

Henri Kemppainen

**KIINTEISTÖNHOITOTYÖN LAADUNHALLINNAN KEHITTÄMINEN  
OULUN SIVAKKA OY:LLE**

Insinööri  
Kajaanin ammattikorkeakoulu  
Tekniikan ja liikenteen ala  
Rakennustekniikan koulutusohjelma  
Kevät 2011



**Kajaanin  
ammattikorkeakoulu**

## OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

Koulutusala Tekniikka ja liikenne	Koulutusohjelma Rakennustekniikan koulutusohjelma
Tekijä(t) Henri Kemppainen	
Työn nimi Kiinteistöhoitotyön laadunhallinnan kehittäminen Oulun Sivakka Oy:lle.	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot	Ohjaaja(t) Antti Muhonen Toimeksiantaja Oulun Sivakka Oy
Aika Kevät 2011	Sivumäärä ja liitteet 40+17
<b>Tiivistelmä</b> <p>Insinööriyön aihe oli kiinteistöhoitotyön laadunhallinnan kehittäminen Oulun Sivakka Oy:lle. Työn tarkoituksena oli laatia yritykselle tarkistuslomakkeet, joilla voidaan tarkastella kiinteistöhoitotyön ja siivouksen laatutasoa yhtiön hallinnoimissa vuokrataloissa.</p> <p>Kirjallinen osuus käsittelee yleistä teoriaa kiinteistöhoitotyöstä ja kiinteistöhoitotyön laadusta, sekä miten lomakkeisto on laadittu ja mitä se pitää sisällään. Teoriaosuudessa huomioidaan kiinteistöhoitotyön yleisiä periaatteita ja ylläpitoon kuuluvia tehtäviä. Lisäksi työssä käsitellään laadunvalvonnan periaatteita ja tarkastuskierrosten sisältöä. Yrityksen tavoittelemalla hyöty oli kiinteistöhoitotyön ja siivouksen laadunvalvonnan parantaminen. Laadunvalvontaa parantamalla pyritään saamaan asiakkaat kiinnostumaan yrityksen tarjoamista vuokra-asunnoista.</p> <p>Arviointilomakkeet luotiin kiinteistöhoitotyöstä ja siivoustyöstä erikseen kerrostaloille ja luhti- ja rivitaloille. Lomakkeistosta on muokattu mallit kesä- ja talvitarkastusta varten. Lomakkeita käytetään tarkastuskierroksella, jossa ovat mukana isännöitsijä, kiinteistöhoitaja ja kiinteistöhoitotyön esimies. Kierroksen aikana lomakkeeseen merkityt kohdat arvioidaan ja niistä koostuu loppuarvosana kiinteistölle.</p> <p>Useiden yhteydenottojen ja palaverin avulla saatiin toteutettua helppokäyttöinen lomakemalli, johon tarkastuksen tekijä pisteyttää arvosteltavat kohdat. Lomakkeiden avulla kiinteistöhoitotyön laadunvalvonta helpottuu. Kahdesti vuodessa suoritettavan tarkastuksen avulla yritys pysyy ajan tasalla kiinteistön kunnosta ja eri kiinteistöhoitotyöryhmien yleisestä laadusta.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	Kiinteistöhoito, kiinteistöhuolto, laadunvalvonta
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Verkkokirjasto Theseus <input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School School of Engineering	Degree Programme Construction Engineering
Author(s) Henri Kemppainen	
Title Developing Property Management Quality for Oulun Sivakka Oy	
Optional Professional Studies	Instructor(s) Mr Antti Muhonen, Senior Lecturer
	Commissioned by Oulun Sivakka Oy
Date Spring 2011	Total Number of Pages and Appendices 40+17
<p>Abstract</p> <p>This Bachelor's thesis was commissioned by a company called Oulun Sivakka Oy. The purpose of this thesis was to develop a quality development form for the company.</p> <p>The theoretical part of this thesis deals with the common theory of property maintenance and property maintenance quality and how the forms are created and what they contain. The theoretical part takes into general principles of property management. In addition, the thesis also presents quality control principles.</p> <p>The evaluation forms were created separately for apartment buildings and terraced houses. The forms are divided into two different types: property management and cleaning. They are also divided into summer and winter inspection.</p> <p>The forms are used in inspection visits where the house manager, property maintenance worker or cleaner and property maintenance superior or the cleaner's superior check the whole property and maintenance quality.</p> <p>In conclusion, after many contacts with the company, the forms were finished. The result was a user-friendly form for the company. With the help of these forms, property management quality control will be easier. The benefit for the company was to improve property maintenance and cleaning quality control.</p>	
Language of Thesis	English
Keywords	property maintenance, quality, inspection, management
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Electronic library Theseus <input checked="" type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

## ALKUSANAT

Aluksi haluan kiittää Oulun Sivakka Oy:tä ja varsinkin Hannu Sassalia, joka mahdollisti tämän työn tekemisen. Lisäksi iso kiitos kuuluu koulutovereilleni ja perheelleni, jotka antoivat henkistä tukea ja lisäsivät motivaatiota.

Työ on suunniteltu ja yksilöity yrityksen ehtoja noudattaen, joten malli ei ole yleispätevä. Toivon kuitenkin yrityksen hyötyvän siitä ja ottavan sen käyttöön kuluvana vuonna. Lopuksi haluan kiittää Antti Muhosta työn ohjeistamisessa ja tukemisessa.

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO	2
2 YRITYKSEN ESITTELY JA TYÖN TAVOITE	3
3 KIINTEISTÖNPITO	5
3.1 Kiinteistönhoito	5
3.2 Organisaatiotasot	5
3.3 Kiinteistönhoidon tehtävät	6
3.4 Kiinteistönhuolto	7
3.5 Siivous	8
3.6 Tiedonkulku asiakkaan ja yrityksen välillä vikatapauksessa	10
4 LAADUNVALVONTA	11
4.1 Laadun mittaaminen	11
4.2 Laatujärjestelmän käyttö kiinteistöalalla	13
4.3 Laatujärjestelmä osana kiinteistöhoitoyritystä	14
4.4 Laadunvarmistus laatujärjestelmän osana	14
5 KIINTEISTÖNHOIDON LAADUNVALVONTALOMAKKEISTON SISÄLTÖ	16
5.1 Kiinteistönhoidon lomakkeiston kehittäminen	16
5.2 Kiinteistönhoidon laatutason tarkastus	16
5.3 Kiinteistönhoidon tarkastuksessa käytettävä arvosteluasteikko	17
5.4 Portaikko	19
5.5 Pesutilat	21
5.6 Pyykinpesutilat	23
5.7 Muut tilat	24
5.8 Ulkoalueet kesällä	26
5.9 Ulkoalueet talvella	29

6	SIIVOUSTYÖN ARVIOINTILOMAKKEISTON SISÄLTÖ	31
6.1	Siivoustyön laatutason tarkastus	31
6.2	Siivoustyön tarkastuksessa käytettävä arvostelutaulukko	32
6.3	Porrashuoneet	32
6.4	Pesutilat	35
6.5	Pyykinpesutilat	36
6.6	Muut tilat	37
7	POHDINTA	38
8	YHTEENVETO	39
	LÄHTEET	40
	LIITTEET	

## KÄSITELUETTELO

### **Asiakas**

Asiakkaisiin luetellaan vuokrataloyhtiöön muuttavat, muuttoa harkitsevat sekä jo siellä asuvat henkilöt.

### **Huoltokirja**

Huoltokirja on kiinteistökohtainen asiakirjakokonaisuus, joka sisältää kiinteistön perustietojen lisäksi kiinteistön ylläpitoon liittyvät ohjeet ja tavoitteet sekä seurantatietoja. Huoltokirja on kiinteistön ylläpidon työkalu ja se on maankäyttö- ja rakennuslain mukaan laadittava kaikista rakennusluvan alaisista uudisrakennus- ja peruskorjaushankkeista. Se voi toimia paperisessa tai nykyaikaisesti sähköisessä muodossa.

### **Kiinteistö**

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

### **Kiinteistöhuolto**

Kiinteistöhoito, jonka tarkoituksena on estää vikojen ilmaantuminen ja pitää kohde käyttö- ja toimintakunnossa. Kiinteistöhuolto kohdistuu mm. kiinteistön rakenteisiin, rakennusosiin, teknisiin järjestelmiin ja ulkoalueisiin.

### **Kunnossapito**

Kiinteistön ylläpitoon kuuluva toiminta, jossa kohteen ominaisuudet pysytetään uusimalla tai korjaamalla vialliset ja kuluneet osat ilman, että kohteen suhteellinen laatutaso olennaisesti muuttuu.

Kunnossapidon tavoite on säilyttää kohde suunnilleen senlaatuksena, kuin se oli alun perin valmistuessaan. Kohde ei kuitenkaan välttämättä pysy alkuperäisen kaltaisena, koska yleensä on tarkoituksenmukaista käyttää uudempia teknisiä ratkaisuja ja ottaa huomioon tarpeita, joita uudisrakentamisen yhteydessä ei vielä tunnettu.

## **Laatujärjestelmä**

Laatujärjestelmä on yrityksen tai organisaation hyvä toimintatapa, joka kehittyy jatkuvasti ja joka on dokumentoitu. Hyvällä toimintatavalla tarkoitetaan tehokkuutta, systemaattisuutta ja asiakaslähtöisyyttä.

## **Perussiivous**

Perussiivous on harvoin ja perusteellisesti suoritettava kertaluonteinen määritelty siivous, joka tehdään, kun ylläpitosiivouksella ja hoitomenetelmillä ei enää saavuteta sovittua puhtaustasoa.

## **Puhtaustaso**

Puhtaustasolla tarkoitetaan tiloissa vallitsevaa puhtauden tasoa. Puhtaustasovaatimus määrittää sallitun lian laadun ja määrän. Puhtaustaso määritellään sekä ylläpitosiivouskertojen välissä että ylläpitosiivouksen jälkeen siten, että palvelun ostaja ja tuottaja ymmärtävät sen samalla tavalla.

## **Ylläpitosiivous**

Ylläpitosiivous on säännöllisin väliajoin tehtävä siivous, joka on määritelty palvelukuvauksessa. Ylläpitosiivoukseen voi kuulua tarkistussiivouksia, välisiivouksia ja jaksoittaisia siivouksia.



## 1 JOHDANTO

Insinööriyöni aiheena on kiinteistönhoidon laadunvalvontalomakkeiston kehittäminen Oulun Sivakka Oy:lle. Tavoitteena oli suunnitella yritykselle lomakepohjat, joiden avulla yritys voisi valvoa kiinteistönhoidon laatutasoa. Laatutasoa seuraamalla voidaan kiinnittää huomiota parannettaviin asioihin ja täten parantaa asiakastytyväisyyttä.

Kiinteistöhoito alkaa jo rakennuksen suunnitteluvaiheessa. Suunnitteluvaiheessa voidaan vaikuttaa paljon kiinteistön huollettavuuteen ja huoltokustannuksiin oikeilla rakenne- ja laitevalinnoilla. Suunnittelutarjouspyynnössä urakoitsijoilta vaaditaan, että rakennukselle tulee laatia huoltokirja. Huoltokirjan sisältö vaihtelee yrityksistä ja tilaajan puolelta tulevista määräyksistä riippuen. Tilaajaorganisaatiolla voi olla käytössään valmis huoltokirja, johon lisätään tulevaisuudessa valmistuva uusi rakennus.

Itse kiinteistöhoito ei pelkästään riitä pitämään kiinteistöä kunnossa sen koko käyttöajan. Ilmastovaikutukset, rakennusvirheet ja huolimaton käyttö voivat vaikuttaa jonkin osan käyttönikään radikaalisti, jolloin tarvitaan toimia, joihin ei ole ennalta varauduttu. Tällaisia ei ole voitu ottaa huomioon huoltokirjassa. Virheellinen kiinteistöhoito voi osaltaan vaikuttaa käyttöajan laskuun ja kiinteistöön sidotun pääoman tuoton menetykseen.

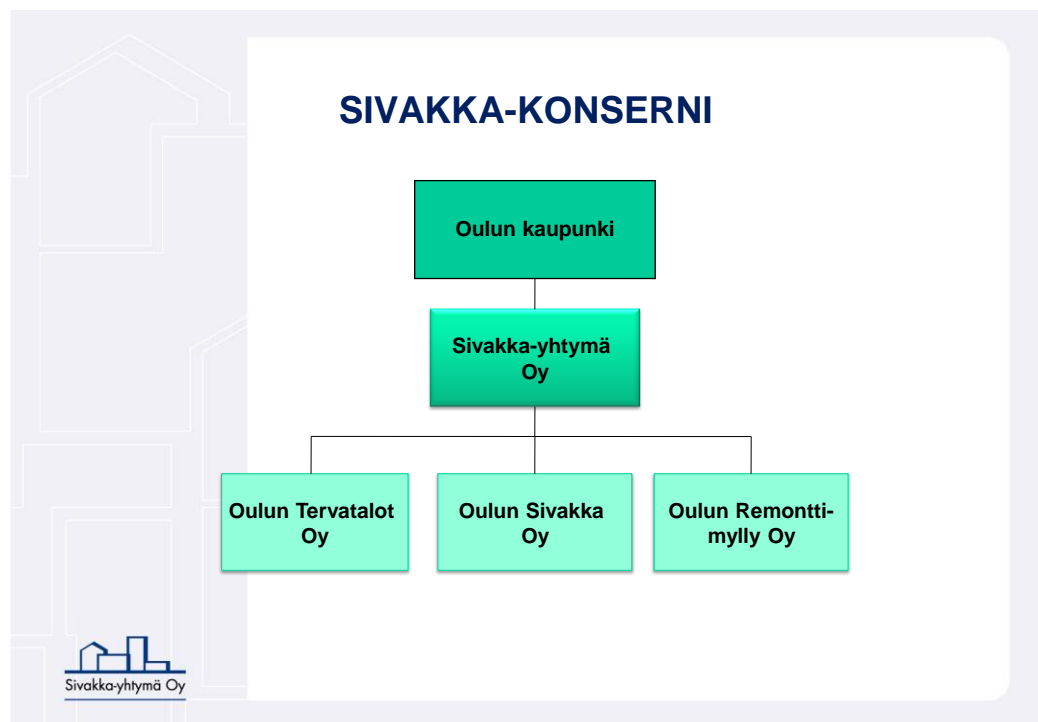
Näiden asioiden vuoksi rakennuksen kuntoa ja huoltoa tulee pitää silmällä. Ei pelkästään palkatun kiinteistönhoidon voimin, vaan tilaajan oman organisaation avulla. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että emme luottaisi kiinteistöhoitoon. Pyrimme tarkastelemaan kiinteistöhoitajien työn laatua ja palkitsemaan hyvästä työstä ja parantamaan työn laatua, jos siihen huomataan olevan tarvetta. Tällä tavoin kiinteistöhoitajat motivoituvat työhönsä paremmin kuin aikaisemmin ja pyrkivät kehittämään omaa osaamistaan. Kiinteistöhoitajat on sidottu ns. omaan kiinteistöön, ja tällöin he tulevat tutuiksi talon tavoille ja ottavat vastuun tekemästään työstä. Tämä on tärkeää tarkastuksen arvioinnissa, jossa palaute menee suoraan kiinteistöhoitajalle.

