

SIIVOUKSEN LAADUNHALLINTA ASUINKIINTEISTÖISSÄ

Riikka Huhmarkangas

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2013

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma (YAMK)
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala





Tekijä(t) HUHMARKANGAS, Riikka	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 15042013
	Sivumäärä 126	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi SIIVOUKSEN LAADUNHALLINTA ASUINKIINTEISTÖISSÄ		
Koulutusohjelma Palveluliiketoiminta, ylempi amk		
Työn ohjaaja(t) KAKKO, Leila		
Toimeksiantaja(t) VTS Kiinteistöpalvelu Oy		
<p>Työssäni kehitettiin siivouksen laadunhallintaa VTS-kotien asuinkiinteistöissä. Pääpaino oli VTS Kiinteistöpalvelu Oy:n käytössä olevan laadunarviointiohjelman kehittämisessä. Työssäni kartoitettiin, mitä ja miten pitää kehittää asuinkiinteistösiivouksen laadunhallintaa myös tulevaisuudessa.</p> <p>Lähtökohtana oli se, että siivouksen taso tulee saada samalle linjalle kaikkien palveluntuottajien kanssa riippumatta siitä, kuka palvelua tuottaa. Jokaisessa VTS-kodissa tulisi siivouksen lopputulos olla tasalaatuista ja siivousohjelman mukaista. Työssäni tarkasteltiin, miten laatua johdetaan ja hallitaan.</p> <p>Jotta siivoussopimuksia voidaan hallita, oli perusteltua kehittää uusia mittareita. Mittareilla pystytään todentamaan, että siivoustyö on sopimuksen mukaista. Jos laadussa on poikkeamia, niihinkin päästään puuttumaan. Opinnäytetyön tuloksena syntyi uusi mittari ”siivoustekniset tarkastukset” asuinkiinteistösiivouksen laadunhallintaan ja VTS Kiinteistöpalvelu Oy:n KihlaNet-ohjelmaan S eli siivoussarja. Siivoussarja sisältää tehtävärekisterin, työohjeen ja laatu kuvauksen.</p> <p>Kehittämistyön ansiosta siivouksen laadunhallinta kehittyi ja asuinkiinteistöjen siivous tulee olemaan tasalaatuista ja ennen kaikkea tilaaja saa sopimuksen mukaista siivouspalvelua. Lisäksi sopimuksen mukaisella siivouksella on huomattavan suuri rooli asukasviihtyvyydessä ja kiinteistöjen arvon säilymisessä.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Siivouspalvelu, asuinkiinteistösiivous, siivouksen laadunhallinta, sopimuksen johtaminen, laadun johtaminen		
Muut tiedot		



Author(s) HUHMARKANGAS, Riikka	Type of publication Bachelor's / Master's Thesis	Date 15042013
	Pages 126	Language finnish
		Permission for web publication (X)
Title THE MANAGEMENT OF CLEANING IN HOUSING		
Degree Programme Master's Degree Programme in Hospitality Management		
Tutor(s) KAKKO, Leila		
Assigned by VTS Kiinteistöpalvelu Oy		
Abstract <p>The quality of cleaning is a very common complaint in a residential housing complex. Cleaning is an issue that affects all residents. Most people will judge the quality of the cleaning work. Furthermore, cleaning plays a very important role in residential satisfaction as well as maintaining the value of the property.</p> <p>The aim of my work is to develop the management of cleaning quality in VTS –Kodit houses. The emphasis of this study is to create and develop the quality assessment program used by VTS Kiinteistöpalvelu organization. The objective is to find out what needs to be developed in the management of cleaning quality in the future, and how to reach these goals.</p> <p>The objective of the study is to get the cleaning quality to a good standard level with all the different service providers. The cleaning services provided in all VTS –Kodit houses should be of the same quality level and within cleaning program guide-lines.</p> <p>My work shows at how the quality is managed and governed. In order to cleaning contracts can be managed, it is reasonable to develop new metrics. Indicators can be verified that the cleaning job required by the contract. My thesis is a result of the new meter "maid technical checks" residential property cleaning quality control and VTS Property Services KihlaNet program (cleaning program). Cleaning program contains the task register, the work instruction and quality of the description.</p>		
Keywords residential real estate, cleaning, cleaning quality management		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO.....	4
2 SIIVOUSPALVELU.....	6
2.1 Siivouspalvelun käsite.....	6
2.2 Siivouspalvelun tavoitteet.....	7
2.3 Siivouspalvelun laatu	9
2.4 Koettuun palvelun laatuun vaikuttavat tekijät	11
2.5 Pohjoismainen standardi Insta 800 SFS 5994	13
2.6 Laadunhallinnan käynnistäminen	14
2.7 Siivoustyön mitoitus	15
2.8 Siivouspalvelun kilpailutus	16
2.9 Julkiset hankinnat ja hankintalaki.....	17
3 ASUINKIINTEISTÖSIIVOUS.....	20
3.1 Asuinkiinteistösiivouksen tilat.....	20
3.2 Ylläpitosiivous asuinkiinteistössä	22
3.3 Perussiivous.....	26
4 SOPIMUKSEN HALLINTA JA LAADUN JOHTAMINEN.....	26
4.1 Sopimuksen hallinta.....	26
4.2 Laadun johtaminen.....	27
4.3 Sopimuksen johtaminen	28

5 PALVELUN HALLINTA JA SEN VALVOMINEN VTS KIINTEISTÖPALVELU OY:SSÄ.....	31
5.1 VTS Kiinteistöpalvelu Oy.....	31
5.2 Tampereen Vuokratalosäätiö (VTS) ja Vilusen rinne Oy.....	32
5.3 Siivouksen laadunhallinnan nykytila.....	33
5.4 Siivouksen teknisen tarkastajan toimenkuva.....	35
6 KEHITTÄMISHANKE: SIIVOUKSEN LAADUNHALLINNAN KEHITTÄMINEN VTS KIINTEISTÖPALVELU OY:SSÄ	36
6.1. Uusi mittari ”siivoustekninen tarkastus”.....	38
6.1.1 Aikataulu	43
6.1.2 Teknisen tarkastuksen tavoite.....	44
6.1.3 Teknisen tarkastuksen kehys.....	44
6.2 KihlaNet laadunvarmistusjärjestelmän kehittäminen; S-sarja.....	46
7 KEHITTÄMISHANKKEEN TULOKSET	49
7.1 Siivouksen tekniset tarkastukset	49
7.2 KihlaNet -järjestelmä	50
7.3 Jatkohankkeet siivouksen laadunhallintaan	50
8 POHDINTA.....	54
LÄHTEET	57
LIITTEET	59

Liite 1. Käsitteet.....	59
Liite 2. Ylläpitosiivouksen työohje VTS Kiinteistöpalvelu Oy:llä.....	62
Liite 3. Perussiivouksen työohje VTS Kiinteistöpalvelu Oy:llä	67
Liite 4. Palveluprosessin vaiheet VTS Kiinteistöpalvelu Oy:llä	71
Liite 5. Siivouksen tarkastuslomake	72
Liite 6. Kehittämishanke; S-sarja KihlaNet -järjestelmään.....	73

1 JOHDANTO

Asuinkiinteistön siivous on yleinen puheenaihe asukkaiden kesken. Sitä osaa arvostella ja arvioida kiinteistön jokainen asukas. Siivouksella on suuri rooli asukasviihtyvyydessä ja kiinteistön arvon säilymisessä. Se, miten siivous saadaan toimimaan, johtuu monista asioista. Tärkeintä on se, että hankintaprosessi on suoritettu oikein: on osattu hankkia siivouspalvelut oikein ja tarpeiden mukaisesti ja se, että sopimuksia valvotaan. Kun siivous on suunnitelmallisesti hankittu, myös tilaajan tulisi kiinnittää huomiota siivouksen laadunhallintaan.

Opinnäytetyössä kehitetään asuinkiinteistöjen siivouksen laadunhallintaa tilaajan näkökulmasta. Työskentelen Tampereen vuokratalosäätiön tytäryhtiössä VTS Kiinteistöpalvelu Oy:ssä siivouksen teknisenä tarkastajana. Opinnäytetyöni teen omaa toimenkuvaani ja työtehtäviäni ajatellen. Työn tuloksena on siivouksen tekninen tarkastus siivouksen laadunhallintaan, jotta sovittua siivouksen tasoa voidaan varmentaa ja ylläpitää. Siivouksen tekninen tarkastus tapahtuu käytännössä palveluntuottajan kanssa asuinkiinteistöissä. Kiinteistöhuollon puolella teknisiä tarkastuksia on tehty jo vuodesta 2002. VTS Kiinteistöpalvelu Oy:llä on käytössä kiinteistönhoidon laadunarviointiohjelma (KihlaNet), jonka avulla kiinteistöhoitoa voidaan seurata ja laatua varmistaa. Opinnäytetyössäni kehitän myös KihlaNet-ohjelmaan osion siivouksen laadunhallintaan, niin sanotun S (=siivoussarjan). Siivouksen laadunhallinnan kehittämisen jatkaminen seuraavalle tasolle jatkuu opinnäytetyön jälkeen. Työssäni kartoitin myös seuraavaksi kehitettäviä asioita siivouksen laadunhallintaan.

Opinnäytetyön sisältöön kuuluvat teoriaosuuden lisäksi, siivouksen käsitteet liite 1 työn lopussa, siivouksen laadunhallinnan nykytilan arviointi VTS Kiinteistöpalvelu Oy:llä, siivouksen teknisten tarkastusten luominen ja siivoussarjan eli S sarjan kehittäminen KihlaNet-ohjelmaan. S-sarja sisältää tehtävärekisterin, joka on kaiken perustana. Tehtävärekisteriä käyttäen pystytään luomaan sähköinen kuitausjärjestelmä, siivouksen laatutasovaatimukset ja työohjeet sekä teknisten tarkastusten raportit.

Kehittämistyön tavoitteena on saada palveluntuottajat toimittamaan siivouspalveluja sopimuksen mukaan niin, että tilaaja saa ostamansa siivouspalvelut. Päämääränä on saavuttaa siivouksen tasalaatuisuus laadunvalvontaa tehostamalla Tampereen vuokratalosäätiön asuinkiinteistöjen yleisissä tiloissa. Siivoussopimukset VTS Kiinteistöpalvelu Oy:llä ovat kattavat ja 2009 - 2012 kilpailutuksien myötä suunniteltu uudelleen tilaajan tarpeen mukaan. Ongelmana on, että sopimusten noudattamisessa on suuria eroja palveluntuottajien kesken. Tarvitaan selkeitä mittareita, joilla siivouksen laatua voidaan seurata, verrata ja todentaa myös valtakunnallisesti. Jotta tavoitteeseen päästään, tarvitaan mittareita joilla todennetaan sovittujen asioiden toteutuminen tai näyttö toteutumattomista töistä. Myös yhteistyön syventäminen palveluntuottajien kanssa on tärkeää, jotta saadaan parasta mahdollista ja ennen kaikkea sopimuksen mukaista siivousta VTS-kotien asuinkiinteistöihin.

2 SIIVOUSPALVELU

2.1 Siivouspalvelun käsite

Siivouspalvelu on ammattimaisesti toteutettua palvelutyötä, joka sisältää erilaisia asiakas- ja siivouspalvelutehtäviä sekä säännöllistä laadunseurantaa (SFS 5497. 2010).

Siivouspalvelulla tarkoitetaan yleensä palvelukokonaisuutta, joka sisältää siivouksen. Siivous on sisätiloissa tehtävää pintojen puhdistusta, suojausta ja hoitoa sekä erilaisia järjestelyitä, joissa puhdistus tuotetaan ammattimaisesti (SFS 5497. 2010.) Siivouksen tavoitteena on tilan käyttäjää ja toimintaa häiritsevän, haittaavan tai vaarantavan lian poisto. (Aulanko 2000,15.)

Siivouspalvelu voidaan jaotella eri tavoin riippuen siitä mistä näkökulmasta palvelua tarkastellaan. Se vaikuttaa osaksi myös siihen, millä laatuksilla siivouspalvelun laatua arvioidaan ja mitataan. Siivouspalvelut voidaan ajatella kiinteistöhoitopalveluina, joissa huolehditaan kiinteistön tilojen puhtaudesta, materiaalien säilymisestä ja sitä kautta myös kiinteistön arvon säilymisestä. Tällöin siivouksen laadun arvioinnissa kiinnitetään huomiota teknisen laadun kriteereihin, toisin sanoen kriteereinä ovat siivousmenetelmät suoritustiheyksineen. Tekninen laatu kuvaa sitä, mitä on tehty, kuinka hyvin ongelmat on ratkaistu ja miten tehokkaasti tekniikkaa on käytetty. Siivouspalvelun teknistä laatua voidaan mitata sekä visuaalisesti, että teknisin mittarein. (Barrettin & Baldryn 2003, 54.)

Siivouspalvelun laatu on ostovaiheessa tilaajan mielikuva palvelua myyvän yrityksen antamista lupauksista. Lupaukset siivouspalvelun

laadusta antaa yrityksen myyntineuvottelija, joka ei tunne suoritettavan työn tekijöitä, joiden työnjälkeä lupaukset kuvaavat. (Etelä ym.1997, 54.)

Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2009 Suomessa oli 4 280 puhtausalan yritystä. Valtaosa yrityksistä on pieniä muutaman työntekijän yrityksiä, kun taas suuria valtakunnallisia on vain muutamia, joiden palveluksessa on tuhansia työntekijöitä. (Tilastokeskus 2012.)

Ostopalvelusiivoukseen on alettu siirtyä 1990-luvulla ja sen jälkeen. Palveluita on kilpailutettu useimmiten hinnalla tai kokonaistaloudellisella edullisuudella. Se on johtanut kustannusten alenemiseen ja työhön käytettävien resurssien vähenemiseen. Yhä kasvavia vaatimuksia siivouksen laadunseurannalle on asettanut ulkoistettu siivouspalvelu. (Aulanko 2000, 56.)

2.2 Siivouspalvelun tavoitteet

Siivouksella pyritään ylläpitämään sopimuksessa sovittua puhtaustasoa. Tavoitteena on, että mahdollisimman moni olisi siihen tyytyväinen. Siivous huomataan usein vasta silloin, kun se on jätetty kokonaan tekemättä tai laiminlyöty. (Immonen & Ruutiainen 2007, 35.)

Siivouspalvelun tavoitteena on saavuttaa ja ylläpitää tarvittava puhtaustaso tilankäyttäjille ja hänen toiminnalleen. Tavoitteena on myös varmistaa fyysinen turvallisuus. Puhtaustasoon sisältyy lisäksi muun muassa hygieenisyyttä, siisteyttä, esteettisyyttä, viihtyisyyttä ja järjestystä. Siivoushenkilöstön työtehtäviin kuuluu myös korjauksista vaativien kohtien havainnointi ja niistä ilmoittaminen. Esimer-

kiksi kosteusvaurioiden havaitsemisessa siistijä on keskeisessä roolissa. Siivooja on käytännössä ainoa henkilö, joka käy säännöllisesti lähes kaikissa rakennuksen tiloissa. (Immonen ym. 2007, 26.)

Korjaustarpeiden väheneminen ja sen kautta taloudellinen hyöty tulee tilojen huolellisesta hoidosta. Siivous on rakennuksen arvoa säilyttävää ja korostavaa toimintaa. (Aulanko 1993, 28.)

Väärin suoritettu siivous voi myös nopeuttaa pintojen vaurioitumista. Väärät työtavat, menetelmät ja aineet voivat aiheuttaa sen. Siivous on palvelua, jonka tavoitteena on luoda turvallinen ja viihtyisä ympäristö kiinteistön käyttäjille sekä tarkoituksenmukainen puhtaustaso. (Puhto & Tiainen 2001, 45.)

Siivous pitää toimintaympäristöt puhtaina ja järjestyksessä. Työ on perustyötä, joka luo tilojen käyttäjille toimintaedellytykset. Siivooja näkee tilankäyttäjiä päivittäin. He ovat siivoojan asiakaspalvelutehtävän kannalta keskeisiä henkilöitä. Heidän toimintaympäristönsä viihtyvyyden ja toimivuuden siivooja tuottaa yhä uudelleen ja uudelleen. (Heikkilä ym. 2007, 28.) Puhtauden tuottamiselle voidaan asettaa monenlaisia konkreettisia tavoitteita, mutta yleisenä päämääränä voisi kuitenkin pitää sitä, mitä asukkaatkin tavoittelevat. (Lausjärvi 2000, 7.)

Yleiset siivouksen tavoitteet kiteytettynä ovat: pitää tilat viihtyisinä, niin että ne ovat siistit, raikkaat ja edustavat. Häiritsevä lika on poistettu riittävän usein. Pintamateriaalit eivät pääse kulumaan, jos pintoja kuluttava lika-aines siivotaan riittävän usein ja lattiapinnat suojataan säännöllisesti. Hyvä hygieniataso pitää olla niissä tiloissa joissa se on tarpeen (esimerkiksi sauna, wc-tilat). Tilojen pitäminen turvallisina on myös tärkeä tavoite siivouspalveluun muun muassa poistamalla liukastumisvaaraa aiheuttava lika. Myös paloturvallisuudesta huolehtiminen kuuluu siivouspalvelun tavoitteisiin. Hyvä

järjestys helposti syttyvän materiaalin poistaminen ovat osa siivouksen tavoitteita. (Lausjärvi 2000, 8.)

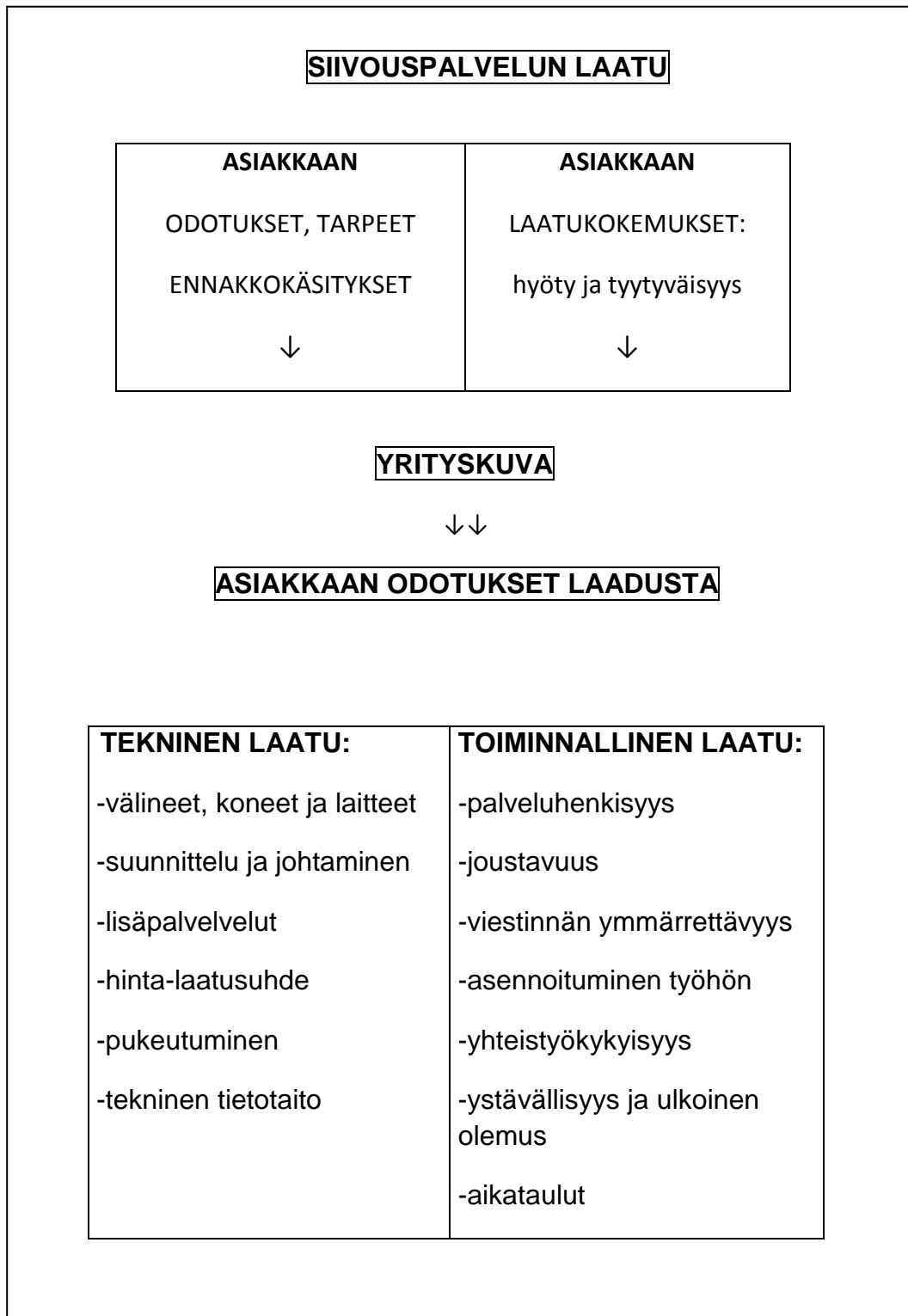
Tavoitteisiin päästään valitsemalla kohteen vaatimusten edellyttämä siivoustaso, huolehtimalla siivouksen toteuttamisesta asianmukaisella tavalla, huolehtimalla siivottavien tilojen kunnosta ja peruskorjauksista, huolehtimalla piha-alueiden ja sisääntulojen puhtaudesta sekä huolehtimalla asukkaiden ja muiden tilan käyttäjien tiedottamisesta, jotta kaikki osapuolet omalta osaltaan yrittäisivät vähentää tilojen likaantumista. (Lausjärvi 2000,8.)

2.3 Siivouspalvelun laatu

ISO-standardi 8402 SFS 5497.2010 määrittelee laadun: ”Laatu on tuotteen tai palvelun kaikki piirteet ja ominaisuudet, joilla tuote tai palvelu täyttää asetetut tai oletetut tarpeet”.

Siivouspalvelun tuottamisen ja ostamisen välisessä tapahtumassa ovat hinta ja laatu usein päärooleissa. Hinta-laatusuhde ratkaisee kilpailukyvyn. Tehokkuutta, vaivattomuutta ja taloudellisuutta arvostetaan. ”Kokonaistaloudellisesti edullisin” on yleinen valintaperuste. (Ahtimo, Etelä & Kujala 2001, 92.)

Siivouspalvelun laatu kokonaisuudessaan muodostuu teknisestä laadusta, joka vastaa asiakkaan kysymykseen ”mitä” ja toiminnallisesta laadusta, joka vastaa kysymykseen ”miten”. Menestyjä on se, joka saa koko henkilöstönsä henkiset voimavarat käyttöönsä ja luotua ympärilleen dynaamisen ja myönteisen yrityskuvan. Hyvä yrityskuva auttaa laatupoikkeamien anteeksiannossa, kun taas huono vahvistaa virheitä. (Ahtimo ym. 2001, 93.) Kuviossa 1. kuvataan siivouspalvelun laatua kokonaisuudessaan.



KUVIO 1. Siivouspalvelun laatu (mukaan Heikkilä ym. 2009, 33.)

Siivouspalvelun laadulla tarkoitetaan kokonaispalvelun kykyä täyttää asiakkaan odotukset ja tarpeet. Kun asiakkaan kokemukset palvelusta vastaavat hänen ennako-odotuksiaan, koettu kokonais-

laatu on hyvä. Yrityksen maineella eli imagolla on vaikutusta laatu-
kokemukseen. Asiakas on yleensä valmis hyväksymään satunai-
sen laatu-poikkeaman, jos yrityksellä on hyvä imago. (Ahtimo ym.
2009, 33.)

Yksiselitteistä ratkaisua riittävälle tai hyvälle puhtaustasolle ei ole
siihen, mitä palvelulla saadaan aikaan, vaikuttavat muun muassa
seuraavat asiat: kiinteistön ikä, asukasrakenne, asumismuoto, ul-
koalueet ja niiden kunto, kiinteistön sijainti, kiinteistön ympäristössä
olevat rakennustyöt ja vuodenajat. Samassakin taloyhtiössä palve-
lun tulostaso saattaa vaihdella asukasrakenteen mukaan porras-
käytävästä ja talosta toiseen. Sääät vaikuttavat siihen, millainen tu-
los esimerkiksi päivittäisellä puhdistuksella saadaan aikaan. (Laus-
järvi 2000,11.)

Asukkaat kiinteistössä ovat periaatteessa asiakkaita. He maksavat
palvelun joko suoraan tai välillisesti. Useimmiten palvelua ostetta-
essa puhutaankin enemmän rahasta kuin laadusta. (Lausjärvi
2000, 11.)

2.4 Koettuun palvelun laatuun vaikuttavat tekijät

Lausjärvi (2000) kirjassaan Puhtaus asuinkiinteistössä on kiteyttä-
nyt koettuun palvelun laatuun vaikuttavat tekijät. Taulukko 1:ssä
Lausjärveä mukaellen ovat nämä 10 kohtaa. Ne ovat luotettavuus,
reagoitavuus, pätevyys, saavutettavuus, kohteliaisuus, viestintä,
uskottavuus, turvallisuus, asiakkaan ymmärtäminen ja fyysinen
ympäristö.

