



KIINTEISTÖNHOIDON ASUKASTYYTYVÄISYYS

Jari-Pekka Poranen

Opinnäytetyö
Syyskuu 2013
Rakennustekniikan koulu-
tushjelma
Kiinteistönpitotekniikan
suuntautumisvaihtoehto
Tampereen ammattikorkea-
koulu

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Rakennustekniikan koulutusohjelma
Kiinteistönpitotekniikan suuntautumisvaihtoehto

JARI-PEKKA, PORANEN:
Kiinteistönhoidon asukastyytyväisyys

Opinnäytetyö 62 sivua, joista liitteitä 2 sivua
Syyskuu 2013

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kiinteistöhoitoyrityksen kiinteistönhoidon laatua. Laadunmittaamiseksi laadittiin ja toteutettiin asukastyytyväisyyskysely, joka tehtiin viiteen yrityksen huollossa olevaan asunto-osakeyhtiöön. Kyselylomakkeita jaettiin yhteensä 200 kappaletta, vastausprosentiksi saatiin 28 %.

Kiinteistönhoidon laatua selvitetessä ei haluttu keskittyä yksittäiseen kiinteistöön, vaan haluttiin selvittää yleistä tasoa valittujen viiden kiinteistön kokonaistuloksen kautta. Tarkoituksena oli löytää toiminnasta vahvuuksia, joita hyödyntämällä toiminnan taso voitaisiin pitää korkeana, sekä kehitysalueita, joita parantamalla yleistä tyytyväisyyttä käyttäjien keskuudessa voitaisiin kasvattaa.

Itse kyselyssä asukkaita pyydettiin arvioimaan kiinteistönhoidon tasoa eri osa-alueilla. Osa-alueisiin kuuluivat ulkoalueiden hoito, vikakorjaukset sekä kiinteistöhoitajan palveluالتتius. Lisäksi kysyttiin asukkaiden mielipidettä kiinteistöhoitoyrityksen imagoon liittyen. Varsinaisten kysymysten lisäksi vastaajista kerättiin taustatietoa tuloksen analysoimista varten, sekä annettiin mahdollisuus vapaan palautteen kirjoittamiseen.

Kyselyn tulosta voidaan pitää hyvänä, sillä valtaosa asukkaista koki yrityksen toiminnan vähintäänkin odotusten mukaiseksi. Keskiarvon perusteella parhaat arvostamat saatiin kiinteistön hoitajan asiallisesta pukeutumisesta sekä vikakorjausten laadusta. Eniten parannettavaa löydettiin syssiivouksesta, päivystäjän tavoitettavuudesta sekä aurauksesta ja lumitöistä.

Tulosta tarkasteltaessa on huomioitava se, että 144 potentiaalista vastaajaa ei käyttänyt mahdollisuuttaan vaikuttaa kiinteistönsä hoidon tasoon. Kyselyn tulos oli hyvä, ja sitä voidaan pitää merkinä hyvin tehdystä työstä, vaikka se edustaakin keskimäärin vain joka neljännen asukkaan mielipidettä. Entistäkin paremman laadun saavuttamiseksi tulisi jatkossa kiinnittää huomiota kyselyssä ilmenneiden kehitysalueiden parantamiseen, sekä vahvuuksiksi luettavien toimintojen hyödyntämiseen niin olemassa olevissa, kuin alkavissa huoltokohteissa.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Program of Construction Technology
Option of Property Management Technology

PORANEN, JARI-PEKKA: Resident satisfaction in property maintenance

Bachelor's thesis 62 pages, appendices 2 pages
September 2013

The objective of this bachelor's thesis was to survey quality of property maintenance in property maintenance company. The measurement was done by creating and executing resident satisfaction survey, which was sent to five different properties. Response rate was 28 percent.

The results were analyzed together, even though they came from several properties. Purpose of this survey was to find out strengths and weaknesses in property maintenance and by utilizing these results to raise the level of customer satisfaction.

In this survey residents were asked to rate the quality of property maintenance in different sections. These sections were courtyard maintenance, repair services and customer services. In addition there was a possibility to give informal feedback. Information of the residents was also gathered.

The result of survey was good because majority of residents thought that company's property maintenance level was at least within expectations. Highest grades came from clothing of employees and quality of repair services. In the other hand autumn time cleanup, accessibility of duty employee and snow plowing need some development.

When observing the result, it needs to be considered that 144 clients did not give answers. Results of the survey were good even though it represents opinion of only approximately one quarter of residents. By using strengths and improving development deficiencies found in this survey, better property maintenance can be offered.

Key words: property maintenance, quality, resident satisfaction survey

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	KIINTEISTÖNHOITOTYÖ	7
2.1	Kiinteistönhoidon merkitys.....	7
2.2	Kiinteistöhoitosopimus	9
2.2.1	Kiinteistöhoitosopimuksen laatiminen.....	9
2.2.2	Sopimussisällön muutokset sopimusaikana	10
2.2.3	Muut sopimusta koskevat muutokset.....	10
2.2.4	Hinnantarkistusmenettely.....	11
2.3	Kiinteistöhoitajan tehtävät	11
2.3.1	Yleishoito ja valvonta	12
2.3.2	LVIA-tekniikka	16
2.3.3	Sähkölaitteet.....	24
2.3.4	Rakennustekniikka	26
2.3.5	Ulkoalueiden hoito	28
3	KIINTEISTÖNHOIDON LAATU.....	31
3.1	Laadun määrittely	31
3.2	Laatujärjestelmät.....	31
3.3	Laadun mittaaminen	32
3.4	Laatusopimus	33
3.5	Kiinteistönhoidon laadunseuranta huoltoyhtiössä	34
4	KIINTEISTÖNHOITOYRITYKSEN ASUKASTYYTYVÄISYYS	35
4.1	Kyselyn laadinta	35
4.1.1	Suunnitteluvaihe ja laadinta	35
4.1.2	Sisältö.....	36
4.1.3	Kyselyn toteuttaminen	36
4.2	Kyselyn tulosten esittely	37
4.2.1	Vastaajien perustiedot.....	37
4.2.2	Ulkoalueiden hoito	39
4.2.3	Vikakorjaukset	43
4.2.4	Kiinteistöhoitajan palvelualltius.....	46
4.2.5	Imago.....	49
5	JOHTOPÄÄTÖKSET TULOKSISTA	54
5.1	Ulkoalueiden hoito.....	54
5.2	Vikakorjaukset.....	55
5.3	Kiinteistöhoitajan palvelualltius	56

5.4 Imago	57
6 YHTEENVETO	58
LÄHTEET	59
LIITTEET	60

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni tarkoitus oli kehittää ja toteuttaa kiinteistöhoitoyrityksen kiinteistönhoidon tasoa mittaava asukastyytyväisyyskysely. Aihealueen ymmärtämiseksi työssä syvennyttiin kiinteistöhoitajan työhön, ja koottiin tärkeimmät työtehtävät yhteen. Yrityksen kiinteistöhoitoyksikössä ei aiemmin vastaavanlaista kyselyä ollut tehty ja nyt laatimaani lomaketta voidaankin pitää tulevaisuudessa tehtävien kyselyjen pohjana.

Kyselyn tulosten avulla oli tarkoitus löytää yrityksen kiinteistönhoidon kokonaiskuvaan liittyen vahvuudet ja kehitysalueet. Yksittäisen kiinteistön heikkouksien ja vahvuuksien etsiminen ja toimenpiteisiin ryhtyminen näin perusteellisin keinoin koettiin yhdessä toimeksiantajan kanssa turhaksi. Toisaalta kaikkien huoltokohteen asukastyytyväisyyskyselyn toteuttaminen koettiin näillä resursseilla mahdottomaksi. Lopulta kuuden kiinteistön kokoinen otanta koettiin sopivan kokoiseksi yleisen tason määrittämiseen. Yksi kuudesta kiinteistöstä jätettiin lopulta kokonaan pois otannasta erittäin heikon vastausprosentin perusteella.

2 KIINTEISTÖNHOITOTYÖ

Tämän otsikon alla pyritään selvittämään, minkälaisista työtehtävistä kiinteistöhoitajan työ muodostuu. Työtehtävät ovat kiinteistöhoitosopimuksesta riippuen eri kiinteistöissä erilaisia, mutta noudattavat seuraavissa kappaleissa esiteltyä järjestystä. Eniten asuinkiinteistöissä asukastyytyvyyteen vaikuttavia osa-alueita on käsitelty hieman enemmän kuin asukkaille vähemmän näkyviä osa-alueita.