Edellä mainitut asiat kiteytyvät tähän työhön, jossa keskitytään kiinteistönhoidon laadunvalvontaan. Laadin yritykselle lomakkeiston, jota apuna käyttäen he voivat kiertää kiinteistöjä läpi ja arvioida kiinteistönhoidon laatua. Kiinteistöt pyritään kiertämään kaksi kertaa vuodessa läpi kiinteistöhoitajan, siivoojan, esimiesten ja isännöitsijän kera. Tällä tavoin palaute on suoraviivaista ja esimiehet oppivat tuntemaan henkilöstönsä paremmin.

## 2 YRITYKSEN ESITTELY JA TYÖN TAVOITE

Oulun Sivakka on vuokrataloyhteisö, jonka toimialana on kiinteistöjen omistaminen ja hallinta sekä asuntojen vuokraaminen. Yhtiön toiminta on aloitettu vuonna 1961. Yhtiömuotoisena toimintaa on harjoitettu vuodesta 1992 alkaen, jolloin Oulun kaupungin harjoittama toiminta siirtyi yhtiön vastattavaksi. [1.]

Sivakka-yhtymä toimii Oulun kaupungin alaisuudessa (kuva 1). Toimialana on kiinteistöjen omistaminen ja hallinta sekä asuntojen vuokraaminen.



Kuva 1. Sivakka-konsernin rakenne. [1.]

Sivakka-yhtymä Oy on vapaarahoitteinen yhtiö, jonka asunnot ovat vapautuneet aravarajoituksista tai ne on rakennettu rahalaitoslainoituksella. Oulun Sivakka Oy on aravayhtiö, jonka asunnot on rakennettu valtion asunto- tai korkotukilainoituksella. Oulun Tervatalot Oy on kohdistettu palvelemaan vanhusten ja erityisryhmien tarpeita tuottaa vaativampia asuntoja heille. Edellä mainittujen yhtiöiden omistuksessa olevissa asunnoissa asuu yli 10 % oululaisista. Oulun Remonttimyly Oy on kiinteistöjen rakenteelliseen kunnossapitoon erikoistunut yritys. [2.] Asuntoja yrityksellä on hallinnassaan noin 6 800 kpl [1].

Työn tavoite ja yrityksen hakema hyöty

Oulun Sivakan johtava tekninen isännöitsijä määritteli tavoitteet hyvin selkeästi tilaajan puolelta; yksinkertaistettuna tavoitteena oli laatia lomakemallit, joilla voidaan arvioida kiinteistönhoito- ja siivoustyön laatua. Arvioitavat kohdat pisteytetään, mikä helpottaa kiinteistöjen vertaamista toisiinsa. Lomake tuli mahtua yhdelle A4:lle, johon tuli mahduttaa kaikki tarkastuskohdat. Kiinteistönhoidolle ja siivoukselle laadittiin omat listansa.

Kiinteistönhoidon ja siivoustyön laatutason tarkastukset suoritettaisiin kahdesti vuodessa, kesällä ja talvella. Kohdekiinteistöjä ovat kerrostalot sekä luhti- ja rivitalot. Tarkastuksen suorittavat isännöitsijä, kiinteistönhoitaja, siivooja ja heidän esimiehensä yhteistoimin. Tarkastuksen kestoksi on suunniteltu 30 minuutista tuntiin, jolloin kaikki paikat saadaan kierrettyä ja palaute annettua, eikä kierroksesta synny kuntoarvion tapaista tutkimuskierrosta.

Palaute saadaan annettua suoraan kiinteistönhoitajille ja siivoojille, sekä mahdolliset ongelma- ja väärinkäsitykset saadaan käsiteltä kaikkiä läsnäollessa kohteessa. Tarkastuksessa otetaan huomioon siivouksen ajankohta, koska varsinkin sateisena aikana kerrostaloissa porraskäytävä likaantuu muutamassa tunnissa, vaikka siivooja olisi tehtävänsä kunnolla suorittanut.

Huoltokirjan avulla voidaan tarkastaa, milloin kiinteistönhoitaja on suorittanut huoltotoimenpiteitä kiinteistön alueella. Näiden tietojen avulla voidaan havaita, jos jokin tarkastuksessa silmiinpistävä kohta olisi kaivannut huoltoa jo pidemmän ajan.

Oulun Sivakalla tästä olisi hyötyä, koska yritys voisi vertailla kiinteistönhoito- ja siivoustyöntekijöitä keskenään. Hyvästä tarkastustuloksesta yrityksiä voidaan palkita suuremmilla kuukausikorvauksilla, ja vastaavasti huonosta tuloksesta seuraa korvauksien pieneneminen. Tämä edellyttää uusien kiinteistönhoito- ja siivoussopimuksien laadintaa, jossa kummallekin osapuolelle tulee selväksi, kuinka asia tulevaisuudessa toimii.

### 3 KIINTEISTÖNPITO

#### 3.1 Kiinteistönhoito

Hoito on yleiskielen sana, jolla on useita merkityksiä asiasta riippuen. Siksi kiinteistöalalla on syytä puhua kiinteistönhoidosta. Kiinteistönhoidolla tarkoitetaan lyhyellä aikavälillä toistuvaa kiinteistötyötä, jolla on tarkoituksena pitää yllä haluttuja oloja. Kiinteistönhoitotermi pitää sisällään kiinteistön käytön. Tässä tapauksessa käytöllä tarkoitetaan kiinteistön pitämistä tarkoituksenmukaisessa toiminnassa. [3, s. 73.]

Sähköisten huoltokirjojen käytön lisääntyessä kiinteistöille on helpompi laatia mm. käyttö- ja huoltosuunnitelma. Huoltokirjassa tulisi olla tiedot kiinteistössä olevista järjestelmistä ja laitteista. Käyttö- ja hoitosuunnitelmaan kootaan tiedot kiinteistön koneista ja laitteista. Suunnitelman avulla hoito-organisaatio pystyy käyttämään laitteita tehokkaasti ja ylläpitämään niille vaaditun tason. [3, s. 73.]

Suunnitelmallisen hoidon avulla varmistetaan laitteiden lähes häiriötön toiminta ja laitejärjestelmillä aikaansaatavien toimintojen ja olosuhteiden pysyminen asianmukaisina. Suunnitelmallinen hoito tehostaa myös energiankäyttöä. [3, s. 73.]

Kiinteistönhoidon tavoitteena on pitää kiinteistöjen ulkoalueet sekä itse kiinteistö ja sen sisäilmasto-olosuhteet jatkuvasti sovituisissa tavoitearvoissa. Tavoitteena voi olla myös energiankulutuksen optimointi sekä kiinteistön käytön optimointi.

#### 3.2 Organisaatiotasot

Kiinteistönhoidossa eri organisaatiotasosta tyypillisimmät ovat:

- perinteinen talonmiesjärjestelmä
- huoltoyhtiöjärjestelmät. [3, s. 75.]

Talonmiehet eli kiinteistönhoitajat pitivät huolta kiinteistön teknisestä kunnosta, ja he hoitivat joskus myös siivoustyöt. Aiemmin talonmiehet asuivat hoitamassaan rakennuksessa ja hoitivat myös kaikenlaisia pikkutöitä. Heille kuului usein myös järjestyksen pitäminen talossa. Ns. talkkareita ei nykyaikana enää ole, vaan kiinteistönhoidosta vastaa huoltoyhtiö.

Talonmiesten määrän supistumiseen vaikuttivat:

- Ammattitaitovaatimukset nousivat talotekniikan kehittyessä.
- Lumitöitä aloitettiin tehdä koneellisesti.
- Huoltoyhtiöiden keskittäminen osoittautui kustannustehokkaaksi.
- Talonmiehen ammatti ei kiinnostanut. [3, s. 75.]

Nykyaikainen malli on huoltoyhtiöjärjestelmä, jossa huoltoyhtiö kilpailutetaan. Kilpailutuksen perusteella valitaan hoitamaan kiinteistöä sellainen huoltoyhtiö, jonka resurssit, ammattitaito ja hinta ovat tarjouspyynnön mukaisia ja näin ollen yrityksen käyttöön sopeutuvia. Huoltoyhtiöt eivät välttämättä hoida siivoustöitä, joten siivoustyöt tulee myös kilpailuttaa. Näin syntyy kaksi eri sopimusta kiinteistönhoito- ja siivoustöistä.

Huoltoyrityksen organisaatiossa työntekijöillä on työnjohtajat, jotka ovat vastuussa töiden hoitamisesta. Kiinteistönhoitajat työskentelevät kuitenkin ilman työnjohdon välitöntä valvontaa. Yhdellä kiinteistönhoitajalla voi olla useita kiinteistöjä hallinnassaan, niiden koosta riippuen.

### 3.3 Kiinteistönhoidon tehtävät

Kiinteistönhoito on yksi osa kiinteistönpitoa. Siihen kuuluu lisäksi hallinnointi, tilinpito ja kiinteistönkorjaus. Kiinteistön ylläpitoon kuuluvia tehtäviä ovat:

1. Yleishoito ja valvonta
  - yleisen hyvinvoinnin ja viihtyisyyden turvaaminen
  - tiedottaminen.

2. Sähkö-, lämpö-, vesihuolto
  - LVIS-laitteiden määräaikaishuollot ja kunnossapito
  - energian kulutuksen seuraaminen ja raportointi.
3. Erityislaitehuolto
  - normaalista huoltosopimuksesta poikkeavat erityislaitehuollot, esim. hissihuollot.
4. Siivous
  - kiinteistön toiminnan ja viihtyisyyden ylläpito.
5. Jätehuolto
  - jätteiden keräys ja kuljetus.
6. Ulkoalueiden hoito
  - puhtaanapitotyöt
  - kasvityöt
  - lumityöt.
7. Kunnossapito
  - huoltosopimuksesta poikkeavat akuutit korjaustoimet. [3, s. 81–82.]
8. Turvallisuus
  - lukitukset
  - ulkoalueet
  - tulipalot
  - vesivahingot.

### 3.4 Kiinteistöhuolto

Huolto on laaja käsite, ja siihen kuuluu paljon erilaisia sekä teknisiä että hallinnollisia toimenpiteitä. Huolto voidaan jakaa kiinteistöhuollon osalta kahteen osaan:

- ehkäisevään huoltoon
- korjaavaan huoltoon.

Ehkäisevää huoltoa on ennalta määrätyn aikavälein tapahtuva huolto. Huoltokirjan avulla pyritään ennaltaehkäisevään huoltoon, jolloin kustannukset olisivat tiedossa etukäteen. Vastaavasti korjaava huolto on ennalta-arvaamatonta, joka tehdään vian ilmaannuttua. [3, s. 114.]

Uusilla kiinteistöillä on käytössä huoltokirjat, joiden perusteella huoltotoimenpiteet tehdään kiinteistölle. Vanhemmille kiinteistöille tehdään kuntoarvio ja mahdollisesti kuntotutkimuksia, joilla saadaan selvitettyä kiinteistön nykytila. Kuntoarvion perusteella kiinteistölle voidaan määrätä huolto- ja korjaustoimenpiteitä.

Huoltotoiminnalla pidetään kiinteistön rakenteet sekä tekniset järjestelmät ja laitteet toimintakunnossa. Huoltotoiminta on säännöllistä mm. vuodenaikaan tai käyttötuntimäärään perustuvaa ylläpitotyötä. Siihen liittyy myös vikakorjaukset.

Huoltotoiminnan yleiset tavoitteet:

- laitteiden ja järjestelmien toimintavalmiuden ja käyttövarmuuden ylläpitäminen
- käyttökeskeytysten minimointi ja kunnossapitokustannusten optimointi
- tavoitetasoon mitoitettu huoltotoiminta. [3, s. 114.]

### 3.5 Siivous

Siivouksen tarkoituksena on auttaa pintarakenteita kestäämään suunnitellun elinkaarensa ajan. Siivous tulee suunnitella ja toteuttaa sillä tavoin, että tiloissa tapahtuva toiminta on mahdollista. Tavoitteena on ylläpitää tilalle sovittu puhtaustaso. Siivous kohdistetaan lattiapintoihin, tasopintoihin ja kalusteisiin, kosketuspintoihin, pystysuoriin pintoihin sekä kattopintoihin. Hygienenisyyden kannalta tärkeintä on kosketuspintojen puhdistus. [4.]

Siivouspalveluiden sisältö:

Siivouspalvelu koostuu ylläpitosiivouksesta ja perussiivouksesta.

Ylläpitosiivous on tietyin väliajoin suoritettava siivous. Ylläpitosiivoukseen voi kuulua tarkistussiivouksia, välisiivouksia ja jaksottaisia siivouksia. [4.]

### Tarkistus siivous

Tarkistus siivous on ylläpitosiivousten välissä tehtävä siivous, jolla varmistetaan tilan puhtaustaso. Tällainen voi olla esim. kokoustilan tarkistus siivous. [4.]

### Välisiivous

Välisiivous sisältää ylläpitosiivoukset välillä tehtäviä siivouksia, esim. kokoustilojen siivous kokousten välissä. [4.]

### Jaksoittainen siivous

Jaksoittainen siivous on harvemmin, mutta säännöllisesti toteutettava siivous, jolla varmistetaan puhtaustason ylläpitäminen. Jaksoittaista siivousta on esimerkiksi lattioiden vahaaminen. [4.]