TAULUKKO 1. Koettuun palvelun laatuun vaikuttavat tekijät

1.Luotettavuus

- suoritus on johdonmukainen
- yritys tekee palvelun oikein jo ensimmäisellä kerralla
- palvelu toimitetaan sovittuun aikaan
- laskutus täsmällistä ja arkistointi moitteetonta

2.Reagointialttius

- palveluyrityksen työntekijät haluavat palvella
- yrityksen työntekijöillä valmius palvella
- palvelu tapahtuu ajallaan
- tarpeelliset asiakirjat lähetetään heti
- asiakkaaseen otetaan yhteyttä viipymättä
- palvelu on nopeaa

3.Pätevyys

- tarvittavat tiedot ja taidot ovat hallinnassa
- kontaktihenkilöiden tiedot ja taidot ovat ajan tasalla

4.Saavutettavuus

- asiakkaan yhteydenotto on helppoa

5.Kohteliaisuus

- kontaktihenkilöiden käytös on asianmukaista
- asiakaspalvelijat ovat ulkoiselta ominaisuuksiltaan siistejä

6.Viestintä

- asiakkaalle puhutaan kieltä, mitä he ymmärtävät
- palvelun tilaajan vakuuttaminen siitä, että ongelma hoidetaan

7.Uskottavuus

- merkitsee luotettavuutta, rehellisyyttä ja asiakkaan etujen ajamista

8.Turvallisuus

- riskejä, vaaroja tai epäilyksiä ei ole
- fyysinen ja rahallinen turvallisuus sekä luottamuksellisuus

9.Asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen

- palveluntuottaja ymmärtää asiakkaan tarpeet

10. Fyysinen ympäristö

- sisältää palvelun ja palvelussa käytettävät apuvälineet ja koneet

Kaikki Taulukko 1:ssä mainitut asiat ovat tärkeitä ja ne muodostavat koetun palvelunlaadun. Tärkeimpänä pidän itse palveluntuotta-

jan reagointialttiutta niin, että palvelu tapahtuu ajallaan ja mahdollisiin reklamaatioihin puututaan heti. Oman kokemukseni mukaan ongelmana ovat siivouspalveluja tuottavien yritysten kanssa se, että reklamaatioihin vastataan liian myöhään, sen jälkeen, kun asiasta on huomautettu useamman kerran ja asia on paisunut isoksi myös asukkaiden silmissä. Myös sanktioilla (palvelumaksujen pidentämällä) on saatu palveluntuottajat toimimaan. Itsetarkoitus sanktiot eivät saisi olla, mutta tilaajan näkökulmasta ne ovat tehokas tapa saada palveluntuottaja reagoimaan herkemmin sopimukseen kuuluvien töiden laiminlyönnistä.

2.5 Pohjoismainen standardi Insta 800 SFS 5994

INSTA 800 on siivouksen laadun arviointiin kehitetty yhteispohjoismainen standardi. Myös Suomi on hyväksynyt sen. Kyseinen standardi on arviointijärjestelmä, jonka tarkoitus on helpottaa siivouspalvelun tuottajan ja asiakkaan välistä kanssakäymistä. Usein asiakas ei pysty arvioimaan ja vertaamaan tarjouksissa kuvattuja siivouskäytäntöjä ja niiden riittävyyttä. (SFS 5497, 2010.)

Insta 800:n laadintaan on osallistunut työnantaja- ja palkansaajaryhmiä sekä siivouspalvelun käyttäjiä Tanskasta, Norjasta ja Ruotsista. Periaate on se, että standardissa toimitaan viiden puhtaustason puitteissa. Tasot on kuvattu määrittämällä hyväksymisrajat epäkohtien määrälle. Kaiken tyyppisissä tiloissa ja rakennuksissa voi käyttää INSTA 800:aa. Lyhyesti kyse on siitä, että tilaaja asettaa vaatimukset yksittäisten pintojen tai kohteiden puhtaudelle ja sille, miten usein toimittajan on varmistettava sovitun laatutason saavuttaminen. Laatuvaatimusten täyttymistä voi taas seurata objektiivisesti käyttämällä apuna standardin laadunmittausjärjestel-

mää ja valvontarutiineja. Tilaaja ostaa siis puhtautta eikä siivouskertoja. INSTA 800 on siis työväline, jonka avulla voidaan siivous-sopimuksia laadittaessa keskittyä lopputulokseen. (Ritvanen, Simolin & Seppälä 2002, 22.)

2.6 Laadunhallinnan käynnistäminen

Siivoustyönlaatu voi olla vain pieni osa siitä laadusta, jota tarjousenantaja on kuvannut tarjouksessaan. Tilaaja ei tule saamaan sovittuja palveluita ilman panostamista laadunhallintaan. Tilaajan tulee tietää miten palveluntuottaja todellisuudessa kiinteistössä toimii. Siivouksen laadunhallinnalla saadaan siis varmuus siitä, että ostettu palvelu vastaa sovituista asioista. (Mäkelä ym. 2009, 133.)

Jo tarjouspyyntövaiheessa sopimusaikaisen laadunhallinnan prosessin täytyy olla uudessa kohteessa suunniteltuna ja käyttöönottoa vaille valmis. Näin laadunhallinnan perusteet tulevat selväksi myös palveluntuottajalle. Laatutoimet voi ulottaa koskemaan voimassa olevia sopimuksia. Tämä vaatii kuitenkin sopimusmuutoksia ja neuvotteluita. Jos vaihtoehtona on kilpailutus, niin yleensä palveluntuottaja suostuu muutoksiin. Kun palveluntuottajalla on halu kehittää toimintaansa, niin hän ymmärtää laadunhallinnasta saatavien tulosten auttavan ja vahvistavan hänen omaa toimintaansaakin. (Mäkelä ym. 2009, 134.)

Tilaajan hyväksymän palvelutason määrittelee palvelunkuvaus. Edellytys palvelutasosopimuksen tekemiselle on palvelukuvauksen laatiminen. Palvelukuvaus voi kuvata tarpeelliset menettelytavat. Niitä tarvitaan palvelun lopputuloksen saavuttamiseksi. Lisäksi pal-

velukuvauksessa kuvataan muun muassa vaatimukset organisaation toimintaperiaatteille, lainsäädännölle. (Atkin 2000, 62.)

Palvelukuvaus on siis erittäin tärkeä asiakirja laadunhallintaan ajatellen. Siinä kuvataan kattavasti tilaajan vaatimukset palvelujen suorittamiselle, kaikki aiheellinen tieto, saavutettavat laatutasot. Palvelulaatuun liittyvän yhteisymmärryksen luominen palvelun tilaajan ja tuottajan välille syntyy, kun palvelukuvaus on oikein laadittu. (Atkin 2000, 74-76.)

Siivouksenlaadunhallinnassa tärkeää on laatusopimus. Se tuo uskottavuutta osapuolten kesken. Käytännössä laatusopimus muuttaa rahaksi palvelun laadukkuuden. Mutta, jos laadussa puutetta otetaan raha pois. Yleensä raha toimii voimallisesti. Raha saa palveluntuottajan ottamaan itsestään voimavaran, jolla viimeistään ollaan laadukkaan palvelun ensiluokassa. Toisenlaisessa tapauksessa, jossa ei saavuteta tavoitteita, niin palveluntuottaja saa euromääräisen sanktion ja ilmoitetaan, ettei hän ole pystynyt suoriutumaan sopimustehtävistä. (Mäkelä ym. 2009,127.)

2.7 Siivoustyön mitoitus

Tarvittava siivoustyön määrä saadaan siivoustyön mitoituksella. (Lausjärvi 2003,10). Siivoustyön mitoitus perustuu menetelmä- ja aikastandardeihin. Työsuorituksen avulla saadusta aikastandardista koostuvat siivoustöiden oikea mitoitus. Aikastandardit pohjautuvat ajan käyttöön, joka kuluu jonkin siivoustyön suorittamiseen. (Yltiö 2009, 232.)

Muuttujina aikastandardeilla ovat mm. kalustusaste. Tämä tarkoittaa, että niukasti kalustetusta, jossa kalusteita alle 10 % pinta-

alasta ja runsaasti kalustettu, jossa kalusteita yli 50 % pinta-alasta. Likaisuusaste määritetään vähän likaisesta runsaasti likaiseen. Myös pinnan karheus voidaan määrittää sileästä karheaan. Nämä standardit ovat laadittu menetelmä- tai väline- ja konekohtaisiksi. (Yltiö 2009, 233.)

Kertolaskulla saadaan siivousajat laskettua, kun mitoitettavan tilan olosuhteet huomioiden valittu aikastandardi kerrotaan tilan kappalemäärällä tai neliömäärällä. Näin saadaan työn suorittamiseen kuuluva aika minuutteina ja sadasosasekunteinä. (Yltiö 2009, 234.)

2.8 Siivouspalvelun kilpailutus

Siivouspalveluja hankittaessa voidaan puhua palveluprosessin osasta, joka liittyy isompaan kokonaisuuteen. Palveluprosessilla tarkoitetaan tapahtumasarjaa, jossa panokset muuttuvat tuotoksiksi. Kyseessä on palvelutapahtumien toimintosarja, jossa loppukäyttäjänä on asiakas. (Lehtinen ym. 2005, 40.) Tuotepaketilla tarkoitetaan materiaalia, joka voi olla aineellista (raakamateriaali) tai aineetonta (informaatio tai palvelu). Näistä syntyy tuote, joka koostuu tavaresta ja palvelusta, ja jonka organisaatio välittää asiakkaalleen. Näiden yhdistelmä on tuotepaketti, joka sisältää tuotteen, palvelun ja kuljetuksen. (Waters 2009, 2-29.)

Puhtauspalvelun hankinta on siis aina prosessi. Monissa julkaisuissa ja oppaissa annetaan tietoa, kuinka ostetaan siivouspalvelua. (Kiinteistölehti 9/2007, 32.) Tilaajan tulisi ensin tietää tarkalleen, mitä kaikkea halutaan ostaa. Tarjouspyynnöt tulisi laatia yksityiskohtaisesti, jotta siitä selvästi käy ilmi, mitä ollaan ostamassa ja tällöin palvelun toimittaja osaa laatia tarjouksensa tarjouspyynnön mukai-

sesti. Palvelusopimukseen tulisi sisällyttää tarkat palvelukuvaukset. (Kiinteistölehti 9/2007, 38.)

Siivousliikkeen kanssa on syytä käydä tarjouksentekovaiheessa katsomassa paikan päällä siivousalueet ja liittää pohjapiirros neliömetreineen sopimukseen. Siivousohjelman tekoon kannattaa panostaa, jotta välttyy myöhemmiltä riidoilta. Sopimuksessa määritellään myös muiden palveluiden hinnat: suursiivous, ilkivalta, oksenukset ym. Varsinaiseen peruspakettiin kannattaa sisällyttää vain normaali toistuva siivous eli ylläpitosiivous. (Kiinteistölehti 9/2007, 38.)

Siivouspalveluiden edellytykset toiminnan parantamiseen voidaan luoda kilpailutuksella. Tulos voi olla myös päinvastainen. Kilpailuttaminen sisältää aina riskin. Kun kilpailu on valmisteltu hyvin, niin voidaan rakentaa toimiva palveluntuottoketju. (Mäkelä ym. 2009, 13.)

Ulkoistamisen perusajatus on yrityksen toiminnan tehostaminen keskittymällä omaan ydinosaaamisalueeseensa. Silloin voidaan ostaa jokin itselle vähemmän tärkeä palvelu toimittajalta, jonka ydinosaaamisaluetta kyseinen palvelu on. (Iloranta ym. 2012, 167.)

2.9 Julkiset hankinnat ja hankintalaki

Julkiset hankinnat ovat valtion, kuntien, kuntayhtymien, valtion liikelaitosten ja muiden hankintalainsäädännössä määriteltyjen hankintayksiköiden oman organisaation ulkopuolelta tekemiä tavara-, palvelu ja rakennusurakkahankintoja. Hankintojen tekemistä ohjaavat laki julkisista hankinnoista eli hankintalaki sekä lisäksi EU:n hankin-

tadirektiivit. Hankintalakia ei sovelleta pienhankinnoissa. (Julkiset hankinnat, 2012.)

”Lain tavoitteena on tehostaa julkisten varojen käyttöä, edistää laadukkaiden hankintojen tekemistä sekä turvata yritysten ja muiden yhteisöjen tasapuolisia mahdollisuuksia tarjota tavaroita, palveluita ja rakennusurakointia julkisten hankintojen tarjouskilpailuissa.”

(Laki julkisista hankinnoista, 2012)

Hankintalaki säätelee kilpailutuksen eri vaiheita, tarjouspyyntöasiakirjojen laatimista, hankinnoista ilmoittamista ja hankintasopimusten allekirjoittamista. Pääperiaatteita säännöksissä ovat avoin ja tehokas kilpailutus sekä tarjoajien tasapuolinen ja syrjimätön kohtelu. Tavoitteena on tehdä hankinnat mahdollisimman taloudellisesti, suunnitelmallisesti sekä ympäristönäkökulmat huomioiden. (Julkiset hankinnat, 2012.)

Hankintamenettely voi olla avoin, jolloin hankintayksikkö julkaisee hankintailmoituksen. Tällöin kaikki halukkaat toimittajat voivat tehdä tarjouksen. Hankintayksikkö voi myös lisäksi lähettää tarjouspyyntöjä sopivina pitämilleen toimittajille. Rajoitetussa menettelyssä julkaistaan hankintailmoitus, johon toimittajat pyytävät saada osallistua. Nämä valitut tahot saavat varsinaisen tarjouspyynnön. Avoin ja rajoitettu menettely ovat yleisimmin käytetyt menettelyt. (Laki julkisista hankinnoista, 2012.)

Hankinnoissa, joissa tarjouspyyntöä ei voida tehdä riittävän tarkasti, voidaan käyttää neuvottelumenettelyä. Perusteet neuvottelumenettelyn käyttöön on eritelty hankintalaissa. Tässä menettelyssä hankintayksikkö valitsee hankintailmoituksen ja hakemusten perusteella tahot, joiden kanssa se neuvottelee sopimusehdoista. Lisäksi erityisen monimutkaisissa hankinnoissa voidaan käyttää kilpailullista neuvottelumenettelyä. Tällöin tarjouspyynnön laatimiseen tarvitaan neuvotteluja tarjoajien kanssa. (Iloranta 2012, 384.)

Hankintalaki mahdollistaa myös puitejärjestelyn käyttämisen. Silloin yhden kilpailutuksen kautta voidaan toteuttaa useita hankkeita. Puitejärjestelyn kautta voidaan valita yksi tai useita tarjoajia joko avoimella tai rajoitetulla menettelyllä. (Laki julkisista hankinnoista 2012.)

Tietyissä olosuhteissa voidaan tehdä myös suoramarkkinointi ilman kilpailutusta. Perusteluina voi olla esimerkiksi mahdollisten toimittajien vähyys tai äärimmäinen kiire. Jos avoimessa tai rajoitetussa menettelyssä ei ole saatu tarjouksia, voidaan mahdollisesti tehdä suoramarkkinointi. (Iloranta 2012, 385.)

Hankintailmoitukset toimitetaan julkaistavaksi työ- ja elinkeinoministeriön määräämälle taholle, joka on sähköinen ilmoituskanava Hilma. (www.hankintailmoitukset.fi)

Hankintalaissa määritellään tarjouspyynnön sisältöön liittyviä asioita. Kirjallisen tarjouspyynnön tulee olla selkeä, jotta sen perusteella voidaan antaa vertailukelpoisia tarjouksia. Tarjouspyynnön tulee olla myös yhteneväinen hankintailmoituksen kanssa. (Laki julkisista hankinnoista 2012.)

Tarjouksista tulee valita joko kokonaistaloudellisesti edullisin tai hinnaltaan halvin. Palveluhankinnoissa vertailuperusteena voidaan käyttää palveluntarjoajien laadunhallintaa, pätevyyttä, kokemusta ja ammattitaitoa. Mikäli valintaperuste on kokonaistaloudellisuus, huomioidaan tarjousten vertailussa tarjouspyynnössä tai hankintailmoituksessa ennalta ilmoitetut vertailuperusteet. (Laki julkisista hankinnoista 2012.)

Julkisia hankintoja käsitellään usein näkyvästi mediassa, kun tapauksia päätyy markkinaoikeuteen. Syynä markkinaoikeuteen joutumiseen on yleensä joko virhe hankintaprosessissa tai hävinneen tarjoajan valitus. Häviö voi valittaa, vaikka hankinnassa ei olisi tapahtunut virhettä. Vuonna 2011 markkinaoikeudessa oli käsiteltä-

vänä yli 500 valitusta. Hankintaprosessi pysähtyy valituksen käsittelyn ajaksi, mikä hankaloittaa kummankin osapuolen toimintaa. (Iloranta 2012, 379.)

3 ASUINKIINTEISTÖSIIVOUS

3.1 Asuinkiinteistösiivouksen tilat

Kiinteistösiivous tässä työssä määritellään tarkoittamaan asuinkiinteistöjen yhteisten tilojen siivousta. Yhteisiä tiloja asuinkiinteistöissä ovat yleensä seuraavat; tuulikaapit, hissit, sisäänkäyntiaulat, porrashuoneet, kellarikäytävät, irtaimistovarastot, talouskellarit, ulkoiluvälinevarastot, saunatilat, pesulatilat, kuivaushuoneet, kerhohuoneet ja väestönsuojat. Asuinkiinteistö määritellään tässä työssä kerros – tai luhtitaloksi, jossa edellä mainittuja tiloja on siivottavana. (Lausjärvi 2000, 7.)

Tuulikaapit – ja aulat

Yleisesti sanotaan, että aulatilat ovat talon käyntikortti. Ala-aulan siisteyteen vaikuttavat aulassa olevat tavarat, lattiapinnan kunto ja puhtaus sekä seinien väri ja tahrattomuus. Riittävän suuri ovi-matto auttaa pitämään lattian siistinä myös kurakelillä. Kerroksissa olevat tasanteet ja hissiaulat likaantuvat vähemmän, jos sisäänkäynneissä on hyvin likaa keräävät matot. (Immonen & Ruutiainen 2007, 6.)

Portaat ja tasanteet

Jos talossa on hissi, niin ulkoa sisälle tuleva liikenne voi portaissa olla todella vähäistä. Erityisesti ylimmät kerrokset pysyvät puhtaina. Jos hissiä ei ole, niin luonnollisesti portaikkoon kulkeutuu enemmän kuraa, likaa, roskaa ynnä muuta. Portaat voivat olla samaa materiaalia kuin tasanteiden lattiat tai ne voivat olla eri materiaalia. Yleensä rakennusvaiheessa pyritään hankkimaan väritykseltään kirjava ja likaa kätkevä materiaali. (Immonen & Ruutiainen 2007, 6.)

Hissi

Hissin olemassa olo vähentää selkeästi portaisiin kohdistuvaa siivoustyötä. Hissi saattaa kuitenkin olla erittäin hankala puhdistettava. Hisseissä käytetään vaihtelevasti eri materiaaleja. Muun muassa hississä voi olla teräs, alumiini, maali, muovi, kivi tai laminaatti pintaa. Vanhoissa hisseissä saattaa olla vielä oviristikko ja pieni istuin. Hissiin jää jalkineista vettä, kuraa, hiekkaa ja hiekoitussepeleitä. Aukkaat saattavat käyttäytyä hisseissä epäsiististi. Pinta-alaltaan hissi on yleensä pieni ja näin ollen hissien siivous tapahtuu yleensä käsimenetelmin. (Immonen & Ruutiainen 2007, 7.)

Saunatilat

Saunatilat sisältävät puku, pesu –ja löylyhuoneen sekä useasti myös WC- ja vilpolatilat. Hygieenisin paikka on löylyhuone, sillä lämpö tuhoaa mikrobeja. Pesuhuoneet ovat puolestaan saunatilojen likaisimmat kohteet. Siellä on mikrobien kasvulle otollisimmat olosuhteet kosteuden ja pinnoille kertyvän lian takia. Kosteudesta johtuen kaakeleihin ja niiden saumoihin kertyy punertava leväkasvustoa kansan kielessä niin sanottua ”punahometta” (rasvalikaa saunojien ihosta.) Muutenkin pesuhuoneen pinnoille kertyy kalkkipitoista likaa vesijohtovedestä sekä veden ja saippuan yhdistelmästä tulevaa likaa. Pukuhuoneisiin kertyy puolestaan vaatepölyä ja irtoli-

kaa. Puhdistamiseen riittävät kevyet siivousmenetelmät. (Immonen & Ruutiainen 2007, 7.)

Pyykinpesutilat

Pyykinpesutiloihin kuuluvat yleensä pesula, kuivaushuone ja mankelitila/huone. Pyykin lajittelusta, pesusta, kuivatuksesta ja mankeloinnista syntyy lattialle ja tasoille paljon kuitupölyä. (Immonen & Ruutiainen 2007, 7.)

Varastotilat

Varastotiloihin kuuluvat ulkuväline- ja irtaimistovarastot sekä joissakin taloissa on kylmäkellareja. Asukkaille suunnatut säilytyskomerot ja varastot voivat olla kellarissa tai ullakolla. Asukkaiden vastuu varastojen siisteydestä on suuri, sillä pilaantuneet tuotteet houkuttelevat hiiriä muurahaisia ja kärpäsiä. (Immonen & Ruutiainen 2007, 8.)

Siivoustilat

Enää ei puhuta siivouskomerosta vaan siivoustilasta. Jokaisessa kiinteistössä tulee olla vähintään yksi siivouskeskuksena toimiva tila. Se on siivousvälineiden, -aineiden ja – koneiden varastona. Mahdollisesti myös pesukoneen paikkana ja useasti se saattaa olla siivoojan taukotila. Vanhoissa taloissa siivoustilat ovat yleensä pieniä komeroita, mutta nykyisin kun taloja rakennetaan siivooja saa asianmukaiset tilat. (Immonen & Ruutiainen 2007, 8.)

3.2 Ylläpitosiivous asuinkiinteistössä

Puhtauden ylläpitämiseen asuinkiinteistöissä osallistuu omalla panoksellaan jokainen asukas, vaikka varsinainen siivous ja pihojen hoito onkin ammattilaisten käsissä. Henkilökunnalta vaaditaan

ja odotetaan paljon. Kuitenkin moni asukas jättää jalkansa pyyhkimättä tai tulee likaisten lastenvaunujen kanssa portaaseen. Ihan tahallinen roskaaminen ja ilkivalta ovat yleistä. Odotukset ja toiminta ovat usein pahasti ristiriidassa keskenään. (Lausjärvi 2000,7.)

Hyvin hoidettu kiinteistö on todella iso osa viihtyisää asuinympäristöä. Siivouksessa on kysymys konkreettisista työtehtävistä, joilla saadaan aikaan viihtyisyys ja turvallisuus. Laatunäkökohtia pohdittaessa on huomioitava tavoitteet. Siisteyden tuottamiselle voidaan asettaa monenlaisia konkreettisia tavoitteita, mutta yleisinä päämäärinä voidaan pitää sitä, mitä asukkaatkin tavoittelevat. (Lausjärvi 2000, 7.)

Asuinkiinteistösiivouksessa ratkaisevassa asemassa puhtauden tuottamisessa ovat myös seuraavat asiat; kiinteistön ikä, asukasrakenne, asumismuoto (omistus- tai vuokra-asuntoja), ulkoalueet ja niiden kunto, kiinteistön sijainti (muun muassa liikenne, paikoitusalueet, kiinteistössä tapahtuva liiketoiminta ja niin edelleen), kiinteistön ympäristössä tehtävät rakennustyöt, vuodenaajat. Palveluntaso saattaa samassakin taloyhtiössä vaihdella asukasrakenne mukaan porraskäytävästä ja talosta toiseen. (Lausjärvi 2000, 11.)

Kiinteistön asukkaat ovat käytännössä asiakkaita. He maksavat palvelun joko suoraan tai välillisesti. Hyviä kokemuksia on saatu esimerkiksi siivousliikkeen edustajien vierailulla taloyhtiön kokouksessa. Tällöin asukkaat saavat tiedon palvelun tuottamisesta ammattilaisen silmin. (Lausjärvi 2000, 12.)

Palvelu toteutuu joka kerta eri tavalla, koska asiakkaana olevat henkilöt vaihtuvat ja asiakas on osana palvelun tuottamista. Palveluja voidaan osittain kopioida, mutta ne ovat aina ainutlaatuisia kokonaisuuksia. Palveluja ei voi varastoida eikä ne säily, mutta

asiakkaan kokemukset ja elämykset säilyvät ja varastoituvat asiakkaan mieleen ja muistiin. (Immonen & Ruutiainen 2007, 15.)

Asukkaat näkevät harvoin siivoojan työssään tai sitten kiinteistön heti siivouksen jälkeen. Helposti muodostuu käsitys asukkaille, että kohteessa ei ole siivottu lainkaan. ”Kun minä aamulla lähdin töihin, oli porraskäytävä likainen ja kun minä illalla tulin töistä kotiin, oli sama sotku vastassa:” Asukas ei tiennyt, että siivooja oli siivonnut porraskäytävän päivällä sopimuksen mukaisesti. (Immonen & Ruutiainen 2007, 25.)

Jokainen asukas arvioi siivoustyötä omalla tavallaan. Toisen mielestä siivoustaso on riittävä kun taas toisen mielestä se ei ole riittävä koskaan. Jokaisella suomalaisella kodilla on oma puhtaustasonsa, makunsa ja hajunsa. samoin on myös kiinteistöjen kanssa. Immonen & Ruutiainen 2007, 35.)