2.1 Kiinteistönhoidon merkitys

Rakennettu ympäristö muodostaa kaksi kolmasosaa Suomen kansallisvarallisuudesta. Suomessa on yhteensä noin 1,2 miljoonaa asuin- ja toimitilarakennusta. Lisäksi rakennuskantaamme kuuluu kesämökkejä, talous-, maatalous-, ja muita rakennuksia. Asunto- ja maassamme on yhteensä noin 2,4 miljoonaa: omakotitaloissa 980 000, rivitaloissa 300 000, ja kerrostaloissa 1 050 000. Vakinaisessa käytössä olevista asunnoista vajaa 70 prosenttia on omistusasuntoja ja reilut 30 prosenttia vuokra-asuntoja (Kangasluoma 2012, 18).

Suomen rakennuskanta on suhteellisen uutta, mikä merkitsee korjaustarpeiden jatkuvaa lisääntymistä. Kiinteistöjen käytettävyyteen sekä asukkaiden ja muiden kiinteistön käyttäjien viihtyvyyteen vaikuttaa kunnossapitotoimien ohella etenkin sujuva kiinteistönhoito (Kangasluoma 2012, 18).

Kiinteistöhoitajan tarve taloyhtiöstä puhuttaessa voidaan perustella monin eri tavoin. Ensinnäkin taloyhtiö-muotoinen asumismuoto tarkoittaa lähes poikkeuksetta sitä, että taloyhtiössä vaihtuvat osakkeenomistajat tai ainakin vuokralaiset jatkuvasti, riippumatta taloyhtiön koosta. Pienempienkin huoltotöiden suorittaminen ammattitaitoisesti taloyhtiön asukkaiden omin voimin vaatisi useimmiten ylitsepääsemättömiä ponnisteluja. Joissakin taloyhtiöissä hoitokustannuksissa on voitu säästää hoitamalla esim. liputus asukkaiden kesken vuorottelemalla, mutta kiinteistöhoitajaa tarvitaan tästäkin huolimatta kaikessa muussa kiinteistön arvon sekä käyttömukavuuden ylläpitämisessä jokaisessa taloyhtiössä.

Kiinteistöhoitajan työn ydinaluetta ovat päivittäiset ylläpito- ja huoltotehtävät kiinteistöllä ja sen ympäristössä. Asukkaiden ja kiinteistön muiden käyttäjien tyytyväisyys ympäristöönsä on merkki toimivasta kiinteistönhoidosta. Kiinteistönhoidolla turvataan myös kiinteistöön investoineiden osakkaiden omaisuutta: suunnitelmallinen ylläpito takaa kiinteistön arvon, kunnon ja käytettävyyden säilymisen sekä optimaaliset käyttö ja kunnossapitokustannukset (Kangasluoma 2012, 18 -19).

Huoltotoiminnan yleiset tavoitteet ovat: laitteiden ja järjestelmien toimintavalmiuden ja käyttövarmuuden ylläpitäminen, käyttökeskeytysten minimointi ja kunnossapitokustannusten optimointi, taloudellisesti oikein mitoitettu huoltotoiminta ottaen huomioon tavoitetaso, laitteet ja järjestelmät sekä viranomaisten määräysten ja ohjeiden mukainen huoltotyö. Huolto voi olla luonteeltaan joko ehkäisevää huoltoa eli ennalta määrätyin aikaväleihin tai määrätyin säännön mukaisesti toistuvaa tai korjaavaa huoltoa, joka tapahtuu vasta vian ilmaannuttua (Siikala 2000, 114). Yleisesti ottaen ennaltaehkäisevä huolto lienee kiinteistön käyttäjien mieleen kaikkein eniten, nimenomaan käyttökeskeytysten ehkäisemisen takia.

Huoltotoiminta on säännöllistä mm. vuodenaikaan, käyttötuntimäärään ja viranomaismääräyksiin perustuvaa ylläpitotyötä. Huoltotoiminta poikkeaa kunnossapitotoiminnasta siten, että tehtävät suoritetaan lyhyemmin aikaväleihin. Näitä tehtäviä ovat esimerkiksi ennakkohuollot ja järjestelmien toiminnan seuranta. Huoltotoimintaan liittyvät myös vikakorjaukset (Siikala 2000, 114).

Kiinteistöhoitajan toimialueelta kerätään myös parhaimmassa tapauksessa suurimmat säästöt liittyen kiinteistön kustannuksiin (taulukko 1). Energiankulutus ja sen hallinta on selkein osa-alue, johon kiinteistöhoitajan työpanoksella voidaan vaikuttaa. Myös käyttö- ja huoltokustannuksiin, kuten ulkoalueiden hoitoon voidaan kiinteistöhoitajan toiminnalla vaikuttaa ennalta ehkäisevästi.

TAULUKKO 1. Kiinteistön kustannukset eriteltyinä, lihavoituna menot, joihin kiinteistöhoitaja voi toiminnallaan vaikuttaa (Kangasluoma 2012, 91)

Energia (lämmitys, sähkö ja kaasu)	31%
Käyttö ja huolto, ulkoalueiden hoito, siivous, muut hoitokulut	23%
Korjaus ja kunnossapito	11%
Verot	16%
Vuokrat	10%
Vesi, jätevesi, jätehuolto	4%
Hallinto	4%
Vakuutukset	1%

Näin ollen 65 % kustannuksista muodostuu niistä osa-alueista, joihin kiinteistöhoitajan toiminta vaikuttaa. Suorana rahan arvona vaikutusmahdollisuutta on kuitenkin vaikea arvioida, laskelma vaatisi pitkäaikaista seurantaa jonkin tietyn kiinteistön kustannusten muodostumisesta.

2.2 Kiinteistöhoitosopimus

Kiinteistöhoitosopimus on kahden osapuolen välinen sopimus, jossa tilaajana on taloyhtiö, yhteyshenkilönään useimmiten isännöitsijä, ja toimeksisaajana huoltoyhtiö.

2.2.1 Kiinteistöhoitosopimuksen laatiminen

Kiinteistöpalvelusopimukset perustuvat yhtiön strategiaan ja tarpeisiin. Sopimukset perustuvat kilpailutukseen, ja ne on tehty kirjallisina tarkoituksenmukaisimmat palvelut tuottavan yrityksen kanssa hinta ja laatu huomioon ottaen. Sopimukset ovat alalla yhteisesti sovittujen käytäntöjen ja ehtojen mukaisia (KiinteistöRyl 2009, 15).

Kiinteistöhoitopalveluiden tilaajan vastuulla on laatia osapuolten välinen palvelusopimus. Sopimus kokoaa yhteen kaikki kilpailutukseen liittyvät asiakirjat. Sopimuksen allekirjoittajat hyväksyvät sopimukseen liitettyjen asiakirjojen voimassaolon allekirjoi-

tuksellaan ja sitoutuvat samalla noudattamaan asiakirjoissa määrättyjä sopimusehtoja (Kangasluoma 2012, 44).

Kiinteistöhoitosopimukseen kirjataan muun muassa:

- sopimuksen osapuolet sekä heidän yhteystietonsa ja y-tunnuksensa
- sopimuksen voimassaoloaika
- sopimustehtävät ja -hinnat
- hinnantarkistusmenettely
- asiakirjojen pätevyysjärjestys
- erimielisyyksien ratkaisumallit. (Kangasluoma 2012, 44.)

Sopimusneuvotteluissa edellä mainitut kohdat käydään läpi osapuolten välillä ja varmistetaan, että väärinymmärryksiä ei tapahdu.

2.2.2 Sopimussisällön muutokset sopimusaikana

Pyyntö kiinteistöhoitosopimuksen muuttamiseen tulee yleensä palveluntuottajalta, joka on havainnut työmääränsä muuttuneen siinä määrin, että sopimusta olisi syytä muuttaa. Sopimussisältöön voidaan tehdä muutoksia, mikäli muutosten kokonaisvaikutusta sopimushintaan voidaan pitää kohtuullisena. Esimerkiksi sopimuksessa olevat virheet, jotka aiheuttavat tappiota molemmille osapuolille, tulee korjata välittömästi. Muutostarpeen ilmetessä tilaajan on pyydettävä palveluntuottajalta lisäyötarjous. Mikäli tarjous hyväksytään, se liitetään olemassa olevaan sopimukseen ja kirjataan työohjeisiin (Kangasluoma 2012, 45). Käytännössä sopimuksen muutokseen ajaututaan harvoin, yleensä palveluntarjoaja laskuttaa tilaajaa ylimääräisestä työstä erillisveloitushinnastonsa mukaisesti.