### Perussiivous

Perussiivous suoritetaan harvoin ja silloin, kun ylläpitosiivouksella ja hoitomenetelmillä ei enää saavuteta alkuperäisesti sovittua puhtaustasoa. [4.]

### Vahanpoisto ja uudelleen vahaus

Vahanpoisto suoritetaan silloin, kun lattiasta on kulunut vanha vahakerros pois, jolloin lattian pintamateriaali alkaa kulua nopeasti tai kun vaha tai likaa on lattiapinnassa runsaasti. Vahanpoistossa käytetään vahanpoistoaineita ja vesi-imuria. [5.]

### Ikkunoiden pesu

Ikkunoiden pesu suoritetaan vähintään kerran vuodessa kaikille ikkunapinnoille. Ympäristöstä riippuen ulkolasipintaa voidaan joutua pesemään useammin. [4.]

### Saunan ja pesuhuoneen peruspesu

Perussiivoukseen kuuluu katon, valaisimien, seinien, lauteiden, oven ja ikkunan pesu. Lattiakaivo pestään. Tarvittaessa lattiasta poistetaan kalkki- ja ruostesaostumat, ja tämän jälkeen lattia pestään. Kiukaan ulkovaippa pyyhitään. Pesuhuoneessa perussiivoukseen kuuluu katon, valaisimien, seinien, ovien, ikkunan, lattiakaivon, lattian, lattiaritilöiden ja kalusteiden pesu. Kalkkisaostumat poistetaan happamalla puhdistusaineella. [6, s. 4.]



### 3.6 Tiedonkulku asiakkaan ja yrityksen välillä vikatapauksessa

Tiedonkulun tulee olla hyvin järjestetty suuren kiinteistömäärän vuoksi. Asukkaalle tekemiin ilmoituksiin tulee reagoida riittävän nopeasti, eikä yhtään ilmoitusta saa jäädä huomioimatta. Puhelimella tehdyt ilmoitukset ovat voineet jäädä huomioimatta, ja ilmoituksissa on voinut olla puutteellisia tietoja huoltotehtävää ajatellen. Alla selostettu toimintatapamalli perustuu Oulun Sivakassa käytössä olevaan tiedonkulkuun.

Asiakas ilmoittaa vioista ja puutteista yrityksen internet-sivujen kautta. Siellä hän tekee vikailmoituksen, johon hän merkitsee kiinteistön osoitteen, omat tietonsa sekä vian kuvauksen. Vikailmoitus rekisteröityy Tampuuri-huoltokirjajärjestelmään, josta huoltomies ilmoituksen saatuaan voi aloittaa työn, jolloin järjestelmään jää merkintä työn aloituksesta. Työn suoritettuaan hän palaa huoltokirjaan ja merkitsee työn suoritetuksi. Tällä tavoin isännöitsijät näkevät huoltomiehen vasteajan tehtävän suorittamiseen.

Reklamaatiotilanteessa, jossa asukas ottaa yhteyttä isännöitsijään huoltotehtävän tekemättä jättämisestä, voi isännöitsijä tarkastaa tilanteen huoltokirjasta. Asiakas voi olla tyytymätön myös työn suoritusajasta. Jos huoltokirjan mukaan työt on suoritettu inhimillisessä ajassa, normaalityöaikana, voidaan asiakkaalle ilmoittaa työn vastaanottoaika ja sen suorittamisaika.

Tilanteessa, jossa asiakas on joutunut odottamaan vian korjausta pitkän ajan, voidaan ottaa yhteyttä huoltoyhtiöön ja huomauttaa asiasta. Huoltoyhtiöltä tulee saada vastaus reklamaatioon.

## 4 LAADUNVALVONTA

Laatutermiä käytetään kuvaamaan tuotteen ja palvelun kykyä täyttää asiakkaan ja käyttäjän tarpeet ja odotukset. Määritelmä ilmaisee tuotteen laadun asiakas- ja käyttäjänäkökulmasta. Laadun määrittelyssä on tiedostettava eri asioiksi tuotteen laatu ja toiminnan laatu. On tärkeää erottaa toisistaan **tekninen laatu** ja **toiminnallinen laatu**. Palvelutuotteen toimittaminen asiakkaalle on korostunut laatutermiä käytettäessä. Nämä muodostavat yhdessä kokonaisuuden, jona asiakas kokee palvelun laadun. Tässä työssä huomio kiinnittyy toiminnan laadun valvomiseen ja kehittämiseen. [3, s. 251.]

Tilajalle laaditut lomakkeet toimivat osana kiinteistön laatujärjestelmää, jonka tavoitteena on asiakkaiden tarpeiden parempi tunnistaminen sekä tietysti kannattavuuden parantaminen. Keskeisiä tekijöitä ovat mm.

- asiakkaan, hänen tarpeidensa ja odotusten tunnistaminen
- yhteinen kieli asiakkaan kanssa
- palvelujen tuotteistaminen. [3, s. 252.]

Laatujärjestelmän avulla tavoitteet selkeytyvät ja valtuuksien sekä vastuiden määrittely täsmentyy. Järjestelmän tavoitteena on myös varmistaa, että tuotteet ja palvelut ovat myös jatkossa asiakkaan tarpeiden ja odotusten mukaisia. Edellytyksenä tälle ovat esim. asukaskyselyt tai jokin vastaava tapa, jolla selvitetään asiakkaiden tarpeet ja odotukset. [3, s. 251.]

### 4.1 Laadun mittaaminen

Laatu on siis tuotteen tai palvelun kyky täyttää käyttäjän tarpeet ja odotukset. Laatua arvioi tuotteen tai palvelun tekijä sekä käyttäjä eli tässä tapauksessa kiinteistön omistaja. Pelkkä hyvälaatuinen tuote ei yleensä riitä, koska tuote on saatettu tuottaa tarkoitukseensa liian kalliilla menetelmällä. Laadun mittaaminen ei yksistään takaa suunnitellun laadun saavuttamista. [3, s. 254.]

Palvelu tuotteena on erilainen kuin tavara tuotteena, koska:

- Palvelu kulutetaan heti eikä sitä voi varastoida.
- Asiakas osallistuu palveluun.
- Palvelun laatuun vaikuttavat henkilöstön ammattitaito ja saavutettavuus sekä yrityskuva. [3, s. 254.]

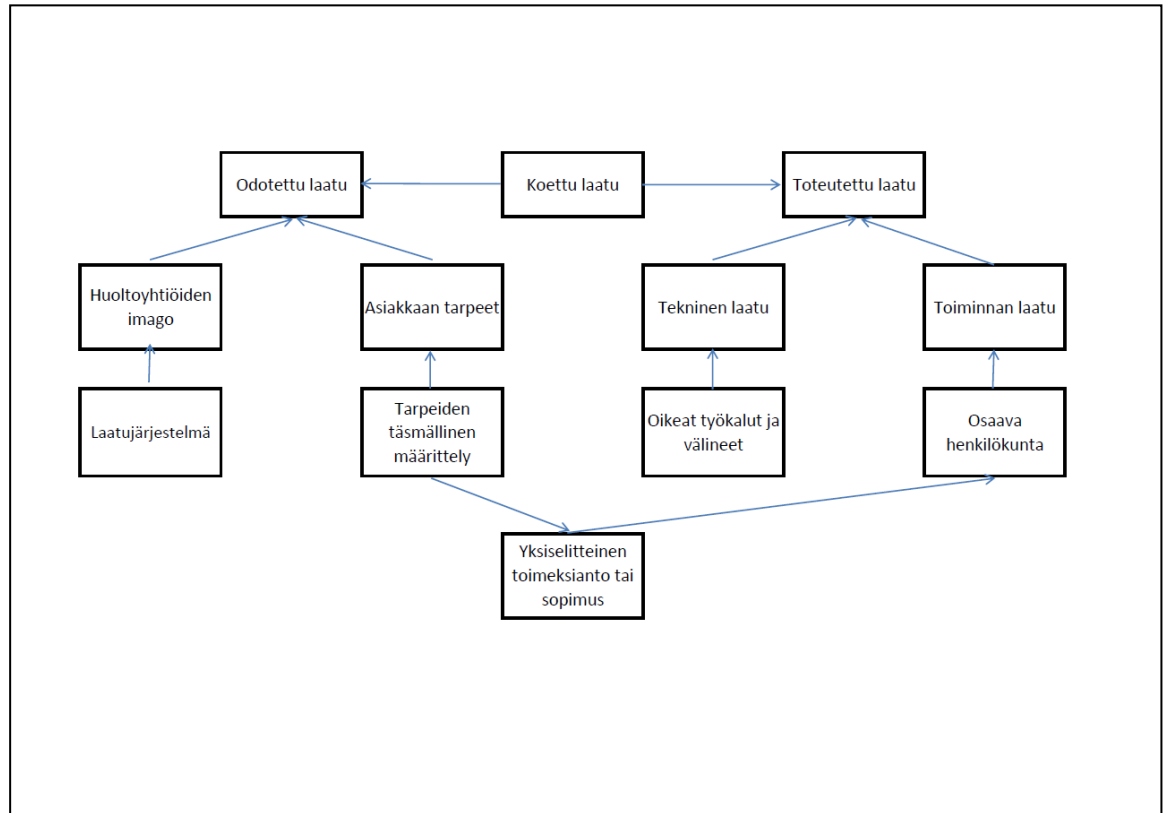
Kiinteistönhoidon tuotetta voidaan arvioida esimerkiksi seuraavilla tekijöillä:

- palvelun luotettavuus
- henkilöstön palveluhalukkuus
- henkilöstön asiantuntemus
- palvelun saavutettavuus
- kommunikointikyky. [3, s. 254.]

Laatumittareina voidaan käyttää mm. seuraavia asioita

- työn sopimuksenmukaisuus
- reklamaatioiden määrä
- asiakaskyselyn tulokset
- vikailmoitusraportit
- poikkeamatilastot
- huoltosuunnitelmien seurantalomake
- kuntoraportit
- käyttöpäiväkirjat
- konekortit
- kustannusseuranta
- menekkiseurantaraportit
- tapaturmatilastot
- palaute- ja kehityskeskustelut. [3, s. 254.]

Allaoleva kaavio (kuva 2) selittää, kuinka huoltoyhtiön tuottaman palvelun laatu muodostuu. Odotettu laatu ei aina vastaa toteutunutta laatua. Laadun mittaaminen ei ole yksinkertainen prosessi, kuten kaavio osoittaa. Monet asiat vaikuttavat suurempaan kokonaisuuteen.



Kuva 2. Huoltoyhtiön tuottama palvelun laatu syntyy kaaviossa esitetyssä kokonaisuudessa. [3, s. 255.]

#### 4.2 Laatu järjestelmän käyttö kiinteistöalalla

Laatu järjestelmä toimii kiinteistöalalla yhtä hyvin kuin muillakin aloilla. Kiinteistöala on luonut laatu järjestelmän koko sen toiminta-alueelle. Tämä tarkoittaa sitä, että suunnittelulle, rakentamiselle, rakennuttamiselle, kiinteistön ylläpidolle ja kiinteistön ylläpidon tilaamiselle on luotu laatu järjestelmä. [3, s. 256.]

Laatu järjestelmässä ei ole kyse pelkästään laadun nostamisesta, vaan asiakkaan haluaman ja siitä sovitun laatu tason määrittelystä ja siinä pysymisestä. Asiakkaan kannalta se tarkoittaa laatu tason rajojen sopimista sopivalla hinnalla ja toimintoja, miten rajoissa pysytään. [3, s. 256.]

Yksinkertaistettuna laatujärjestelmässä kyse on tuotetun palvelun tasalaatuisuudesta ja sen varmistamisesta. Menettelytavan tarkoituksena on varmistaa asiakkaan tyytyväisyys sovittuun palveluun. [3, s. 256.]

#### 4.3 Laatujärjestelmä osana kiinteistöhoitoyritystä

Asiakkaan tyytyväisyys on tärkeä osatekijä työn onnistumisen kannalta. Hyvästä laadusta ei saada tunnustusta, mutta huonosta laadusta tunnetusti annetaan reilusti palautetta. Korkean asiakastyytyväisyyden ylläpitäminen vaatii työtä ja jatkuvaa sitoutumista työntekijöillä sekä kehitystyötä, jolla ennakoidaan tulevia ongelmia.

Laatujärjestelmän avulla voidaan varmistaa asiakkaiden tyytyväisyys tuotteeseen. Tuote sisältää sekä lopputuloksen että siihen liittyvän palvelun. Järjestelmän tärkeimpiä tavoitteita on jatkuva kehitystyö kiinteistöalan yrityksessä. Laatujärjestelmä vaatii sujuvaa tiedonkulkua yrityksen sisällä sekä yrityksen ulkopuolella. Työntekijät täytyy sulauttaa mukaan kehitystyöhön, jolloin heidän motivaationsa työhön paranee. [3, s. 256.]

Hyvässä laatujärjestelmässä tiedot ja taidot eivät vähene, vaikka osaavaa henkilöstöä vaihtaisi muihin tehtäviin. Asiakkailta tulevan palautteen käsittelyn tulee olla sujuvaa ja sen tärkeys tulee huomioida. Toimivan laatujärjestelmän tavoitteena on virheiden ja väärinkäsityksien minimointi. [3, s. 256.]

#### 4.4 Laadunvarmistus laatujärjestelmän osana

Kiinteistöhoitoyrityksien sisäinen laatujärjestelmä pyrkii jatkuvaan toimintojen kehittämiseen. Hyvä laatujärjestelmä toimii osana hyvän tuloksen saavuttamisessa. Pienellä panoksella saadaan tehtyä kuitenkin hyvä tulos.

Pitkällä tähtäimellä kiinteistöhoitoyritykset voivat ottaa laaduntarkistuskierrokset osaksi laatujärjestelmää ja näin ollen kehittää toimintoja, esim. huoltovälien lyhentäminen tai pidentäminen tai huoltomiesten organisointi. Hyvän tuloksen avulla kiinteistöhoitoyrityksen ja asiakkaan väliset suhteet pidentyvät ja molemmat ovat tyytyväisiä.