Siivouspalvelun laatua tulisi kehittää luomalla asiakaslähtöisiä toimintatapoja, varmistamalla työntekijöiden ammattitaito ja kehittämällä siivouspalvelujen oston osaamista. (Immonen & Ruutiainen 2007, 35.)

Säännöllisesti ja lyhyin välein toistuva siivous on ylläpitosiivousta. Ylläpitosiivouksen tarkoituksena on säilyttää tilaan sovittu puhtaustaso. Toistumistiheys määräytyy tilan käyttötarkoituksen mukaan. (SFS 5497, 2010)

Siivouksen lopputuote on puhtaus. Sovittu laatu kirjataan siivous sopimukseen, joiden pohjalta määritellään työohjeet. (Lausjärvi 2006, 35.)

Alla taulukko 2:ssä on esimerkki VTS-kotien ylläpitosiivoustyöohjeesta. Siivoustyöohje räätälöidään aina asuinkiinteistöittäin riippuen, mitä tiloja kussakin kiinteistössä on. Siivottavat kerrat ovat

pääsääntöisesti alla olevat, mutta tarvittaessa niitä muutetaan asuinkiinteistöjen tarpeen mukaan. Erityisiä vaatimuksia siivoukselle voivat aiheuttaa muun muassa liikuntavammaiset, allergiset henkilöt, lemmikkieläinten tai lasten määrä kiinteistössä.

Taulukko 2:ssä on yleisesti koko viikko ja vuosi suunnitelma. Liitteessä 2 työn lopussa ovat tarkemmat ohjeet ja siivoustaajuudet tiloittain. Ylläpitosiivoukseen sisältyy taulukko 2:en työohjeiden lisäksi tilojen yleissiisteydestä huolehtiminen ja yläpölyjen, katonrajojen, nurkkien, pielien ja muiden vastaavien puhdistaminen neljä kertaa vuodessa. Kaikkien tilojen valaisimista puhdistetaan pölyt kuusi kertaa vuodessa.

TAULUKKO 2. Esimerkki kiinteistö VTS- koti X:än siivoustaajuuksista.

Siivottavat tilat:	Ylläpitosiivous:	Puhdistushoito:
Tuulikaappi ja sisäänkäynti- aula	5 x vko	4 x v
Hissi	5 x vko	6 x v
Porrashuone	3 x vko	1 x v
Käytävä	1 x vko	1 x v
Asukkaiden varastot	1 x vko	-
UV- ja LV-varastot	1 x vko	2 x v
Saunatilat	1 x vko	2 x v
Pesulatilat	1 x vko	1 x v

3.3 Perussiivous

Perussiivous toteutetaan kiinteistössä, kun sopimuksenmukainen puhtaustaso ei enää toteudu ylläpitosiivousmenetelmin: pääsääntöisesti kerran vuodessa tai harvemmin.

Perussiivous on harvoin ja perusteellisesti tapahtuvaa siivousta ja siihen sisältyy tarvittaessa pintojen suojaus. Perussiivouksessa käytetään enimmäkseen kosteita ja märkiä puhdistusmenetelmiä sekä suojausmenetelmiä.

Liitteessä 3. työn lopussa ovat perussiivoustyöohjeet ja tehtävät VTS-kodeissa.

4 SOPIMUKSEN HALLINTA JA LAADUN JOHTAMINEN

4.1 Sopimuksen hallinta

Sopimukset voidaan ajatella aineettomaksi pääomaksi. Ne voidaan mieltää myös aineellisen pääoman tuottamiksi välineiksi. Sopimukset toimivat yrityksen strategisena voimavarana, jos riskienhallinta ja toiminnanohjausfunktio ovat vain kunnossa. (Haapio ym. 2005, 305.)

Siivouspalveluja haluavan täytyy tietää, minkälaista tasoa siivoukselta halutaan ja ennen kaikkea mitä ollaan ostamassa. Puhtaustaso sovitaan siivoussopimuksessa, joka määritetään siivousohjel-

malla eli työohjeella. Siivoustaajuudet ja menetelmät määritetään myös sopimuksessa. Tarjouspyynnöissä ja sopimuksissa olisi hyvä olla ainakin seuraavat asiat; pohjapiirustukset, pinta-alaerittely siivottavista tiloista tilatyypeittäin, siivoustilojen määrä ja sijainti, tieto asukasrakenteesta, työohjeet, tilojen laatutasovaatimukset, siivouksen suoritusajankohta, lattiamateriaalit, ovien lukitus, yhteyshenkilöt, hinnan korotus ynnä muut kiinteistöä koskevat asiat (Immonen ym.2007, 29)

Sopimus voidaan jakaa kolmeen eri ryhmään. Konsuaalisopimukseen, määrämuotoisiin sopimukseen sekä reaalisopimukseen. Suurin osa sopimuksesta kuuluu konsuaalisopimukseen. Tämä sopimus tulee voimaan asianosaisen ollessa yksimielisiä tahdonilmaisujen muodosta riippumatta. Määrämuotoiset sopimukset eroavat konsuaalisopimuksista siinä että, sopimus on tehtävä määrättyssä muodossa. Reaalisopimukset tulevat kaikilta osilta sitovaksi vasta suorituksella. Suoritus voi olla, vaikka esineen luovuttaminen vastapuolelle. (Saarnilehto 1996, 27.)

4.2 Laadun johtaminen

Ainoa oikea voima, mikä voi muuttaa organisaation toiminnan, on johtajuus. Laadun johtaminen on strateginen monialainen prosessi. Prosessissa on kyse asenteiden ja taitojen täydestä muutoksesta. Yrityskohtaiset konkreettiset ja käytännölliset laatumuuttajat ovat tärkeä löytää. Jokaisen yrityksen on luotava oma laadun johtamis-, kehittämis- ja mittausjärjestelmänsä. (Ritvanen, Simolin & Seppälä ym. 2002, 20.)

Kokonaisvaltaisessa laadunhallinnassa (TQM, Total Quality Management) tarkastellaan koko toimintaprosessin laatua. Laatu sisältyy

organisaation kehittämiseen, johtamiseen ja strategiseen suunnitteluun. Asiakkaiden tyytyväisyyttä tavoitellaan laadun käsitteellä. Laatu käsitteenä on muuttunut liikkeenjohdon kokonaisvaltaiseksi käsitteeksi. (Ritvanen ym. 2002, 9.)

Laadun varmistamiseksi palveluntuottajan työn laadunseuranta ja tutkiminen on erittäin tärkeää. Laadun tuottokyvyn arviointi on yleisesti tarjoajan ilmoittamien tietojen varassa. Harva palveluntuottaja myöntää, että työtä ei tehdä niin kuin tarjouspapereissa on luvattu. Molemmat osapuolet ovat omiensa lupauksiensa varassa. Myös tilaajalla tulisi siis olla realistinen ote kiinteistössä tapahtuviin tehtiin. Tilaajan tieto ja taito alan tekemiseen käytännössä ovat aina eduksi. (Mäkelä ym.2009, 134.)

Yritysten välisessä liiketoiminnassa korostuvat entistä enemmän pitkäaikaiset asiakassuhteet ja verkostot. Yrityksen täytyy kantaa vastuu asiakkuuden kehittämisestä. Asiakkuutta kehitetään yhdessä asiakkaan kanssa yhteiseen arvoa tuottavaan suuntaan. Asiakkaat ovat koko ajan vaativampia esimerkiksi toimitusaikojen suhteen. (Grönroos & Järvinen 2001, 192-194.)

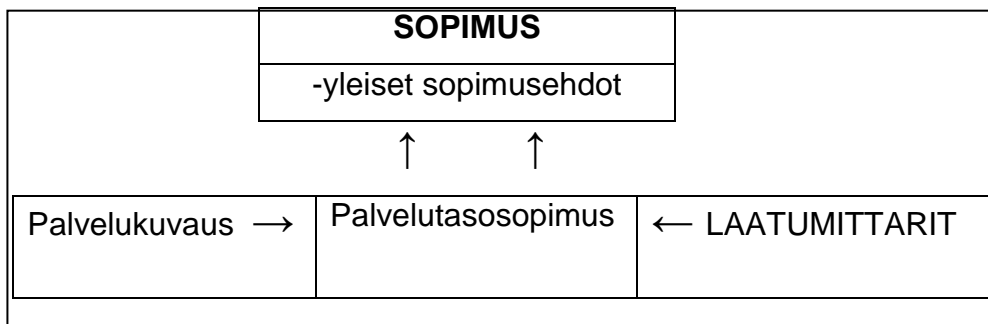
4.3 Sopimuksen johtaminen

Sanalla sopimus on ainakin kolme merkitystä. Sopimus voi tarkoittaa sopimuksen tekemistä niin, että sopijapuolet ovat sopimusoi-keudellisesti sidottuja. Se voi tarkoittaa myös sopijapuolten suhteen sisältöä. Sopimus nimitystä käytetään myös, kun kyse on sopimuksen ehdot sisältävästä asiakirjasta. (Saarnilehto 1996, 3.)

Palvelun tilaajan tulee olla erityisen huolellinen ja varmistettava, että palvelun tuottajan ja tilaajan välillä on yksityiskohtaisesti doku-

mentoitu sopimus. Keskeisintä on tiedostaa, että sopimuksissa määritellään hyvin yksityiskohtaisesti tuotetut palvelut, sillä palvelun tuottajalla ei ole velvollisuutta suorittaa sellaisia palveluita, joista ei ole sopimuksissa ennalta sovittu. Sopimuksissa on siis yksilöitävä hankittavat palvelukokonaisuudet ja niihin liittyvät palvelukohtaiset sopimusehdot. (Hanson 1999, 9.)

Sopimuksen johtaminen koostuu palvelukuvauksesta (*service specification*), palvelutasosopimus (*service level agreement*) sekä yleisistä sopimusehdoista (*conditions of contract*). Nämä voivat koostua alan standardisopimuksista. Sopimukseen tulee laatia laadunohjausjärjestelmä. Sen avulla mitataan toteutunutta palvelutasa. (Hanson 1999, 9.) Kuvio 2:ssä Hansenia mukaellen ovat sopimuselementit.



KUVIO.2 Sopimuselementit

Tilaajan hyväksymä palvelutaso määrittyy palvelukuvauksessa. Se muodostaa osan sopimuksesta palvelun tuottajan kanssa. Palvelutasosopimuksen tekemiselle edellytyksenä on palvelukuvauksen tekeminen. (Atkin & Brooks 2000, 62.)

Palvelukuvaus on hyvin tärkeä asiakirja sopimuksen johtamisessa. Palvelukuvauksessa kuvataan palvelun tilaajan vaatimukset, kuinka palvelua suoritetaan, saavutetut laatutasot, kaikki aineellinen informaatio. Palveluntuottaja antaa palvelukuvauksen perusteella tarjo-

uksen. Näin ollen tilaajan tulee olla erityisen huolellinen laatiessaan palvelukuvausta, jotta tilaaja saisi oikein hinnoitellun tarjouksen palvelua tuottavalta yritykseltä. (Hanson 2000, 5.)

Palvelukuvauksen osalta syntyy palvelutasosopimus. Palvelutasosopimus kuvaa käytännöllisesti osapuolten veloitteet. Palvelutasosopimusta kehitetään sopimuksen voimassaolon aikana. Sopimuksen ei tarvitse sisältää tarjouspyyntövaiheessa muuta kuin viitekehys kokonaissuoritukselle ja yksityiskohtaisten menettelyjen vaiheet. (Atkin 2000, 62.)

Palvelun tuottajan ja tilaajan välinen kuvaus tilaajan saamasta palvelusta on siis palvelutasosopimuksessa. Sen tarkoituksena on asettaa esille yksilöity palvelutaso. Palvelutasosopimus on muodollinen asiakirja. Siinä kuvataan molempien osapuolten nimet, tehtävät ja vastuut. Tuotettujen palveluiden laajuus, laatutaso ja tavoitteiden mukaiset toiminnot ovat palvelutasosopimuksessa. Tavoitteiden mukainen aikataulu, maksut ja palkkiot sekä vaaditut olosuhteet ja muutostoimenpiteet kuvataan myös palvelutasosopimuksessa. (Atkin 2000, 79.)

Hankittua palveluprosessia arvioidaan hankittavan palautteen avulla. Palveluntuottajan tavoitteiden onnistumista ja toteutumista voidaan arvioida muun muassa seuraavien yleisten palautteen hankintamenettelyjen avulla. Niitä ovat reklamaatiot, käyttäjätyytyväisyyskyselyt, erilaiset raportit ja auditoinnit. Saatua tietoa voidaan käyttää korjaaviin toimenpiteisiin ongelmien ilmettyä, toiminnan parantamiseen ja kehittämiseen sekä ongelmien ennaltaehkäisemiseen. (Routto 2000, 11.)

5 PALVELUN HALLINTA JA SEN VALVOMINEN VTS KIINTEISTÖPALVELU OY:SSÄ

5.1 VTS Kiinteistöpalvelu Oy

VTS Kiinteistöpalvelu Oy on Tampereen vuokratulosäätiön tytäryhtiö. Se on usean ammattilaisen muodostama kiinteistöalan konsulttiyritys. Palvelutuotteita ovat; energiahallinta, mittaus- ja analysointi, asennus – ja säätö, tekniset palvelut, kiinteistönhoidon laatu ja rakennuttaminen. Yrityksen ydinpalvelut ovat kiinteistöjen tekniset asiantuntijapalvelut ja rakennuttaminen.

Kiinteistönhoidon osalta organisaatio on rakennettu Tampereen kaupungin tilaaja-tuottaja -mallia noudattaen. Tampereen Vuokratulosäätiö toimii tilaajana ja VTS Kiinteistöpalvelut Oy tuottajana. VTS Kiinteistöpalvelu Oy kilpailuttaa, ohjaa, tarkastaa ja valvoo säätiön ohjeiden ja kiinteistönpidon toimintajärjestelmän mukaisesti kiinteistöhuollon, -siivouksen, taloautomaatiikan, budjetoidut vuosittaiset korjaustyöt ja lvi-huoltotyöt.

VTS Kiinteistöpalvelu Oy on asiakastarpeen mukaan kehittyvä kiinteistön ylläpidon edelläkävijä. Ensisijaisena tavoitteena on varmistaa kiinteistönomistajien onnistuminen elinkaaritaloudellisuuteen pyrkivässä rakennusten hoidossa. Toimintatapa perustuu kumpanuuteen ja asiakkaiden toiminnan ymmärtämiseen.

5.2 Tampereen Vuokratalosäätiö (VTS) ja Vilusen rinne Oy

Tampereen Vuokratalosäätiö on Tampereen kaupungin vuonna 1970 perustama ja yleishyödyllinen säätiö, joka toimii omakustannusperiaatteella. Säätiön hallituksen valitsee Tampereen kaupunginvaltuusto. Vilusen Rinne Oy on Tampereen kaupungin omistama kiinteistöosakeyhtiö, joka tarjoaa noin 1000 omakustannushintaista vuokra-asuntoa Kaukajärvellä, Annalassa ja Levonmäessä. Tampereen Vuokratalosäätiöllä ja Vilusen Rinne Oy:llä on yhteinen organisaatio.

VTS tarjoaa koteja elämän eri vaiheisiin. Huoneistot on rakennettu erikokoisille perheille yksioista setsemän huoneen ja keittiön asuntoihin. VTS-kodit ovat kerrostaloja, pienkerrostaloja sekä rivi- ja luhittaloja. VTS pitää talot ja asunnot hyvässä kunnossa ja huoneistoremontteja tehdään aina tarvittaessa. VTS ylläpitää asuntojen ja kiinteistöjen teknisen kunnan korkeana. VTS yhdistää vahvan asukasnäkökulman ammattimaiseen kiinteistönpitoon.

VTS-kotien kiinteistönpito perustuu pitkäjänteiseen elinkaariajatteluun, jossa eri osa-alueet muodostavat yhtenäisen ylläpitoketjun kiinteistön rakentamisesta lähtien. Tehtävät ja toimenpiteet on kirjattu kiinteistönpidon toimintajärjestelmään. Huollon ja siivouksen ohjaus toimii KihlaNet-järjestelmässä, erillisine laadunhallintaohjelmineen.

5.3 Siivouksen laadunhallinnan nykytila

Palveluprosessi VTS Kiinteistöpalvelu Oy:ssä (Liite 4) etenee seuraavien vaiheiden mukaan. Kun aletaan suunnitella siivouksen kilpailutusta, ensin määritellään, mitä tarvitaan. Suunnitteluvaiheessa mietitään muun muassa seuraavia asioita. Mitä ollaan hankkimassa? Mikä on budjetti? Kuinka paljon/usein siivousta tarvitaan? Keltä tilataan? Kannattaako hankkia vai tehdäkö itse? Kuinka kattavat sopimukset tehdään? Sisällytetäänkö sopimukseen harvemmin tehtävät työt? Entä persussiivoukset? Kuka valvoo ja ohjaa? Millaiset hankintakokonaisuudet tehdään? Aluejaot? Laatuvaatimukset? Sanktiot? Sopimuksien kestot? Kuinka monta palveluntoimittajaa tarvitaan tai kannattaa olla? Miten hankintalaki vaikuttaa?

Suunnitteluvaiheessa tehdään laskelmia esimerkiksi mahdollisista kuluista ja säästöistä. Suunnittelun jälkeen vuorossa on siivouksen kilpailutuksen toteuttaminen, joka alkaa tarjouspyyntöjen lähettämällä Hilmaan. Tarjosten saavuttua tehdään niiden vertailu.

Sen jälkeen valitaan palveluntuottaja. Kun sopimukset on tehty, tekninen tarkastaja tekee tilaajan edustajan nimissä laadunvalvontaa ja katsoo, että sopimusta noudatetaan. Jos palveluntoimittaja pystyy toimittamaan palveluja sopimuksen mukaan, yhteistyö jatkuu toistaiseksi. Sopimukset on tehty toistaiseksi voimassa oleviksi. Jos jostain syystä toimittaja ei pysty toimittamaan palveluja, niin kyseisen toimittajan alue kilpailutetaan uudelleen.

Palvelun hankinta lähtee siis aina asiakkaan tarpeesta hankkia. Syynä voi olla se, että huomataan tarve hintojen tarkistamiselle tai poikkeamat palvelun laadussa. Jos yhteistyö ei syystä tai toisesta

onnistu nykyisen toimijan kanssa, voidaan siivousta lähteä kilpailuttamaan. Oli syynä mikä tahansa, hankinnan tulee olla asiakastarpeeseen räätälöity, markkinahintainen ja kaikkia osapuolia tyydyttävä.

Siivouksen seuranta eli tarkastuksia kiinteistöissä tehdään noin 3 - 4 kertaa vuodessa yhdessä kiinteistöissä. (Työn lopussa liitteenä 5. siivouksen tarkastuskaavake). Jos kiinteistöissä on ongelmia siivouksen toimituksessa, käyntien määrä saattaa olla jopa kymmenen tai enemmän vuodessa. Pääsääntöisesti asukasisännöitsijä toimittaa sähköpostilla reklamaatiot, jotka tekninen tarkastaja tarkastaa yksin tai yhdessä palveluntuottajien kanssa. Myös asukkaat ovat aktiivisia ilmoittamaan siivouksessa havaitsemistaan poikkeamista.

KihlaNet-järjestelmä on käytössä siivousseurannassa, ja pisteitä lasketaan palveluntuottajien kesken. Kuukausipalaverit ovat kerran kuukaudessa, ja niissä käsitellään huollon ja siivouksen asioita. Kuukausipalaverien tavoitteena on, että niissä päästään käsittelemään perusteellisesti palveluntuottajan toiminta kuukauden aikana.

Ongelmakohtia siivouksenlaadunhallinnassa ovat tällä hetkellä jaksottaisten eli harvemmin tehtävien töiden kontrolloiminen niin, että kaikki siivousohjelman mukaiset myös jaksottaiset tehtävät tulevat tehdyksi säännöllisin väliajoin. Esimerkiksi siivousohjelmassa on jaksotettu puhdistushoitoja eri tiloihin eri aikaväleillä. Näiden töiden toteutuminen sopimuksen mukaan on jäänyt siivousyrityksen vastuulle. Palveluntuottajat eivät pysty useastikaan varmentamaan, koska ja milloin mihinkin kohteeseen on tehty jaksottainen sopimuksen mukainen työ.

Uuden laadunhallintajärjestelmän kuittauksien avulla päästään seuraamaan ja tarvittaessa tarkistamaan palveluntuottajan tekemä työ,

kun se on suoritettu. Näin päästään kiinteistökohtaisesti näkemään kiinteistön siivouksen historia, koska on tehty ja mitä on tehty.

5.4 Siivouksen teknisen tarkastajan toimenkuva

Siivouksen teknisen tarkastajan päätehtävä on asuinkiinteistöjen siivouksen yleistentilojen laadunvalvonta VTS-kodeissa. Tarvittaessa myös kiinteistöhuollon laadunseuranta kuuluu toimenkuvaan muun muassa huollon puolen teknisen tarkastajan ollessa lomalla. Tekninen tarkastaja tarkastaa siivouksesta tulleita reklamaatioita ja ilmoittaa niistä palveluntuottajalle. Sopimustyöhuomautukset kirjataan ylös ja keskusteluja käydään palveluntuottajan kanssa. Lisäksi siivousseuranta yhdessä palveluntuottajien kanssa kuuluu teknisen tarkastajan toimenkuvaan. Yleensä palveluntuottajan kanssa käydyt seurantakierrokset painottuvat niihin kohteisiin, joista on tullut reklamaatioita. Siivousseurannan tulokset päivitetään KihlaNet-ohjelmaan, joka laskee siivousseurannasta pisteet. Raportointia siivousseurannan pisteistä keskustellaan palveluntuottajien kanssa kuukausipalavereissa. Kiinteistökiirroksilla tekninen tarkastaja havainnoi kiinteistössä olevia mahdollisia poikkeamia ja ilmoittaa niitä VTS-kotien palvelukeskukselle. Yleisesti kiinteistöön liittyviä ilmoitettavia asioita ovat erilaiset viat, ilkeä ja häiriöt. Taulukko 3. kiteyttää siivouksen teknisen tarkastajan päätyötehtävät.

TAULUKKO 3. Siivouksen teknisen tarkastajan toimenkuva

➤ Siivouksen (+huollon) laadunvalvonta
➤ Reklamaatioiden tarkastus ja ilmoitus palveluntuottajille
➤ Reklamaatiot ja sopimustyöhuomautukset palveluntuottajille
➤ Siivousseuranta kierrokset (myös yhteistyössä palveluntuottajien kanssa)
➤ KihlaNet-ohjelma (siivousseurannan raportointi)
➤ Palaverit palveluntuottajien kanssa 1 x kuukaudessa
➤ Palvelukeskukselle/asukasisännöitsijöille ilmoitukset; mm. graffitit, vahinko- ja ilkivalta korjaukset, romuautot yms.
➤ Siivouksen ”tekniset tarkastukset ”
➤ Siivoustyön ohjaus ja kehittäminen

6 KEHITTÄMISHANKE: SIIVOUKSEN LAADUNHALLINNAN KEHITTÄMINEN VTS KIINTEISTÖPALVELU OY:SSÄ

Noin kahden vuoden ajan siivouksen laadunvalvontaa tehneenä olen pohtinut toimivaa siivouksen laadunhallintakokonaisuutta: Miten siivouksen laadunhallintaa ja omaa työtäni saisi kehitettyä niin, että monien kiinteistöjen siivousta olisi järkevää hallita? Miten sopimuksien noudattamista voidaan todentaa? Kiinteistöhuollon puolella ovat jo useamman vuoden olleet käytössä tekniset tarkastukset ja KihlaNet-ohjelmassa kalenterit ja muut kiinteistöhuollon laadunvalvontaa helpottavat järjestelmät ja tavat toimia. Myös siivouksen laadunhallinnassa olisi tarvetta vastaaville käytännöille. Kiinteistöhuollossa olevaa tekninen tarkastuskäytäntöä voisi

soveltaa siivoukseen ja KihlaNet-ohjelmaa kehittää siivouksen puolelle sopivaksi.

Tarve kehittää siivouksen laadunhallintaa on tullut siis oman työkokemukseni kautta. Aikaisemmin toimin vuosina 2003 -2010 suurehkossa kiinteistönhoidon yrityksessä siivouksen palveluesimiehenä ja sain näkemystä palveluntuottajan puolella toimimisesta. Nykyisessä työssäni teen siivouksen laadunvalvontaa palveluntilaajan edustajana Tampereen vuokratalosäätiön taloissa. Vuokratalosäätiöllä on tällä hetkellä yli 170 kiinteistöä. Siivouspalveluiden tuottajia Tampereen vuokratalosäätiöllä on tällä hetkellä viisi: kaksi paikallista yritystä, joita ovat Lännen Siivouspalvelu Oy, Kaukajärviösuuskunta ja kolme valtakunnallista ISS Palvelut Oy, Winclean Oy sekä SOL Palvelut Oy.

Siivouspuolella on paljon parannettavaa. Laadun tulisi olla koh-teissa tasaista ja sopimuksen mukaista. Se, miten palveluntuottajat saadaan tekemään sopimukseen kuuluvat työt, on haasteellista. Uusia mittareita ja keinoja tarvitaan. Vanhoja menetelmiä on syytä kehittää ja viedä eteenpäin (mm. siivouksen seuranta, kuukausipalaverit, raportointi, yhteistyö palveluntuottajien kanssa, reklamaatiokäytäntö).