2.2.3 Muut sopimusta koskevat muutokset

Sopimussuhteen aikana palveluntuottajan organisaatiossa saattaa tapahtua muutoksia, jotka vaikuttavat sopimussuhteeseen. Tällaisia muutoksia ovat esimerkiksi yrityskaupat

ja -fuusiot sekä merkittävä henkilöstön vaihtuminen. Tilaajan on seurattava, muuttuvatko palveluntarjoajan toimintaedellytykset kyseisten muutosten aikana. Palveluntuottajan on joka tapauksessa kyettävä myös muutosten jälkeen noudattamaan sopimusehtoja (Kangasluoma 2012, 45).

Palveluntuottajan toimintaedellytyksiä arvioidaan kriittisesti myös silloin, jos palveluntuottaja laiminlyö tilaajavastuulain velvoitteet ja jättää toimittamatta lain vaatimat todistukset esimerkiksi eläkemaksujen tai verojen suorittamisesta (Mäkelä, Pitkänen & Järvenpää 2012, 45).

Mikäli palveluntuottaja ei pysty enää tuottamaan kiinteistöhoitosopimuksen mukaista palvelua, on tilaajalla oikeus purkaa sopimus ja kilpailuttaa kiinteistöhoito uudelleen (Kangasluoma 2012, 45).

2.2.4 Hinnantarkistusmenettely

Tilaaja määrittelee usein jo tarjouspyynnössä menettelyn kiinteistöhoitosopimuksen hinnan tarkistuksen suhteen. Menettely on kuitenkin kirjattava viimeistään kiinteistöhoitosopimukseen. Sopimuksessa voidaan määrätä esimerkiksi se, milloin palveluntuottajalla on ensimmäisen kerran mahdollisuus hinnantarkistukseen, ja mitkä ovat hinnantarkistusjaksot. Hinnantarkistus voidaan sitoa myös johonkin indeksiin (esim. kuluttajahintaindeksi). Sopimusta kirjatessa tilaajan on syytä muistaa kirjata hinnantarkistusoikeus myös itselleen (Kangasluoma 2012, 48).

Mikäli hinnantarkistuksen syynä on muuttunut sopimussisältö tai muut muuttuneet olosuhteet, jotka vaikuttavat työmäärään ja kustannuksiin, osapuolten on sovittava hinnantarkistuksesta erikseen keskenään (Kangasluoma 2012, 48). Tässä tapauksessa kyse on sopimusta koskevasta muutoksesta, ei hinnantarkistusmenettelystä.

2.3 Kiinteistöhoitajan tehtävät

Kiinteistöhoitajan monipuolisten tehtävien esitleminen yksityiskohtaisesti on vaikeaa, sillä tehtävät vaihtuvat kohteiden ja sopimusten mukaisesti. Kappaleeseen on tiivis-

tetty tavanomaisimmat kiinteistönhoitajan tehtävät, pääpainon ollessa asukastyytyväisyyteen eniten vaikuttavissa osa-alueissa, kuten yleishoito ja valvonta, ulkoalueiden hoito sekä vikakorjaukset.

2.3.1 Yleishoito ja valvonta

Yleishoitoon ja valvontaan sisältyy nimensä mukaisesti yleisluontoisia, osaltaan tarkemmin määrittelemättömiä tehtäviä, joilla on suuri vaikutus asukastyytyväisyyteen. Tehtävät ovat usein suorituksina vaivattomia, mutta niiden tekemättä jättäminen tai unohtaminen näkyy välittömästi taloyhtiössä asuville ihmisille. Näiden tehtävien hoitamiseen on syytä käyttää aikaa ja vaivaa sopivassa suhteessa.

Liputus

Liputus on yksi näkyvimmistä kiinteistönhoitajan tehtävistä. Jokaisen kiinteistönhoitajan on tunnettava liputusohjeet ja myös suoritettava liputus niiden mukaisesti. Varsinkin kiinteistönhoitoyritysten huoltomiehillä on usein kymmeniä kohteita liputettavana samaan aikaan, jolloin liputuksen asianmukaiseen hoitoon on kiinnitettävä erityistä huomiota. Taloyhtiön asukkaille liputus on kuitenkin aina tärkeä ja kunnias tapahtuma (Kangasluoma 2012, 68).

Liputus tulee suorittaa virallisina liputuspäivinä valtion virastoissa ja laitoksissa. Virallisten liputuspäivien lisäksi sisäasiainministeriö voi määrätä myös muita liputuspäiviä. Tällaisia päiviä ovat esimerkiksi valtionpäämiesten vierailut, katastrofit ja merkkihenkilöiden kuolemat (Kangasluoma 2012, 69).

Virallisten liputuspäivien lisäksi on suositeltavaa liputtaa myös vakiintuneina liputuspäivinä. Tästä voidaan kuitenkin vapaasti sopia kiinteistönhoitosopimuksessa (Kangasluoma 2012, 69).

Kiinteistön lipputankoja tulee myös huoltaa. Kiinteistönhoitajan tulee tarkkailla lipun naruja ja lukkojen kuntoa (Kangasluoma 2012, 75). Lipputangon nupin irrottua joudutaan tanko kaatamaan maahan, jota varten tarvitaan lipputangon koosta riippuen vähintään kaksi miestä. Lipputangon huoltaminen on kiinteistönhoitoa siinä missä muukin, ja sitä tehdessä on tiedettävä mitä tekee.

Avainturvallisuus ja kulunvalvonta

Kiinteistönhoitajan tehtäviin kuuluu kiinteistön avaimien käyttö ja säilytys. Kiinteistönhoitaja huolehtii siitä, että kiinteistössä kulkee vain henkilöitä, joilla siihen on oikeus. Asukkaahan on voitava luottaa siihen, että hänen tiloihinsa ei hänen tietämättään päästetä henkilöitä, joilla sinne ei ole lupa päästä. Yleisavainta käyttäessään kiinteistönhoitajan on tiedettävä, voidaanko kyseiseen asuntoon mennä yleisavainta käyttäen. Kiinteistönhoitajan kannattaa pitää mielessään, että yleisavaimen katoaminen voi aiheuttaa taloyhtiölle tai huoltoliikkeelle merkittävää taloudellista vahinkoa, riippuen avaimen katoamiseen liittyvistä yksityiskohdista (Kangasluoma 2012, 76- 77).

Kiinteistön avaimet voidaan luokitella eri käyttöluokkiin käytön perusteella. Huoneistokohtaisella avaimella päästään nimensä mukaisesti huoneistoon sisälle, sekä tavallisesti myös ulko-ovesta ja taloyhtiön yhteisten tilojen ovista sisälle. Asukkaalla on yleensä käytössään useampi huoneistokohtainen avain, mutta halutessaan lisäavaimia voidaan teettää omalla kustannuksella. Tähän tarvitaan kuitenkin lupa isännöitsijältä tai taloyhtiöltä. Asukas vastaa itse huoneistokohtaisten avainten tallessa pysymisestä, ja avaimen hukattuaan hänen tulee välittömästi ottaa yhteyttä isännöitsijään vahinkojen minimoimiseksi ja lukkojen uudelleen sarjoittamiseksi (Kangasluoma 2012, 78).

Reittiavaimella saadaan avattua kiinteistön ulko-ovi, ja tavallisesti kiinteistöhoitoon liittyvien tilojen ovia kuten, lämmönjakuhuone, saunatilat, kylmähuoneet, IV-konehuone, varastotilat ja väestönsuoja. Reittiavain on pääasiassa kiinteistöhoitajan tai porrassiivoojan käytössä, eikä sillä tavallisesti pääse huoneistoihin sisälle. Reittiavainta säilytetään yleensä talon seinässä olevassa putkilukossa, josta se saadaan tarvittaessa nopeasti haettua. Joissakin tapauksissa kiinteistöhoitaja voi kuljettaa reittiavainta myös mukanaan (Kangasluoma 2012, 78).

Yleisavaimella pääsee nimensä mukaisesti kiinteistön kaikkiin tiloihin. Yleisavain on tämän vuoksi kiinteistön tärkein avain, josta tulee pitää erityistä huolta. Yleisavaimen katoaminen johtaa kiinteistön kaikkien lukkojen uudelleen sarjoitukseen, joka maksaa luonnollisesti hyvinkin paljon. Vakuutuskaan ei välttämättä korvaa sattunutta vahinkoa ainakaan täysimääräisesti. Yleisavaimen sijainti riippuu kulloinkin valitusta menettelytavasta (Kangasluoma 2012, 78).