Asiakkaan kannalta tapahtuvassa tarkastuksessa otetaan huomioon asiakkaan kriteerien mukaiset asiat ja osa kiinteistöhoitoyrityksen tärkeänä pitämistä asioista voi jäädä tarkastuksen ulkopuolelle. Tämä tarkoittaa sitä, että kiinteistönhoidolla tulee olla oma laaduntarkastuskierros, jossa huomio kiinnittyy yrityksen näkökohtiin. Tällä tavoin saataisiin kaksi tehokasta tarkastusta, jossa molempien osapuolien tarpeet täyttyisivät.

Täytyy kuitenkin huomata, että laaduntarkastuskierros on vain yksi osa laadunvalvontaa, joka oikein sovellettuna kertoo paljon kiinteistön huollon tasosta.

## 5 KIINTEISTÖNHOIDON LAADUNVALVONTALOMAKKEISTON SISÄLTÖ

### 5.1 Kiinteistönhoidon lomakkeiston kehittäminen

Lomakkeiden sisältö kehitettiin työn tilaajan ohjeiden mukaisesti, ja siihen lisättiin mukaan ideoita omien kokemusten avulla. Yrityksellä oli kokemusta asioista, joita piti erityisesti painottaa. He myös tiesivät ongelmakohtia, joihin pitää kiinnittää huomiota. Näiden ideoiden pohjalta alkoi rungon suunnittelu lomakkeille. Lomakkeiden sisällön laatiminen tuli ajatella asiakkaan näkökulmasta, joten ensivaikutelma oli suurin vaikuttava asia.

Aloitin projektin miettimällä asian teknistä puolta. Pyrin ottamaan huomioon rakennus- ja kiinteistötekniikan. Tein valmiiksi kiinteistönhoidon ensimmäisen rungon, joka sisälsi paljon teknisiä tarkastuskohtia. Lista alkoi vaikuttaa huoltokirjan huolto-ohjelmalta sisällön perusteella.

Esiteltyäni työni tilaaja antoi lisäohjeita listan tekoon. Yrityksen mielestään se oli liian tekninen, eikä se vastannut yrityksen tavoitteita. Listan sisältöä tulisi ajatella asiakkaan näkökulmasta, joka tulee ensimmäistä kertaa katsomaan asuntoa kiinteistöstä. Tyypillinen asiakkaan kanssa tehtävä tarkastuskierros kiinteistössä sisältäisi asunnossa käynnin, yleisten tilojen kiertämisen ja ulkoalueiden kiertämisen. Ulkoalueita ei välttämättä kierretä erikseen, vaan asiakas selvittää itse pihan ja parkkipaikat.

Asiat toistuvat taulukon eri kohdissa monesti, ja niitä selvennetään eri tiloissa. Esimerkiksi ulko-ovien kunto portaikossa on eri asia kuin sisäovien kunto pesutiloissa. Kohdasta *5.4 Portaitko* alkaen käsitellään tilojen sisältämien tarkastuskohtien sisältö.

Kiinteistönhoidon tarkastuslomakkeet löytyvät liitteistä 1–4.

### 5.2 Kiinteistönhoidon laatutason tarkastus

Tarkastusaika määriteltiin reiluun puoleen tuntiin, jolloin se suoritetaan silmämääräisesti rakenteita rikkomatta. Tarkastuksessa ei keskitytä tekniseen toimintaan tai rakenteitten toimivuuteen, vaan kohtiin, joita asiakas huoneisto- ja yhteisten tilojen kierroksen yhteydessä

havaitsee. Lomakkeisto sisältää silti paljon teknisiä yksityiskohtia, joita tarkastuksessa tulee huomioida, koska niiden poisjättäminen olisi ollut liki mahdotonta. Kierroksen aikana havaitut mahdolliset vika- tai pikaista huoltoa vaativat kohdat otetaan käsittelyyn tarkastuksen jälkeen, elleivät ne liity suoranaisesti kiinteistönhoitajan huoltokohteisiin.

Tarkastus suoritetaan joka vuosi kesällä ja talvella. Tällä tavoin kiinteistönhoitotyön laatua pystytään tarkkailemaan kunnolla vuodenajasta riippumatta. Tarkastukseen osallistuvat isännöitsijä, kiinteistönhoitaja ja kiinteistönhoitajan esimies. Lomakkeen täyttäminen tehdään tietokoneen avulla Excel-taulukkoon.

Tarkastusta ei voi verrata kuntoarviossa tehtävään tarkastuskierrokseen. Turvallisuusnäkökohta on mukana joka kohdassa, koska asiakas kiinnittää huomiota mahdollisiin epäkohtiin. Näihin epäkohtiin tulisi tarkastuksen aikana puuttua ja ne pitäisi karsia mahdollisimman nopeasti pois kiinteistöistä. Turvallisuudessa esiintyvät epäkohdat voivat aiheuttaa yritykselle suuria lisämenoja sekä maineen huononemisen.

### 5.3 Kiinteistönhoidon tarkastuksessa käytettävä arvosteluasteikko

Arvosteluasteikkona käytetään 1–5 pistettä per arvosteltava kohta. Yhden pisteen saavia kohtia voidaan pitää huonoina ja hoitotyö on siltä kohdalta epäonnistunut. 1–3 pistettä saavia kohtia tulisi pystyä parantamaan riippuen hoitokohdasta, joko laatua parantamalla, uusimalla osia rakenteista tai kiinteistönhoitotyön määrän lisäämisellä. Kohdat, jotka saavat 4–5 pistettä, voidaan pitää onnistuneena.

Kolmella pisteellä parannettavaa vielä löytyy, vaikka työ on muuten tehty onnistuneesti. Motivaation lisääjänä tällaisissa tapauksissa pidetään huoltosopimuksen sisältöä, jossa voidaan määritellä huoltoyhtiölle bonus hyvin tehdystä työstä. Tämä ei kuitenkaan suoranaisesti tarkoita kiinteistönhoitajalle palkan nousua, vaan siitä huoltoyhtiö on itse vastuussa.

Arvosteluasteikolla voidaan verrata taloja keskenään, kuitenkin pitäen mielessä kiinteistöjen lähtökunnon. Vastarakennettu talo on mitä luultavimmin hyvässä teknisessä kunnossa, myös pinnoiltaan, kun taas 30 vuotta käytössä ollut talo voi olla pintamateriaalien kovan käytön seurauksena kuluneen oloinen. Myöskään tekniikka ei välttämättä vastaa uudenveroista



teknistä osaamista. Tämä pitää kompensoida tarkastusta tehtäessä, eivätkä vanhat pintarakenteet saa vaikuttaa arvostelun tulokseen, koska ne vääristäisivät lopputulosta.

Vertailua voidaan tehdä myös huoltoyhtiöiden välillä. Lasketaan huoltoyhtiöiden omat pisteet yhteen ja otetaan siitä keskiarvo. Keskiarvolla voidaan määrittää, mikä huoltoyhtiöistä on pärjännyt keskiarvoisesti kaikkein parhaiten. Toinen tapa tehdä vertailua on huoltomiesten välillä. Samanlaisten talojen huoltomiehiä on helppo verrata toisiinsa pisteytysmenetelmällä.

Kaikista lomakkeen tarkastuskohdista lasketaan lopuksi yhteispistemäärä, joka määrää kohteelle arvosteluluokan. Loppupistemäärät eivät ole samoja joka lomakkeessa, johtuen tarkastettavien kohteiden määrästä. Loppuarvostelu määräytyy seuraavien pistemäärien perusteella:

Kerrostalojen kesätaulukossa maksimipistemäärä on 675 p

Erinomainen	<b>508 – 675</b>
Tyydyttävä	<b>339 – 507</b>
Välttävä	<b>170 – 338</b>
Huono	<b>135 – 169</b>

Kerrostalojen talvitaulukossa maksimipistemäärä on 640 p

Erinomainen	<b>481 – 640</b>
Tyydyttävä	<b>321 – 480</b>
Välttävä	<b>161 – 320</b>
Huono	<b>128 – 160</b>

Luhti- ja rivitalojen kesätaulukossa maksimipistemäärä on 555 p

Erinomainen	<b>418 – 555</b>
Tyydyttävä	<b>279 – 417</b>
Välttävä	<b>140 – 278</b>
Huono	<b>112 – 139</b>

Luhti- ja rivitalojen talvitaulukossa maksimipistemäärä on 510 p

Erinomainen	<b>385 – 510</b>
Tyydyttävä	<b>257 – 384</b>
Välttävä	<b>129 – 256</b>
Huono	<b>102 – 128</b>

## 5.4 Portaikko

Portaikkoon kuuluu ala-aula, portaat, porrastasanteet ja tuulikaappi. Alla olevassa taulukossa on portaikossa olevat tarkastuskohdat.

Taulukko 1. Portaikon tarkistus

<b>Portaikko</b>	<b>Tuulikaappi</b>	<b>Ala-aula</b>	<b>Portaat</b>	<b>Porrastasanteet</b>
Ovien kunto				
Mattojen kunto				
Ikkunoiden kunto				
Lattia- ja seinäpintojen kunto				
Valaisimien ja kytkimien kunto				
Kattojen kunto				
Lämmityspattereiden kunto				

Tarkastuskohdat ovat samat kaikille huoneille portaikossa. Ovien kunnossa huomioidaan yleinen kunto. Ovien sulkeutumislaitteistot tarkastetaan kierroksen aikana. Ovien tulee sulkeutua kunnolla, ja ne on helppo aukaista. Oviaukon leveyttä tulisi pystyä muuttamaan avattavalla levikkeellä tavarankuljetusta varten ja ulkopuolella tulisi olla aukipitokoukku. Saranoiden säädöt ja toimivuus tarkistetaan ja lukkojen toiminta varmistetaan.

Talvella sulkeutumista tulee tarkkailla, koska lunta voi tuiskuttaa oven ja kynnyksen väliin, jolloin ovi jää helposti auki eikä mene lukkoon. Portaikossa ei saa olla turvallisuutta tai kulkua haittaavia esineitä varastoituna, esim. polkupyöriä tai lastenrattaita.

Mattojen kunto tarkoittaa ulko-oven edessä olevien kuramattojen yleistä kuntoa. Matot eivät saa olla repaleisia eivätkä reikäisiä. Mattojen tulee olla hyvin kiinni alustassaan, etteivät ne aiheuta kompastumisriskiä.

Ikkunat tarkastetaan portaikon sisäpuolelta. Tarkastuksessa kiinnitetään huomiota lasihin, tiiviyteen ja pintakäsittelyyn. Lasien tulee olla ehjiä ja maalipinnan tulisi olla ehjän näköinen. Lasien puhtauteen kiinnitetään huomiota erillisessä siivoustyön tarkastuksessa, mutta selvät epäkohdat huomioidaan myös kiinteistönhoidon tarkastuksen aikana.

Lattia- ja seinäpintoja tarkastaessa huomioidaan lattian materiaalien kuntoa sekä listojen kiinnitystä ja niiden pintakäsittelyä. Seinissä huomioidaan maalin tai tapetin kuntoa. Maali- ja tapettipintojen tulisi olla ehjiä. Lattiapinnan kuntoon vaikuttaa eniten siivouksen taso sekä se, onko vahaus suoritettu oikein ja tietyin väliajoin.

Valaisimia ja kytkimiä tarkastettaessa kiinnitetään huomiota eniten turvallisuuteen. Kytkinten kansiosien tulee olla ehjiä, eikä niistä saa näkyä metalliosia, joista voisi saada sähköiskun. Valaisimien kupujen tai vastaavien tulee olla kunnossa ja polttimoiden tulee olla ehjiä. Pimeät porrastilat eivät paranna turvallisuutta.

Akustiikkalevyjen ja muiden vastaavien sisäkattolevyjen kunto tarkistetaan sisäkatoissa. Siinä huomioidaan painaumat, kolhut ja irronneet palaset. Maalipinnalla olevissa katoissa keskitytään pinnan siisteyteen ja maalin kuntoon. Lämmityspatterit tarkastetaan sillä tarkkuudella, ettei niissä ole vuotoja ja että ne ovat siistissä kunnossa ja hyvin kiinni seinässä.

Alla olevassa taulukossa on lisäkohtia, jotka tulee ottaa huomioon porrashuonetta tarkistettaessa.

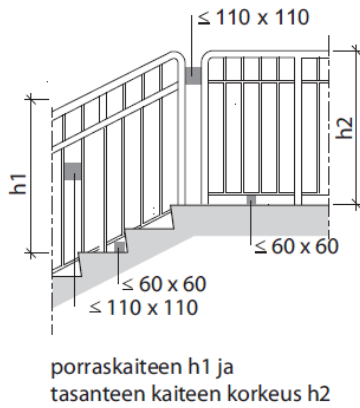
Taulukko 2. Portaikossa lisäksi tarkistettavia kohtia

#### Lisäksi

Porrasaskelmien kunto	
Kaiteiden kunto	
Kaiteiden kuluvien osien kunto	
Ilmoitustaulujen kunto	

Porrasaskelmissa tärkeimmät asiat ovat, ettei portaissa esiinny silmämääräisesti havaittavia vaurioita ja portaiden osien tulee olla hyvin kiinni alustassaan. Kaiteissa tärkein tekijä on turvallisuus, koskien pystyjohteiden aukon välistä mitta.

Kuvassa 3 on pystyrakenteiden välisiä mittoja. Kaiteen suojaavan osan pystyrakenteiden välistä saa mahtua särmältään enintään 110 mm:n mittainen kuutio. [7.]



Kuva 3. Kaiteen suojaavan osan välisiä mittoja. [7.]

Tarkastuksen aikana välimittaa ei mitata erikseen, vaan se arvioidaan silmämääräisesti. Taipumat tai puuttuvat johteet kirjataan, ja niiden korjaamisesta sovitaan erikseen huoltoyhtiön kanssa. Kaiteiden muovilistojen kuntoa tulee tarkkailla tarkastuksien aikana. Listat eivät saa olla irti kaiteesta, eivätkä ne saisi olla liukuneet alaspäin.

Ilmoitustaulujen tulee olla hyvin esillä. Niistä asiakas voi hakea tarvitsemansa tiedot isännöitsijästä, huoltoyhtiöstä ja saunavuoroista. Ilmoitustaulun tulisi sijaita lähellä pääuloskäyntiä, josta sen havaitsee mahdollisimman moni asukas. Ilmoitustaulujen kuuluu olla siistejä ja hyvin kiinni seinässä. Kiinteistön isännöitsijä vastaa ilmoitustaulun sisällöstä.