Kehittämishankeen pääpainona on parantaa ja kehittää uusia menetelmiä siivouksen laadunhallintaan. Paljon pystytään hyödyntämään huollon puolen ratkaisuja ja soveltamaan niitä siivouspuolelle. Työni tarkoitus on selkeyttää ja saada siivouksen laadunhallinta kokonaiseksi paketiksi, jota voidaan myydä myös talon ulkopuolelle. Tällä hetkellä tilanne on se, että tarjouspyynnöt ja siivousohjelmat ovat kattavat. Ongelmana on vain saada ne toimimaan käytännössä. Jos nykyisten kattavien siivousohjelmien mukaan toimitaan, saadaan varmasti parasta mahdollista laatua siivoukseen.

Tämän opinnäytetyön olen rajannut KihlaNet-järjestelmän kehittämiseen (S-sarjan luominen) ja teknisten tarkastusten kehittämiseen sekä tulevaisuudessa kehitettävien asioiden kartoitukseen siivouksen laadunhallinnassa. Tässä opinnäytetyössä kehitetään siis siivouksen laadunhallintaa VTS-kotien asuinkiinteistöissä. Pääpaino on KihlaNet-ohjelmaan siivouksen S- sarjan luomisessa ja siivouksen teknisen tarkastusten sisällön luomisessa.

6.1. Uusi mittari ”siivoustekninen tarkastus”

Nimi siivoustekninen tarkastus tulee kiinteistöhuollon puolelta, koska siellä on jo vastaava tarkastusmenetelmä käytössä. ”Siivoustekninen tarkastus” nimi kuvaa hyvin siivouksen tarkastusta. Se on laajempi käsite kuin siivousseuranta. Siivouksen seuranta tehdään, kun esimerkiksi kohteesta on tullut reklamaatio tai muuten säännöllisin väliajoin kiinteistöittäin 2-10 kertaa vuodessa. Siivouksen tekninen tarkastus on kerran vuodessa tapahtuva perusteellinen katsaus kunkin kiinteistön siivouksen tasoon ja siivousliikkeen toimintaan. Siivouksen työnjohto on aina myös tilaajan edustajan (tarkastajan) mukana siivousteknisellä tarkastuksella.

Kiinteistöhuollon puolellakin tehtäviä valvotaan muun muassa teknisillä tarkastuksella huollon seurannan lisäksi. Kiinteistöhuollon puolen teknisellä tarkastuksella jokaisen kiinteistöhoitajan alue käydään yhdessä kiinteistöhoitajan, hänen esimiehensä ja VTS kiinteistöpalvelun teknisen tarkastajan kanssa perusteellisesti lävitse. Kiinteistöhoitaja saa pisteet 0- 10000. Vuosittain VTS kiinteistöpalvelun kiinteistöpäivillä valitaan ja palkitaan muun muassa näiden pisteiden perusteella vuoden kiinteistöhoitaja ja palveluntuottaja. Vuonna 2011 paras kiinteistöhuoltoyritys sai 8216 pistettä ja par-

haimman kiinteistönhoitajan palkinnon sai pisteillä 9520. VTS- kotien Kihla-laadunvarmistusjärjestelmää on otettu Suomessa käyttöön muuallakin noin 1600 kiinteistössä ostettujen palvelujen tasojen seuraamiseen. Valtakunnallisesti VTS-kotien kiinteistönhoitopalveluiden laatu on korkealla tasolla. Teknisillä tarkastuksilla on siis saatu kiinteistöhuollon puolella hyviä tuloksia ajan saatossa. Huollon tekniset tarkastukset sitouttavat palveluntuottajat hoitamaan sopimuksen mukaisia tehtäviään ja kilpailemaan keskenään. Lisäksi pisteiden johdosta saadaan yleinen laatutaso, johon kaikkien tulee vähintään pyrkiä.

Siivouspuolella teknisten tarkastusten käyttöön ottoon on perustellut syyt. Siten saadaan myös siivouspuolen laatua ja laadun kautta alan arvostusta nostatettua. Siivouspuolella tehdäänkin jo siivousseurantaa/siivoustarkastuksia, johon harvemmin siivouksen esimiehet osallistuvat. Tavoitteena olisikin saada myös työnjohto enemmän osallistumaan ja sitoutumaan sopimukseen. Tällä hetkellä työnjohto ei aina tiedä, mitä sopimukseen kuuluu saati sitten heidän alaisensa eli siistijät. Teknisen tarkastuksen soveltaminen osana siivouksen laadunhallintaa VTS-kodeissa ja muissakin asuinkiinteistöissä tulee olemaan tärkeässä roolissa siivouksen laadun kehittämässä niin palvelun tilaajan kuin palveluntuottajan näkökulmasta.

Siivouksen teknisellä tarkastuksella käydään yhdessä palveluntuottajan kanssa koko kiinteistö perinpohjaisesti lävitse yhden keran vuodessa. Teknisessä tarkastuksessa kiinteistön kaikki siivottavat tilat tarkastetaan. Tarkastuksen tekee tilaajan edustaja (tekninen tarkastaja) ja palveluntuottajan puolelta kohteeseen merkitty työnjohtaja, palveluohjaaja ja mahdollisesti myös siistijä. Siistijää ei velvoiteta olemaan paikalla, mutta kohteen työnjohdon on oltava tarkastuksessa mukana. Taulukko 4:ssä ovat siivousteknisessä tarkastuksessa tarkastettavat tilat.

TAULUKKO 4. asuinkiinteistön tarkastettavat tilat siivousteknisellä tarkastuksella

Siivousteknisen tarkastuksen tarkastettavat tilat asuinkiinteistöissä
❖ tuulikaapit ja sisääntuloaulat
❖ hissit
❖ porrashuoneet
❖ varastotilojen käytävät
❖ asukkaiden irtaimistovarastot
❖ asukkaiden talouskellarit
❖ ulkovälinevarastot
❖ saunat
❖ pesuhuoneet
❖ pukuhuoneet
❖ yleiset WC:et
❖ pyykinpesulat
❖ pyykinkuivaushuoneet
❖ kerhohuoneet (jos kuuluu siivoussopimukseen kohteessa)
❖ vilpola
❖ siivouskomerot
❖ koko kiinteistön yleisten tilojen yleissiisteys

Lisäksi teknisellä siivoustarkastuksella keskustellaan kohteen peruspesutarpeista (ikkunanpesut ja vahaukset.) Tarkistetaan, että kohteessa on asian mukaiset työohjeet. Tarkistetaan, että jaksoittain tehtävät työt on suoritettu asian mukaisesti. Keskustellaan kohteen teknisestä laadusta. Tarkistetaan päivittäisseurannan tulokset kohteen osalta. Lisäksi keskustellaan kohteeseen kohdistuneista reklamaatioista. Kuinka paljon niitä on ja miten reklamaatiot on hoidettu? Ja lisäksi siitä, että onko jouduttu ottamaan hin-

tahyvitystä tekemättömistä töistä. Myös työnäyte voi olla mahdollinen, jos kiinteistössä esimerkiksi saunat eivät ole kunnossa.

Kaikista edellä mainituista asioista tehdään raportti ja pisteytys tulee KihlaNet-kiinteistötietojärjestelmään. Pisteytyksessä käytetään 0 – 10000 pisteytystä, joka on jo olemassa kiinteistöhuollon puolella. Tarkastettavat tehtävät määräytyvät uuden S-sarjan tehtävistä, jotka palveluntuottaja on tarjoukseen vastatessaan hyväksynyt.

Siivouksen työohjeen lisäksi teknisellä tarkastuksella käsitellään sopimuksessa olevat asiat ja tarkistetaan, että ne ovat tehty tarjouspyynnön mukaisesti. Näitä asioita ovat muun muassa tiedotteet ilmoitustauluilla (palveluntuottajan yhteystiedot, siistijän ja esimiehen nimi) ja henkilöstön ammattitaito. Jos asiat eivät ole hoidettu sopimuksen mukaisesti, niistä tehdään kirjallinen huomautus ja palveluntuottajat huolehtivat sanktion uhalla kiinteistön siivoukseen liittyvät asiat sopimuksen mukaiseen kuntoon.

Lähtökohtana on se, että siivouksen taso tulee saada samalle viivalle kaikkien palveluntuottajien kanssa. Jokaisessa Vuokratalosääntöön kohteessa tulisi olla siivouksen lopputulos tasalaatuisista ja siivousohjelman mukaista. Mittareita siivouksen puolella tällä hetkellä ovat asukastyytyväisyysmittarit, missä asukkaat pääsevät arvostelemaan siivouksen taso ja päivittäisseurannan tulokset. Asukastyytyväisyyttä mitattaessa ongelmana on se, että asukkaat eivät tiedä sopimusasioista, joten heidän näkemyksensä ei vastaa täysin sitä, mitä tasalaatuisuudella haetaan. Useasti törmään siihen, että asukkaita kiinnostaa siivoojan näkyvyys ei niinkään taso tai heillä on muuten negatiivisia kokemuksia ja mielikuvia siivoavasta yrityksestä. Näiden mielikuvien johdosta siivouksesta reklamoidaan. Siivousta arvioidaan asukkaiden johdosta useasti tunnepuolella. Teknisen tarkastajan näkemys on subjektiivinen. Tarkastajan näke-

myksestä saadaan koko kiinteistömässan siivouksen tasosta ja yksittäisistä kiinteistöistä todellinen kuva.

Tavoitteena olisi siis saada palveluntuottajat tekemään sopimukseen kuuluvat asiat. Siistijällä ja hänen esimiehellä on ajan tasalla olevat siivousohjelmat. Siivouksen taso olisi tasalaatuista ja jos, kohteissa on jotakin poikkeamaa, niin siihen päästään puuttumaan viimeistään teknisellä tarkastuksella. Lisäksi sopimusrikkomuksista seuraa rahallinen sanktio. Myös palveluntuottajan ja tilaajan välinen asiakassuhde tulee helpommaksi ja suoraviivaisemmaksi. Ongelmatilanteissa osataan ottaa yhteyttä paremmin oikeaan henkilöön, kun jokaisella kiinteistöllä on nimetty työnjohtaja/esimies.

VTS kiinteistöpalvelu Oy:llä on säätiön määräämät säännölliset kuukausipalaverit palveluntuottajan kanssa, mutta paikan päällä kohteessa ongelmista on helpompi keskustella pienemmällä porukalla ja niiden kanssa jotka asiaa käytännössä hoitavat.

Keskeiset käsitteet teknisen tarkastuksen luomisessa ovat yhteistyö palveluntuottajan kanssa sekä yhteistyö kiinteistönhoidon kanssa. Siivouksen teknisen tarkastuksen tietoperusta löytyy kiinteistöhuollon puolelta. Kiinteistöhuollon tietoa ja taitoa sovelletaan siivouksen teknisiin tarkastuksiin niin paljon kuin mahdollista.

Siivousteknisen tarkastuksen kohderyhmänä ovat Vuokratalosäätiön talot. Yhteistyökumppaneina toimivat palveluntuottajat ja kaikki henkilöt, jotka ovat päivittäin tekemisissä kiinteistöjen kanssa.

6.1.1 Aikataulu

Siivousteknisen tarkastuksen suunnittelu alkoi vuoden alusta 2011. Palaverissa toukokuussa 2011 tämä projekti sai vahvistuksen, että siivoustekniset tarkastukset otetaan käyttöön 2013 alkuvuodesta. Olen suunnitellut tarkastuksen sisältöä, niin että ne vastaavat nykyisiä siivoussopimuksia. Palveluntuottajille asiasta kerrottiin ensimmäisen kerran maaliskuussa 2012 VTS Kiinteistöpalvelu Oy:n järjestämällä kiinteistöpäivillä. Aikataulu on se, että alkuvuodesta 2013 tarkastukset aloitetaan ja vuoden loppuun 2013 mennessä kaikki VTS-kotien asuinkiinteistöt ovat kierretty ja ensimmäinen siivoustekninen tarkastus on suoritettu.

Projektin käytännön toteutus aloitetaan tammikuussa 2013. Silloin tullaan tekemään ensimmäinen virallinen siivoustekninen tarkastus. Aloituksessa on otettu huomioon se, että kaikki VTS-kotien asuinkiinteistöt ovat uudelleen kilpailutetut siihen mennessä. Kaikissa kiinteistöissä ovat samat siivousohjelmat. Lisäksi palveluntuottajat ovat ehtineet toimittaa siivousta vähintään puoli vuotta ennen ensimmäistä siivousteknistä tarkastusta. Kun ensimmäinen vuosi on tehty siivouksen teknisiä tarkastuksia, nähdään kuinka käytäntö kohtaa teorian. Ensimmäinen vuosi on sikäli haasteellinen, että palveluntuottajat saadaan sitoutettua kyseiseen käytäntöön. Palveluntuottajat ovat sitoutuneet tarjouspyynnön mukaan tekemään laadunvalvontaa yhteistyössä tilaajan kanssa sopimuksen mukaan. Yleisesti palveluntuottajat ottavat vastaan tarkastuksen osana yhteistyötä ja yhteistyön kehittämistä.

6.1.2 Teknisen tarkastuksen tavoite

Tavoitteena teknisellä tarkastuksella on selvittää, miten sopimukseenmukaiset tehtävät on hoidettu sekä erityisesti se, että voiko palveluntuottajan henkilökunta toimittaa sopimukseenmukaisia palveluja tilaajalle. Myös yhteistyön kehittäminen puolin ja toisin on tärkeä osa teknistä tarkastusta. Teknisellä tarkastuksella muodostuu piste-arvo (0-10000), joka kuvaa palveluntuottajan toimintaa ja toiminnan kehitystä vuosien kuluessa.

6.1.3 Teknisen tarkastuksen kehys

Teknisen tarkastuksen suorittaa sopimussisällön hyvin tunteva henkilö, joka voi olla isännöitsijä tai tekninen tarkastaja. Siivoustekninen tarkastus edellytys on kiinteistöihin meneminen. Avoin vuoro-vaikutus palveluntuottajan kanssa on todella tärkeää. Ensimmäinen kerta tulee olemaan haasteellinen ja yllättäväkin palveluntuottajan näkökulmasta. Kun toistuvaan tarkastuksen tekemiseen on sitouttu, niin tuloksia aletaan saada pitkällä aikavälillä.

Ennen kiinteistöön menoa oletuksena on, että kaikki sopimukseenmukaiset tehtävät on suoritettu. Teknisellä tarkastuksella saadaan selville kehitettävät asiat ja epäkohdat. Lisäksi päästään käsiksi kiinteistön nykytilaan. Teknisellä tarkastuksella suunnitellaan tulevien peruspesujen ajankohdat. Tarkistetaan, että jaksottaiset tehtävät on suoritettu. Testataan niin esimiesten kuin siistijöidenkin ammattitaitoa. Tärkeimpänä asiana teknisellä tarkastuksella on palveluntuottajan sitouttaminen tekemään sopimuksessa olevat työt.

Yleisesti esimiehet tietävät suunnilleen, mitä kiinteistössä tulisi tehdä. Sama pätee siistijöihin. Teknisellä tarkastuksella tarkastaja ja palveluntuottaja varmistavat yhdessä siivousohjelman tehtävät. Ajan tasalla olevan siivousohjelman tulee olla myös siivouskeskuksessa.

Palveluntuottajilta on vaadittu suunnitelma jaksottaisten töiden aikatauluista, joiden toteutuminen varmistetaan teknisellä tarkastuksella. Aikataulut tullaan kirjaamaan KihlaNet-ohjelman kalenteriin, johon palveluntuottaja on suunnitellut jaksottaiset työt ja kuitannut ne työn suorittamisen jälkeen. Tällöin voidaan nähdä kiinteistön siivous, mitä on tehty tai koska ollaan tekemässä? Tekninen tarkastus perustuu täysin sopimukseen ja sopimustehtäviin. Tarkastajan on siis tärkeä tuntea sopimusasiat. Samaa sopimusten tuntemusta vaaditaan myös palveluntuottajalta.

Siivoussopimussisällön tehtävistä voi syntyä erilaisia tulkintoja ja näkemuseroja tilaajan ja tuottajan välillä. Näistä on hyvä keskustella tarkastuksilla ja sopia kaikkien palveluntuottajien kanssa sama käytäntö. Omakohtaisena kokemuksena olen huomannut, että alan sanastoa palveluntuottajat saattavat tulkita eri lailla. Esimerkkinä puhdistushoito, joka kuuluu VTS-kotien taloissa sopimukseen 1x vuosi koko kiinteistöön. Kyseistä puhdistushoitoa on tulkittu monella tapaa. Joku palveluntuottajista on laittanut vaha vanhan vahan päälle. Toinen on pessyt vahat ja tehnyt perussiivousta. Kolmas on mopannut vähän paremmin. Toisin sanoen esimiehet eivät ole selvittäneet, mitä puhdistushoito tarkoittaa. Se on vain hyväksytty tarjouspyynnössä. Tilaajan näkökulmasta on äärimmäisen tärkeää, että palveluntuottaja ymmärtää että, mihin se on sitoutunut. Niin tilaajan kuin tuottajankin tulee tietää ja tuntee alan termit.

Perusrunko teknisellä tarkastuksella kiinteistöhuollon puolella on: tarkistaa sopimustehtävien toteutuminen, kirjata ylös myös muutkin

havainnot (ne eivät saa vaikuttaa arvosteluun, jos ne eivät koske juuri tarkistettavia sopimuskohtia.) Tarkastustoiminnassa pitää pyrkiä objektiivisuuteen. Nämä kolme edellä mainittua kohtaa luovat tarkastukselle raamit ja periaatteet. (Mäkelä, ym.2009,153) Näitä kolmea edellä mainittua kiinteistöhuollon teknisen tarkastuksen pääkohtaa käytetään myös siivousteknisen tarkastuksen kehyyksinä.

6.2 KihlaNet laadunvarmistusjärjestelmän kehittäminen; S-sarja

KihlaNet tulee sanoista kiinteistönhoidon laadunarviointi. Kiinteistöhuollon puolella KihlaNet-järjestelmä on ollut toimiva. Valtakunnallisesti ostettujen palvelujen tasoa mitataan tällä hetkellä 1600 kiinteistössä. Siivouksen puolella järjestelmä toimii hyvin siivouksen seurannan osalta, mitä tehdään teknisen tarkastuksen lisäksi. Nyt tarkoituksena on luoda siivoukselle vastaava ohjelma, josta löytyy sopimukseen kuuluvat tehtävät ja tarjouspyynnöissä palveluntarjoavalle yritykselle vaaditut ehdot.

Tehtäväni oli kehittää KihlaNet-kiinteistötietojärjestelmään siivouspuolelle oma S-sarja eli siivousryhmä, josta voi tarkastella siivousohjelman tehtäviä. Ensin piti luoda siivouksen tehtävälisterä (siivoustyölista), jossa on kaikki sopimukseen kuuluvat alueet, missä ja kuinka usein tehtävä suoritetaan. Kun siivoustyölistat ovat valmiit, niin seuraavaksi oli vuoro tehdä tehtävänkuvaukset ja kolmantena on siivouksen tehtävien laatu kuvaukset sanallisesti. Tarkoituksena on vielä tulevaisuudessa jatkaa laatukuvauksia tarkemmiksi ja tehdä kuvat halutusta laadusta asuinkiinteistöjen eri tiloissa.

Siivoustyölistat tulevat KihlaNet-kiinteistötietojärjestelmään. Siivoustyölistat on tehty jo olemassa olevien huollontyölistojen mukaisesti. Siivoustyölistojen tehtävänä on toimia ”juurena”. Listat sisältävät kaikki sopimukseen kuuluvat tehtävät. Ne on koodattu S-sarjaksi, jossa on S1 yleistehtävät (1-5krt/vko tehtävät työt ja jaksoittaiset tehtävät 1-12 kertaa/vuosi tehtävät) ja S2 perussiivous, S3 erikoissiivouspalvelut ja S4 siivousliike. Pääotsikoille tuli myös alakohtaiset, joissa on erilaisten siivousohjelmien kerrat esimerkiksi S111.1.1. tarkoittaa tuulikaapit; 5 x viikko-ohjelmaa tai S113.3. tarkoittaa porrashuoneet: lattiat ja portaat 1 x vuosi ohjelmaa. Numeeroita muokattiin monet kerrat, jotta se olisi mahdollisimman johdonmukainen ja etenisi loogisesti.

Siivoustyölistojen jälkeen tulee tehtävärekisteri. Kun S-sarjan siivoustyölistasta ottaa tehtävän, niin seuraavaksi se antaa ohjeen, miten kyseinen tehtävä tulee hoitaa ja kuinka usein. Tehtävän kuvauksen jälkeen pääsee vielä katsomaan laatutason sanallisesti määritettynä. Eli mikä laadun tulee olla, kun tehtävä on suoritettu.

KihlaNet-ohjelma S-sarja sisältää:

1)- siivoustyölistat

2)-tehtävärekisterin (työohje)

3)-sekä laatutavoite

Tarkoituksena on että, kun siivoustyötä S-sarjassa klikkaa, tehtävän kuvaus eli työohje tulee näkyviin. Kun työohjetta klikkaa, niin laatutavoite tulee näkyviin. Ohjelmassa pääsee jäsentämään eri palveluntuottajien kohteet omanaan. Kiinteistöt voidaan kiinnittää eri tehtäville. Jos kohteessa ei ole esimerkiksi hissiä, niin hissinsiivous voidaan jättää tehtävälialta ottamatta. Liite 6:ssa opinnäytetyön lopussa on listaus, mistä tiedot viedään KihlaNet-

järjestelmään. Ohjelman runko on tehty exceliin sekä wordiin. Liite 6 on laitettu wordiin, jotta se olisi helppolukuisempi. Taulukko 5:ssä on S-sarjan perusrunko vietynä KihlaNet –ohjelmaan.

TAULUKKO 5. KihlaNet-ohjelman S-sarjan nimikerekisteri (A-J kiinteistöhuollonpuoli ja S Siivouspuoli)

Kansiot	
-	Nimikerekisteri
+	A1 Yleistehtävät
+	A2 Kiinteistöhoitoliike
+	B4 Huonetilat
+	B8 Yhteistilat
+	D ALUERAKENTEET
+	E POHJARAKENTEET
+	F RAKENNUSTEKNIikka
+	G LVI-JÄRJESTELMÄT
+	H SÄHKÖJÄRJESTELMÄT
+	J TIETOJÄRJESTELMÄT
-	S Siivous
-	S1 Ylläpitosiivous
-	S111. tuulikaapit
-	S112. sisääntuloaulat
-	S113. porrashuoneet
-	S114. hissit
-	S115. kellarikäytävät
-	S116. irtaimistovarastot / asukkaiden varastot
-	S117. talouskellarit / kylmäkellarit
-	S118. ulkoiluvälinevarastot
-	S119. lastenvaunuvarastot
-	S120. saunatilat
-	S121. pesulatilat
-	S122. erilliset kuivaushuoneet
-	S124. erilliset WC-tilat
-	S125. tuuletusparvekkeet
-	S126. kerhohuoneet
-	S127. uima-allastilat
-	S128. kuntosalit
+	S2 Perussiivous
-	S3 Erikoissiivouspalvelut
-	S4 Siivousliike
+	U Ulkoalueiden hoito

7 KEHITTÄMISHANKKEEN TULOKSET

7.1 Siivouksen tekniset tarkastukset

Siivouksen tekniset tarkastukset tulevat ”tuotantoon” tammikuun 2013 aikana. Tuloksia pääsee näkemään vasta vuoden tai kahden kuluttua, kun koko VTS-kotien kiinteistöt on useamman kerran tarkastettu. Yksittäisen tarkastusten pohjalta arviota ei voi tehdä, vaan tarvitaan usean sadan toisto ennen kuin päästään luotettaviin tuloksiin.

Alkuun palveluntuottajilla on tottumista siihen, että heidän työtään seurataan ja valvotaan tarkemmin. Yleisesti asuinkiinteistösiivousta ei ole totuttu seuraamaan ja tarkistamaan, että siivousohjelma suoritetaan niin kuin tarjouksessa on sovittu ja luvattu.

Suurin osa esimiehistä on ottanut tekniset tarkastukset hyvänä asiana vastaan ja odottaa niiden alkamista. Toiset ovat olleet sitä mieltä, että järjestelmä on liian tiukka. Käytännössä esimiehet joutuvat itse kohtaamaan oman yrityksensä laadun tason yhdessä tilaajan kanssa. Kun yrityksiä vertaillaan, tulee tarve olla parempi kuin kilpailija yritys. Näin saadaan aikaan myös ”tervettä kilpailua” siivousyritysten välillä.

7.2 KihlaNet -järjestelmä

KihlaNet-järjestelmän toimivuus siivouksen S-sarjan suhteen tul-
laan näkemään reilun vuoden käytön jälkeen. Ensimmäinen vuosi
menee varmasti palveluntuottajien totuttamiseen ja opettamiseen
järjestelmään. Noin vuoden kuluttua nähdään tulokset, kun järjes-
telmästä tulee tapa toimia.