Kiinteistönhoitaja voi kuitata yleisavaimen itselleen esimerkiksi huoneistokohtaisen vesimittarin lukemista tai asukkaan sisälle päästämistä varten. Huoneistoon menosta yleisavainta käyttäen tulee kuitenkin aina ilmoittaa asukkaalle, ainoastaan hätätilanteessa voidaan asuntoon mennä ilman ilmoitusta. Hätätilanteeksi voidaan laskea esimerkiksi putkivuoto, vesivahinko, sairauskohtaus tai poliisin avustaminen. Yleisavainta käytettyään, on kiinteistönhoitajan jätettävä ilmoitus yleisavaimen käytöstä huoneistoon, ja ilmoituksesta on selvittävä käynnin ajankohta, syy yleisavaimen käytölle sekä huoneistossa käyneen henkilön nimi (Kangasluoma 2012, 78 -79).

Nykyään avaimen rinnalla käytetään useassa kiinteistössä kulunvalvontajärjestelmää, jolloin esimerkiksi ulko-ovi avataan tunnistelätkällä tai koodilla. Tämän tyyppisten kulunvalvontajärjestelmien käyttö vähentää monesti kustannuksia, sillä käyttäjän kadotettua esimerkiksi kulkukorttinsa, voidaan helposti ohjelmoida uusi, ja kuolettaa vanha kortti. Näin kuluja ei pääse syntymään samalla lailla kuin lukkoja uudelleen sarjoitettaessa. Toisaalta vaatimukset kiinteistönhoitajan ammattitaidon ja teknisen osaamisen suhteen lisääntyvät (Kangasluoma 2012, 83 -84).

Energian kulutusseuranta

Energiankulutuksen mahdollisimman alhaisena pitäminen, toimintaolosuhteita silti heikentämättä, on jokaisen kiinteistönhoitajan tehtävä. Tarpeeton energian käyttö tuhoaa paitsi ilmastoa, myös maksaa paljon. Suuri energiankulutus voi johtua hyvin monesta syystä. Mikäli kiinteistössä on jo rakennusvaiheessa tehty rakenteellisia virheitä, ei energiankulutusta välttämättä saada kuriin ilman korjaustoimenpiteitä. Kulutukseen vaikuttaa myös rakennuksen vesi- ja ilmavirratt sekä lämpötilojen perussäätö, tai sen puutteellisuus. Käytön ja huollon osuutta kulutuksen muodostumiseen ei voida myöskään väheksyä. Uudella teknologialla lämpötilojen optimointi ja käytön valvonta on huomattavasti helpompaa (Myyryläinen 1997, 70).

Energian kulutusseuranta tarkoittaa kiinteistössä käytettävän lämpöenergian, veden ja sähkön kulutuksen seuraamista. Kiinteistönhoitajan tehtäviin kuuluu edellä mainittujen energioiden mittareiden luenta. Lukemien perusteella voidaan laskea kiinteistön kuukausikohtainen energiankulutus, ja arvioida teknisten laitteiden ja kiinteistön toimivuut-

ta. Kulutusseuranta raportoidaan kiinteistön omistajalle, tavallisimmin isännöitsijälle (Kangasluoma 2012, 90). Monesti menetellään myös siten, että kiinteistöhoitaja lukee mittarit kuukausittain ja ilmoittaa lukeman isännöitsijälle, joka laskee itse energiankulutuksen.

Energian kulutusseurannan merkitys taloyhtiölle korostuu jatkuvasti, energian kallistumisen myötä. Ammattitaitoinen kiinteistöhoitaja voi säästää kiinteistölle merkittävän summan rahaa hoitamalla energian kulutusseurannan asiantuntemuksella (Kangasluoma 2012, 90).

Eniten kustannuksiin voidaan vaikuttaa lämmön kulutuksen seurannalla ja kulutuksen pienentämisellä. Lämmityskulujen osuus on suuruudeltaan noin 40 % kiinteistön kokonaihoitokustannuksista, ja pienikin prosentuaalinen säästö lämmityskuluissa voi muodostaa merkittävän summan rahaa. Lämmityskuluihin vaikuttavat suoraan kiinteistössä ylläpidettävät huonelämpötilat, jotka toisaalta vaikuttavat suoraan myös asumisviihtyvyyteen. Vanhemmat ihmiset tuntevat usein lämmön ja vedon eri tavalla kuin nuoremmat, minkä takia senioritaloissa pidetäänkin useammin korkeampia lämpötiloja kuin muualla. Tavallisen taloyhtiön lämpötiloja ei tule muutaman vanhuksen vuoksi kuitenkaan nostaa (Kangasluoma 2012, 91).

TAULUKKO 2. Huoneistojen lämpötilojen säätö (Kangasluoma 2012, 92)

Olohuone	+21
Makuuhuone	+18-20
Muut tilat	+18-21

Yhden asteen korotus huonelämpötilassa vastaa noin neljän prosentin nousua energian kulutuksessa. Monesti tämä nyrkkisääntö on hyvä peruste olla korottamatta huoneistojen huonelämpötiloja (Kangasluoma 2012, 92).

Vaaratilanteiden ennaltaehkäisy

Kiinteistöjen yleistä turvallisuutta ohjaa pelastuslaki. Pelastuslaki on luonteeltaan velvoittava, mutta sen kirjaimellinen noudattaminen ei itsessään lisää turvallisuutta, mikäli

velvoitteiden merkitystä ei ole sisäistetty. Laki määrää vain minimitason, eikä tietenkään takaa, että onnettomuuksia ei sattuisi tai että ihmiset toimivat onnettomuustilanteessa oikein (Kangasluoma 2012, 339).

Turvallisuusteknisten ratkaisujen, kuten automaattisten sammutinlaitteistojen tai paloilmoitinjärjestelmien lisääntyminen tavallisissa asuinrakennuksissa, lisää merkittävästi kiinteistönhoidon keinoja tuottaa lisäarvoa asiakkaille. Taloyhtiöille tätä lisäarvoa tuottavat turvallisuuslähtöisen kiinteistönhoidon lisäksi esimerkiksi omatoiminen turvallisuusvalvonta hoitotöiden yhteydessä ja kiinteistöhoitajan suorittama turvallisuusteknisten laitteiden huolto. Kiinteistönhoidolla voidaan vaikuttaa merkittävästi turvallisuuteen, sillä hyvin hoidettu kiinteistö on varsinkin asukkaiden mielestä yleensä myös turvallinen (Kangasluoma 2012, 339).

Useimmat rakennuksen turvallisuuteen ja onnettomuuksien ennaltaehkäisyyn liittyvät tehtävät jäävät kiinteistöhoitajan vastuulle. Esimerkiksi yleisen siisteyden sekä kulkuväylien ja poistumisteiden esteettömyyden varmistaminen kuuluvat kiinteistöhoitajan tehtäviin. Myös rakennuksen ympäristön, tilojen käytön, kunnan ja puutteiden havainnointi ja niiden raportointi isännöitsijälle voidaan sisällyttää kiinteistöhoitosopimukseen (Kangasluoma 2012, 344).

Kiinteistön omistajan ja haltijan on huolehdittava myös siitä, että hälytysajoneuvoille tarkoitetut pelastustiet pysyvät ajokelpoisina ja esteettöminä. Pelastusteiden merkintä ja virheellisen pysäköinnin valvonta tulee myös hoitaa asiallisesti. Osana pelastusturvallisuuden kuuluvat myös katunumero sekä osoitenumerointi, jonka tulee olla pimeään aikaan valaistuna. Palaneen numerovalaisimen lampun vaihtamisen hoitaa kiinteistöhoitaja.

2.3.2 LVIA-tekniikka

LVIA-tekniikalla tarkoitetaan rakennuksen lämmitys-, vesi- ja viemäri-, ilmanvaihtosekä automaatiotekniikkaa. LVIA-tekniikan toimivuus vaikuttaa merkittävästi asumisviihtyvyyteen ja sisäilman laatuun. LVIA-tekniikan keskeisin tehtävä onkin tuottaa hyvät sisäilmasto olosuhteet (Kangasluoma 2012, 144).

Hyvän sisäilmaston saavuttamiseksi tärkeintä osaa esittävät lämmitys- ja ilmanvaihtolaitteistot. Lämmityslaitteisto takaa rakennuksen käyttöä vastaavat lämpötilaolosuhteet, ja hyvällä ilmanvaihdolla puolestaan ylläpidetään hyvää ilman laatua. Toisaalta ilman vesi- ja viemäritekniikkaa, nykyaikaisen elämisen järjestäminen ei ole mahdollista (Kangasluoma 2012, 144).