## 5.5 Pesutilat

Pesutilat ovat yleisistä tiloista aktiivisimmin käytössä ja niihin sisältyy paljon mahdollisia ongelmakohtia mm. kosteusvauriot. Alla olevassa taulukossa on pesutilojen tarkastuskohdat.

Taulukko 3. Pesutilojen tarkistus

<b>Pesutilat</b>	Pukuhuone	Löylyhuone	Pesuhuone	Wc
Ovien kunto				
Lattia- ja seinäpintojen kunto				
Valaisimien ja kytkimien kunto				
Kalusteiden kunto				
Ikkunoiden kunto				
Lattiakaivojen kunto				
IV-venttiilien puhtaus				

Pesutilojen ajanvarauksen tulee olla sujuvaa ja helppo hankkia. Ajanvaraukseen tulee olla selvät ohjeet ilmoitustaululla ulko-oven vieressä, samoin hintatietojen tulisi olla esillä ilmoitustaululla.

Pesutilojen väliovien tulee sulkeutua kunnolla ja niiden tulee olla pintakäsittelyltään moitteettomassa kunnossa. Pukuhuoneiden ja wc:n ovien lukitusten tulee toimia hyvin. Lukitusten tulee olla sellaisia, että ne saadaan tarvittaessa ulkopuolelta auki.

Pukuhuoneessa lattioiden tulee olla helposti kuivatettavissa ja puhdistettavissa. Seinäpintojen tulee olla hyvässä kunnossa. Löylyhuoneen pintarakenteiden tulisi olla hyvässä kunnossa, myös puupaneelien osalta. Paneelien alaosat kärsivät monesti kosteudesta, ja ne alkavat lahota, mikä tuottaa tilaan epämiellyttäviä hajuja. Pesuhuoneessa lattianpintarakenteena voi olla muovimatto, joka toimii samalla vedeneristeenä, tai laatoitettu lattia, jossa on erikseen tehty vedeneristyskerros.

Muovimatossa ei saa olla reikiä ja reunojen tulee olla nostettuina seinille. Laatoitetussa lattiasa laattojen tulee olla ehjiä ja saumojen hyväkuntoisia. Nurkissa käytettävien elastisten saumojen kunto tulee olla hyvä. Wc:ssä pintarakenteiden tulee olla ehjiä.

Valaisimien tulee olla ehjiä, eivätkä lamput saa olla palaneita. Löylyhuoneessa valaisin tulee olla sijoitettuna turvallisesti. Löyly- ja pesuhuoneessa tulee käyttää roiskevedenkestäviä valaisimia. Kytkinten kuorien tulee olla ehjiä ja niiden toimintakunto tulee testata. Pesuhuoneessa sijaitsevien kytkinten tulee olla roiskeveden kestäviä.

Kalusteisiin kuuluvat lauteet, penkit, pöydät ja kaikki muut peseytymistilojen kalusteet. Kalusteiden yleistä kuntoa tulee tarkkailla tarkastuksissa. Ikkunat tulee olla kiinni ja niiden toimintakunto tarkastetaan.

Lattiakaivojen ritilöiden tulee olla ehjiä ja kaivon tulee olla vetävä. Kaivosta ei saa nousta epämiellyttävää hajua. IV-kanavien venttiilit tulee puhdistaa pesutiloista lakisääteisen nuohoksen yhteydessä, kuten myös muistakin tiloista.

Taulukossa 4 otetaan huomioon pesutilojen muut tarkastuskohteet.

Taulukko 4. Pesutilojen lisäksi tarkistettavat kohdat.

**Lisäksi**

Lauteiden kunto	
Saniteettikalusteiden kunto	
Saunavarusteiden kunto	
Hanojen kunto	

Lauteissa pitää kiinnittää huomiota niiden kiinnityksiin ja mahdollisiin kosteuden aiheuttamiin vaurioihin. Wc-pönttöjen ja lavuaarien tulee olla ehjiä. Yleisiin saunavarusteisiin kuuluu kiulu, kauha, lämpömittari, saippuatelineet ja peilit. Niiden kunto tulee tarkastaa silmämääräisesti.

Hanat tarkistetaan, etteivät ne tiputa vettä. Hanoja käytetään tarkastuksen aikana, jotta voidaan todeta niiden toimintakunto sekä veden normaali virtaus.

**5.6 Pyykinpesutilat**

Pyykinpesutiloihin huomioitiin pesutupa, kuivaushuone ja mankelihuone. Pesutuvassa voi kiinteistöstä riippuen olla myös matonpesu mahdollisuus. Seuraavassa taulukossa on listattu pyykinpesutiloissa tarkastettavat kohdat.

Taulukko 5. Pyykinpesutilojen tarkistus

<b>Pyykinpesutilat</b>	<b>Pesutupa</b>	<b>Kuivaushuo.</b>	<b>Mankelihuo.</b>
Ovien kunto			
Ikkunoiden kunto			
Koneiden ja laitteiden kunto			
Lattia- ja seinäpintojen kunto			
Valaisimien ja kytkimien kunto			
Kattojen kunto			
Kalusteiden kunto			
IV-venttiilin puhdistus			
Lattiakaivojen kunto			

Pyykinpesukoneiden, mankeleiden ja kuivausrumpujen kuuluu olla kunnossa. Koneissa tulee olla niihin tarkoitettut turvalaitteistot ja -kytkimet. Laitteiden lähetyvillä tulisi olla käyttöohjeet, joiden avulla kaikki asukkaat voivat käyttää koneita oikein ja turvallisesti. Lisäksi koneita varten tulee olla varauslistat pesuvuorojen organisoimiseksi. Laitteiden kuuluu olla myös sellaisia, etteivät lapset saa niistä sähköiskuja. Koneiden tulisi olla tärinänvaimentimien päällä.

Lattiapinnat pyykinpesutiloissa ovat monesti laatoitettuja tai massapäällysteisiä, varsinkin jos pesutupaa on mahdollista käyttää matonpesupaikkana. Tiloissa voi olla myös joissain tapauksissa muovimatto. Muovimaton kunnon seuraaminen on tärkeämpää, koska sen vaurioituminen on todennäköisempää verrattuna laatoitettuun pintaan. Muovimatto toimii vedeneristeenä oikein tehtynä.

Seinänpintarakenteet vaihtelevat kiinteistöittäin. Tällöin tarkastuksessa kiinnitetään huomiota ainoastaan yleiseen siisteyteen ja kuntoon. Valaistuksen tulee olla kunnossa ja kytkinten tulee olla ehjiä kaikissa tiloissa. Pistorasioissa tulisi olla jousella toimivat kannet, jotka estävät roiskeveden pääsyn sähköisiin osiin.

Pesutilojen katto tulisi olla verhottu ääntä vaimentavalla materiaalilla, esimerkiksi tarkoitukseen valmistetuilla mineraalivillalevyillä. [8.]

## 5.7 Muut tilat

Muihin tiloihin kuuluvat lämmin pyörävarasto, varastotilat sekä yhteisten tilojen väliset käytävät. Ulkopuolisia varastoja ei oteta huomioon. Alla olevassa taulukossa on listattu tarkastettavat kohdat.

Taulukko 6. Muiden tilojen tarkistus

<b>Muut tilat</b>	Pyörävarasto	Varastotilat	Välikäytävät
Ovien ja lukkojen kunto			
Ikkunoiden kunto			
Lattia- ja seinäpintojen kunto			
Valaisimien ja kytkimien kunto			
Yleinen siisteys			

Pyörävaraston sekä varastotilojen ovien tulee olla lukittuina kaikkina aikoina varkauksien ehkäisemiseksi. Ovien tulee avautua ja sulkeutua helposti. Lukkojen tulee toimia moitteettomasti. Välikäytävillä tarkoitetaan yleisissä tiloissa olevia tiloihin johtavia käytäviä.

Ikkunoiden tulee olla ehjiä ja niiden tulee olla kiinni. Varastotilojen sijaitessa kellaritilassa, korkealla olevien ikkunoiden lasien tulisi olla turvalasia.

Pyörävarastossa ja yleisissä varastotiloissa liikennettä on portaikon tiloja vähemmän, joten lattia- ja seinäpinnat eivät joudu suuren rasituksen alaiseksi. Lattia- ja seinäpintojen tulisi olla siistejä ja ehjiä. Näille ei kuitenkaan aseta yhtä suurta arvoa verrattuna portaikon pintoihin tai pesutiloihin.



## 5.8 Ulkoalueet kesällä

Ulkoalueet ovat kesäisin iso osa kiinteistön visuaalista ilmettä. Lisäksi niiden tulisi olla turvallisia varsinkin lapsiperheitä varten. Alla olevassa taulukossa on esitetty ulkoalueiden tarkastuskohdat.

Taulukko 7. Tarkastuskohdat kesällä

### Ulkoalueet

Nurmikoiden leikkaus	
Leikkausjätteen keräys	
Lehtien poisto	
Risujen ja roskien keräys	
Puiden, pensaiden ja istutusten hoito	
Pensaiden leikkaus	
Huonokuntoisten puitten kaato	
Aidat	
Talovarusteet:	
Lipputanko	
Roskakorit	
Tumppiastiat	
Opasteiden kunto	
Leikkikenttävarusteet	
Jätehuoltovarusteet	
Päällysrakenteiden kunto	
Jalkakäytävät	
Hiekoitushiekan poisto	
Asfalttipinnan harjaus/pesu	
Piha-alueet:	
Parkkipaikka	
Ulko-ovien edustat	
Sadevesipihakaivot	
Räystäät, kunto	
Rännien kunto	

Piha-alueet kierretään läpi huolellisesti, koska ne ovat iso osa kiinteistön näyttävyttä. Nurmikoiden leikkauksen ajankohta on voitu sopia sopimuksia tehtäessä ja se tulee ottaa huomioon tarkastuksessa. Leikkausjäte tulisi poistaa nurmikoilta sekä jalkakäytäviltä heti

leikkauksen jälkeen. Tarkastusajankohdasta riippuu, miten paljon maassa on lehtiä. Jos tarkastus suoritetaan alkukevästä lumien sulettua, edellisvuoden lehtiä on voinut jäädä keräämättä, esim. aikaisten lumisateiden vuoksi. Jos taas tarkastus suoritetaan syksyllä, lehtiä voi olla maassa runsaasti, koska odotetaan että puut tiputtavat suurimman osan lehdistä ennen niiden keräämistä. Tarkastuksessa siis otetaan huomioon ajankohta ja lehtien määrä.

KiinteistöRYL 2009 jaottelee jätelajit:

- kasvijätteisiin
- kulttuuriroskiin
- eritteisiin
- muihin alueelle kuulumattomiin esineisiin. [4.]

Kasvijätteisiin kuuluvat ruohosilppu, lehdet, oksat, risut ja muut kasviperäiset jätteet.

Myrskyjen jälkeen piha-alueilta voi löytyä suuria oksia, jotka voivat aiheuttaa turvallisuusriskin lapsille. Kiinteistönhoitosopimuksessa voi olla määritelty, kuinka monesti piha-alueet käydään tarkastamassa viikoittain. Viikonlopun jäljiltä kulttuuriroskia löytyy piha-alueilta arkipäiviä runsaammin, joten niiden kerääminen tulisi ajoittaa maanantaiaamulle. Isännöitsijä voi valvoa tätä ilman erillisiä tarkastuksia.

Alkukevästä istutuksia ja pensaita tarkastettaessa kiinnitetään huomiota talven aikana syntyneisiin mahdollisiin vauriokohtiin. Vahinkoa on voinut syntyä lumen kasauspaikan väärästä valinnasta johtuen tai auraustöistä. Lisäksi tarkastetaan pensaiden leikkaukset. Jos piha-alueella on vanhoja ja kuivuneita puita, tulisi niiden kaatamisesta päättää. Ensin tulee arvioida niiden kunto ja mahdolliset riskitekijät, joita voi syntyä vuosien saatossa.

Aluevarusteet tarkastetaan yleiskunnon ja turvallisuuden osalta. Aitarakenteiden tulee olla tukevasti maassa kiinni ja niiden pintakäsittelyn tulisi olla kunnossa. Talovarusteisiin kuuluvat lipputanko, pölytys- ja kuivaustelineet, tumppiastiat ja postilaatikot. Lipputangon osalta keskitytään pintakäsittelyyn ja ruoste- ja lahoamisvaurioiden tarkasteluun. Kuivaus- ja pölytystelineissä kiinnitetään huomiota ruostevaurioihin ja tukevaan kiinnitykseen. Taulukossa 7 eriteltyjen talovarusteiden kohdat arvostellaan erikseen ja kaikkien talovarusteiden keskiarvo arvostellaan omana kohtana.

Opasteet käydään läpi yleiskunnan osalta sekä niiden sisällön mukaan. Opasteiden sisällön tulee olla oikeita. Kesällä kiinnitetään huomiota, etteivät opasteet jää piiloon tai varjoon puiden taakse. Leikkikenttävarusteet tarkastetaan silmämääräisesti kiinnittäen huomiota yleiseen kuntotasoon.

Kiinteistön alueella voi olla useita eri käyttöön tarkoitettuja ulkorakennuksia. Tarkastuksessa otetaan huomioon ainoastaan jätehuollon tilat. Jätehuoltovarusteiden tulee olla siistissä kunnossa ja niiden ulkopintojen tulee olla puhtaita, eivätkä ne saa tahria käyttäjää. Jäteastioissa tulee olla selvät merkinnät, mihin käyttöön astia on tarkoitettu. Myös jätekatoksen seinällä tulee olla näkyvillä lajitteluohjeet. Tilassa, jossa keräysastiat ovat, tulee olla riittävä kulkuväylä astioiden tyhjentämistä varten. [4.]

Päällysrakenteiden kunto tarkastetaan silmämääräisesti. Tarkastuksessa kiinnitetään huomiota painumiin, halkeamiin, vedenpoistoon ja merkintämaalauksiin, sekä mahdollisiin vaurioihin, joita on voinut syntyä talven aikana. Jalkakäytävät tarkastetaan päällysrakenteiden kuntoa silmällä pitäen. Hiekkoitusshiekka tulee olla poistettuna alkukeväästä, jonka jälkeen asfalttipäällysteisille alueille voidaan suorittaa pesu ja harjaus.