Siivouspuolen esimiehiltä järjestelmä vaatii alkuun enemmän aikaa
ja tarkkuutta valvoa, että asiat on hoidettu sovitusti. Etenkin jaksot-
taisten töiden tekemättä jättäminen näkyy heti tilaajalle. Tekemät-
tömiin sopimustöihin päästään puuttumaan herkemmin ja mikä tär-
keintä, esimiehet joutuvat perehtymään siihen, mitä myyjä on tarjo-
uksessa luvannut yrityksen toimittavan. Tällä hetkellä monelle esi-
miehelle on tullut yllätyksenä, mitä kaikkea siivousohjelma sisältää
ja kuinka kattava siivousohjelma on VTS-kotien asuinkiinteistösi-
vouksessa.

7.3 Jatkohankkeet siivouksen laadunhallintaan

Opinnäytetyössä kartoitettiin ja suunniteltiin siivouksen laadunhallin-
taa eteenpäin. Siivouksen laadunhallin S-sarjan ja siivouksentek-
nisten tarkastuksen lisäksi kehitettäviä asioita tulevaisuudessa
ovat: reklamaatiokäytännön kehittäminen, palveluntuottajien kuu-
kausipalaverien kehittäminen, päivittäisseurannan ja sanktiokäy-
tännön kehittäminen. Niitä on käsitelty työssä suppeasti, ja ne tule-
vat tarkemmin kehitykseen, kun S-sarja ja tekniset tarkastukset
ovat käytössä. Tässä opinnäytetyössä on ollut siis tarkoitus pohtia

ja kartoittaa myös tulevaisuuden kehitettävät asiat siivouksen laadunhallintaan.

Reklamaatiokäytännön kehittäminen

Tarkoituksena on luoda toimiva pohja reklamointiin. Se on kaavake, jonka voi täyttää asukasisännöitsijä, tekninen tarkastaja tai kuka tahansa kiinteistöllä oleva henkilö, joka huomaa poikkeaman siivouksessa. Periaatteena tulevassa reklamaatiopohjassa on se, että ympyrä niin sanotusti sulkeutuu. Jos esimerkiksi kiinteistö X:stä on tullut reklamaatio saunatiloissa olevasta ”punahomeesta”, niin lomake kiertää reklamoijalta, esimerkiksi asukasisännöitsijältä tekniselle tarkastajalle, joka velvoittaa palveluntuottajan hoitamaan asian kuntoon. Palveluntuottajan velvollisuutena on hoitaa reklamoitu asia kuntoon ja lähettää kuitattu reklamaatiokaavake takaisin tekniselle tarkastajalle, joka voi käydä tarkastamassa tilanteen.

Palveluntuottajien kuukausipalaverikäytännön kehittäminen

Palavereissa käsiteltäviä asioita ovat muun muassa edellisen palaverin pöytäkirja, reklamaatiot, asukaspalaute, erillislaskutustyöt, perussiivoukset, sopimustöihin liittyvät tulkinnat, kehitysehdotukset, päivittäisseurannan tulokset, (siivoustekniset tarkastukset ja tulokset tulevaisuudessa), tarkastuksista johtuvat toimenpiteet, henkilöstöasiat (mm. kesälomat, sijaisuudet uudet työntekijät) ja palveluntuottajan esittelemät uudet asiat ja tilaajan esittelemät asiat. Tarkoituksena olisi kehittää kuukausipalaveriin pöytäkirjamalli, jonka avulla kokoukset sujuvat johdonmukaisesti niin, että kaikki tarvittava asia tulee käsiteltyä. Tällä hetkellä asiat kirjoitetaan pöytäkirjaan, mutta varsinaista järjestystä asioiden käsittelylle ei ole.

Siivouksen kuittausjärjestelmän kehittäminen

Siivouksen laadunhallinnan tärkeänä osana tulee olemaan siivousohjelman mukaisten työtehtävien kuittaus. Myös harvemmin tehtävät työt, jotka tehdään jaksoittain 1-12 kertaa vuodessa, kuitataan KihlaNet-järjestelmään siivouskalenteriin. Siivouskalenteria on yhdessä niin sanotun Kihla-ryhmän kanssa kehitelty. ”Tuotantoon” kalenteri tulee vuoden 2013 aikana.

Kalenteri tulee toimimaan niin, että kun siistijä on saanut suoritettua kohteensa sopimukseen kuuluvat tehtävät päivittäin tai harvemmin hän kuittaa ne tehdyiksi KihlaNet -järjestelmään. Kalenterista päästään seuraamaan helposti niin päivittäisten kuin jaksoittain tehtävien suorittamista. Näin ollen päästään siihen, että tehtävät ovat siistijän ja työnjohdon tiedossa. Jos jotain tehtävää ei ole suoritettu, niin kalenteri näyttää tehtävän kohdalla punaista. Kalenterin kuittaukset tulevat olemaan laskutuksen peruste. Jos kuittauksia ei ole tehty, niin kuittaamattomista töistä ei myöskään makseta. Jos töitä on vain kuitattu eikä kiinteistö kuitenkaan ole sopimuksen mukaisessa kunnossa, kun tarkastaja on käynyt paikan päällä, seuraa sanktio. Sanktiot tulevat sopimuksen mukaan. Tilat on hinnoiteltu ja sanktio on 4 kertaa tilan hinta. Esim. saunojen siivous voi olla 15€/kerta/sauna, jos saunatila ei olekaan kuittauksen jälkeen sopimuksen mukaisessa kunnossa, on sanktio 4 x 15€ x saunojen määrä.

Kalenteri helpottaa päivittäisseurannan toteuttamista. Kun jokin siivottavista tiloista ei ole sopimuksen mukaisessa kunnossa, palveluntuottaja vetoaa siihen, ettei siistijä ole tilassa vielä käynyt. Perustelut sanktiolle on huomattavasti haastavampaa löytää. Uudessa tulevassa kuittausjärjestelmässä tarkastaja näkee, että esimerkiksi kohteen X saunat on juuri kuitattu siivotuksi, joten hän pääsee tarkistamaan siivotut saunat.

Sanktion ja laatusopimuksen kehittäminen

Tilanteita on tullut vastaan, jossa palveluntuottaja ei ole kehoituksista huolimatta saanut sopimuksen mukaisia tehtäviä hoidettua. Parhaimmillaan hyvitykset ovat olleet kuukausimaksun verran. Käytännössä palveluntuottaja on joutunut hyvittämään koko kuukauden palvelumaksun ja tekemään sovitut työt. Tappiot ovat silloin palveluntuottajaa ajatellen todella isot. Yhdessä tapauksessa peruspesut suoritettiin kolme kertaa ennen kuin ne olivat kunnossa. Tulevaisuudessa on tarkoitus, että laiminlyönteihin puututaan vieläkin kovemmin. Uudet sopimukset mahdollistavat sen. Tilat on hintalaputettu ja, jos esimerkiksi sauna on jäänyt siivoamatta, niin sopimuksen mukainen saunan pesun hinta kerrottuna neljällä on mahdollista ottaa palveluntuottajalta.

Sanktiokäytäntöä tulee vielä kehittää, niin että jokaisessa kuukausipalaverissa käydään lävitse reklamaatiot. Jos sopimuksen laiminlyönti todetaan, otetaan sanktio käyttöön välittömästi. Kun sanktio joudutaan ottamaan, niin reklamaatiokaavakkeita on täytetty samasta kohteesta esimerkiksi kaksi kappaletta. Reklamaatiokaavakkeeseen tulee sanktion määrä, jonka palveluntuottaja kuittaa kuukausipalaverissa. Sanktiot menevät tarjouksessa mainituin ehdoin.

8 POHDINTA

Siivouksen laadunhallinta ja sopimuksien valvonta myös palveluntilaajan puolelta ovat tärkeitä osa-alueita, jotta saadaan haluttu lopputulos asuinkiinteistösiivouksessa. Siivouspalvelun tilaaja saa sopimuksen mukaista palvelua vain, jos se panostaa resursseja siivouksen laadunhallintaan.

Siivouksen laadunhallinnan käynnistämiseksi on äärimmäisen tärkeää määrittellä, mitä ollaan hankkimassa. Määrittely on siis kaiken perusta ja haastavin osa-alue hankintaprosessissa. Kun tiedetään mitä ollaan hankkimassa eli hankinnan määrittelyvaihe on tehty huolella, niin sopimuksen tekeminen on jo helpompaa. Sopimuksissa täytyy huomioida, että kaikki mahdollinen tulee kirjata ylös. Toisin sanoen sopimuksista tulee löytyä kaikki sanktioista, yhteistyöstä, hinnoista, hinnankorotuksista, sopimuksen voimassaolosta, henkilöstön ammattitaidosta, työajasta sekä vaatuksesta lähtien. Kaiken kattavilla sopimuksilla pystytään laadun seurantaan ja sopimuksien noudattamista valvomaan myös tilaajan puolelta. Tärkeää on, että laadun tarkkailija on sopimussisällön hyvin tunteva henkilö.

Tämän hetken ongelma siivousalalla on sopimuksien ja siivousohjelmien noudattamatta jättäminen. Kilpailu on kovaa ja siivousta toimittavat yritykset haluavat tulla hinnalla millä hyvänsä asiakkaaksi. Oma näkemykseni on se, että yleisesti tilaaja ei valvo palveluntuottajan toimintaa. Tähän on totuttu palveluntuottajan puolella yleisesti siivousalalla. Omakohtaisena kokemuksena monille palveluntuottajille on tullut yllätyksenä, että kaikki siivousohjelmaan kuuluvat työt tulee tehdä ja, että heidän tuottamiaan palveluja mitataan ja arvioidaan.

Tilaaajan näkökulmasta on siis perusteltua, että siivouksen tekninen tarkastus otetaan käyttöön ja siivouksen laadunhallintaa kehitetään. Siivouksen tekninen tarkastaja on tärkeänä osana valvomassa siivouksen sopimuksien noudattamista asuinkiinteistösiivouksessa yhteistyössä siivouspalveluja tuottavien yritysten kanssa. Siivouksen teknisen tarkastajan tehtävä on hoitaa, valvoa ja johtaa sopimuksia niin, että tilaaja saa ostamansa siivouspalvelun.

Siivoussopimusten valvominen antaa siis tilaajalle sen palvelun, minkä se ennen hankintatoimea on suunnitellut saavansa. Oman kokemukseni mukaan siivouspalvelua tuottavat yritykset antavat tilaajalle parempaa laatua, jos tilaajan puolelta sitä osataan vaatia. Jos palvelua tilaava yritys ei sopimuksia valvo, niin he eivät saa ostamaansa palvelua.

Siivousalan arvostus ja sen nostaminen on useasti puheenaiheena siivoojien ja siivousta tuottavien yritysten kanssa. Monet yrittäjät tulevat hinnalla millä hyvänsä. Se aiheuttaa siivousalan arvostukseen heikentävästi. Varsinkin julkisissa hankinnoissa tämä on jopa ongelma. Kaikille osapuolille olisi pitkällä tähtäimellä hyväksi, että sopimus syntyy hinnalla, mistä jää katetta siivouspalvelua tuottavalle yritykselle. Hinnat todennäköisesti nousevat, mutta samalla myös alan arvostus kasvaa. Tavoitteena siivouksen laadunhallinnalla ja sopimuksien johtamisella on myös se, että alan arvostus nousee. Hinnottelussa palvelua tuottavat yritykset ottaisivat huomioon, että sopimuksia valvotaan ja sopimuksessa olevat työt on oikeasti tehtävä.

Tässä työssä kehitettiin uusia mittareita siivouksen laadunhallintaan. Mittarit on tarkoitettu siivouspalvelun tilaajalle VTS Kiinteistöpalvelu Oy:lle, joka tarjoaa siivouksen kilpailutusta ja laadunhallintapakettia myös VTS-kotien ulkopuolelle. Kysyntää siivouksen laadunhallinta paketille on ollut. Kun siivouksenlaadunhallinta saadaan

toimivaksi VTS Kiinteistöpalvelu Oy:ssä, niin sitä on helpompi markkinoida eteenpäin. Jotta palvelupaketti olisi täydellinen, niin itse siivouksenlaadunhallintaa tulee kehittää asiakkaan tarpeen mukaiseksi ja räätälöidä oikea tuote asiakkaalle. Tarkoituksena on saavuttaa siivouksen tasalaatuisuus ja sopimuksenmukaisuus eri palveluntuottajien kesken tilaajan asuinrakennuksissa.

Yhteenvetona voisi todeta, että työn tuloksena olivat siivouksen tekniset tarkastukset ja S-sarja KihlaNet-ohjelmaan. Lisäksi siivouksen laadunhallinnan kehittämistyön jatkosuunnitelmat tulivat esille eli mitä seuraavaksi olisi tarvetta kehittää asuinkiinteistösiivouksen laadunhallinnassa. Työn ansiosta siivouksen laadunhallinta kehittyy, siivousala saa uusia mittareita ja tulokset alkavat näkyä ajan kuluessa. Siivousala kehittyy ja saadaan valtakunnallisesti arvioitua siivousliikkeitä ja siivouksen tasoa Suomessa. Ennen kaikkea tilaaja saa sitä, mitä on ostanut. Siivouksen laadunhallinnassa on päästy harppaus eteenpäin, mistä on hyvä jatkaa kehittämistyötä.

LÄHTEET

Atkin, B. & Brooks, A. 2000 Total Facilities Management. Blackwell Science, Oxford.

Aulanko M., Kakko L. & Pesonen-Leinonen E. 2000. Siivous ja sisäilma. Tutkimuksia toimistokiinteistöissä ja laboratoriossa. Helsingin yliopisto. Koti- ja laitostalousteknologian julkaisuja 4. Helsinki.

Aulanko M. 1993. Pölyjen poisto, pintapölyn määrä ja ilman hiukaspitoisuus. Helsingin yliopisto, maa- ja kotitalousteknologian laitos. Kodin teknologianjulkaisuja 24. Helsinki.

Barrett, P. & Baldry, D. 2003. Facilities Management towards best practice. Blackwell Publishing.

Etelä, K. & Haltia, H. & Heikkilä, T. & Hopsu, L. & Immonen, M. & Kinnarinen, A. & Kujala, T. & Lepistö, I. & Manninen, A. & Narko, R. & Peltokorpi, M. & Peltonen, V. & Pulkkinen, M. & Pälli, P. & Seppälä, A. & Vasko, A. & Virtala-Kantola, M. 1997. Siivoustyön johdon käsikirja. 2. korjattu p. Helsinki: Siivoussektori.

Grönroos, C. & Järvinen, R. 2001. Palvelut ja asiakassuhteet. Helsinki: Talentum Oyj.

Haapio, H., Hällström, E., Järvinen, M., Koivu, S., Lehto, J., Leskinen, J., Lintumaa, S., Nystèn-Haarala, S., Pohjonen, S., Salmi-Tolonen, T. & Taivalmaa, P. 2005. Yritysten sopimus- ja vastuuketjut. Sopimusten hallinta käytännössä. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Hankintailmoitukset 2013. Viitattu sähköinen ilmoituskanava Hilma, www.hankintailmoitukset.fi.

Hanson, M. 2000. Input vs. Output-article, Facilities Management Legal Update.

Hanson, M. 1999. Guide to Facilities Management Contracts. Cambridge, United Kingdom: Asset Information Ltd.

Heikkilä, T. & Hopsu, L. & Huilaja, E. & Karppela, P. & Laine, K. & Inkeriöinen, S. & Kivikallio, J. & Korppi, K. & Kääriäinen, P. & Narko, R. & Peltokorpi, M. & Reunanen, R. & Ryytänen, P. & Salmelin, M. & Valkosalo, T. & Yltiö, H. 2009. Siivoustyön käsikirja 2007. 20. uudistettu painos. Helsinki: Suomen Siivoustekninen liitto.

Immonen, M. & Ruutiainen, A. 2007. Tavoitteena tyytyväinen asiakas. 1. painos. Helsinki: Suomen Siivoustekninen liitto.

- Iloranta, K., & Pajunen-Muhonen, H. 2012. Hankintojen johtaminen - Ostamisesta toimittajamarkkinoiden hallintaan. Tietosanoma Oy.
- Kallio M. VTS Kiinteistöpalvelu Oy. (ylläpito -ja perussiivous siivoustyöohjelmat).
- Kujala, T. & Wilkman, A. 2006. Jokainen siivota osaa?.1.paino. Helsinki: Siivoussektori oy.
- Kiinteistölehti viitattu 9/2007, siivouspalveluiden hankina artikkeliin. www.kiinteistölehti.fi.
- Lausjärvi, M.& Valtiala, M.2000. Puhtaus asuinkiinteistöissä. Kiinteistö-alan kustannus Oy.
- Lehtinen, U., & Niinimäki, S., 2005. asiantuntijapalvelut: tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu. Helsinki: Sanoma Pro Oy
- Mäkelä, P., Pitkänen, J., Järvenpää, H. 2009. Kiinteistönhoidon ostaminen. Helsinki: Kiinteistö-alan kustannus.
- Puhtausalan yritykset Suomessa 2009. Tilastokeskuksen tilasto. Viitattu 2012. <http://www.tilastokeskus.fi>., tutkimukset ja tilastot, puhtausalan yritykset, vuositilasto 2009.
- Puhto J. & Tiainen A. 2001. Kiinteistönhoidon hankintaprosessin kehittäminen. Teknillisen korkeakoulun rakentamistalouden laboratorion raportteja 198. Espoo.
- Rakennustietosäätiö RTS, Asunto-, toimitila- ja rakennuttajaliitto RAKLi ry ja rakennustieto Oy. 2001. Kiinteistöpalveluiden hankinta. Tampere: Rakennustieto.
- Routto, E. & Puhto, J. 2000. Ulkoistetun kiinteistönhoidon laadunhallinta. TKK, Rakennus- ja ympäristötekniikanosasto, Rakentamistalous. Espoo: Teknillinen korkeakoulu.
- Saarnilehto, A. 1996. Sopimusoikeuden perusteet. Helsinki: Lakimiesliiton kustannus.
- SFS 5497. 2010. Viittaaminen sähköisiin dokumentteihin ja niiden osiin. Helsinki: Suomen standardisoimisliitto SFS.
- Waters, D.2009. Chapter 1. Logistics and supply management and introduction to logistics, 2-29 Opintomateriaali kurssille Palveluiden hankinta ja logistiikka: syksy 2012.

LIITTEET

Liite 1. Käsitteet

INSTA 800: Pohjoismainen siivouslaadun mittaamisen standardi EN 13529:2001 (internordisk standard), joka on vahvistettu 29.10.2012

ISO: International Organisation for standardisation, kansainvälinen standardoimisjärjestö

KIHLANET: Kiinteistönhoidon laadunarviointijärjestelmä

Koettu laatu: Siivouspalvelun käyttäjän kokema teknisen ja toiminnallisen laadun yhdistelmä, jossa painotus on yleensä toiminnallisen laadun arvioinnissa

Koettu kokonaislaatu: Siivouspalvelun tilaajan kokema ja mitattava kokonaislaatu

Laadunhallinta: Muodostuu laadunseurannasta, ohjeistuksista ja toiminnan jatkuvasta tavoitteellisesta kehittämisestä

Laadunseuranta: Puhtaustasojen jatkuva selvittäminen kysely- tai haastattelututkimuksin taikka visuaalisin ja objektiivisin menetelmin ja välinein

Laatutaso: Toteutunut puhtaustaso verrattuna tavoitetasoon tietyllä seurantajaksolla = puhtausluokka

Lika: Pinnoilta erilaisin puhdistusmenetelmin poistettavissa oleva, pinnan käyttötarkoituksia haittaava aine

Objektiivinen laatu: Mittauksiin tai analyysihin perustuva laatu

Odotettu laatu: Siivouspalvelusopimuksissa määritelty kokonaislaatutavoite

Perussiivous: Harvoin ja perusteellisesti tehtävä siivous, joka tehdään silloin, kun ylläpitosiivouksella ja hoitomenetelmillä ei enää pystytä saavuttamaan sovittua puhtaustasoa

Puhtauspalvelu: Ammattimaisesti toteutettu palvelutyö, joka sisältää erilaisia siivous- ja asiakaspalvelutehtäviä sekä säännöllistä laadunseurantaa

Puhtaustaso: Puhtauden mittaamisen tai arvioinnin tulos

SFS: Suomen standardisoimisliitto

Siivouksen laatu: Yleistermi, joka kuvaa siivouspalvelulla tuotettua ja jollakin menetelmällä mitattua tai arvioitua puhtautta määrätyllä aikavälillä

Siivous: Sisätiloissa tehtävä pintojen puhdistus, suojaus ja hoito sekä erilaiset järjestelytyöt, joissa puhtaus tuotetaan ammattimaisesti

Siivouspalvelu: Ammattimaisesti toteutettu palvelutyö, joka sisältää erilaisia siivous- ja asiakaspalvelutehtäviä sekä säännöllistä laadunseurantaa

Siivoussaneeraus: Tiloissa tehtävät toimenpiteet, joilla mahdollistetaan ja helpotetaan siivouksen toteuttamista eli parannetaan siivottavuutta

Siivoustekninen tarkastus: Uusi laadun mittari asuinkiinteistöihin (ko. opinnätetyössä kehitetty.) Tarkastus tehdään asuinkiinteistöön 1 krt/vuosi yhdessä tilaajan ja tuottajan kanssa. Se on perusteellinen arviointi palveluntuottajan tuottamasta siivouspalvelusta.

Subjekttiivinen laatu: Aistinvaraisiin arvioihin, kyselytutkimuksiin tai haastatteluihin perustuva laatu

Tarkistussiivous: Ylläpitossiivouskertojen välillä tapahtuva tilojen toimivuuden ja sovitun puhtaustason varmistaminen tarvittavin siivousmenetelmin

Tavoitetaso: Siivouspalvelusopimuksessa sovitun odotetun laadun mitattu tai arvioitu puhtaustaso

Tekninen laatu: Siivoustyön tekniseen toteutukseen liittyvien toimintojen laadun avulla tietyllä aikavälillä tuotettujen arvioitujen tai mitattujen puhtaustasojen kooste

Toiminnallinen laatu: Asiakkaan ja palveluntuottajan vuorovaikutusprosessiin liittyvien toimintojen laadun arvioitu tai mitattu kooste tietyllä aikavälillä

VTS: Tampereen vuokratalosäätiö

VTS Kodit: Tampereen Vuokratalosäätiö, Vilusen Rinne Oy ja VTS Kiinteistöpalvelu Oy muodostavat yhdessä VTS- kodit.

VTS Kp Oy: Tampereen Vuokratalosäätiön tytäryhtiö. Sen ydinpalvelut ovat kiinteistöjen tekniset asiantuntijapalvelut ja rakennuttaminen. VTS Kiinteistöpalvelu Oy tuottaa suurimman osan VTS- kotien taloteknisestä ylläpidosta

Välisiivous: Ylläpitossiivouskertojen välillä tehtävä siivous, jolloin tehdään sovitut työtehtävät.

Ylläpitossiivous: Säännöllisin väliajoin käsi- ja/tai konemenetelmin tehtävä siivous, joka on määritelty palvelunkuvauksessa/työohjeissa.

Liite 2. Ylläpitosiivouksen työohje VTS Kiinteistöpalvelu Oy:llä

SISÄÄNKÄYNTI JA YLEISTILAT

Tuulikaapit ja sisäänkäyntiaulat

5 x vko

Ovien, ovenpielien ja välilasi- tahrakohtien pyyhintä
 Seinistä tahrakohtien pyyhintä
 Tasopintojen pyyhintä ulottuvuuskorkeudelta ja aputyövälinettä käyttäen
 Valokatkaisijoiden pyyhintä

1 x vko
 Mattojen imurointi ja lattian nihkeä- tai kosteapyyhintä

6 x v.
 Ilmoitustaulujen ja nimitaulujen, lasi- ja peilipintojen pyyhintä

4 x v.
 Ovien ja välilasi- tahrakohtien pyyhintä kauttaaltaan

Lattian puhdistushoito pintamateriaalin mukaisesti
 Lämpöpatterien pyyhintä

Hissi

5 x vko

Ovien ja ovenpielien tahrakohtien pyyhintä
 Seinistä tahrakohtien sekä lasi- ja peilipintojen pyyhintä
 Käyttötaulujen pyyhintä
 Katosta tahrakohtien ja valaisimien pintojen puhdistus aputyövälinettä käyttäen

1 x vko
 Lattian nihkeä- tai kosteapyyhintä

6 x v
 Kynnysurien puhdistus

4 x v
 Lattian puhdistushoito pintamateriaalin mukaisesti

Teräspintojen suojausmenettely: käsittely teräksensuoja-aineella

Porrashuone

3 x vko

Seinistä tahrakohtien pyyhintä
 Ikkunoista tahrakohtien puhdistus
 Valokatkaisijoiden pyyhintä

1 x vko
 Lattian nihkeä- tai kosteapyyhintä

- Kaiteiden pyyhintä
Tasopintojen pyyhintä ulottuvuuskorkeudelta ja aputyövälinettä käyttäen
- 1 x v
- Lattian ja portaiden puhdistushoito pintamateriaalin mukaisesti ylhäältä alas

VARASTOTILAT

Käytävät

- 1 x vko
- Ovien ja ovenpielien tahrakohtien pyyhintä
Seinistä tahrakohtien pyyhintä
Tasopintojen pyyhintä ulottuvuuskorkeudelta ja aputyövälinettä käyttäen
- 1 x v.
- Lattian kosteapyyhintä
- Lattian puhdistushoito pintamateriaalin mukaisesti

Asukkaiden irtaimistovarastot

- 1 x vko
- Ovien ja ovenpielien tahrakohtien pyyhintä
Seinistä tahrakohtien pyyhintä
Tasopintojen pyyhintä ulottuvuuskorkeudelta ja aputyövälinettä käyttäen
- 1 x kk
- Lattian kosteapyyhintä
- Tarvittaessa pesualtaan ja lattiakaivon puhdistus

Asukkaiden talouskellarit

- 1 x vko
- Ovien ja ovenpielien tahrakohtien pyyhintä
Seinistä tahrakohtien pyyhintä
Tasopintojen pyyhintä ulottuvuuskorkeudelta ja aputyövälinettä käyttäen
Roskakorien tyhjennys ja puhdistus
Lauhdevesiastioiden tyhjennys
- 1 x kk
- Lattian kosteapyyhintä
- Lattiakaivojen puhdistus

Ulkoiluväline- ja lastenvaunuvarastot

- 1 x vko
- Ovien ja ovenpielien tahrakohtien pyyhintä
Seinistä tahrakohtien pyyhintä
Tasopintojen pyyhintä ulottuvuuskorkeudelta ja aputyövälinettä käyttäen

- 2 x v Lattian kosteapyyhintä vapailta osin
- Ulkoiluvälineiden siirtäminen ja lattian pesu kauttaaltaan
Seinäpintojen pyyhintä
Lämpöpatterien pyyhintä

SAUNATILAT

Saunatilat pestään aina uutta käyttökertaa varten. Oheisen työohjeen lisäksi saunatiloissa tehdään perusteellinen puhdistus jouluksi ja juhannukseksi. Ennen lenkkisaunaa tehdään tarkistussiivous.