LVIA-tekniisten laitteiden toimivuudesta pitää huolta ennen muuta osaava kiinteistönhoitaja. Kiinteistönhoitajan tulee tietää, mitä laitteisto edellyttää toimiakseen, ja minkälaisilla toimenpiteillä normaalista poikkeaviin tapahtumiin täytyy puuttua. Kiinteistönhoitajan tehtäviin kuuluu tarkkailla lämmitysjärjestelmää kokonaisuutena, kun taas ilmanvaihtoon liittyen vikoja paikallistetaan esimerkiksi tunkkaisuuden perusteella yksittäisistä tiloista. Vastaavasti kiinteistön vesi- ja viemärijärjestelmää on tarkkailtava mahdollisten vesivuotojen havaitsemiseksi. Kiinteistönhoitajan on hallittava myös tekniisten toimintojen automatiikkaa. Esimerkiksi lämmityslaitteiston oikeanlaisen toiminnan varmistamiseksi on hallittava säätökäyrien asetelut (Kangasluoma 2012, 144- 145).

Kiinteistön teknisessä tilassa sijaitsevat yleensä LVIA-tekniikan tärkeimmät huoltoa ja tarkkailua vaativat laitteistot. Näitä ovat

- lämmönlähde (esim. kaukolämmönalajakokeskus ja lämmityskattila)
- lämmönkulutuksen seurantalaitteet (esim. energiamittari)
- vedenkulutusmittari eli vesimittari sulkuventtiilein
- lämpöjohtoverkoston pumppu tai pumput
- lämpimän käyttöveden kiertovesipumppu
- kiinteistön taloautomaation hallintalaitteet ainakin LVI-tekniikan osalta
- paisuntalaitteet. (Kangasluoma 2012, 153.)

Lämpöhuolto

Lämpöhuoltoon liittyviä tehtäviä ovat lämmön tuottaminen, jakelu ja käyttö. Tehtävä on kokonaisuutena erittäin laaja, ja erityistä ammattitaitoa vaativa. Kiinteistönhoitajan kannalta tärkeintä on ymmärtää vastuullaan olevan lämmitysjärjestelmän toimintaperiaate. Lisäksi kiinteistönhoitajan tulisi osata suorittaa kaikki tarpeelliset käyttö-, tarkastus-, huolto- ja korjaustoimenpiteet oikein ja oikeaan aikaan. Eräät lämmitysjärjestelmän korjaamiseen liittyvät työt ovat erikoisammattitaitoa vaativia, jolloin kiinteistönhoitajan

rooli on osallistua korjaustöihin kiinteistönomistajan edustajana (Myyryläinen 1997, 29).

Kaukolämmitys on Suomessa rakennusten yleisin lämmitysmuoto; sen markkinaosuus on lähes puolet tuotetusta lämmitysenergiasta. Kaukolämmössä lämmön välittäjäaineena käytetään vettä, josta lämmönsiirtimien avulla otetaan kiinteistön lämmittämiseksi tarvittava energia käyttöön. Kaukolämmön lisäksi muita lämmitysmuotoja ovat öljylämmitys, lämpöpumppulämmitys sekä suora sähkölämmitys (Kangasluoma 2012, 147-153).

Lämmönjakotavoista yleisin on vesikeskuslämmitys, jossa lämpö siirtyy lämpöjohtoverkoston putkistossa veden avulla. Vesi lämmitetään kiinteistön lämmönlähteellä (Esimerkiksi kaukolämmityksessä lämmönsiirtimissä) ja jaetaan lämmitysjärjestelmän putkistoa pitkin lämmönluovuttimille, eli esimerkiksi pattereille. Patterit luovuttavat lämmön kiinteistön eri osiin, ja pitävät lämpötilan suunnitteluarvossaan. Järjestelmässä kulloinkin kiertävän veden lämpötila määräytyy ulkolämpötilan mukaan, kiinteistöautomaatiota hyväksikäyttäen. Veden virtaus lämpöjohtoverkossa saadaan aikaan kierto-vesipumpulla. Yleisin pumpputyyppejä on keskipakopumppu. Nykyaikaiset pumput on varustettu taajuusmuuttajilla, jolla pumpun kierrosnopeutta voidaan säätää portaattomasti (Kangasluoma 2012, 156 -157).

Vesi- ja viemärijärjestelmien huolto

Rakennuksen vesi- ja viemärijärjestelmien on täytettävä Suomen rakennusmääräyskoelman sekä voimassa olevan lainsäädännön vaatimukset. Veden laatu ei saa kärsiä kiinteistön putkistossa, ja putkiston ja sen laitteistojen tulee olla voimassa olevat määräykset täyttävä. Jätevesi ei saa aiheuttaa hajuhaittoja, tulvimisvaaraa tai kosteusvaurioita. Kokonaisuutena vesi- ja viemärijärjestelmä on suunniteltava sellaiseksi, että se kestää koko elinkaarensa ajan, käyttäjän terveyttä tai viihtyisyyttä vaarantamatta. Lisäksi laitteistojen korroosion kestäminen tulee huomioida niitä suunnitellessa (Kangasluoma 2012, 167).

Käyttövesiverkoston ja sen laitteiden on kestävä jatkuvasti +70 asteen lämpötilaa sekä 10 bar:in käyttöpainetta. Vesijohtolaitteissa veden on oltava laatuvaatimusten mukaista, ja laitteiston on kestävä käyttöön nähden kohtuullinen aika, yleensä 30- 50

vuotta. Vesijohtolaitteet tulee sijoittaa siten, että niiden tarkastaminen, uusiminen ja huoltaminen voidaan helposti suorittaa. Huoltotöitä ajatellen laitteiston varusteisiin asennetaan usein sulkuventtiilit (Kangasluoma 2012, 167).

Taajama-alueilla kiinteistöt on liitetty kunnalliseen vesijohto-, jätevesi- ja sadevesiverkostoon omilla liittymillään. Kunnallinen vesijohtojärjestelmä pyritään rakentamaan siten, että korjaus- ja huoltotyöt aiheuttavat käyttäjälle mahdollisimman vähän haittaa. Käytännössä vettä saadaan eri suunnista vesijohtoverkostoa korjaus- tai huoltotöiden aikana. Kiinteistöllä on oma vesijohtoliittymä, josta vesi saadaan tonttivesijohtoa pitkin kiinteistölle. Kiinteistön vedenkulutusta mitataan vesimittarilla, joka sijoitetaan heti tonttivesijohdon jälkeen, ensimmäiseksi toimilaitteeksi. Tämän jälkeen vesi jaetaan kiinteistön eri vesipisteille lämpimänä ja kylmänä käyttövetenä, niiden kuljettua lämmönsiirtimen läpi (Kangasluoma 2012, 169).

Kiinteistön jätevedet ohjataan yleensä kunnalliseen viemäriverkostoon yhden liittymän kautta. Yhteys tähän liittymään kulkee pohjaviemäriin kautta, joka sijaitsee pohjakerroksen lattiassa. Pohjaviemärit jaetaan pohjakerroksen viemärintipisteille sekä nousuviemäreille. Nousuviemäri jakautuu vaakakokoojaviemäreiksi tilojen lattiarakenteisiin tai viemäroitävän tilan alapuoliseen kattoon. Vaakakokoojaviemärit jakautuvat edelleen yksittäisille viemärintipisteille kytkentäviemäreiksi. Viemärit tehdään oikeaoppisesti siten, että ne viettävät viemäripisteistä pois päin. Mikäli jatkuvasti viettävää viemäriä ei ole mahdollista tai järkevää rakentaa, voidaan jätevesiä ohjata kulkemaan pumppaamojen kautta oikeaan suuntaan (Kangasluoma 2012, 174).

Kunnallisen viemäriin tukkeuduttua viemäriin vedenpinta nousee. Tällöin viemäriä voi putkistojen ja vesikalusteiden kautta kulkeutua huonetiloihin. Vesihuoltolaitos määrittelee jokaiselle kiinteistölle padotuskorkeuden, eli korkeuden jolle veden pinta voi nousta kunnallisen viemäriin mentyä tukkoon. Pääsääntöisesti kiinteistöjen viemärinti toteutetaan siten, että yksikään viemärintipiste ei jää padotuskorkeuden alapuolelle (Kangasluoma 2012, 174).