Parkkipaikalta tarkastetaan paikoitusmerkinnät, joiden tulee olla selkeitä. Sorapäällysteisillä alueilla tätä ei kuitenkaan oteta huomioon. Töyssyt ja mahdolliset kuopat otetaan huomioon tarkastusta tehtäessä. Ulko-ovien edustojen tulee olla valaistuja ja rappumerkintöjen selkeästi esillä. Taloissa tulisi olla myös valaistut talonumerot, jotka helpottavat varsinkin hätätilanteessa talon löytämistä. Piha-alueella tulisi olla myös selvästi merkityt pelastusreitit, joille pysäköinti on kielletty.

Sadevesipihakaivojen kannet tarkistetaan kunnan ja veden vapaan virtaamisen kannalta. Kannet voivat olla tukossa lehdistä ja roskista. Viheralueilla ja ei-liikennöitävillä alueilla vaaditaan kansirakennelman kuormituskestävyys 50 kN (5 tn), tontilla yleensä 250 kN (25 tn) ja yleisillä liikenneväylillä tai muilla raskaan liikenteen reiteillä 400 kN (40 tn). Kuitenkin pienten (< 500 mm) kansien kuormituskestävyysvaatimus on vähintään 250 kN (25 tn). [9.]

Räystäiden ja rännien osalta kiinnitetään huomiota pintojen kuntoon ja kiinnityksiin. Korkeissa taloissa näiden tarkastaminen maasta on liki mahdotonta eikä tarkastuksen aikana välttämättä käydä katolla.

## 5.9 Ulkoalueet talvella

Talvisin korostuu lumitöiden osuus kiinteistönhoidosta. Alla olevassa taulukossa on esitetty talvella tarkastettavat asiat piha-alueista.

Taulukko 8. Ulkoalueet talvella

### Ulkoalueet

Lumenpoisto jalkakäytäviltä	
Lumenpoisto paikoitusalueilta	
Lumenpoisto tuuletusparvekkeilta	
Roskien keräys	
Jalkakäytävien hiekoitus	
Opasteiden kunto	
Jätehuoltovaroiteiden kunto	
Ovien edustojen puhtaus, lumityöt ja hiekoitus	
Konetyöt	
Käsin tehtävä puhdistus	
Rappurallien puhdistus lumesta ja jäästä	
Lämmitystolppien kunto	
Aluevalaistuksen toimintakunto	
Talovaroitteet:	
Lipputanko	
Roskakorit	
Tumppiastiat	

Lumenpoisto hoidetaan kiinteistön alueelta kiinteistönhoitosopimuksessa määrättyllä tavalla. Jalkakäytävillä ja paikoitusalueilla on voitu sopimuksessa määrätä aika, jolloin alueiden tulee olla puhtaita lumesta. Tarkastuksessa otetaan huomioon lumen määrä ja edellinen puhdistuskerta. Paikoitusalueilla voi olla puhdistamattomia alueita johtuen ajankohdasta, jolloin lumenpoisto on suoritettu.

Tuuletusparvekkeilta lumi poistetaan normaalisti turvallisuutta ylläpitäen, monien käyttäessä parvekettä vaatteiden ja peittojen tuulettamiseen. Taulukossa ei erikseen mainita räystäältä tippuvaa lunta, vaan se hoidetaan tilannekohtaisesti. Kuitenkin jos tarkastuksen aikana

nähdään tarve pudottaa lumi pois räystäältä, siitä tehdään kommentti tarkastustaulukkoon ja asiaan tulee palata mahdollisimman pian turvallisuuden kannalta.

Roskien keräys on selitetty kohdassa *5.8 Ulkoalueet kesällä*.

Jalkakäytävien hiekoituksen tarkoituksena on pitää kulkuväylät turvallisena. Liukkauden torjunta hoidetaan urakoitsijan hankkimalla ja tilaajan hyväksymällä materiaalilla. Levitysjäljen tulee olla tasainen koko alueella. [4.]

Opasteet pidetään talvella puhtaana lumesta. Valaistuissa opasteissa valojen tulee olla toimintakunnossa ja merkintöjen selkeästi näkyvissä. Riippuen jätekatoksen tyypistä, tarkastuksessa huomioidaan lumen keräytyminen jätetilan sisätiloihin. Tämä voi haitata jätehuoltoyrityksen työtä, kuten myös asukkaiden jätteiden viettä. Muuten tarkastuksessa huomioidaan samat asiat kuten kohdassa *5.8 Ulkoalueet kesällä*.

Oulun Sivakan johtavan teknisen isännöitsijän mielestä ulko-ovien edustojen tulee olla aina hyvässä kunnossa ja edustavana. Talvella huomioidaan edustojen lumityöt ja siitä arvioidaan erikseen konetyön osuus ja käsin tehtävä työ. Edustoihin lukeutuvat luiskat, portaat ja tasanteet, sekä pihan muodosta riippuen osa jalkakäytävistä. Samassa yhteydessä tarkastetaan rappurallien kunto.

Autolämmitystolppien toimintakunto tulisi tarkastaa syksyllä, ennen varsinaista lämmityskautta. Samalla tulisi tarkastaa tolpan jalustan tukevuus. Kaikissa lämmitystolpissa tulee olla lukittava kansi, jolloin sen käyttö estetään tuntemattomilta ihmisiltä. Autopaikan ollessa tyhjänä tolpastä ei saa roikkua lämmityskaapelia. Tämä voi aiheuttaa sähköiskun vaaran kaapelin lähellä oleville rakenteille tai ihmisille. Edellä mainittuihin asioihin kiinnitetään huomiota tarkastuksessa. Syksyllä tulisi tarkastaa myös aluevalaistuksen toimintakunto. Talovarusteet tarkastetaan samalla tavalla kuin kohdassa *5.8 Ulkoalueet kesällä*.

## 6 SIIVOUSTYÖN ARVIOINTILOMAKKEISTON SISÄLTÖ

Lomakkeiston sisältö laadittiin asukkaan näkökulmasta. Lomakkeistossa pyrittiin huomioimaan oleellimmat kosketuspinnat sekä näkyvimmat pintarakenteet. Arvioinnin yhteydessä siivoustyön laadusta saadaan hahmotettua sen hetkinen laatutaso ja useiden tarkastuskertojen jälkeen tuloksia voidaan alkaa verrata menneisiin vuosiin.

Siivouksen ajankohdasta riippuen, tilojen puhtaustaso voi heitellä rajusti. Arviointilomakkeeseen merkitään päivämäärä, jolloin siivous on suoritettu edellisen kerran.

Siivoustyön arviointilomakkeet löytyvät liitteistä 5–6.

### 6.1 Siivoustyön laatutason tarkastus

Isännöitsijä sopii tarkastusajankohdan siivousyrityksen työnjohdon kanssa. Tarkastukselle varataan aikaa puoli tuntia, jonka tulisi riittää tarkastuksen suorittamiseen. Tarkastus suoritetaan siivoojan, isännöitsijän ja siivoojan esimiehen yhteistyössä kesäisin ja talvisin. Lomakkeen täyttäminen tehdään tietokoneen avulla Excel-taulukoon. Tarkastuksessa ei kiinnitetä huomiota rakennusosien kuntoon, ellei kyseessä ole räikeä turvallisuutta vaarantava kohde. Muuten huomio keskittyy ainoastaan puhtauteen.

Tarkastuskohdat ovat pääosien silmämääräisiä, ja tarkastuksessa ei käytetä mitään apuvälineitä. Ainoastaan pyykinpesutiloissa joudutaan avaamaan koneita, jotta saadaan näkyviin koneen sisällä olevat suodattimet. Kohteiden ei tule olla erikoistilojen puhtautta vastaavassa kunnossa, vaan riittävän puhtaita asumismukavuuden säilyttämiseksi, pintojen elinkaaren ylläpitämiseksi ja hyvän ensivaikutelman saamiseksi.

Lomakkeeseen merkitään arvosteltavien kohteiden saama pistemäärä kohta kohdalta. Näistä koostuu loppupistemäärä, joka määrää arvosanan siivoustyön laadulle. Vuosien kuluessa arvosanoja voidaan vertailla toisiinsa ja ottaa huomioon eri yritysten saamat arvostelut.

## 6.2 Siivoustyön tarkastuksessa käytettävä arvostelutaulukko

Siivoustyön tarkastuslomakkeessa käytetään myös 5-pistemenetelmää. 1–3 pistettä saavilla kohdilla likaa on runsaasti ja se sijaitsee kosketuspinoilla. 4–5 pistettä saavat kohteet ovat lähes puhtaita tai puhtaita. Kohteen saadessa 5 pistettä voidaan todeta siivoustyön onnistuneen ja toivotaan kohteen pysyvän samassa pistemäärässä seuraavalla tarkastuskerralla.

Kaikista lomakkeen tarkastuskohdista lasketaan lopuksi yhteispistemäärä, joka määrää kohteelle arvosteluluokan. Loppupistemäärät eivät ole samoja joka lomakkeessa, johtuen tarkastettavien kohteiden määrästä. Loppuarvostelu määräytyy allaolevien pistemäärien mukaan.

Kerrostalojen siivouslomakkeessa maksimipistemäärä on **445 p**

Erinomainen	<b>335 – 445</b>
Tyydyttävä	<b>223 – 334</b>
Välttävä	<b>112 – 222</b>
Huono	<b>89 – 111</b>

Luhti- ja rivitalojen siivouslomakkeessa maksimipistemäärä on **310 p**

Erinomainen	<b>233 – 310</b>
Tyydyttävä	<b>156 – 232</b>
Välttävä	<b>79 – 155</b>
Huono	<b>62 – 78</b>

## 6.3 Porrashuoneet

Porrashuoneiden seinäpintojen tulisi olla helposti puhdistettavia. Seinäpintojen maalityyppi tulee olla selvillä ja mikä on sen pesunkestävyys. Entisöidyissä porrashuoneissa, joissa on koristemaalatut seinien yläosat, on saatettu käyttää sellaista tuotetta, joka ei kestä pesukäsittelyä lainkaan. [10.]

Taulukossa 9 on esitetty päätilojen tarkastuskohdat kerrostalokohteissa.

Taulukko 9. Päätilojen tarkistuskohdat, ainoastaan kerrostaloissa.

<b>Päätilat</b>	<b>Tuulikaappi</b>	<b>Ala-aula</b>	<b>Portaat</b>	<b>Tasanteet</b>
Ovien puhtaus				
Lattia- ja seinäpintojen puhtaus				
Ikkunoiden puhtaus				
Mattojen puhtaus				
Valaisimien ja kytkimien puhtaus				

Kosketuspintojen puhtaus on oleellisin asia puhtauden kannalta. Lika pääsee kosketuspintojen välityksellä leviämään ihmisistä toisiin. Ovissa lasi- ja metallipintoihin keräytyy paljon likaa, ja se myös näkyy niistä selvästi. Ovissa kosketuspintoja ovat kahvat ja rivat, joiden tulee olla puhtaat. Päätiloissa ovia ovat ulko-ovet, tuuletusparvekkeiden ovet sekä väliovet yleisiin tiloihin. Lattiapintojen kohdalla tarkastuksessa tulee keskustella vahauksen mahdollisesta tarpeesta ja sen hetkisestä kunnosta. KiinteistöRYL:ssä määritellään porrashuoneiden puhtaustasoksi 2–3. Tällöin likaa voi olla runsaasti ja lattioissa voi olla kulkujälkiä ja kulkuväyliä. Lika voi olla irtolikaa, kiinnittynyttä likaa tai pinttynyttä likaa. Siivouksen jälkeen pinnoilla saa olla kiinnittynyttä ja pinttynyttä likaa ja lattioissa voi olla kulkujälkiä ja -väyliä. [4.]

Seinäpintoihin tulee ajansaatossa paljon jälkiä, jotka eivät lähde normaaleilla puhdistusaineilla irti. Tarkastuksessa pitää huomioida nämä ja sopia niiden puhdistamisesta. Puhdistus tulisi ajoittaa seuraavaan (peruspesu, jaksoittainen siivous), jolloin suoritetaan kattavampi siivoustyö.

Ikkunoiden puhtaustaso voi olla alhainen, koska niiden pesu suoritetaan peruspesun aikana.

Tarkastuksessa huomioidaan ainoastaan yleisten tilojen ikkunat, koska huoneistojen ikkunoiden puhdistaminen kuuluu asukkaalle. Jos tarkastuksessa huomataan ikkunoiden olevan liian likaisia ja peruspesu suoritetaan usean kuukauden kuluttua, voidaan peruspesua aikaistaa ja näin ollen pitää puhtaustasoa normaalilla tasolla. Ikkunoista huomioidaan sisä- ja ulkopuolen lasi. Taulukossa 10 on esitetty päätilojen lisäksi tarkastettavat kohdat.



Taulukko 10. Päätilojen lisäksi tarkistettavat kohdat, ainoastaan kerrostaloissa.

#### Lisäksi

Porraskaskelmien puhtaus	
Kaiteiden puhtaus	
Parvekeovien puhtaus	
Lämmityspattereiden puhtaus	

Porraskaskelmat huomioidaan omana tarkastuskohtana niiden hankalamman siivottavuuden vuoksi ja lisäksi niihin kiinnitettävän huomion takia. Porraskaskelmien kulmiin voi kerääntyä paljon likaa, ellei niitä poisteta joka viikko huolellisesti. Tähän kiinnitetään tarkastuksessa erityisesti huomiota.

Porraskaiteet ja käsijohteet tulisi kosteapyyhkiä viikoittain. Kaiteet ovat kosketuspintoja, joita pitkin likaa siirtyy henkilöistä toisiin. Tarkastuksessa kaiteet käydään läpi silmämääräisesti ja tapauskohtaisesti myös käsin tunnustelemalla. Parvekeovissa keskitytään samoihin asioihin kuin muissakin ovissa, ks. kohta 6.3.

Lämmityspattereiden välit ja alustat puhdistetaan kerran kuukaudessa, ellei asiasta ole muuten sovittu [10]. Tarkastuksen aikana muutamasta lämpöpatterista tarkistetaan, löytyykö niistä pölyä, hämähäkinseittiä tai roskia.

Alla olevassa taulukossa on esitetty hissien tarkastuskohdat.

Taulukko 11. Hissin tarkastus.

#### Hissi

Ovien puhtaus	
Lattia- ja seinäpintojen puhtaus	
Näppäimien puhtaus	

Kaikissa kerrostaloissa ei välttämättä ole hissiä, jolloin tarkistuskohta jätetään tyhjäksi.