Sauna

- 1 x vko
- Ovien ja ovenpielien tahrakohtien pyyhintä
Välilasi pesu ja kalkkisaostumien poistaminen
Lauteiden, seinien ja kaiteiden pesu
- Lattian pesu
- 1 x kk
- Lauteiden pesu ylä- ja alapinnoiltaan
Lattiakaivojen puhdistus

Pesuhuone

- 1 x vko
- Ovien ja ovenpielien tahrakohtien pyyhintä
Suihkuseinien pesu ulottuvuuskorkeudelta ja aputyövälinettä käyttäen
Tasopintojen pyyhintä
Penkkien ja muiden kalusteiden pesu
Suihkulaitteiden puhdistus
Sankojen, pesuvatien ja kauhojen pesu
- Lattian pesu
- 1 x kk
- Lattiakaivojen puhdistus

Saunan pukuhuone

- 1 x vko
- Ovien ja ovenpielien tahrakohtien pyyhintä
Seinistä roiskekohtien pyyhintä
Tasopintojen ja naulakoiden pyyhintä
Roskakorien tyhjennys ja puhdistus
Pöytien ja penkkien pyyhintä
Peilien ja peilihylyjen pyyhintä

Mattoritiöiden pesu
Lattian kosteapyyhintä
1 x v.
Lattian puhdistushoito pintamateriaalin mukaisesti

WC

1 x vko

Ovien ja ovenpielien tahrakohtien pyyhintä
Seinistä tahrakohtien pyyhintä
Tasopintojen pyyhintä
Roskakorien tyhjennys ja puhdistus
Peilien ja peilihyllyjen pyyhintä
Pesuallaiden puhdistus ja taustaseinien pyyhintä
WC -istuimen puhdistus
Tarvikkeiden täyttö

Lattian kosteapyyhintä
1 x kk
Lattiakaivojen puhdistus

Vilpola

1 x kk

Roskien siistiminen ja yleisilmeen tarkistaminen

PYYKINPESUTILAT**Pesula ja pyykinkuivaushuone ja mankelihuone**

1 x vko

Ovien ja ovenpielien tahrakohtien pyyhintä
Seinistä tahrakohtien pyyhintä
Tasopintojen pyyhintä
Roskakorien tyhjennys ja puhdistus
Pesulalaitteiden ja muiden kojeiden tasopintojen pyyhintä
Pesuallaiden puhdistus

Lattian kosteapyyhintä
1 x kk

Lattiakaivojen puhdistus
Viemäröntialtaiden ja -kourujen puhdistus ja pesu
Putkien päältä pölyjen puhdistaminen aputyövälinettä käyttäen

6 x v

Koneellisen kuivauslaitteen nukkasuodattimien puhdistus

1 x v

Lattian puhdistushoito pintamateriaalin mukaisesti

Pyykinkuivaushuone

1 x vko

Ovien ja ovenpielien tahrakohtien pyyhintä
Seinistä tahrakohtien pyyhintä
Tasopintojen pyyhintä
Roskakorien tyhjennys ja puhdistus
Kodinhoitokoneiden tasopintojen pyyhintä
Putkien päältä pölyjen pyyhintä aputyövälinettä käyttäen

Lattian kosteapyyhintä

1 x kk

Lattiakaivojen puhdistus

6 x v

Koneellisen kuivauslaitteen nukkasuodattimien puhdistus

1 x v

Lattian puhdistushoito pintamateriaalin mukaisesti

Mankelihuone

1 x vko

Ovien ja ovenpielien tahrakohtien pyyhintä
Seinistä tahrakohtien pyyhintä
Tasopinnot pyyhittää
Mankeleiden pyyhintä
Roskakorien tyhjennys ja puhdistus

Lattian kosteapyyhintä

1 x v

Lattian puhdistushoito pintamateriaalin mukaisesti

Liite 3. Perussiivouksen työohje VTS Kiinteistöpalvelu Oy:llä

Kerrostalon siivoustyöohjeet

Mallikohde 01.00 Perussiivous

Perussiivous toteutetaan kiinteistössä, kun sopimuksenmukainen puhtaustaso ei enää toteudu ylläpitosiivousmenetelmin: pääsääntöisesti kerran vuodessa tai harvemmin.

Perussiivouksen mitoitus tehdään kullekin kohteelle erillään ylläpitosiivouksesta ja jaetaan edelleen (1.) lattioiden ja portaiden peruspesuun,

(2.) muiden pintojen perussiivoukäsittelyyn (ovat, seinät, kalusteet jne.) sekä

(3.) ikkunoiden pesuun

Perussiivouksen tehtävät

Ovet, ovenkahvat ja ovenpielet kosteapyyhitään kauttaaltaan

Seinien kosteapyyhintä sisääntuloauloista toiseen kerrokseen ja tarvittaessa ylempiin kerroksiin

Venttiilien puhdistaminen pölyhuiskulla, imuroimalla tmv. menetelmällä: ei venttiilien irrottamista

Lämpöpatterien kosteapyyhintä ja pölyjen puhdistaminen

Kalusteet pyyhitään taso- ja pystypinnoiltaan

Kojeet pyyhitään taso- ja pystypinnoiltaan

--

Lattioiden ja portaiden peruspesu

--

Ikkunoiden pesu (Kohteissa, joissa valokuilut, ikkunoiden pesu erotetaan muusta perussiivouksesta. Ikkunoiden pesu edellyttää nosturia ja siitä aiheutuu suurempia kustannuksia)

Lattioiden perussiivouksen työtehtävät:

100. Vahanpoistoliuoksen levitys

- emäksinen vahanpoisto, vaikutusaika n. 10 min
- 101. Vahanpoisto, huuhtelu ja neutralisointi (vedellä) sekä kuivaus
 - pesu koneella ja pesuimurilla, pyyhintä puhtaalla vedellä (neutralisointi), kuivaus froteepyyhkeellä
- 102. Lattiavahan levitys
 - tarvittaessa kaksi kertaa

TAI

Lattian kiillotus

- linoleum ja kumi, SHS
- Muu käsittely pintamateriaalin mukaan
- esim. maalatun betonilattian koneellinen pesu
 - tavallinen lattianhoitokone
 - ei käy, jos maalipinta lohkeillut tai kärsinyt

Portaat

- tavallisesti ei portaiden vahausta, vaan perusteellinen puhdistus ja kiven suojaus suoja-aineella

I. YLEISTILAT JA SISÄÄNKÄYNTI

Sisääntuloaulat

1. Ovien, ovenkahvojen ja ovenpielien kosteapyyhintä kauttaaltaan
2. Seinien kosteapyyhintä
3. Lämpöpatterien kosteapyyhintä

100. Lattian peruspesu

200. Ikkunoiden pesu lattialla seisten / tikkailla tai jatkovarrella

Kerrostasanteet

1. Seinien kosteapyyhintä sisääntuloauloista toiseen kerrokseen ja tarvittaessa ylempiin kerroksiin
2. Kaiteiden kosteapyyhintä
3. Venttiilien puhdistus (1 kpl)
4. Lämpöpatterien kosteapyyhintä

100. Lattian peruspesu

200. Ikkunoiden pesu lattialla seisten / tikkailla tai jatkovarrella

Portaat

1. Seinien kosteapyyhintä sisääntuloauloista toiseen kerrokseen ja tarvittaessa ylempiin kerroksiin

2. Kaiteiden kosteapyyhintä

3. Lämpöpatterien kosteapyyhintä

100. Portaiden perusteellinen pesu ja suojaus

200. Ikkunoiden pesu lattialla seisten / tikkailla tai jatkovarrella

Tuulikaappi

1. Ovien, välilasioiden, ovenkahvojen ja ovenpielien kosteapyyhintä kauttaaltaan

2. Seinien kosteapyyhintä

3. Venttiilien puhdistus (1 kpl)

4. Lämpöpatterien kosteapyyhintä

100. Lattian peruspesu

200. Ikkunoiden pesu lattialla seisten / tikkailla tai jatkovarrella

Hissi

1. Ovien, ovenkahvojen ja ovenpielien kosteapyyhintä kauttaaltaan

100. Lattian peruspesu

101. Kynnysurien puhdistus

Käytävät

1. Ovien, ovenkahvojen ja ovenpielien kosteapyyhintä kauttaaltaan

2. Seinien kosteapyyhintä

100. Lattian peruspesu

II. VARASTOTILAT

Asukkaiden irtaimistovarastot, UV- ja LV-varastot, Asukkaiden talouskellarit

1. Ovien, ovenkahvojen ja ovenpielien kosteapyyhintä kauttaaltaan
2. Venttiilien puhdistus (uv:et, vinttikomerot)

100. Lattian koneellinen pesu

200. Ikkunoiden pesu

III. PYYKINPESUTILAT

Pesula, Pyykinhuivaushuone, Mankelihuone

1. Ovien, ovenkahvojen ja ovenpielien kosteapyyhintä kauttaaltaan
2. Venttiilien puhdistus
3. Kojoiden pystypintojen pyyhkiminen




101. Lattian peruspesu

201. Ikkunoiden pesu lattialla seisten / tikkailla tai jatkovarrella

Liite 4. Palveluprosessin vaiheet VTS Kiinteistöpalvelu Oy:llä

1. Ensimmäisenä on siivouksen huolellinen suunnittelu (mitä halutaan?, kuinka usein? yms...)
2. Siivouksen kilpailutus (tarjouspyynnöt). Laitetaan tarjouspyynnöt Hilmaan. HILMA on työ- ja elinkeinoministeriön ylläpitämä maksuton, sähköinen ilmoituskanava, jossa hankintayksiköt ilmoittavat julkisista hankinnoistaan. Yritykset puolestaan saavat HILMAsta reaaliaikaista tietoa käynnissä olevista hankintamenettelyistä ja ennakkotietoa tulevista hankinnoista.
HILMAssa ilmoitetaan kansallisen ja EU-kynnysarvon ylittävät hankinnat. EU-ilmoituksista HILMAssa täytetään ennakkoilmoitus, hankintailmoitukset ja jälki-ilmoitukset. Muut EU-ilmoitukset tehdään suoraan Simapin verkkosivustolla.
3. Hankinta (palveluntuottajan valinta)
4. Vuokratalosäätöille raportointi, laadunvarmistus
5. Palveluntuottajat laadunseuranta; raportointi, yhteistyö, yhteiset laatukierrokset

Liite 5. Siivouksen tarkastuslomake

Omistaja	VTS		Laadunvarmistus SI 2012/1			
Huoltoliike						
Siivousliike						
Tilaaja	Huoltotyön päivittäisseuranta					
Havainnot	Poikkeamat		Päiväys		Tarkastaja	
Kunnossa Ei kunnossa Lievä Vakava EITARKASTEITU			Kustannus paikka		Kiinteistön osoite	

Huomioitavaa

<input type="checkbox"/>	Siivousalue: Stäjäkäynti ja yleisillat: Tuulikaapit ja stäjäkäyntiuloat	
<input type="checkbox"/>	Siivousalue: Stäjäkäynti ja yleisillat: Porrashuone	
<input type="checkbox"/>	Siivousalue: Stäjäkäynti ja yleisillat: Hissi	
<input type="checkbox"/>	Siivousalue: Varastotilat: Kellonkäytävät	
<input type="checkbox"/>	Siivousalue: Varastotilat: Asukkaiden irtaimistovarastot	
<input type="checkbox"/>	Siivousalue: Varastotilat: Asukkaiden talouskellarit	
<input type="checkbox"/>	Siivousalue: Varastotilat: Ulkokuivatteluvarastot	
<input type="checkbox"/>	Siivousalue: Saunatilat: Sauna	
<input type="checkbox"/>	Siivousalue: Saunatilat: Pesuhuone	
<input type="checkbox"/>	Siivousalue: Saunatilat: Saunan pukuhuone	
<input type="checkbox"/>	Siivousalue: Saunatilat: WC	
<input type="checkbox"/>	Siivousalue: Pyykinpesutilat: Pesula, pyykinkuivaushuone ja mankelihuone	
<input type="checkbox"/>	Siivousalue: Esilinen pyykinkuivaushuone	
<input type="checkbox"/>	Siivousalue: Kaikkii tilat: Yleissisteys	

PS-tulos:

© 2000-2010 VTS Kiinteistöpalvelu Oy / Tämä aineisto on osa rekisteröityä Kihlaniemi® sekä Kihlaniemi® luolepehelliä jonka kaikki oikeudet omistaa VTS kiinteistöpalvelu Oy Tämä asiakirja/aineisto on VTS Kiinteistöpalvelu Oy omaisuutta. Sen kopioiminen, siirtoaminen ja edelleen jakelu on kielletty ilman etukäteen annettua kirjallista lupaa. Asiakirja/aineistossa annetut tiedot tai mielipiteet on saatu tai muodostettu asiakkaan toimittamien aineistojen perusteella. VTS Kiinteistöpalvelu Oy ei ole tarkastanut asiakirjan/aineiston viiteiltoimyyttä. Asiakirjan /aineiston tiedot saattavat mahdollisesti olevien puutteiden oikaisu pyynnöt on esitettävä kirjallisena. Asiakirjan/aineiston vastaanottajan on tarkastettava asiakirjan/aineiston sisältö, VTS Kiinteistöpalvelu Oy pidättää kaikki oikeudet muutoksiin.

Versio: 1.5.473.

Liite 6. Kehittämishanke; S-sarja KihlaNet -järjestelmään**S. Siivous**

S1. Ylläpitosiivous 1-5krt/vko tehtävät työt sekä jaksottaiset tehtävät 1-12/krt vuodessa tehtävät

S111. Tuulikaapit**S111.1.1. Tuulikaapit; 5 x viikko-ohjelma**

"S111.1.1. Tuulikaapit 5 x vko

Ovien, ovenpielien ja välilasi- tai tahrakohtien pyyhintä

Seinistä tahrakohtien pyyhintä

Tasopintojen pyyhintä ulottuvuuskorkeudelta ja aputyövälinettä käyttäen

Valokatkaisijoiden pyyhintä

Mattojen imurointi ja lattian nihkeä- tai kosteapyyhintä

1 x vko

Ilmoitustaulujen ja nimitaulujen, lasi- ja peilipintojen pyyhintä

"

S111.1.1. Tuulikaapeissa ylläpitosiivouksen jälkeen lattioilla ei ole irtoroskia eikä likatahroja. Seinissä ja valokatkaisimissa ei ole likatahroja. Matoissa ei ole irtoroskia eikä irtolikaa. Tuulikaappien mattojen aluset ovat puhtaat. Ovissa ei ole tahroja eikä pölyä. Ilmoitus- ja nimitauluissa ei ole likatahroja. Pattereissa ei ole irtolikaa, pölyä eikä tahroja.

S111.1.2. Tuulikaapit; 3 x viikko-ohjelma

"S111.1.2. Tuulikaapit 3 x vko

Ovien, ovenpielien ja välilasi- ja välilasi- tahrakohtien pyyhintä

Seinistä tahrakohtien pyyhintä

Tasopintojen pyyhintä ulottuvuuskorkeudelta ja aputyövälinettä käyttäen

Valokatkaisijoiden pyyhintä

Mattojen imurointi ja lattian nihkeä- tai kosteapyyhintä

1 x vko

Ilmoitustaulujen ja nimitaulujen, lasi- ja peilipintojen pyyhintä

"

S111.1.2. Tuulikaapeissa ylläpitosiivouksen jälkeen lattioilla ei ole irtoroskia eikä likatahroja. Seinissä ja valokatkaisimissa ei ole likatahroja. Matoissa ei ole irtoroskia eikä irtolikaa. Tuulikaappien mattojen aluset ovat puhtaat. Ovissa ei ole tahroja eikä pölyä. Ilmoitus-

ja nimitauluissa ei ole likatahroja. Pattereissa ei ole irtolikaa, pölyä eikä tahroja.

S111.1.3. Tuulikaapit; 2 x viikko-ohjelma

"S111.1.3. Tuulikaapit 2 x vko

Ovien, ovenpielien ja välilasi- ja välilasi- tahrakohtien pyyhintä

Seinistä tahrakohtien pyyhintä

Tasopintojen pyyhintä ulottuvuuskorkeudelta ja aputyövälinettä käyttäen

Valokatkaisijoiden pyyhintä

Mattojen imurointi ja lattian nihkeä- tai kosteapyyhintä

1 x vko

Ilmoitustaulujen ja nimitaulujen, lasi- ja peilipintojen pyyhintä

"

S111.1.3. Tuulikaapeissa ylläpitosiivouksen jälkeen lattioilla ei ole irtoroskia eikä likatahroja. Seinissä ja valokatkaisimissa ei ole likatahroja. Matoissa ei ole irtoroskia eikä irtolikaa. Tuulikaappien mattojen aluset ovat puhtaat. Ovissa ei ole tahroja eikä pölyä. Ilmoitus- ja nimitauluissa ei ole likatahroja. Pattereissa ei ole irtolikaa, pölyä eikä tahroja.

S111.2. Tuulikaapit; jaksottaiset tehtävät 4 x vuosi

"S111.2. Tuulikaapit; jaksottaiset tehtävät 4 x vuosi

Ylläpitosiivoukseen sisältyy työohjeiden lisäksi tilojen yleissiisteydestä huolehtiminen ja yläpölyjen, katonrajojen, nurkkien, piilien ja muiden vastaavien puhdistaminen neljä kertaa vuodessa. Kaikkien tilojen valaisimista puhdistetaan pölyt kuusi kertaa vuodessa.

"

S111.2. Tuulikaapeissa ei ole yläpölyjä. Katonrajat, nurkat ja pielet ovat puhtaat. Lamput ei ole pölyä tai muuta vastaa likaa.

S111.3. Tuulikaapit; lämpöpatterit 4 x v

S111.3. 4 x v Lämpöpatterien pyyhintä. Lämpöpatterit pyyhitään kauttaaltaan.

S111.3. Pattereissa ei ole irtolikaa eikä tahroja. Pattereissa ei ole pölyä.

S111.4. Tuulikaapit; lattian puhdistushoito 4 x v

S111.4. 4 x vuosi lattian puhdistushoito pintamateriaalin mukaisesti

S111.4. Lattioissa on pintamateriaalin mukainen suojaus.

S111.5. Tuulikaapit; ovet ja välilasiat 6 x vuosi

S111.5. 6 x vuodessa ovien ja välilasioiden pyyhintä kauttaaltaan

S111.5. Lasit ovat kirkkaat. Tahroja, teippejä tai muuta vastaavaa likaa ei ole.

S112. Sisääntuloaulat

S112.1.1. Sisääntuloaulat; 5 x viikko-ohjelma

"S112.1.1. Sisääntuloaulat 5 x vko

Ovien, ovenpielien ja välilasioiden tahra-kohtien pyyhintä

Seinistä tahra-kohtien pyyhintä

Tasopintojen pyyhintä ulottuvuuskorkeudelta ja aputyövälinettä käyttäen

Valokatkaisijoiden pyyhintä

Mattojen imurointi ja lattian nihkeä- tai kosteapyyhintä

1 x vko

Ilmoitustaulujen ja nimitaulujen, lasi- ja peilipintojen pyyhintä

"

S112.1.1. Sisäänkäyntiauloissa ylläpitosiivouksen jälkeen lattioilla ei ole irtoroskia eikä likatahroja. Seinissä ja valokatkaisimissa ei ole likatahroja. Matoissa ei ole irtoroskia eikä irtolikkaa. Tuulikaappien mattojen aluset ovat puhtaat. Ovissa ei ole tahroja eikä pölyä. Ilmoitus- ja nimitauluissa ei ole likatahroja. Pattereissa ei ole irtolikkaa, pölyä eikä tahroja.

S112.1.2. Sisääntuloaulat; 3 x viikko-ohjelma

"S112.1.2. Sisääntuloaulat 3 x vko

Ovien, ovenpielien ja välilasiens tahrakohtien pyyhintä

Seinistä tahrakohtien pyyhintä

Tasopintojen pyyhintä ulottuvuuskorkeudelta ja aputyövälinettä käyttäen

Valokatkaisijoiden pyyhintä

Mattojen imurointi ja lattian nihkeä- tai kosteapyyhintä

1 x vko

Ilmoitustaulujen ja nimitaulujen, lasi- ja peilipintojen pyyhintä

"

S112.1.2. Sisäänkäyntiauloissa ylläpitosiivouksen jälkeen lattioilla ei ole irtoroskia eikä likatahroja. Seinissä ja valokatkaisimissa ei ole likatahroja. Matoissa ei ole irtoroskia eikä irtolikkaa. Tuulikaappien mattojen aluset ovat puhtaat. Ovissa ei ole tahroja eikä pölyä. Ilmoitus- ja nimitauluissa ei ole likatahroja. Pattereissa ei ole irtolikkaa, pölyä eikä tahroja.

S112.1.3. Sisääntuloaulat; 2 x viikko-ohjelma

"S112.1.3. Sisääntuloaulat 2 x vko

Ovien, ovenpielien ja välilasiens tahrakohtien pyyhintä

Seinistä tahrakohtien pyyhintä

Tasopintojen pyyhintä ulottuvuuskorkeudelta ja aputyövälinettä käyttäen

Valokatkaisijoiden pyyhintä

Mattojen imurointi ja lattian nihkeä- tai kosteapyyhintä

1 x vko

Ilmoitustaulujen ja nimitaulujen, lasi- ja peilipintojen pyyhintä

"

S112.1.3. Sisäänkäyntiauloissa ylläpitosiivouksen jälkeen lattioilla ei ole irtoroskia eikä likatahroja. Seinissä ja valokatkaisimissa ei ole likatahroja. Matoissa ei ole irtoroskia eikä irtolikkaa. Tuulikaappien mattojen aluset ovat puhtaat. Ovissa ei ole tahroja eikä pölyä. Ilmoi-

tus- ja nimitauluissa ei ole likatahroja. Pattereissa ei ole irtolikaa, pölyä eikä tahroja.

S112.2. Sisääntuloaulat; jaksottaiset työt 4 x vuosi

"S112.2. Sisääntuloaulat; jaksottaiset työt 4 x vuosi

Ylläpitosiivoukseen sisältyy työohjeiden lisäksi tilojen yleissiisteydestä huolehtiminen ja yläpölyjen, katonrajojen, nurkkien, piilien ja muiden vastaavien puhdistaminen neljä kertaa vuodessa. Kaikkien tilojen valaisimista puhdistetaan pölyt kuusi kertaa vuodessa.

"

S112.2. Sisääntuloauloissa ei ole yläpölyjä. Katonrajat, nurkat ja pielet ovat puhtaat. Lampuissa ei ole pölyä tai muuta vastaa likaa.

S112.3. Sisääntuloaulat; lämpöpatterit 4 x vuosi

S112.3. 4 x v Lämpöpatterien pyyhintä. Lämpöpatterit pyyhitään kauttaaltaan.

S112.3. Pattereissa ei ole irtolikaa eikä tahroja. Pattereissa ei ole pölyä.

S112.4. Sisääntuloaulat; lattiat 4 x vuosi

S112.4. 4 x vuosi lattian puhdistushoito pintamateriaalin mukaisesti.

112.4. Lattioissa on pintamateriaalin mukainen suojaus.

S112.5. Sisääntuloaulat; ovet ja välilasiat 6 x vuosi

S112.5. 6 x vuodessa ovien ja välilasioiden pyyhintä kauttaaltaan.

S112.5. Lasit ovat kirkkaat. Tahroja, teippejä tai muuta vastaavaa likaa ei ole.