Hajulukkojen imeytyminen tyhjäksi alipaineen takia estetään tuuletusviemäröinnillä. Tuuletusviemäriin kautta viemärit saavat ilmaa, eikä alipainetta pääse syntymään. Tuuletusviemärit myös tuulettavat viemäristä viemärikaasuja, jotka pahanhajuisia, tulenarkoja

ja jopa terveydelle vaarallisia. Tuuletusviemäriä pitkin viemärikaasut johdetaan vesikatolle, jossa niistä ei ole vaaraa tai haittaa kenellekään. Rakennuksessa, jossa on useampia nousuviemäreitä, voidaan osa viemäreistä tuulettaa alipaineventtiilin avulla. Näiden venttiilien sijainti tulee kiinteistönhoitajan tietää, mahdollisen venttiilin rikkoutumisen tai epäkuntoon menemisen takia (Kangasluoma 2012, 174 -175).

Rakennuksen katolle kertyvä vesi aiheuttaa varsinkin jäätyessään ongelmia kattorakenteissa. Tasakatoilta vesi johdetaan pois kattokaivojen ja sisäpuolisten pystyviemäreiden kautta. Veden ohjaamiseksi katto kallistetaan kaivoille päin viettäväksi. Harjakatoilla puolestaan vedet ohjataan räystäälle sijoitettuihin räystäskouruihin, ja edelleen syöksytorvia pitkin maahan, joista vesi ohjataan sadevesikaivoihin tai maastoon. Sekä kattokaivot, että räystäskourut ja syöksytorvet tulee puhdistaa säännöllisesti (Kangasluoma 2012, 177).

Sadevesiverkoston yleisimmät kaivot ja niiden tarkoitus ovat

- Sadevedentarkastuskaivo on viemärin tarkastukseen ja puhdistukseen tarkoitettu kaivo.
- Sadevesikaivo on pintavesien keräilykaivo, josta vedet johdetaan sadevesiviemäriin.
- Perusvesikaivo kerää rakennuksen katolta ja salaojista tulevat vedet. Salaojavesiä varten kaivossa on padotusventtiili.
- Rännikaivo on katolta syöksytorvia pitkin tulevan veden kerääjäkaivo. (Kangasluoma 2012, 178.)

Yleisimpiä kiinteistönhoitajan tehtäviin kuuluvia, vesi- ja viemärijärjestelmään liittyviä huolto- ja tarkastustehtäviä ovat

- vesijohtoverkoston vuotojen tarkkailu
- venttiilien sulkeutumisen tarkkailu ja huolto
- nousulinjojen ja yleisten tilojen venttiilien vuotojen tarkkailu
- vesimittarin kunnon tarkkailu
- vedenkulutuksen seuranta

- vesikalusteiden vuotojen tarkkailu ja huoltaminen
- hanojen poresuuttimien, roskasiivilöiden, karojen, säätöosien ja termostaatin puhdistaminen
- vesikalusteiden tiivisteiden kunnan tarkkaileminen ja tarvittaessa vaihtaminen
- wc-istuinten toiminnan tarkkailu ja huoltaminen
- lämpimän käyttöveden lämpötilan tarkkailu
- viemäriverkoston vuotojen etsintä ja korjaaminen
- lattiakaivojen ja hajulukkojen puhdistaminen
- padotusventtiilin toiminnan tarkastaminen
- kattokaivojen, räystäskourujen ja syöksytorvien puhdistaminen
- rakennuksen ulkopuolisten kaivojen (jäte-, sade- ja salaojakaivot) tyhjentäminen
- rasvan-, hiekan- ja öljynerottimen puhdistaminen ja toiminnan varmistaminen. (Kangasluoma 2012, 182 -183.)

Ilmanvaihto

Kiinteistön ilmanvaihtojärjestelmän tarkoitus on vaihtaa epäpuhtauksia sisältävä huoneilma puhtaaseen laatuvaatimukset täyttävään raittiiseen ilmaan. Ilmanvaihdon avulla kiinteistössä sisäilmasta pidetään liialliset kemialliset ja biologiset epäpuhtaudet sekä hiilidioksidi-, kosteus- ja pölypitoisuudet poissa. Tavoitteena on Suomen rakentamismääräyskokoelman vaatimusten mukainen, tavanomaisissa sääolosuhteissa ja käyttötilanteissa terveellinen, turvallinen ja viihtyisä sisäilmasto (Kangasluoma 2012, 183).

Painovoimaisessa ilmanvaihdossa korvausilma tuodaan tiloihin korvausilmaventtiilien ja rakennusvaipan rakojen kautta. Näistä tiloista ilmavirta kulkee tiloihin joissa on poisto. Poistot sijoitetaan asuinhuoneistoissa aina keittiöön, wc:hen, kylpyhuoneeseen sekä usein myös vaatehuoneeseen. Painovoimainen ilmanvaihto perustuu siihen, että ilma virtaa kiinteistössä puhtaammista tiloista kohti likaisempia tiloja. Painovoimaisen ilmanvaihdon toimivuus on usein pitkälti huoltotoimenpiteiden kuten poistoilmaventtiilien puhdistuksen varassa. Ulkoilman paineolosuhteet aiheuttavat toisinaan painovoimaisissa ilmanvaihtojärjestelmissä heikentynyttä toimivuutta, kuten ilman virtaamista väärään suuntaan (Kangasluoma 2012, 184).

Koneellinen poistoilmanvaihto toteutetaan asuinkiinteistössä yleensä yhteiskanavajärjestelmällä. Kerrostaloissa päällekkäiset keittiöt on yhdistetty yhteiseen nousuhormiin, samoin päällekkäiset kylpyhuoneet, wc:t sekä vaatehuoneet. Nousuhormit kootaan ullakolla yhteiseen imukammioon ja poistetaan poistopuhaltimen voimalla ulkoilmaan. Ulkoilma otetaan hallitusti sisään asentamalla ulkoilmaventtiilit makuu- ja olohuoneen seinään tai ikkunarakenteisiin. Joissakin tapauksissa tuloilmaa lämmitetään erillisellä tuloilmanlämmittimellä. Koneellisen poistoilmanvaihdon ongelma on usein se, että tehostusajat eivät vastaa käyttäjän tarpeita (Kangasluoma 2012, 185 -186).

Koneellinen tulo- ja poistoilmanvaihto lämmöntalteenotolla on ilmanvaihtojärjestelmistä kattavin ja helpoiten hallittavissa. Järjestelmä voidaan toteuttaa joko keskitetysti, jolloin useimmiten ullakolla sijaitseva suurempi ilmanvaihtokone palvelee koko kiinteistöä tai sen osaa, tai huoneistokohtaisesti, jolloin jokaisessa huoneistossa on oma ilmanvaihtokoneensa (Kangasluoma 2012, 186). Molemmat järjestelmät ovat toiminnaltaan samanlaisia, tuloilma suodatetaan, vuodenajasta riippuen lämmitetään tai mahdollisesti jäädytetään ja puhalletaan tiloihin. Tuloilma lämmitetään kylmempinä vuodenaikoina sähköisen tai vesikiertoisen lämmityspatterin sekä poistoilmasta talteenotetun lämmön avulla. Myös poistoilma suodatetaan, ja sen lämpö hyväksi käytetään kylmempinä vuodenaikoina tuloilman lämmittämiseen, ennen kuin se puhalletaan takaisin ulkoilmaan. Tulo ja poistoilma-koneiden nopeutta voidaan säätää kaksiportaisesti (nopea/hidas) vuodenaajan tai käyttötarpeen mukaan, tai taajuusmuuttajien avulla portaattomasti ympäri vuoden. Lämmöntalteenotto tehdään ilmakuutiossa jossa suodatettu lämmin poistoilma sekä suodatettu kylmä tuloilma kohtaavat, tai samalla periaatteella toimivalla pyörivällä lämmöntalteenottokiekolla. Kolmas vaihtoehto on toteuttaa lämmöntalteenotto välittäjä-aineen esim. glykolinveden, jolloin poistoilmasta vapautuva lämpö otetaan talteen suljettuun piiriin joka kuljettaa sen jälleen tuloilmakoneen esilämmityspatterille.

Yleisimpiä ilmanvaihtoon liittyviä kiinteistöhoitajan tehtäviä ovat

- ilmanvaihtoventtiilien puhdistus yleisissä tiloissa
- poistoilmapuhaltimen toiminnan tarkastus (laakerien pyörimisäänet ja hihnat) sekä suodattimien vaihto
- tuloilmapuhaltimen toiminnan tarkastus (laakerien pyörimisäänet ja hihnat) sekä suodattimien vaihto

- lämmöntalteenottolaitteiston toiminnan tarkastus
- liesikupujen ja -tuulettimien toiminnan tarkastus
- esilämmityspatterien toiminnan tarkastus ja vuotojen paikantaminen
- ilmanvaihdon automatiikan toiminnan tarkastus
- palopeltien toiminnan tarkastus
- ilmanvaihtohormien ja -kanavien likaisuuden tarkastaminen silmämääräisesti puhdistuslukuista. (Kangasluoma 2012, 191.)