Ovet tarkistetaan samalla tavalla kuin kohdassa 6.3. Taloissa voi olla myös vanhempia hissejä, joissa on veräjäovent. Tällöin tarkastetaan, onko veräjät pyyhitty ja esiintyykö niissä likaa. Hissin sisällä tarkastetaan seinien, peilien ja nappien puhtaus. Seinäpinnoilla voi esiintyä likatahroja, joiden poistosta tulee sopia tarkastuksen aikana. Samalla on syytä

tarkistaa, löytyykö hissistä hissiyhtiön viknumero ja huoltoyhtiön päivystysnumero, joihin voi soittaa hississä esiintyvän vian vuoksi.

#### 6.4 Pesutilat

Pesutilojen hygieenisuus vaikuttaa paljon tilan käyttömukavuuteen. Tämän vuoksi tila pyritään tarkastamaan ja siivoamaan joka käyttökerran jälkeen. Taulukossa 12 on esitetty pesutiloissa tarkastettavat kohdat.

Taulukko 12. Pesutiloissa tarkistettavat kohdat.

<b>Pesutilat</b>	<b>Pukuhuone</b>	<b>Löylyhuone</b>	<b>Pesuhuone</b>	<b>Wc</b>
Ovien puhtaus				
Lattia- ja seinäpintojen puhtaus				
Ikkunoiden puhtaus				
Valaisimien ja kytkimien puhtaus				
Kalusteiden puhtaus				
Lattiakaivojen puhtaus				

Saunaosaston siisteyden tarkistuksen hoitaa kiinteistöhoitaja joka saunapäivän jälkeen, ja siellä suoritetaan tarvittavat toimenpiteet. Siivouskerrat riippuvat saunan käyttöasteesta, joka normaalisti on kerran tai kahdesti viikossa. [10.]

Kaikista tiloista tarkistetaan roskakorit, mattojen ja lattiaritilöiden puhtaus ja yleisesti lattioiden puhtaus. Lisäksi on hyvä tarkkailla wc- ja käsipyyhepaperin saatavuutta. Pesuhuoneessa katsotaan, esiintyykö laatoissa runsaasti kalkkijäämiä, jotka ovat merkki siitä, ettei kaakeleita ole pesty kalkinpoistoaineella. [10.]

Kalusteista tarkastetaan, löytyykö niistä pölyä tai tahroja. Kalusteisiin kuuluvat mm. penkit, pöydät, telineet. Lattiakaivoista otetaan ensin irti kaivon kansi ja tarkastetaan sen puhtaus, jonka jälkeen itse kaivo tarkastetaan. Kaivon kanteen jää yleensä hiuksia kiinni, jotka voivat aiheuttaa hajuhaittoja. Taulukossa 13 on listattu pesutilojen lisäksi tarkastettavat kohdat.

Taulukko 13. Pesutilojen lisäksi tarkistettavat kohdat.

**Lisäksi**

Lauteiden puhtaus	
Saniteettikalusteiden puhtaus	

Lauteiden tulisi olla irrotettavia, jolloin niiden puhdistaminen alapuolelta on myös mahdollista. Tarkastuksessa lauteet käännetään ympäri ja tarkastetaan, onko lauteet irroitettu siivouksen aikana vai onko ne pesty paikallaan, jolloin likaa on mahdollisesti kertynyt lauteiden alapuolisiin osiin.

Saniteettikalusteista wc-istuimet ja altaat tarkastetaan tahrojen osalta. Altaassa tulee huomioida myös sihti, johon on voinut tarttua hiuksia tai muuta vastaavaa, joka voi aiheuttaa hajuhaittoja.

## 6.5 Pyykinpesutilat

Pyykinpesutiloissa otetaan huomioon koneiden suodattimien puhtaus. Alla olevassa taulukossa on esitetty pyykinpesutiloissa tarkistettavat kohdat.

Taulukko 14. Pyykinpesutiloissa tarkistettavat kohdat.

<b>Pyykinpesutilat</b>	Pesutupa	Kuivaush.	Mankelih.
Ovien puhtaus			
Lattia- ja seinäpintojen puhtaus			
Ikkunoiden puhtaus			
Valaisimien ja kytkimien puhtaus			
Koneiden puhtaus			
Koneiden suodattimien puhtaus			
Kalusteiden puhtaus			
Lattiakaivojen puhtaus			

Ovet ja lattia- ja seinäpinnat tarkastetaan edellä mainittujen ohjeiden mukaisesti. Ikkunat voivat olla likaisia, jos peruspesusta on kulunut paljon aikaa. Valaisimet ja kytkimet tarkastetaan myös edellä mainittujen ohjeiden mukaisesti. Koneet tarkastetaan pölystä ja

tahroista, sekä niiden suodattimet tarkastetaan. Suodattimet voivat olla täynnä nukkaa tai vastaavaa. Kalusteet ja lattiakaivot tarkastetaan edellä mainittujen ohjeiden mukaisesti.

## 6.6 Muut tilat

Yleisistä tiloista tarkistetaan lisäksi lämmin pyörävarasto, yleiset varastotilat ja yleisten tilojen väliset käytävät. Taulukossa 15 on esitetty muissa tiloissa tarkistettavat kohdat.

Taulukko 15. Muissa tiloissa tarkistettavat kohdat.

<b>Muut tilat</b>	<b>Pyörävarast</b>	<b>Varastotilat</b>	<b>Välikäytävät</b>
Ovien puhtaus			
Lattia- ja seinäpintojen puhtaus			
Ikkunoiden puhtaus			
Valokytkimien puhtaus			

Pyörävaraston siivous toteutetaan usein siten, että asukkaille tulee ilmoitus varaston siivoamisesta. Siivous suoritetaan kerran vuodessa ja varaston tulisi tällöin olla tyhjä.

Koska varastotilojen siivous on vaikea toteuttaa varastojen ollessa täysiä, niiden siivousta laiminlyödään. Asiasta on voitu sopia siivoussopimusasiakirjoissa tai se tilataan erillisenä työnä. Tarkastuksessa ei tällöin pystytä tarkastelemaan osaa varaston seinistä eikä latioista, joten tarkastuksessa otetaan huomioon ainoastaan varastojen väliset käytävät ja näkyvillä olevat seinät.

## 7 POHDINTA

Lomakkeet on suunniteltu ja toteutettu täysin Oulun Sivakan toimintatapoja ja tavoitteita ajatellen. Lomakkeiden käyttö muiden yrityksen alaisuudessa ei välttämättä tuota yhtä hyvää lopputulosta, koska lomakkeita ei ole yksilöity heidän tarpeitaan sopiviksi. Sisällöstä karsittiin liialliset tekniset kohdat kuten vesikatot ja julkisivut pois, koska tarkastusta ei ole tarkoitettu rakennustekniseksi tarkastukseksi. Tekniikan ja järjestelmien tarkastukset hoidetaan eri mallilla ja eri aikaan.

Lomakkeiston kehitystyö tulee jatkumaan yrityksessä sisäisesti, koska lomakkeita ei ole vielä testattu kentällä. Sisältöön tulee varmasti paljon uusia asioita ja vanhoja karsiutuu pois. Painoarvoltaan tärkeimpinä pidettyjä asioita tullaan varmasti tarkentamaan. Sisällössä on kuitenkin huomioitu paljon teknisiä yksityiskohtia, koska näiden poisjättäminen olisi ollut vaikeaa ja kannattamatonta. Tarkastushetkellä ilmi käyvät asiat tulee tarkastella tietyllä vakavuudella, eikä niitä voi jättää huomioimatta.

Arvostelujärjestelmä voi muuttua esimerkiksi siten, että pesutiloille määritetään isompi painoarvo verrattuna muihin tiloihin, koska joissakin kiinteistöissä saatetaan haluta tietyn tilan olevan edustavammassa kunnossa muihin verrattuna. Vastakorjatuille tai perusparannetuille kohteille voidaan myös määrittää suurempi painoarvo.

Tarkastuskohteiden läpikäynti vaatii totuttelua tarkastuslomakkeistoon, varsinkin aikataulun vuoksi. Tarkastusajan ei tulisi venyä tarpeettoman pitkäksi, koska suuren kiinteistömäärän osalla tämä tarkoittaa sitä, että tarkastuksiin kuluu useita työpäiviä vuodessa. Lisäksi tarkastusten järjestäminen vie paljon aikaa; esimiesten, kiinteistöhoitajien, siivoojien ja isännöitsijöiden tulee olla samassa paikassa yhtä aikaa. Järjestäminen vaatii puhelinsoittoja ja sähköpostiviestejä yritykseltä toiselle.

Kiinteistöhoitotyön ja siivoustyön tarkastukset pidetään eri yritysten asianomaisten kanssa yhteistyössä. Tulevaisuudessa kummatkin osapuolet voisivat olla mukana tarkastuksessa ja siinä huomioitaisiin kiinteistöhoito- sekä siivoustyön osuus.

## 8 YHTEENVETO

Insinööriyön tavoitteena oli kiinteistönhoidon laadunhallinnan kehittäminen tarkastuslomakkeiden avulla Oulun Sivakka Oy:lle. Lomakkeiden avulla yritys voi valvoa kiinteistönhoidon ja siivouksen laatutasoa kiinteistökohtaisesti. Laatutason seuraamisella pyritään parantamaan yhtiön tulosta, parantamalla kiinteistöjen houkuttelevuutta.

Kiinteistönhoidon ja -huollon avulla pyritään pitämään kiinteistöjen rakenteet sekä tekniset järjestelmät toimintakuntoisina. Kiinteistöhoitoon kuuluu myös siivoukset, joilla pintamateriaalit ja -rakenteet pidetään hyvässä kunnossa.

Laatu on nykypäivänä nousemassa hintaa suuremmaksi tekijäksi monella alalla. Halutaan hyvää laatua kilpailukykyisellä hinnalla. Laatuun vaikutetaan erilaisilla laatujärjestelmillä ja tarkastuksilla, joilla annetaan ja saadaan palautetta. Tarkastuksilla pyritään parantamaan laatua ja keskittymään oleellisiin asioihin työnteossa.

Kiinteistöhoitoyritysten käyttämien laatujärjestelmien avulla yritykset voivat sisäisesti parantaa omaa valvontaa, ja siirtää tietoa tuleville työntekijöille osaavan henkilöstön siirtyessä muihin tehtäviin. Laatujärjestelmillä pyritään toiminnan jatkuvaan kehittämiseen. Laatujärjestelmässä ei ole kyse pelkästään laadun nostamisesta, vaan pysymisestä asiakkaan haluamassa laatutasossa.

Insinööriyöni aihe oli mielenkiintoinen ja monelle yritykselle varmasti ajankohtainen tulevaisuudessa. Toivon, että työstä on hyötyä tilaajalle mahdollisimman paljon. Sisällön kehittäminen opetti paljon asioita, ei pelkästään tekniseltä kannalta, vaan myös maallikon kannalta ajateltuna.

## LÄHTEET

1. Infopaketti 2009, Johanna Leskelä, Sivakka-yhtymä Oy [Powerpoint-esitys].  
Oulu: Sivakka-yhtymä Oy. 2010.
2. Sivakka Yhtymä Oy, Yhtiö. [www-dokumentti]  
Luettu 3.3.2011.  
Saatavissa: <http://www.oulunsivakka.fi/yhtio/>
3. Siikala Juhani, Kiinteistönpidosta kiinteistöliiketoimintaan, Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy 2000. ISBN 951-685-060-X.
4. KiinteistöRyl. Helsinki: Rakennustieto Oy. 2009.
5. Kiilto Clean Oy, Vahanpoisto ja vahaus. [www-dokumentti]  
Luettu 24.2.2011  
Saatavissa: [http://www.kiilto.com/attachments/2/1/work\\_method\\_instructions/Kiilto\\_Vahan\\_poisto\\_vahaus\\_1009\\_netti.pdf](http://www.kiilto.com/attachments/2/1/work_method_instructions/Kiilto_Vahan_poisto_vahaus_1009_netti.pdf).
6. Sauna 8, Saunan hoito ja kunnossapito. Helsinki: Rakennustietosäätiö. 8/1992.  
RT 91-10484
7. Kaiteet ja käsijohteet. Helsinki: Rakennustietosäätiö. 2/2011.  
RT 88-11019
8. Alakatot ja sisäkattoverhoukset. Helsinki: Rakennustietosäätiö. 8/2008  
RT 84-10916
9. Jäte-, sade- ja kuivatusvesikaivot. Helsinki: Rakennustietosäätiö. 2/1993.  
RT 66-10496
10. Kiinteistöhoitajan käsikirja, Helsingin Seudun Isännöitsijät Oy ja Rakennustieto Oy,  
Tampere: Tammer-Paino Oy 2003. ISBN 951-682-658-X.

## LIITTEET

1. Kiinteistönhoidon tarkastuslomake, kerrostalot, kesä, 3 s.
2. Kiinteistönhoidon tarkastuslomake, kerrostalot, talvi, 3 s.
3. Kiinteistönhoidon tarkastuslomake, luhti- ja rivitalot, kesä, 3 s.
4. Kiinteistönhoidon tarkastuslomake, luhti- ja rivitalot, talvi, 3 s.
5. Siivoustyön tarkastuslomake, kerrostalot, 3 s.
6. Siivoustyön tarkastuslomake, luhti- ja rivitalot, 2 s.