S113. Porrashuoneet

S113.1.1. Porrashuoneet; 5 x viikko-ohjelma

"S113.1.1 Porrashuoneet 5 x vko

Seinistä tahra-kohtien pyyhintä

Ikkunoista tahra-kohtien puhdistus

Valokatkaisijoiden pyyhintä

Lattian nihkeä- tai kosteapyyhintä

1 x vko

Kaiteiden pyyhintä

Tasopintojen pyyhintä ulottuvuuskorkeudelta ja aputyövälinettä käyttäen

"

S113.1.1. Porrashuoneessa ylläpitosiivouksen jälkeen lattioilla ei ole irtoroskia eikä likatahroja. Seinissä ja valokatkaisimissa ei ole likatahroja. Ovissa ei ole tahroja eikä pölyä. Pattereissa ei ole irtoliikaa, pölyä eikä tahroja. Ikkunoissa ei ole tahroja. Käsijohteissa ja ikkunalaudoissa ei ole tahroja eikä pölyä.

S113.1.2. Porrashuoneet; 3 x viikko-ohjelma

"S113.1.2. Porrashuoneet 3 x vko

Seinistä tahrakohtien pyyhintä

Ikkunoista tahrakohtien puhdistus

Valokatkaisijoiden pyyhintä

Lattian nihkeä- tai kosteapyyhintä

1 x vko

Kaiteiden pyyhintä

Tasopintojen pyyhintä ulottuvuuskorkeudelta ja aputyövälinettä käyttäen

"

S113.1.2. Porrashuoneessa ylläpitosiivouksen jälkeen lattioilla ei ole irtoroskia eikä likatahroja. Seinissä ja valokatkaisimissa ei ole likatahroja. Ovissa ei ole tahroja eikä pölyä. Pattereissa ei ole irtoliikaa, pölyä eikä tahroja. Ikkunoissa ei ole tahroja. Käsijohteissa ja ikkunalaudoissa ei ole tahroja eikä pölyä.

S113.1.3. Porrashuoneet; 2 x viikko-ohjelma

"S113.1.3. Porrashuoneet 2 x vko

Seinistä tahrakohtien pyyhintä

Ikkunoista tahrakohtien puhdistus

Valokatkaisijoiden pyyhintä

Lattian nihkeä- tai kosteapyyhintä

1 x vko

Kaiteiden pyyhintä

Tasopintojen pyyhintä ulottuvuuskorkeudelta ja aputyövälinettä käyttäen

"

S113.1.3. Porrashuoneessa ylläpitosiivouksen jälkeen lattioilla ei ole irtoroskia eikä likatahroja. Seinissä ja valokatkaisimissa ei ole likatahroja. Ovissa ei ole tahroja eikä pölyä. Pattereissa ei ole irtoliikaa, pölyä eikä tahroja. Ikkunoissa ei ole tahroja. Käsijohteissa ja ikkunalaudoissa ei ole tahroja eikä pölyä.

S113.2. Porrashuoneet; jaksottaiset työt 4 x vuosi

S113.2. Ylläpitosiivoukseen sisältyy tilojen yleissiisteydestä huolehtiminen ja yläpölyjen, katonrajojen, nurkkien, pielien ja muiden vastaavien puhdistaminen 4 X vuodessa. Valaisimien puhdistaminen 6 X vuodessa.

S113.2. Tilassa ei ole yläpölyjä. Katonrajat, nurkat, pielet ja valaisimet ovat puhtaat.

S113.3. Porrashuoneet; lattiat ja portaat 1 x vuosi

S113.3. 1 x vuosi lattioiden ja portaiden puhdistushoito pintamateriaalin mukaisesti ylhäältä alas.

S113.3. Lattioissa on pintamateriaalin mukainen suojaus.

S114. Hissi

S114.1.1. Hissit; 5 x viikko-ohjelma

"S114.1.1. hissit 5 x vko

Ovien ja ovenpielien tahrakohtien pyyhintä

Seinistä tahrakohtien sekä lasi- ja peilipintojen pyyhintä

Käyttötaulujen pyyhintä

Katosta tahrakohtien ja valaisimien pintojen puhdistus aputyövälinettä käyttäen

Lattian nihkeä- tai kosteapyyhintä

1 x vko

Kynnysurien puhdistus

"

S114.1.1. Hississä ylläpitosiivouksen jälkeen lattioilla ei ole irtoroskia eikä likatahroja. Seinissä, peilissä, käyttötaluissa ja ovissa ei ole likatahroja. Kynnysurissa ei ole roskia/likaa.

S114.1.2. Hissit; 3 x viikko-ohjelma

"S114.1.2. Hissit 3 x vko

Ovien ja ovenpielien tahrakohtien pyyhintä

Seinistä tahrakohtien sekä lasi- ja peilipintojen pyyhintä

Käyttötaulujen pyyhintä

Katosta tahrakohtien ja valaisimien pintojen puhdistus aputyövälinettä käyttäen

Lattian nihkeä- tai kosteapyyhintä

1 x vko

Kynnysurien puhdistus

"

S114.1.2. Hississä ylläpitosiivouksen jälkeen lattioilla ei ole irtoroskia eikä likatahroja. Seinissä, peilissä, käyttötauluissa ja ovissa ei ole likatahroja. Kynnysurissa ei ole roskia/likaa.

S114.1.3. Hissit; 1 x viikko-ohjelma

"S114.1.3. Hissit 1 x vko

Ovien ja ovenpielien tahrakohtien pyyhintä

Seinistä tahrakohtien sekä lasi- ja peilipintojen pyyhintä

Käyttötaulujen pyyhintä

Katosta tahrakohtien ja valaisimien pintojen puhdistus aputyövälinettä käyttäen

Lattian nihkeä- tai kosteapyyhintä

1 x vko

Kynnysurien puhdistus

"

S114.1.3. Hississä ylläpitosiivouksen jälkeen lattioilla ei ole irtoroskia eikä likatahroja. Seinissä, peilissä, käyttötauluissa ja ovissa ei ole likatahroja. Kynnysurissa ei ole roskaa/likaa.

S114.2. Hissit; lattiat; jaksottaiset tehtävät 6 x vuosi

S114.2. 6 x vuosi lattian puhdistushoito pintamateriaalin mukaisesti.

S114.2. Lattioissa on pintamateriaalin mukainen suojaus.

S114.3. Hissit; teräspinnat; jaksottaiset tehtävät 4 x vuosi

S114.3. 4 x vuosi teräspintojen suojauskäsittely. Käsittely tapahtuu teräksensuoja-aineella.

S114.3. Teräspinnat ovat tahrattomat ja niissä pintamateriaalin mukainen suojaus.

S115. Kellarikäytävät

S115.1.1. Varastotilat; kellarikäytävät 4 x kk-ohjelma

"S115.1.1. Varastotilat; Kellarikäytävät 1 x vko

Ovien ja ovenpielien tahrakohtien pyyhintä

Seinistä tahrakohtien pyyhintä

Tasopintojen pyyhintä ulottuvuuskorkeudelta ja aputyövälinettä käyttäen

"

S115.1.1. Kellarikäytävillä ylläpitosiivouksen jälkeen lattioilla ei ole irtoroskia eikä likatahroja. Seinissä ja valokatkaisimissa ei ole likatahroja. Ovissa ei ole tahroja eikä pölyä. Pattereissa ei ole irtolikaa, pölyä eikä tahroja.

S115.1.2. Varastotilat; kellarikäytävät 2 x kk-ohjelma

"S115.1.2. varastotilat; Kellarikäytävät 2 x kk

Ovien ja ovenpielien tahrakohtien pyyhintä

Seinistä tahrakohtien pyyhintä

Tasopintojen pyyhintä ulottuvuuskorkeudelta ja aputyövälinettä käyttäen

"

S115.1.2. Kellarikäytävillä ylläpitosiivouksen jälkeen lattioilla ei ole irtoroskia eikä likatahroja. Seinissä ja valokatkaisimissa ei ole likatahroja. Ovissa ei ole tahroja eikä pölyä. Pattereissa ei ole irtolikaa, pölyä eikä tahroja.

S115.1.3. Varastotilat; kellarikäytävät 1 x kk-ohjelma

"S115.1.3. varastotilat; Kellarikäytävät 1 x kk

Ovien ja ovenpielien tahrakohtien pyyhintä

Seinistä tahrakohtien pyyhintä

Tasopintojen pyyhintä ulottuvuuskorkeudelta ja aputyövälinettä käyttäen

"

S115.1.3. Kellarikäytävillä ylläpitosiivouksen jälkeen lattioilla ei ole irtoroskia eikä likatahroja. Seinissä ja valokatkaisimissa ei ole likatahroja. Ovissa ei ole tahroja eikä pölyä. Pattereissa ei ole irtolikaa, pölyä eikä tahroja.

S115.2. Varastotilat; kellarikäytävät; lattiat 1 x vuosi

S115.2. 1 x vuosi lattian puhdistushoito pintamateriaalin mukaisesti.

S115.2. Lattioissa on pintamateriaalin mukainen suojaus.

S116. Irtaimistovarastot /asukkaidenvarastot

S116.1.1. Irtaimistovarastot / asukkaidenvarastot 4 x kk-ohjelma

"S116.1.1. irtaimistovarastot / asukkaidenvarastot 1 x vko

Ovien ja ovenpielien tahrakohtien pyyhintä

Seinistä tahrakohtien pyyhintä

Tasopintojen pyyhintä ulottuvuuskorkeudelta ja aputyövälinettä käyttäen

Lattian kosteapyyhintä

"

S115.2. Irtaimistovarastoissa ylläpitosiivouksen jälkeen lattioilla ei ole irtoroskia eikä likatahroja. Seinissä ja valokatkaisimissa ei ole likatahroja. Ovissa ei ole tahroja eikä pölyä. Pattereissa ei ole irtoliikaa, pölyä eikä tahroja.

S116.1.2. Irtaimistovarastot / asukkaidenvarastot 2 x kk-ohjelma

"S116.1.2. Irtaimistovarastot / asukkaidenvarastot 2 x kk

Ovien ja ovenpielien tahra-kohtien pyyhintä

Seinistä tahra-kohtien pyyhintä

Tasopintojen pyyhintä ulottuvuuskorkeudelta ja aputyövälinettä käyttäen

Lattian kosteapyyhintä

1 x kk

Tarvittaessa pesualtaan ja lattiakaivon puhdistus

"

S116.1.2. Irtaimistovarastoissa ylläpitosiivouksen jälkeen lattioilla ei ole irtoroskia eikä likatahroja. Seinissä ja valokatkaisimissa ei ole likatahroja. Ovissa ei ole tahroja eikä pölyä. Pattereissa ei ole irtoliikaa, pölyä eikä tahroja.

S116.1.3. Irtaimistovarastot / asukkaidenvarastot 1 x kk-ohjelma

"S116.1.3. Irtaimistovarastot / asukkaidenvarastot 1 x kk

Ovien ja ovenpielien tahra-kohtien pyyhintä

Seinistä tahra-kohtien pyyhintä

Tasopintojen pyyhintä ulottuvuuskorkeudelta ja aputyövälinettä käyttäen

Lattian kosteapyyhintä

Tarvittaessa pesualtaan ja lattiakaivon puhdistus

"

S115.2. Irtaimistovarastoissa ylläpitosiivouksen jälkeen lattioilla ei ole irtoroskia eikä likatahroja. Seinissä ja valokatkaisimissa ei ole likatahroja. Ovissa ei ole tahroja eikä pölyä. Pattereissa ei ole irtoliikaa, pölyä eikä tahroja.

S116.2. Irtaimistovarastot / asukkaidenvarastot; pesualtaat 1 x kk

S116.2. irtaimistovarastot / asukkaidenvarastot; pesualtaat 1 x kk tarvittaessa puhdistetaan

S116.2. Pesuallas on puhdas kauttaaltaan.

S116.3. Irtaimistovarastot / asukkaidenvarastot; lattiakaivot

S116.3. irtaimistovarastot /asukkaidenvarastot; lattiakaivot 1 x kk tarvittaessa

S116.3. lattiakaivot ovat roskattomat ja puhtaat.

S117. Talouskellarit / kylmäkellarit

S117.1.1. Talouskellarit / kylmäkellarit; 4 x kk – ohjelma

"S117.1.1. Talouskellarit / kylmäkellarit 1 x vko

Ovien ja ovenpielien tahra-kohtien pyyhintä

Seinistä tahra-kohtien pyyhintä

Tasopintojen pyyhintä ulottuvuuskorkeudelta ja aputyövälinettä käyttäen

Roskakorien tyhjennys ja puhdistus

Lauhdevesiastioiden tyhjennys

Lattian kosteapyyhintä

"

S117.1.1. Talous- ja kylmäkellareissa ylläpitosiivouksen jälkeen lattioilla ei ole irtoroskia eikä likatahroja. Seinissä ja valokatkaisimissa ei ole likatahroja. Ovissa ei ole tahroja eikä pölyä. Patte-reissa ei ole irtolikaa, pölyä eikä tahroja.

S117.1.2. Talouskellarit / kylmäkellarit; 2 x kk-ohjelma

"S117.1.2. Talouskellarit / kylmäkellarit 2 x kk

Ovien ja ovenpielien tahra-kohtien pyyhintä

Seinistä tahrakohtien pyyhintä

Tasopintojen pyyhintä ulottuvuuskorkeudelta ja aputyövälinettä käyttäen

Roskakorien tyhjennys ja puhdistus

Lauhdevesiastioiden tyhjennys

Lattian kosteapyyhintä

"

S117.1.2. Talous- ja kylmäkellareissa ylläpitosiivouksen jälkeen lattioilla ei ole irtoroskia eikä likatahroja. Seinissä ja valokatkaisimissa ei ole likatahroja. Ovilla ei ole tahroja eikä pölyä. Patte-reissa ei ole irtolikkaa, pölyä eikä tahroja.

S117.1.3. Talouskellarit / kylmäkellarit; 1 x kk-ohjelma

"S117.1.3. Talouskellarit / kylmäkellarit 1 x kk

Ovien ja ovenpielien tahrakohtien pyyhintä

Seinistä tahrakohtien pyyhintä

Tasopintojen pyyhintä ulottuvuuskorkeudelta ja aputyövälinettä käyttäen

Roskakorien tyhjennys ja puhdistus

Lauhdevesiastioiden tyhjennys

Lattian kosteapyyhintä

"

S117.1.3. Talous- ja kylmäkellareissa ylläpitosiivouksen jälkeen lattioilla ei ole irtoroskia eikä likatahroja. Seinissä ja valokatkaisimissa ei ole likatahroja. Ovissa ei ole tahroja eikä pölyä. Patte-reissa ei ole irtolikkaa, pölyä eikä tahroja.

S117.2. Talouskellarit / kylmäkellarit; lattiakaivot

S117.2. Talouskellarit /kylmäkellarit; lattiakaivot 1 x kk tarvittaessa

S117.2. Lattiakaivot ovat roskattomat ja puhtaat.

S118. Ulkovälinevarastot

S118.1.1 Ulkoiluvälinevarastot; 4 x kk-ohjelma

"S118.1.1. Ulkoiluvälinevarastot; 1 x vko

Ovien ja ovenpielien tahrakohtien pyyhintä

Seinistä tahrakohtien pyyhintä

Tasopintojen pyyhintä ulottuvuuskorkeudelta ja aputyövälinettä käyttäen

Lattian kosteapyyhintä vapailta osilta

"

S118.1.1. Ulkovälinevarastoissa ylläpitosiivouksen jälkeen lattioilla ei ole irtoroskia eikä likatahroja. Seinissä ja valokatkaisimissa ei ole likatahroja. Ovissa ei ole tahroja eikä pölyä. Pattereissa ei ole irtoliikaa, pölyä eikä tahroja.

S118.1.2. Ulkoiluvälinevarastot; 2 x kk-ohjelma

"S118.1.2. Ulkoiluvälinevarastot; 2 x kk

Ovien ja ovenpielien tahrakohtien pyyhintä

Seinistä tahrakohtien pyyhintä

Tasopintojen pyyhintä ulottuvuuskorkeudelta ja aputyövälinettä käyttäen

Lattian kosteapyyhintä vapailta osilta

"

S118.1.2. Ulkovälinevarastoissa ylläpitosiivouksen jälkeen lattioilla ei ole irtoroskia eikä likatahroja. Seinissä ja valokatkaisimissa ei ole likatahroja. Ovissa ei ole tahroja eikä pölyä. Pattereissa ei ole irtoliikaa, pölyä eikä tahroja.

S118.1.3. Ulkoiluvälinevarastot; 1 x kk-ohjelma

"S118.1.3. Ulkoiluvälinevarastot; 1 x kk

Ovien ja ovenpielien tahrakohtien pyyhintä

Seinistä tahrakohtien pyyhintä

Tasopintojen pyyhintä ulottuvuuskorkeudelta ja aputyövälinettä käyttäen

Lattian kosteapyyhintä vapailta osilta

"

S118.1.3. Ulkovälinevarastoissa ylläpitosiivouksen jälkeen lattioilla ei ole irtoroskia eikä likatahroja. Seinissä ja valokatkaisimissa ei ole likatahroja. Ovissa ei ole tahroja eikä pölyä. Pattereissa ei ole irtoliikaa, pölyä eikä tahroja.

S118.2. Ulkoiluvälinevarastot; lattiat

S118.2. Ulkovälinevarastot; lattiat; 2 x vuosi ulkoiluvälineiden siirtäminen ja lattian pesu kauttaaltaan

S118.2. Lattioissa on pintamateriaalin mukainen suojaus.

S118.3. Ulkoiluvälinevarastot; seinät

S118.3. Ulkovälinevarastot; seinät; 2 x vuosi seinäpintojen pyyhintä

S118.3. Seinissä ei ole likatahroja.

S118.4. Ulkoiluvälinevarastot; lämpöpatterit

S118.4. Ulkovälinevarastot; lämpöpatterit; 2 x vuosi lämpöpatterien pyyhintä

S118.4. Pattereissa ei ole likatahroja eikä pölyä.

S119. Lastenvaunuvarastot

S119.1. Lastenvaunuvarastot; 1x viikko-ohjelma

"S119.1. Lastenvaunuvarastot; 1 x vko

Ovien ja ovenpielien tahrakohtien pyyhintä

Seinistä tahrakohtien pyyhintä

Tasopintojen pyyhintä ulottuvuuskorkeudelta ja aputyövälinettä käyttäen

Lattian kosteapyyhintä vapailta osilta

"

S119.1. Lastenvaunuvarastossa ylläpitosiivouksen jälkeen lattioilla ei ole irtoroskia eikä likatahroja. Seinissä ja valokatkaisimissa ei ole likatahroja. Ovissa ei ole tahroja eikä pölyä. Pattereissa ei ole irtoliikaa, pölyä eikä tahroja.

S120. Saunatilat

S120.1 Saunatilat; pukuhuone 1 x viikko-ohjelma

"S120.1. Saunatilat; pukuhuone 1 x vko

Ovien ja ovenpielien tahra-kohtien pyyhintä

Seinistä roiskekohtien pyyhintä

Tasopintojen ja naulakoiden pyyhintä

Roskakorien tyhjennys ja puhdistus

Pöytien ja penkkien pyyhintä

Peilien ja peilihylyjen pyyhintä

Mattoritilöiden pesu

Lattian kosteapyyhintä

"

S120.1. Lastenvaunuvarastossa ylläpitosiivouksen jälkeen lattioilla ei ole irtoroskia eikä likatahroja. Seinissä ja valokatkaisimissa ei ole likatahroja. Ovissa ei ole tahroja eikä pölyä. Pattereissa ei ole irtoliikaa, pölyä eikä tahroja.

S120.2 Saunatilat; pesuhuone viikko-ohjelma 1 x vko

"S120.2. Saunatilat; pesuhuone 1 x vko

Ovien ja ovenpielien tahrakohtien pyyhintä

Suihkuseinien pesu ulottuvuuskorkeudelta ja aputyövälinettä käyttäen

Tasopintojen pyyhintä

Penkkien ja muiden kalusteiden pesu

Suihkulaitteiden puhdistus

Sankojen, pesuvatien ja kauhojen pesu

Lattian pesu

"

S120.2. Pesuhuoneessa ylläpitosiivouksen tai tarkistussiivouksen jälkeen lattioilla ei ole irtoroskia eikä likatahroja. Matoissa ei ole irtoroskia tai likatahroja. Seinissä ja valokatkaisimissa ei ole likatah-

roja. Ovissa ei ole tahroja eikä pölyä. Pattereissa ei ole irtolikkaa, pölyä eikä tahroja. Penkit ovat puhtaat. Suihkulaitteet ovat puhtaat. Sangot, pesuvadit ja kauhat ovat puhtaat. Peilit ja lasipinnat ovat puhtaat.

S120.3. Saunatilat; pesuhuone; seinät ja lattiat

"S120.3. Saunatilat; pesuhuone; seinät ja lattiat 1 x v

lattioiden ja seinien puhdistushoito pintamateriaalin mukaisesti

"

S120.3. Lattioissa on pintamateriaalin mukainen suojaus. Seinissä ei ole tahroja.

S120.4 Saunatilat; pesuhuone; lattiakaivo

S120.4. Saunatilat; pesuhuone; lattiakaivot; 1 x kk lattiakaivojen puhdistus.

S120.4. Lattiakaivot ovat roskattomat ja puhtaat.

S120.5 Saunatilat; pesuhuone; kalusteet

S120.5. Saunatilat; pesuhuone; kalusteet; kalusteiden perusteellinen pesu 2 x vuosi Jouluksi ja Juhannukseksi.

S120.5. Kalusteissa ei ole likatahroja ja ne ovat kauttaaltaan puhtaat.

S120.6 Saunatilat; löylyhuone 1 x viikko-ohjelma

"S120.6. Saunatilat; löylyhuone 1 x vko

Ovien ja ovenpielien tahrakohtien pyyhintä

Välilasiain pesu ja kalkkisaostumien poistaminen

Lauteiden, seinien ja kaiteiden pesu

Lattian pesu

"

S120.6. Löylyhuoneessa ylläpitosiivouksen tai tarkistussiivouksen jälkeen lattioilla ei ole irtoroskia eikä likatahroja. Matoissa ei ole irtoroskia tai likatahroja. Seinissä ja valokatkaisimissa ei ole likatahroja. Ovissa ei ole tahroja eikä pölyä. Pattereissa ei ole irtolikaa, pölyä eikä tahroja. Penkit ja lauteet ovat puhtaat. Suihkulaitteet ovat puhtaat. Sangot, pesuvadit ja kauhat ovat puhtaat. Peilit ja lasipinnat ovat puhtaat.

S120.7 Saunatilat; löylyhuone; lattiat ja seinät

S120.7. Saunatilat; löylyhuone; lattiat ja seinät; lattioiden ja seinien perusteellinen pesu 2 x vuosi Jouluksi ja Juhannukseksi.

S120.7. Lattioissa on pintamateriaalin mukainen suojaus. Seinissä ei ole likatahroja.

S120.8 Saunatilat, löylyhuone; lauteet

S120.8. Saunatilat; löylyhuone; lauteet; 1 x kk lauteiden pesu lauteiden yläpinnoilta ja alapinnoilta.

S120.8. Lauteet ja penkit ovat puhtaat ylä- ja alapinnoiltaan.

S120.9. Saunatilat; löylyhuone; lattiakaivo

S120.9. 1 x kk lattiakaivojen puhdistus.

S120.9. Lattiakaivot ovat roskattomat ja puhtaat.

S120.10. Saunatilat; wc 1 x viikko-ohjelma

"S120.10 saunatilat; WC viikko-ohjelma

1 x vko ovien ja ovenpielien tahrakohtien pyyhintä

Seinistä tahrakohtien pyyhintä

Tasopintojen pyyhintä

Roskakorien tyhjennys ja puhdistus

Peilien ja peilihyllyjen pyyhintä

Pesualtaiden puhdistus ja taustaseinien pyyhintä

WC -istuimen puhdistus

Tarvikkeiden täyttö

Lattian kosteapyyhintä

"

S120.10. S1154. WC:ssä ylläpitosiivouksen jälkeen lattioilla ei ole irtoroskia eikä likatahroja. Matoissa ei ole irtoroskia tai likatahroja. Seinissä ja valokatkaisimissa ei ole likatahroja. Ovissa ei ole tahroja eikä pölyä. Pattereissa ei ole irtolikaa, pölyä eikä tahroja. Sani-teettikalusteet ovat puhtaat. Peileissä ja hyllyissä ei ole tahroja eikä pölyä. Tarvikkeet ovat täytetty.

S120.11. Saunatilat; Wc:et; lattiakaivot

S120.11. Saunatilat; Wc:et; lattiakaivot; 1 x kk lattiakaivojen puhdistus.

S120.11. Lattiakaivot ovat roskattomat ja puhtaat.

S120.12. Saunatilat; peruspesut ja puhdistushoidot

S120.12. Saunatiloissa tehdään perusteellinen puhdistus 2 x vuosi Jouluksi ja Juhannukseksi. Ylläpitosiivoukseen sisältyy oheisten työohjeiden lisäksi tilojen yleissiisteydestä huolehtiminen ja yläpölyjen, katonrajojen, nurkkien, piilien ja muiden vastaavien puhdistaminen neljä kertaa vuodessa. Kaikkien tilojen valaisimista puhdistetaan pölyt kuusi kertaa vuodessa.

S120.12. Saunatiloissa ei ole yläpölyä. Katonrajat, nurkat, pielet ja valaisimet ovat puhtaat. Pattereissa ei ole irtolikaa eikä tahroja. Pattereissa ei ole pölyä. Lattioissa on pintamateriaalin mukainen suojaus. Lasit ovat puhtaat. Mattoritulat ovat puhtaat. Peilit, hyllyt, penkit, pöydät ja kaikki kalusteet ovat puhtaat.