Rakennusautomaatio

Nykyään kiinteistönhoitajan tehtäviin kuuluu myös kiinteistön automaatiojärjestelmien käyttäminen. Automaation avulla hallitaan kiinteistön talotekniikka, sekä LVI-järjestelmien käyntiaikoja ja käyntitehoja (Kangasluoma 2012, 192).

LVI-säätölaitteistoihin kuuluu seuraavia osia

- säädin, joka vertaa mittausarvoa ja asetusarvoa ja pyrkii säilyttämään niiden välisen tasapainotilan
- mittauslaite eli anturi, mittaa esimerkiksi lämpötilaa, kosteutta tai hiilidioksidin määrää LVI-järjestelmissä
- toimilaite eli sähkömoottori, jolla voidaan ohjata esimerkiksi säätöventtiilin karaa säätöpeltiä
- toimielimiä ovat säätöventtiili ja säätöpelti; säätöventtiilillä säädetään esimerkiksi lämmityspiirin menoveden lämpötilaa ja säätöpellillä puolestaan kuristetaan esimerkiksi kanavaan menevän ilman virtausta. (Kangasluoma 2012, 192).

Parhaimmillaan oikein käytetty kiinteistön automaatiojärjestelmä tuo tuntuja säästöjä energiankulutukseen, mutta jokainen kohde on erilainen ja vaatii joka tapauksessa kiinteistönhoitajan perehtymistä kyseisen kiinteistön LVI-järjestelmiin. Automaatio ei ratkaise kiinteistön ongelmia, mutta oikein käytettynä, ja ennen kaikkea huollettuna se on tärkein osa kiinteistön toimivuutta. Rakennusautomaation yleistymisen, ja järjestelmien monipuolisuus kasvattaa osaltaan kiinteistönhoitajaan kohdistuvia pätevyysvaatimuksia.

2.3.3 Sähkölaitteet

Nykyajan kiinteistöjen toiminnan kannalta sähkön jatkuva saanti on välttämätöntä. Lyhyetkin sähkökatkot haittaavat kiinteistön toimintaa, ja vaikuttavat jokaisen käyttäjän arkeen. Sähköalan asennus-, korjaus ja huoltotöiden tekeminen on luvanvaraista työtä, ja niiden tekemiseen tarvitaan täten asianmukaiset luvat omaava sähköliike. Sähköhuollon osuus kiinteistönhoidon kustannuksista vaihtelee kiinteistön iän ja toiminnan mukaan 10-50 % (Myyryläinen 1997, 94)

Sähkönjakeluverkko

Kiinteistölle tuleva sähkö saadaan liittymisjohdon kautta, jonka asentaa ja kytkee yleensä paikallinen jakeluverkkoyhtiö. Liittymisjohdon pääsulakkeen on oltava riittävän suuri kiinteistön huipputehooon nähden. Kulutuksen noustessa voidaan pääsulaketta joutua suurentamaan (Kangasluoma 2012, 208).

Sähköpääkeskus sisältää yleensä pääsulakkeet, sekä koko kiinteistön pääkytkimen. Sähköpääkeskuksen sulakkeilta lähtevät pää- ja nousujohdot, joilla sähkö jaetaan kiinteistössä eteenpäin. Sähköpääkeskuksessa suoritettavat korjaustyöt ovat sähköalan ammattilaisen töitä, eikä kiinteistöhoitajaa saa yksinään niitä tekemään (Kangasluoma 2012, 208).

Nousukeskukseksi nimitetään jakokeskusta, joka syöttää sähköä eteenpäin ryhmäkeskuksille. Nousukeskuksissa mahdollisesti sijaitsevia sähkömittareita huoltaa sähkönjakeluyhtiö, muuten nousukeskukset kuuluvat kiinteistön huollettaviksi (Kangasluoma 2012, 209).

Ryhmäkeskuksesta syötetään esimerkiksi yksittäisen huoneiston sähkölaitteita, kuten sähköliesiä, pistorasiat ja valaisimet. Ryhmäkeskuksesta yksittäinen huoneisto voidaan pääkytkimestä sulkea pois sähkönjakelun piiristä, esimerkiksi korjaustöiden ajaksi (Kangasluoma 2012, 210).

Sähkölaitteiden hoito

Kiinteistöhoitaja tai käyttäjä itse, voivat tehdä sähkölaitteiden hoitoon liittyen vain seuraavia toimia itsenäisesti:

- kuivan tilan pistorasian ja kytkimen kannen vaihto
- valaisimen kiinnittäminen, tarkoitukseen varattuun liittimeen, esimerkiksi ”soke-ripalaan”
- muiden kuin suojamaadoitettujen tai suojaeristettyjen laitteiden pistotulppien ja liitosjohtojen vaihto
- tulppasulakkeen ja jännitteettömän kahvasulakkeen vaihto. (Myyryläinen 1997, 95).

Kiinteistöhoitajan lähes viikoittaisiin tehtäviin kuuluu palaneen sulakkeen vaihtaminen.

Tavanomaisimmat syyt sulakkeen palamiselle:

- samanaikaisesti käytössä olevien sähkökojeiden yhteisteho on liian suuri
- yksittäinen käytössä oleva sähkökoje on liian suuritehoinen
- käytössä oleva koje tai sen johto on viallinen ja aiheuttaa oikosulun. (Myyryläinen 1997, 95).

Sulakkeen vaihtaminen vaiheittain:

- Kaikkien pysähtyneiden kojeiden ja sammuneiden valaisimien kytkeminen pois sähköverkosta kääntämällä kytkimet 0-asentoon tai ottamalla pistotulpat pois pistorasioista
- Ryhmäkeskuksen pääkytkimen kääntäminen 0-asentoon
- Uuden sulakkeen asettaminen vanhan tilalle
- Kojien ja valaisimien uudelleenkäynnistäminen. (Myyryläinen 1997, 95).

Valaisinhuolto

Rakennusten lisääntynyt sähköenergian kulutus johtuu usein kasvaneista valaistustehokkuuksista. Etenkin virastotaloissa, ja muissa toimistorakennuksissa ilmiö on tuttu. Ongelmaan on tartuttu vaihtamalla vanhoja hehkulamppuja energiansäästölamppuihin, joiden energiankulutus voi olla moninkertaisesti pienempi. Uusimmat led-lamput takaavat energiansäästön lisäksi pitkän käyttöiän.

Valaistuksen laatu heikkenee iän myötä, lamppujen valovirran heikentyessä vuosi vuodelta. Lisäksi valaistus heikkenee valaisimien ja huonepintojen likaantuessa ajan saatossa. Valaisimet myös itsessään huononevat iän myötä. Valaisimien käyttöikä voidaan pidentää esimerkiksi säännöllisellä puhdistamisella (Myyryläinen 1997, 97). Joissakin kiinteistöissä voimassaolevien kiinteistöhoitosopimusten mukaan valaisimien, häikäisyuojan sekä säleikön puhdistaminen on suoritettava lampun vaihdon yhteydessä.

Työkustannusten kannalta lamppuja kannattaa vaihtaa ryhmissä, eli kaikki yhden tilan lamput kannattaa uusia kerralla. Markkinoilla on saatavissa eritasoisia lamppuja, joten valinta kannattaa tehdä tarkoin. Lampun hinnan, sekä työkustannuksen lisäksi kuluja aiheuttaa myös vanhojen lamppujen poisvienti, loisteputket ovat ongelmajätettä (Myyryläinen 1997, 97).

2.3.4 Rakennustekniikka

Rakennusteknisiin asioihin liittyen kiinteistöhoitajan tärkein tehtävä on havainnoida kiinteistön rakennusteknisten osien kuntoa. Havainnoista tai korjaustarpeista raportointi saattaa tuoda yllättävänkin suuria säästöjä kiinteistölle. Heti rakennuksen valmistuttua kiinteistöhoitajan tehtävä on valvoa, että rakennusta osataan käyttää oikein, ja että kiinteistö toimii rakennusteknisesti oikein. Uusissa kiinteistöissä rakennustekniset virheet kuuluvat yleensä urakoitsijan takuun piiriin (Kangasluoma 2012, 266).