## Kiinteistöhoitotyön arviointilomake

### Oulun Sivakka Oy

Tarkastukseen osallistuiivat:

---

---

---

---

Päivämäärä:

---

Kiinteistö:

---

---

Pisteytysmalli:

Erinomainen	5 p
Erittäin hyvä	4 p
Hyvä	3 p
Tyydyttävä	2 p
Välttävä	1 p



## Tila

## Kommentit

Portaikko	Tuulikaappi	Ala-aula	Portaat	Porrastasanteet
Ovien kunto				
Mattojen kunto				
Ikkunoiden kunto				
Lattia- ja seinäpintojen kunto				
Valaisimien ja kytkinten kunto				
Kattojen kunto				
Lämmityspattereiden kunto				
				0

## Lisäksi

Porraskaskelmien kunto				
Kaiteiden kunto				
Kaiteiden kuluvien osien kunto				
Ilmoitustaulujen kunto				
				0

## Pesutilat

	Pukuhuone	Löylyhuone	Pesuhuone	Wc
Ovien kunto				
Ikkunoiden kunto				
Lattia- ja seinäpintojen kunto				
Valaisimien ja kytkimien kunto				
Kattojen kunto				
Lattiakaivojen kunto				
IV-venttiilien puhtaus				
Kalusteiden kunto				
				0

## Lisäksi

Lauteiden kunto				
Saniteettikalusteiden kunto				
Saunavarusteiden kunto				
Hanojen kunto				
				0

## Pyökinpesutilat

	Pesutupa	Kuivaushuo.	Mankelihuo.
Ovien kunto			
Ikkunoiden kunto			
Koneiden ja laitteiden kunto			
Lattia- ja seinäpintojen kunto			
Valaisimien ja kytkimien kunto			
Kattojen kunto			
Kalusteiden kunto			
IV-venttiilin puhdistus			
Lattiakaivojen kunto			
			0



Tila

Kommentit

Muut tilat	Pyörävarasto	Varastotilat	Välikäytävät
Ovien ja lukkojen kunto			
Ikkunoiden kunto			
Lattia- ja seinäpintojen kunto			
Valaisimien ja kytkimien kunto			
Yleinen siisteys			
			<u>0</u>
<b>Ulkoalueet</b>			
Nurmikoiden leikkaus			
Leikkausjätteen keräys			
Lehtien poisto			
Risujen ja roskien keräys			
Puiden, pensaiden ja istutusten hoito			
Pensaiden leikkaus			
Huonokuntoisten puitten kaato			
Aidat			
Talovarusteet:			
Lipputanko			
Roskakorit			
Tumppiastiat			
Opasteiden kunto			
Leikkikenttävarusteet			
Jätehuoltovarusteet			
Päällysrakenteiden kunto			
Jalkakäytävät			
Hiekoitushiekan poisto			
Asfalttipinnan harjaus/pesu			
Piha-alueet:			
Parkkipaikka			
Ulko-ovien edustat			
Sadevesipihakaivot			
Räystäät, kunto			
Rännien kunto			
			<u>0</u>
<b>Kokonaispistemäärä</b>			<u>0</u>



## Kiinteistöhoitotyön arviointilomake

### Oulun Sivakka Oy

Tarkastukseen osallistuiivat:

---

---

---

---

Päivämäärä:

---

Kiinteistö:

---

---

Pisteytysmalli:

Erinomainen	5 p
Erittäin hyvä	4 p
Hyvä	3 p
Tyydyttävä	2 p
Välttävä	1 p



## Tila

## Kommentit

Portaikko	Tuulikaappi	Ala-aula	Portaat	Porrastasanteet
Ovien kunto				
Mattojen kunto				
Ikkunoiden kunto				
Lattia- ja seinäpintojen kunto				
Valaisimien ja kytkinten kunto				
Kattojen kunto				
Lämmityspattereiden kunto				
				0
<b>Lisäksi</b>				
Porraskaskelmien kunto				
Kaiteiden kunto				
Kaiteiden kulumien osien kunto				
Ilmoitustaulujen kunto				
				0
<b>Pesutilat</b>	<b>Pukuhuone</b>	<b>Löylyhuone</b>	<b>Pesuhuone</b>	<b>Wc</b>
Ovien kunto				
Ikkunoiden kunto				
Lattia- ja seinäpintojen kunto				
Valaisimien ja kytkimien kunto				
Kattojen kunto				
Lattiakaivojen kunto				
IV-venttiilien puhtaus				
Kalusteiden kunto				
				0
<b>Lisäksi</b>				
Lauteiden kunto				
Saniteettikalusteiden kunto				
Saunavarusteiden kunto				
Hanojen kunto				
Ovien kunto				
				0
<b>Pyykinpesutilat</b>	<b>Pesutupa</b>	<b>Kuivaushuo.</b>	<b>Mankelihuo.</b>	
Ovien kunto				
Ikkunoiden kunto				
Koneiden ja laitteiden kunto				
Lattia- ja seinäpintojen kunto				
Valaisimien ja kytkimien kunto				
Kattojen kunto				
Kalusteiden kunto				
IV-venttiilin puhdistus				
Lattiakaivojen kunto				
				0



SIVAKKA-YHTYMÄ OY

Tila

Kommentit

<b>Muut tilat</b>	Pyörävarasto	Varastotilat	Välikäytävät	
Ovien ja lukkojen kunto				
Ikkunoiden kunto				
Lattia- ja seinäpintojen kunto				
Valaisimien ja kytkimien kunto				
Yleinen siisteys				
				<u>0</u>
<b>Ulkoalueet</b>				
Lumenpoisto jalkakäytäviltä				
Lumenpoisto paikoitusalueilta				
Lumenpoisto tuuletusparvekkeilta				
Roskien keräys				
Jalkakäytävien hiekoitus				
Opasteiden kunto				
Jätehuoltovaroiteiden kunto				
Ovien edustojen puhtaudesta, lumityöt ja hiekoitus				
Konetyöt				
Käsin tehtävä puhdistus				
Rappurallien puhdistus lumesta ja jäästä				
Lämmitystolppien kunto				
Aluevalaistuksen toimintakunto				
Talovarusteet:				
Lipputanko				
Roskakorit				
Tumppiastiat				
				<u>0</u>
<b>Kokonaispistemäärä</b>				<u>0</u>



## Kiinteistöhoitotyön arviointilomake

### Oulun Sivakka Oy

Tarkastukseen osallistuiivat:

---

---

---

---

Päivämäärä:

---

Kiinteistö:

---

---

Pisteytysmalli:

Erinomainen	5 p
Erittäin hyvä	4 p
Hyvä	3 p
Tyydyttävä	2 p
Välttävä	1 p



## Tila

## Kommentit

Luhtikäytävät	Luhtikäytä.	Portaat	Porrastasanteet	
Ilmoitustaulujen kunto				
Lattia- ja seinäpintojen puhtaus ja kunto				
Kattojen kunto				
Valaisimien ja kytkimien kunto				
Kaiteiden kunto				
				0
Pesutilat	Pukuhuone	Löylyhuone	Pesuhuone	Wc
Ovien kunto				
Lattia- ja seinäpintojen kunto				
Valaisimien ja kytkimien kunto				
Kalusteiden kunto				
Ikkunoiden kunto				
Lattiakaivojen kunto				
IV-venttiilien puhtaus				
				0
Lisäksi				
Lauteiden kunto				
Saniteettikalusteiden kunto				
Saunavarusteiden kunto				
Hanojen kunto				
				0
Pyykinpesutilat	Pesutapa	Kuivaushuo.	Mankelihuo.	
Ovien kunto				
Lattia- ja seinäpintojen kunto				
Koneiden ja laitteiden kunto				
Valaisimien ja kytkimien kunto				
Lattiakaivojen kunto				
Ikkunoiden kunto				
Kalusteiden kunto				
IV-venttiilien puhtaus				
				0
Muut tilat	Pyörävarasto	Varastotilat	Välikäytävät	
Ovien ja lukkojen kunto				
Yleinen siisteys				
Valaisimien ja kytkimien kunto				
Lattia- ja seinäpintojen kunto				
Ikkunoiden kunto				
				0





Tila

Kommentit

## Ulkoalueet

Nurmikoiden leikkaus	
Leikkajätteen keräys	
Lehtien poisto	
Risujen ja roskien keräys	
Puiden, pensaiden ja istutusten hoito	
Pensaiden leikkaus	
Huonokuntoisten puitten kaato	
Aidat	
Talovarusteet:	
Lipputanko	
Roskakorit	
Tumppiastiat	
Opasteiden kunto	
Leikkikenttävarusteet	
Jätehuoltovarusteet	
Päällysrakenteiden kunto	
Jalkakäytävät	
Hiekoitushiekan poisto	
Asfalttipinnan harjaus/pesu	
Piha-alueet:	
Parkkipaikka	
Ulko-ovien edustat	
Sadevesipihakaivot	
Räystäät, kunto	
Rännien kunto	
	0
<b>Kokonaispistemäärä</b>	<b>0</b>



## Kiinteistöhoitotyön arviointilomake

### Oulun Sivakka Oy

Tarkastukseen osallistuiivat:

---

---

---

---

Päivämäärä:

---

Kiinteistö:

---

---

Pisteytysmalli:

Erinomainen	5 p
Erittäin hyvä	4 p
Hyvä	3 p
Tyydyttävä	2 p
Välttävä	1 p



## Tila

## Kommentit

Luhtikäytävät	Luhtikäytä.	Portaat	Porrastasanteet	
Ilmoitustaulujen kunto				
Lattia- ja seinäpintojen puhtaus ja kunto				
Kattojen kunto				
Valaisimien ja kytkimien kunto				
Kaiteiden kunto				
				0
Pesutilat	Pukuhuone	Löylyhuone	Pesuhuone	Wc
Ovien kunto				
Lattia- ja seinäpintojen kunto				
Valaisimien ja kytkimien kunto				
Kalusteiden kunto				
Ikkunoiden kunto				
Lattiakaivojen kunto				
IV-venttiilien puhtaus				
Kalusteiden kunto				
				0
Lisäksi				
Lauteiden kunto				
Saniteettikalusteiden kunto				
Saunavarusteiden kunto				
Hanojen kunto				
				0
Pyykinpesutilat	Pesutupa	Kuivaushuo.	Mankelihuo.	
Ovien kunto				
Lattia- ja seinäpintojen kunto				
Koneiden ja laitteiden kunto				
Valaisimien ja kytkimien kunto				
Lattiakaivojen kunto				
Ikkunoiden kunto				
Kalusteiden kunto				
IV-venttiilin puhdistus				
				0
Muut tilat	Pyörävarasto	Varastotilat	Välikäytävät	
Yleinen siisteys				
Ovien ja lukkojen kunto				
Valaisimien ja kytkimien kunto				
Lattia- ja seinäpintojen kunto				
Ikkunoitten kunto				
				0



Tila

Kommentit

### Ulkoalueet

Lumenpoisto jalkakäytäviltä		
Lumenpoisto paikoitusalueilta		
Roskien keräys		
Jalkakäytävien hiekoitus		
Opasteiden kunto		
Jätehuoltovarusteiden kunto		
Ovien edustojen puhtaus, lumityöt ja hiekoitus:		
-Konetyöt		
-Käsin tehtävä puhdistus		
Rappurallien puhdistus lumesta ja jäältä		
Lämmitystolppien kunto		
Aluevalaistuksen toimintakunto		
		0
<b>Kokonaispistemäärä</b>		<b>0</b>



## Siivoustyön arviointilomake

Oulun Sivakka Oy

Tarkastukseen osallistuvat:

---

---

---

---

Päivämäärä:

---

Kiinteistö:

---

---

Pisteytysmalli

Puhdas 5 p  
Siisti 4 p  
Tyydyttävä 3 p  
Välttävä 2 p  
Likainen 1 p



## Tila

## Kommentit

Päätilat	Tuulikaappi	Ala-aula	Portaat	Tasanteet
Ovien puhtaus				
Lattia- ja seinäpintojen puhtaus				
Ikkunoiden puhtaus				
Mattojen puhtaus				
Valaisimien ja kytkimien puhtaus				
				0
<b>Lisäksi</b>				
Porrasaskelmien puhtaus				
Kaiteiden puhtaus				
Parvekeovien puhtaus				
Lämmityspattereiden puhtaus				
				0
<b>Hissi</b>				
Ovien puhtaus				
Lattia- ja seinäpintojen puhtaus				
Näppäimien puhtaus				
				0
<b>Pesutilat</b>				
	Pukuhuone	Löylyhuone	Pesuhuone	Wc
Ovien puhtaus				
Lattia- ja seinäpintojen puhtaus				
Ikkunoiden puhtaus				
Valaisimien ja kytkimien puhtaus				
Kalusteiden puhtaus				
Lattiakaivojen puhtaus				
				0
<b>Lisäksi</b>				
Lauteiden puhtaus				
Saniteettikalusteiden puhtaus				
				0
<b>Pyykinpesutilat</b>				
	Pesutupa	Kuivaush.	Mankelih.	
Ovien puhtaus				
Lattia- ja seinäpintojen puhtaus				
Ikkunoiden puhtaus				
Valaisimien ja kytkimien puhtaus				
Koneiden puhtaus				
Koneiden suodattimien puhtaus				
Kalusteiden puhtaus				
Lattiakaivojen puhtaus				
				0



SIVAKKA-YHTYMÄ OY

Tila

Kommentit

## Muut tilat

Ovien puhtaus  
Lattia- ja seinäpintojen puhtaus  
Ikkunoiden puhtaus  
Valokytkimien puhtaus

Pyörävarast Varastotilat Välikäytävät

Pyörävarast	Varastotilat	Välikäytävät

0

Kokonaispistemäärä

0



## Siivoustyön arviointilomake

Oulun Sivakka Oy

Tarkastukseen osallistuvat:

---

---

---

---

Päivämäärä:

---

Kiinteistö:

---

---

Pisteytysmalli

Puhdas 5 p  
Siisti 4 p  
Tyydyttävä 3 p  
Välttävä 2 p  
Likainen 1 p





**Tila** **Kommentit**

<b>Pesutilat</b>	Pukuhuone	Löylyhuone	Pesuhuone	Wc
Ovien puhtaus				
Lattia- ja seinäpintojen puhtaus				
Ikkunoiden puhtaus				
Valaisimien ja kytkimien puhtaus				
Kalusteiden puhtaus				
Lattiakaivojen puhtaus				
				0
<b>Lisäksi</b>				
Lauteiden puhtaus				
Saniteettikalusteiden puhtaus				
				0
<b>Pyykinpesutilat</b>				
	Pesutupa	Kuivaush.	Mankeleih.	
Ovien puhtaus				
Lattia- ja seinäpintojen puhtaus				
Ikkunoiden puhtaus				
Valaisimien ja kytkimien puhtaus				
Koneiden puhtaus				
Koneiden suodattimien puhtaus				
Kalusteiden puhtaus				
Lattiakaivojen puhtaus				
				0
<b>Muut tilat</b>				
	Pyörävarast	Varastotilat	Välikäytävät	
Ovien puhtaus				
Lattia- ja seinäpintojen puhtaus				
Ikkunoiden puhtaus				
Valokytkimien puhtaus				
				0
<b>Kokonaispistemäärä</b>				<b>0</b>