S120.13. Saunatilat; vilpolat yleisohjelma 1 x kk

"S120.13. Vilpolat yleisohjelma 1 x kk

Roskien siistiminen ja yleisilmeen tarkistaminen

"

S120.13. Vilpolan yleisilme siisti. Katonrajat, nurkat, pielet ja valaisimet ovat puhtaat. Lasit ovat puhtaat. Mattoritulat ovat puhtaat. Peilit, hyllyt, penkit, pöydät ja kaikki kalusteet ovat puhtaat.

S121. Pesulatilat

S121.1. Pesulatilat; pesulan 1 x viikko-ohjelma

"S121.1. Pesulatilat; pesula 1 x vko

Ovien ja ovenpielien tahrakohtien pyyhintä

Seinistä tahrakohtien pyyhintä

Tasopintojen pyyhintä

Roskakorien tyhjennys ja puhdistus

Pesulalaitteiden ja muiden kojeiden tasopintojen pyyhintä

Pesualtaiden puhdistus

Lattian kosteapyyhintä

"

S121.1. Pesulatiloiissa ylläpitosiivouksen jälkeen lattioilla ei ole irtoroskia eikä likatahroja. Matoissa ei ole irtoroskia tai likatahroja. Seinissä ja valokatkaisimissa ei ole likatahroja. Ovissa ei ole tahroja eikä pölyä. Pattereissa ei ole irtolikaa, pölyä eikä tahroja. Penkit ovat puhtaat. Peileissä ja hyllyissä ei ole tahroja eikä pölyä. Pesulan koneet ovat pölyttömät ja tahrattomat. Pesualtaat ovat puhtaat.

S121.2. Pesulatilat; pesula; putkienpäälliset

S121.2. Pesulatilat; pesula; 1 x kk putkien päältä pölyjen puhdistaminen aputyövälinettä käyttäen.

S121.2. Putkien päällä ei ole pölyä.

S121.3. Pesulatilat; pesula; viemäröintilaitteet

S121.3. Pesulatilat; pesula 1 x kk lattiakaivojen puhdistus sekä viemäröintialtaiden ja -kourujen puhdistus ja pesu.

S121.3. Lattiakaivot - ja viemäröintialtaat ovat roskattomat ja puhtaat.

S121.4. Pesulatilat; kuivaushuoneet viikko-ohjelma

"S121.4. Pesulatilat; kuivaushuoneet viikko-ohjelma 1 x vko

Ovien ja ovenpielien tahrakohtien pyyhintä

Seinistä tahrakohtien pyyhintä

Tasopintojen pyyhintä

Roskakorien tyhjennys ja puhdistus

Kodinhoitokoneiden tasopintojen pyyhintä

Putkien päältä pölyjen pyyhintä aputyövälinettä käyttäen

Lattian kosteapyyhintä

"

S121.4. Pyykinkuivaushuoneessa ylläpitosiivouksen jälkeen lattioilla ei ole irtoroskia, pölyä eikä likatahroja. Seinissä ja valokatkaisimissa ei ole likatahroja. Ovissa ei ole tahroja eikä pölyä. Patte-reissa ei ole irtolikaa, pölyä eikä tahroja. Tasoilla ja pinnoilla ei ole pölyä. Kuivauslaitteet ovat pölyttömät ja tahrattomat.

S121.5 Pesulatilat; kuivaushuoneet; koneellinen kuivauslaite

S121.5. Pesulatilat; kuivaushuoneet; 6 x vuodessa koneellisen kuivauslaitteen nukkasuodattimien puhdistus.

S121.5. Nukkasuodattimet ovat puhtaat.

S121.6. Pesulatilat; kuivaushuoneet; putkien päälliset

S121.6. Pesulatilat; kuivaushuoneet; 1 x kk putkien päältä pölyjen puhdistaminen aputyövälinettä käyttäen.

S121.6. Putkien päällä ei ole pölyä.

S121.7. Pesulatilat; kuivaushuoneet; lattiakaivot

S121.7. Pesulatilat; kuivaushuoneet; lattiakaivot; 1 x kk lattiakaivojen puhdistus

S121.7. Lattiakaivot ovat roskattomat ja puhtaat.

S121.8. Pesulatilat; kuivaushuoneet ja pesulat; lattiat

S121.8. Pesulatilat; kuivaushuoneet ja pesulat; lattiat; 1 x vuosi lattian puhdistushoito pintamateriaalin mukaisesti.

S121.8. Lattioissa on pintamateriaalin mukainen suojaus.

S122. Erilliset kuivaushuoneet

S122.1. Erilliset kuivaushuoneet; viikko-ohjelma 1 x viikko

"S122.1. Erilliset kuivaushuoneet viikko-ohjelma 1 x vko

Ovien ja ovenpielien tahra-kohtien pyyhintä

Seinistä tahra-kohtien pyyhintä

Tasopintojen pyyhintä

Roskakorien tyhjennys ja puhdistus

Kodinhoitokoneiden tasopintojen pyyhintä

Putkien päältä pölyjen pyyhintä aputyövälinettä käyttäen

Lattian kosteapyyhintä

"

S122.1. Pyykinkuivaushuoneessa ylläpitosiivouksen jälkeen lattioilla ei ole irtoroskia, pölyä eikä likatahroja. Seinissä ja valokatkaisimissa ei ole likatahroja. Ovissa ei ole tahroja eikä pölyä. Patte-reissa ei ole irtolikaa, pölyä eikä tahroja. Tasoilla ja pinnoilla ei ole pölyä. Kuivauslaitteet ovat pölyttömät ja tahrattomat.

S122.2. Erilliset kuivaushuoneet; koneellinen kuivauslaite

S121.2. Erilliset kuivaushuoneet; 6 x vuodessa koneellisen kuivauslaitteen nukkasuodattimien puhdistus.

S121.2. Nukkasuodattimet ovat puhtaat.

S122.3. Erilliset kuivaushuoneet; putkien päälliset

S122.3. Erilliset kuivaushuoneet; 1 x kk putkien päältä pölyjen puhdistaminen aputyövälinettä käyttäen.

S123.3. Putkien päällä ei ole pölyä.

S122.4. Erilliset kuivaushuoneet; lattiakaivot

S122.4. Erilliset kuivaushuoneet; lattiakaivot; 1 x kk lattiakaivojen puhdistus

S122.4. Lattiakaivot ovat roskattomat ja puhtaat.

S122.5. Erilliset kuivaushuoneet; lattiat

S122.5. Erilliset kuivaushuoneet; lattiat; 1 x vuosi lattian puhdistushoito pintamateriaalin mukaisesti.

S122.5. Lattioissa on pintamateriaalin mukainen suojaus.

S123. Erilliset mankelihuoneet

S123.1. Erilliset mankelihuoneet; 1 x viikko-ohjelma

"S123.1. erilliset mankelihuoneet x vko

Ovien ja ovenpielien tahrakohtien pyyhintä

Seinistä tahrakohtien pyyhintä

Tasopintojen pyyhintä

Roskakorien tyhjennys ja puhdistus

Kodinhoitokoneiden tasopintojen pyyhintä

Putkien päältä pölyjen pyyhintä aputyövälinettä käyttäen

Lattian kosteapyyhintä

"

Mankelitulassa/huoneessa ylläpitosiivouksen jälkeen lattioilla ei ole irtoroskia eikä likatahroja. Matoissa ei ole irtoroskia tai likatahroja. Seinissä ja valokatkaisimissa ei ole likatahroja. Ovissa ei ole tahroja eikä pölyä. Pattereissa ei ole irtolikaa, pölyä eikä tahroja. Penkit ovat puhtaat. Peileissä ja hyllyissä ei ole tahroja eikä pölyä. Laitteet ovat pölyttömät ja tahrattomat. Pesualtaat ovat puhtaat.

S124. Erilliset WC-tilat

S124.1. Erilliset wc-tilat; 1 x viikko-ohjelma

"S124.1. erilliset WC-tilat 1 x vko ovien ja ovenpielien tahrakohtien pyyhintä

Seinistä tahrakohtien pyyhintä

Tasopintojen pyyhintä

Roskakorien tyhjennys ja puhdistus

Peilien ja peilihyllyjen pyyhintä

Pesualtaiden puhdistus ja taustaseinien pyyhintä

WC -istuimen puhdistus

Tarvikkeiden täyttö

Lattian kosteapyyhintä

"

WC:ssä ylläpitosiivouksen jälkeen lattioilla ei ole irtoroskia eikä likatahroja. Matoissa ei ole irtoroskia tai likatahroja. Seinissä ja valokatkaisimissa ei ole likatahroja. Ovissa ei ole tahroja eikä pölyä. Pattereissa ei ole irtolikaa, pölyä eikä tahroja. Saniteettikalusteet ovat puhtaat. Peileissä ja hyllyissä ei ole tahroja eikä pölyä. Tarvikkeet ovat täytetty.

S124.2. Erilliset wc-tilat; lattiakaivot

S124.2. Erilliset WC-tilat; lattiakaivot; 1 x kk lattiakaivojen puhdistus

S124.2. Lattiakaivot ovat roskattomat ja puhtaat.

S125. Tuuletusparvekkeet

S125.1. Tuuletusparvekkeet; 1 x yleisohjelma

"S125.1. Tuuletusparvekkeet; 1 x kk

Roskien siistiminen ja yleisilmeen tarkistaminen

"

S125.1. Tuuletusparvekkeella ylläpitosiivouksen jälkeen lattioilla ei ole irtoroskia eikä likatahroja. Matoissa ei ole irtoroskia tai likatahroja. Seinissä ja valokatkaisimissa ei ole likatahroja. Ovissa ei ole tahroja eikä pölyä. Penkit ovat puhtaat.

S126. Kerhuhuoneet

S126.1. Kerhuhuone; 1 x kk yleisohjelma

"S126.1. Kerhuhuone; 1 x kk ovien, ovenpielien ja välilasiin tahra-kohtien pyyhintä

Seinistä tahrakohtien pyyhintä

Tasopintojen pyyhintä ulottuvuuskorkeudelta ja aputyövälinettä käyttäen

Valokatkaisijoiden pyyhintä

Mattojen imurointi ja lattian nihkeä- tai kosteapyyhintä

Ilmoitustaulujen ja nimitaulujen, lasi- ja peilipintojen pyyhintä

Roskakorien tyhjennys ja puhdistus"

S126.1. Kerhuhuoneessa ylläpitosiivouksen jälkeen lattioilla ei ole irtoroskia eikä likatahroja. Matoissa ei ole irtoroskia tai likatahroja. Seinissä ja valokatkaisimissa ei ole likatahroja. Ovissa ei ole tahroja eikä pölyä. Pattereissa ei ole irtolikaa, pölyä eikä tahroja. Penkit ovat puhtaat. Peileissä, hyllyissä, pöydissä, tasoissa ei ole tahroja tai pölyä.

S127. Uima-allastilat

S127.1. Uima-allastilat; yleisohjelma 1 x vko

S128. Kuntosalit

"S128.1. Kuntosali; yleisohjelma 1 x kk

1 x kk kuntosalilaitteiden desinfiointi

Ovien, ovenpielien ja välilasiin tahrakohtien pyyhintä

Seinistä tahrakohtien pyyhintä

Tasopintojen pyyhintä ulottuvuuskorkeudelta ja aputyövälinettä käyttäen

Valokatkaisijoiden pyyhintä

Mattojen imurointi ja lattian nihkeä- tai kosteapyyhintä

Ilmoitustaulujen ja nimitaulujen, lasi- ja peilipintojen pyyhintä

Roskakorien tyhjennys ja puhdistus"

S128.1. Kuntosalissa ylläpitosiivouksen jälkeen lattioilla ei ole irtoroskia eikä likatahroja. Matoissa ei ole irtoroskia tai likatahroja. Seinissä ja valokatkaisimissa ei ole likatahroja. Ovissa ei ole tahroja eikä pölyä. Pattereissa ei ole irtolikaa, pölyä eikä tahroja. Penkit ovat puhtaat. Peileissä, hyllyissä, pöydissä, tasoissa ei ole tahroja tai pölyä. Kuntosalilaitteet ovat puhtaat. Kuntosalilaitteiden kahvat ja muut kosketuspinnat on käsitelty desinfiioivalla aineella.

S2. Perussiivous

S211.1. Harvemmin tehtävät työt /tilattavat työt

S211.1. Harvemmin tehtävät työt toteutetaan asiakkaan tilauksesta kiinteistön yleisissä tiloissa, kun sopimuksenmukainen puhtaustaso ei enää toteudu ylläpitosiivousmenetelmin.

S211.2. Ikkunanpesu

S211.2. Ikkunat pestään kauttaaltaan ulkoa ja sisältä. Ikkunanpesuihin kuuluvat kaikki lasipinnat karmeineen.

S211.2. Ikkunat ovat kirkkaat ja puhtaat. Karmeissa eikä lasipinnoissa ole tahroja.

S211.3 Peruspesu

"S212.3. Lattioiden ja portaiden peruspesu ja suojaus (sisältää perusteellisen vahanpoiston)

Ovet, ovenkahvat ja ovenpielet kosteapyyhitään kauttaaltaan

Seinien kosteapyyhintä sisääntuloauloista toiseen kerrokseen ja tarvittaessa ylempiin kerroksiin

Venttiilien puhdistaminen: ei venttiilien irrottamista

Lämpöpatterien kosteapyyhintä ja pölyjen puhdistaminen

Kojeet ja kalusteet pyyhitään taso- ja pystypinnoiltaan

Hissin kynnsurien puhdistus

"

S212.3. Kaikki peruspesuun kuuluvat pinnat ovat puhtaat ja lattiat suoja-aineella käsitellyt. Suoja-aine on kiinnittyneenä pintaan ja muodostanut suojakalvon. Suoja-aineen alla ei ole likaa.

S211.4. Puhdistushoito

S211.4. Puhdistushoito voidaan tehdä joko käsimenetelmin kosteatai märkäpyyhkimällä tai koneellisesti. Se tehdään aineilla, joissa on peseviä osia (esim. tensidejä, emäksiä) sekä hoitavia osia, (esim. vahoja, polymeerejä, tensidejä.) Puhdistushoidossa lika irtoaa lattian pinnalta, mutta samalla pintaan jää suojaavia aineosia estämään pinnan likaantumista. Hoidossa on varottava, etteivät aineet pääse kerrostumaan lattian pintaan.

S211.5. Kiillotus

S211.5. Lattian kiillotus tehdään yleensä koneellisesti. Kuivakiillotus tehdään lattianhoitokoneella ja sen tavoite on puhtaan lattiapinnan tiivistäminen tai naarmujen poistaminen. Kuivakiillotusta käytetään materiaalivalmistajan ohjeiden mukaan. Hoitokiillotuksessa puhdistetulle käsittelemättömälle tai suojatulle lattiapinnalle levitetään hoitoaine, joka kuivumisen jälkeen kiillotetaan lattianhoitokoneella. Kiillotuksessa lattiapinnan kiiltoa lisätään ja näin ollen lattian suojakalvon kestävyys paranee. Kiillotuksessa käytetään puhdistus tai hoitoainetta pinnan kostuttamiseksi, ettei pöly nouse ilmaan.

S2115.5 Lattiapinnat ovat kiiltävät ja puhtaat.

S211.6. Käyttöönottopuhdistus

S211.6. Lattiapinta otetaan käyttöön lattiamateriaalin valmistajan ohjeen mukaan.

S211.6. Lattiapinnoissa on lattianvalmistajan ohjeen mukainen pinta/suojaus.

S3. Erikoissiivouspalvelut

S311.1 Tilattavat erikoissiivoustyöt.

Erikoissiivousta suoritetaan, kun tulee yllättävä tapahtuma, kuten vesivahinko, asuntomurto tai muu vastaava tapahtuma. Joskus taas tarve on tiedossa hyvissä ajoin etukäteen muun muassa muuttosiivous, rakennussiivous, desinfiointipesu tai muu vastaava. Erikoissiivoukset tilataan erikseen.

S311.2. Muuttosiivous.

Muuttosiivous kuuluu ensisijaisesti asunnosta lähtevälle vuokralaiselle. Jos asukas laiminlyö siivouksen, niin tarvittaessa muuttosii-

vouksen hoitaa siivousliike. Muuttosiivous sisältää seuraavien tilojen puhdistuksen;

Kosteet tilat:

wc-pytty, käsienpesualtaat, suihkunurkkaus/kylpyamme ja kaikki vesihanat.

-lattiakaivot.

- poistoilmaventtiilit.

-saunan lauteet.

-seinät ja lattiat.

Keittiö:

-jääkaappi, viileäkaappi ja pakastin (puhdistus ja sulatus)

-poistoilmaventtiilit ja liesikuvun rasvasuodatin.

-sähkölieden levyt, uuni ja pellit.

Kaikki tilat:

- kaikki kaapit, hyllyt ja ovet.

- kaikkien tilojen lattiapinnat.

- kaikki ovet ja ovenpielet.

-patterit ja kukkalaudat.

-oleskelupiha, parveke, asuntoon kuuluva varastotila.

-asunnossa, parvekkeella, pihalla, varastossa ei ole mitään vuokralaisen jättämiä tavaroita.

S311.3. Rakennussiivous.

Rakennussiivoussiivous suoritetaan tilaajan ohjeiden mukaisesti.

S311.4. Tuholaiistorjunta.

Tarvittaessa tuholaiistorjunta suoritetaan tapauskohtaisesti, tilaajan ohjeiden mukaan.

S311.5. Desinfiointipesut.

Desinfiointipesut suoritetaan tarvittaessa ja tilaajan ohjeiden mukaisesti.

S311.6. Ilmanvaihtokanavien puhdistus.

Ilmanvaihtokanavien puhdistus käsittää työnä, tulo- ja poistoilmanvaihtokanavien puhdistuksen ja koneellisen ilmanvaihdon ollessa kyseessä suodattimien vaihdon.

S311.7. Kosteidentilojen höyrypesut.

Höyrypesua käyttäen voidaan puhdistaa ja desinfioida erityisesti kosteita tiloja. Esimerkkejä helposti höyrypestävistä tiloista ovat: saunat, wc-tilat ja suihkutilat.

Höyrypesua käyttäen pinttynyt lika irtoaa perinteisiä menetelmiä tehokkaammin. Kuuma höyry pääsee erityisesti saunan lauteilla pintakerroksen alle. Ilman höyrypesua saman lopputuloksen aikaansaaminen edellyttäisi perusteellista hankaamista. Hankaaminen naarmuttaa puhdistettavaa pintaa. Se on myös ergonomisesti työlämpi menetelmä. Höyryn käytön hyötyjä ovat myös kemikaalien vähäisempi määrä verrattuna perinteiseen menetelmään.

S311.8. Höyrypesut.

Höyrypesua voidaan käyttää sohvien puhdistukseen. Myös mattoja tai muita kankaita voidaan pestä höyryllä, jos ne pystytään kuivatamaan puhdistuksen jälkeen. Pintojen tulee olla siis vedenkestäviä höyrypesussa.

S311.9. Uima-allas puhdistukset.

Uima-allas puhdistukset suoritetaan tapauskohtaisesti ja tilaajan ohjeiden mukaisesti.

S4. Siivousliike

S411.1. Siivousliikkeen toiminta.

Siivousliike toimii sopimuksen mukaisesti. Asiakirjojen pätevyysjärjestys on 1. siivoustyöohje 2. tarjouspyyntö 3. muut tarjouspyyntöasiakirjat 4. yleiset sopimusehdot (KP YSE 2007) 5. tarjous. Siivousliikkeellä on oltava yritystoiminnan vastuuvakuutus. Siivousliike vastaa haltuunsa luovutettujen avaimien ja tunnustimien sekä salasanojen huolellisesta säilyttämisestä. Henkilöstön on käytettävä

tunnistettavaa työasua ja kuvallista henkilökorttia, josta on nähtävissä työntekijän ja työnantajan nimi sekä Y-tunnus. Ulkopuolisia henkilöitä ei saa tuoda palvelun tilaajan kiinteistöihin. Yrityksen yhteistiedot on ilmoitettava asukkaille ilmoitustaululla sekä jakamalla tiedotteet asuntoihin sopimuksen alkaessa.

S411.2. Siivouksen yleisperiaatteet / siivouksen toimitus.

Siivoukseen kuuluvat siivoustyöohjeessa kuvatut ylläpitosiivouksen tehtävät ja työt tarjouspyyntöasiakirjojen mukaisesti. Työt tehdään normaalina työaikana klo.7.00 - 16.00, jos ei palvelunkuvauksessa toisin mainita. Siivousliikkeelle maksetaan sopimustehtävistä hyväksytyyn tarjouksen mukainen kuukausisopimushinta. Hyvitykset mahdollisesta tekemättömistä töistä veloitetaan siivousliikkeen antaman tilakohtaisen tarjoushintaluettelon mukaan.

S411.3. Siivousliikkeen sisäinen toiminta.

Siivousliike järjestää kaiken tukitoiminnan, apuhenkilöstön ja tarvittavat materiaalit sekä välineet siivoojalle sopimuksen mukaisen siivouksen toteuttamiseen. Siivousliikkeen on taattava siivoojalle riittävästi aikaa sopimuksen mukaisten töiden suorittamiseen. Siivousliike järjestää siivoojan vuosiloman ja muun vapaan sekä mahdollisen sairasloman ajaksi kohdekiinteistöihin sijaisen. Siivousliikkeen vastuulla on perehdyttää sijaisen siivousalueeseen ja työohjeisiin. Sijaisuuksista tulee ilmoittaa palvelun tilaajalle.

S411.4. Siivoojat.

Siivoojan tehtäviä hoitamaan valitaan toimeksiantajan hyväksymä henkilö. Siivooja on vakituisesti sopimuskohdetta hoitamaan nimet-

ty vastuuhenkilö. Siivooja toimii toimeksisaajan työnjohdon alaisuudessa toimeksiantajan kanssa solmitun sopimuksen mukaisesti. Siivousliikkeen on taattava siivoojalle riittävästi aikaa sopimuksen mukaisten töiden suorittamiseen. Siivousliike huolehtii, että siivoojalla on käytössään tukitoiminta, apuhenkilöstö ja tarvittavat materiaalit sekä välineet siivouksen toteutumiseen. Siivousliike järjestää siivoojan vuosiloman ja muun vapaan sekä mahdollisen sairasloman ajaksi kohdekiinteistöihin sijaisen. Siivousliike perehdyttää sijaisen siivousalueeseen ja työohjeisiin. Siivoojan ammattitaito ja koulutus ovat tarjouksessa ilmoitetun vaatimuksen mukainen.

S411.5 Siivousliikkeen työnjohdon tehtävät.

Työnjohdon sekä yrityksen yhteistiedot on ilmoitettava asukkaille ilmoitustaululla sekä jakamalla tiedotteet asuntoihin sopimuksen alkaessa. Työnjohto on velvollinen osallistumaan asukastapaamiiniin erikseen sovittavalla tavalla vähintään 2 x kertaa vuodessa. Työnjohtajan ja siivoojan tulee olla tarvittaessa tavoitettavissa normaalina työaikana puhelimella ja heillä tulee olla sähköpostiosoite.

S411.6. Siivoustyön raportointi.

Siivousliike raportoi tehdystä työstä kuittaamalla toteutuneet siivoustyöpaketit tietojärjestelmään. Mikäli siivouskalenterin mukaista työtä ei kuitata suorituspäivänä, voidaan tietyt työt suorittaa esimerkiksi seuraavana päivänä. Tilaaja ei maksa kuittaamattomista töistä annettua tila- tai pakettikohtaista hintaa siivousliikkeelle. Siivousliike on myös sitoutunut käyttämään matkapuhelimella tai muulla vastaavalla viestimellä suoritettavaa siivoustyöpakettien ja tilakohtaisten töiden kuittausta [http://www. KihlaNet.fi](http://www.KihlaNet.fi) järjestelmään.

S411.7. Siivouksen valvonta ja laadun mittaukset.

Toimeksiantajan ja siivousliikkeen välillä käydään kehityskeskustelut vähintään kerran vuodessa. Keskusteluissa käydään läpi mm. laatu järjestelmän toimivuus, asiakastytyvyyden tilanne, työmäärät, reklamaatiot. Lisäksi toimeksiantaja ja siivousliike pitävät kuukausipalavereja, jossa käsitellään ajankohtaisia asioita.

S411.8. Siivousliikkeen lisätyöt.

Siivousliikkeen tulee antaa yksilöity tarjous ennen lisätyöhön ryhtymistä, mikäli se on mahdollista. Lisätöistä laskuttaessa on laskuun liitettävä kuvaus tehdystä työstä sekä varmistettava sopimukseen mukainen laskutusoikeus. Normaalin työajan ulkopuolella tapahtuneiden kiireellisten hälytysten aiheuttamista toimenpiteistä maksetaan erillinen korvaus kuten lisätöistä.

S411.9. Siivoustarvikkeet.

Siivoussopimuksen edellyttämät kaikki työt tehdään siivousliikkeen työvälineillä, koneilla ja laitteilla. Tarvikkeet ja aineet ovat asianmukaiset.

S411.10 Siivoustarvikehuoneet / komerot /keskukset. Siivouskeskus on yrityksen "käyntikortti", joten sen tulee olla yleisilmeeltään siisti. Siellä tulee olla asianmukaiset työvälineet ja aineet. Seinältä

tai hyllyltä löytyy kiinteistön siivoustyöohjelma.

