puhtaat, työtasot oli pyyhitty, uuni, uunin pellit ja ritilä puhdistettu.



- Mikäli asukas on jättänyt asuntoon omia tavaroitaan, ne täytyy tulla hakemaan pois. Asukkaille on syytä painottaa muutama päivä ennen muuttoa, että asuntoon ei saa jäädä mitään ylimääräisiä tavaroita. Vaikka tuleva vuokralainen pitäisikin esimerkiksi katossa olevasta lampusta, jossain kohtaa asuntoon muuttaa asukas joka ei siitä pidä ja lampun hävitys jää taloyhtiön vastuulle. Tämän takia asunnossa ei saa olla edelliseltä asukkaalta verhoja, lampuja, astioita tai mitään muutakaan.
- Jääkaappipakastin täytyy olla tyhjennetty, sulatettu ja siivottu. Monet jättävät pakastimen sulattamatta vaikka sen sulamiseen ei mene kauaa. Loppusiivousohjeessa on tarkat ja selkeät ohjeet miten kyseinen jääkaappipakastin kuuluu sulattaa ja siivota.

ASUNNON LOPPUTARKISTUSLOMAKE

Wc/Kylpyhuone

	Lattiassa ja seinissä ei ole likaa (koskee myös saumoja)
	WC-istuin on puhdas niin sisältä kuin ulkopinnalta
	Peilikaapin peili ja vetimet ovat puhtaita
	Peilikaapin hyllyt ovat tyhjä ja siistit
	Allaskaapin ovissa ei ole likaa ja hyllyt ovat tyhjä ja puhtaat
	Lavuaari ja sen ympäristä ovat puhtaita
	Hana on puhdas ja siinä ei ole kalkkeumia
	Suihkun osat ovat puhtaat ja niissä ei ole kalkkeumia, saippuateline on pesty

Keittiö

	Keittiön kaapit ovat tyhjä sekä hyllyt, ovet ja vetimet siistit
	Jäteastiat ovat siistit
	Välitilan laatat ovat puhtaat
	Työtaso ja lavuaari ovat puhtaat
	Jääkaappi on tyhjä, pakastin sulatettu ja molemmat pyyhitty
	Liesi ja paistolevyt on puhdistettu
	Uunin luukku, kahva sekä ohjauspaneelit on pyyhitty
	Uuni on sisäpuolelta puhdas sekä pellit ja ritilät ovat siistit
	Uunin alalaatikko on siisti

Liesikupu ja suodatin

	Liesituuletin ja sen lasi on pesty
	Liesituulettimen suodatin on pesty

Muut tilat

	Lattiat on imuroitu ja pesty
	Jalkalistat on pyyhitty
	Seinät ovat ehjä ja siistit (seinissä ei saa olla huonekaluista värjäytymiä)
	Valokatkaisijat ja ovenkahvat sekä niiden ympäristä ovat pyyhitty
	Vaatekaapit ovat tyhjä sekä hyllyt, ovet ja kahvat pyyhitty
	Mikäli ulkona ei ole pakkasta ikkunat ovat pesty kaikilta pinnoilta, pakkasella sisäpinta pesty
	Ilmanvaihtventtiili on siistin näköinen

Lattiakaivon puhdistus

	Lattiakaivon ritilä on puhdas ja lattiakaivo puhdistettu
--	--