Auerakenteet

Tarkkailtaviin aluerakenteisiin kuuluvat sadevesiviemäri – ja salaojajärjestelmät, piha-alueiden päällysrakenteet sekä piha-alueiden varusteet. Sadevesiviemäri ja salaojajärjestelmän toimiessa oikein kiinteistö välttyy ainakin niiden usein aiheuttamilta kosteusvaurioilta. Päällysrakenteista useimmiten ongelmia aiheuttavat rikkoutuneet pihakivet tai painaumat. Piha-alueiden varusteissa saattaa ulko-olosuhteiden vaihtelusta tai esimerkiksi aaurusvahingosta johtuen ilmetä rikkoutumisia. Myös lasten leikkivälineiden kuntoa tulee tarkkailla säännöllisesti (Kangasluoma 2012, 267-278).

Julkisivut

Kiinteistönhoitaja toimenkuvaan kuuluu julkisivurakenteiden kunnan tarkkailu. Tarkkailtavia osia ovat ulkoverhous, ikkunat, ovet sekä parvekkeet. Tarkkailu on ulkoverhosten ja parvekkeiden osalta käytännössä aina silmämääräistä, ikkunoita ja ovia tarkastetaan myös toiminnallisesti. Kiinteistönhoitaja, esimerkiksi havaitessaan parvekelaatassa voimakasta korroosiota, on velvollinen ottamaan yhteyttä isännöitsijään jatkotoimenpiteiden (esimerkiksi kuntotutkimus) teettämiseksi (Kangasluoma 2012, 279 -285).

Vesikatot

Rakennusten katot ovat pääsääntöisesti joko tasakattoja tai harjakattoja. Tasakatoilla katemateriaalina käytetään useimmiten bitumikermiä ja harjakatoilla peltiä, tiiltä, bitumikermiä tai kuitusementtilevyä (Kangasluoma 2012, 285).

Tarkastus- ja huoltotehtävät pitävät useimmiten sisällään roskien poistoa, puhdistustoimenpiteitä, vedenpoiston toiminnan tarkastamista, kattokaivojen puhdistusta, saumojen ja läpivientien tiivistämistä, kattoluukkujen kunnan tarkastamista, rännien toiminnan tarkastamista sekä kattojen pesua. Kattomateriaaleihin liittyvät korjausehdotukset vietään isännöitsijän käsiteltäviksi, kiireellisimmät korjataan tai korjautetaan heti (Kangasluoma 2012, 285- 291).

Rakennusten sisätilat

Rakennuksen sisätiloissa kiinteistön rakennusteknistä kuntoa valvotaan samalla lailla kuin ulkopuolellakin. Korjaukset tehdään itse, mikäli niiden suorittaminen onnistuu ammattitaitoisesti, tai vaihtoehtoisesti ammattitaitoa vaativat korjaukset isännöitsijä teettää kulloinkin tehtävään parhaiten soveltuvalla urakoitsijalla.

Sisäseinät saattavat vahingoittua joko ajan kuluessa tai käytön seurauksena. Kiinteistönhoitaja korjaa useimmiten itse pienemmät halkeamat kittamalla ja maalaamalla, laastipaikkaa suuremmat lohkeamat sekä tekee seinien huoltomaalauksen (Kangasluoma 2012, 293).

Sisäkatot ovat useimmiten lähes huoltovapaita, mutta niiden kuntoa tulee silti tarkkailla mahdollisten vesivuotojen takia. Varsinkin alas laskettujen kattojen päällä kulkee usein

käyttövesi-, viemäri-, lämmitys-, tai jäähdytys-putkia, joiden vuotamisesta kastunut alkattolevy ensimmäisenä kertoo (Kangasluoma 2012, 294- 295).

Lattiamateriaalin irrotessa alustastaan suorittaa kiinteistöhoitaja, ammattitaitonsa rajoissa, korjauksen itse. Mikäli lattiamateriaali joudutaan korjaamisen takia osittain tai kokonaan purkamaan, tulee ensin varmistua siitä, ettei kyseinen materiaali sisällä asbestia (Kangasluoma 2012, 296).

Märkätilojen osalta erityistä seuranta vaativat tilojen kosteuseristeet sekä niiden pitävyys. Tärkeää on myös huolehtia siitä, että märkien tilojen ilmanvaihto ja kuivatus toimii suunnitellusti. Tunkkainen haju, rikkinäiset saumat sekä halkeamat lattian ja seinän rajapinnassa ovat merkkejä märkätilojen vaurioista. Kosteusvaurion todentamiseksi kiinteistöhoitajan olisi syytä omistaa pintakosteusmittari, jolla saadaan aihe tehdä tai jättää tekemättä tarkempi tutkiminen ongelmakohdissa.

2.3.5 Ulkoalueiden hoito

Näkyvintä osaa kiinteistönhoidon tasosta esittävät kiinteistön ulkoalueet, sekä niiden hoitaminen, tai hoitamatta jättäminen. Vain säännöllisesti tapahtuvilla hoitotoimilla kiinteistön ulkoalueet pysyvät turvallisina ja näyttävän näköisinä. Kiinteistön ulkoalueita arvioivat ennen kaikkea asukkaat, jotka kulkevat kiinteistössä päivittäin, mutta kiinteistön omistajan, huoltoyhtiön sekä muiden toimijoiden ohella myös kaikki kiinteistön ohi kulkevat ihmiset voivat arvioida kiinteistön ulkoalueiden hoidon tasoa. Ulkoalueiden hoitoon liittyvät työt jaetaan neljään osaan, ulkoalueiden puhtaanapito, kasvityöt, lumityöt sekä liukkauden torjunta. Niiden tarkempi sisältö määritellään kiinteistöhoitosopimuksessa (Kangasluoma 2012, 105- 106).

Ulkoalueiden puhtaanapito

Tärkein kiinteistöhoitajan tehtävä ulkoalueiden puhtaanapitoon liittyen on irtoroskien poisto kiinteistön alueelta. Yleensä kaikissa kiinteistöissä tehdään päivittäin roskakerros, jolloin kiinteistön alueelle päivän aikana kertyneet roskat poistetaan. Liikekiinteistöissä roskakerrokset ajoitetaan yleensä aikaiseen aamuun, jotta kiinteistöt saadaan siis-

tiin kuntoon ennen liikkeiden avaamista. Roskien poiston lisäksi ulkoalueita hoitoon kuuluu pesu, haravointi ja puhdistustyöt. Erikseen suoritetaan myös kevät- ja syysiiivo-us. Lisäksi on huolehdittava myös roska-astioiden tyhjentämisestä ja huoltamisesta (Kangasluoma 2012, 106-107)

Kasvityöt

Kasvitöillä tarkoitetaan kiinteistön kasvien ja kasvialustojen hoitoa ja kunnossapitoa (Kangasluoma 2012, 107). Merkittävin yksittäinen työtehtävä kasvitöihin liittyen on nurmikonleikkaus, joka tehdään kiinteistöstä riippuen keskimäärin kerran viikossa. Leikkaamisen lisäksi nurmikko tarvittaessa kastellaan ja lannoitetaan. Useimmilla huoltoyhtiöillä ulkoalueiden hoitoa, kuten nurmikonleikkausta hoitaa eri henkilö kuin kiinteistön muita huoltotöitä. Toimiva tiedonkulku kiinteistöllä päivittäin vierailevan kiinteistönhoitajan sekä satunnaisesti nurmikkoleikkaavan kesätyöntekijän välillä on avainasemassa, mikäli kiinteistön ulkoalueet halutaan pitää näyttävässä kunnossa.

Nurmikon lisäksi kiinteistön piha-alueilla voi olla esimerkiksi puita, pensaita, perantoja, ympärivuotisia kasveja tai kesäkukkia. Ohjeistukset istutusten hoitoon kiinteistön kannattaa teettää puutarhurilla, jotta hoito tehdään oikein. Pääpiirteittäin istutusten hoito koostuu nurmikoiden hoidon tavoin kastelusta, lannoituksesta ja leikkuusta. Vaativampien istutusten hoito kannattaa ulkoistaa erikoisliikkeen hoidettavaksi (Kangasluoma 2012, 111 -114).

Lumityöt

Talvisin kiinteistön ulkoalueiden hoidon näkyvin ja vaikein osa-alue on lumityöt ja niiden suorittaminen ajallaan. Kiinteistön kulkureittien tulisi olla aurattuna lumesta kaiken aikaa, joka aiheuttaa varsinkin peräkkäisten lumisateisten päivien osalta ongelmia. Kiinteistönhoitosopimuksessa määritellään tarkemmin lumitöihin liittyvät vaatimukset, kuten lumitöiden tekoajat, lumikerroksen paksuus, jolloin koneellista lumityötä tehdään, kattolumityöt sekä läjitysmaat (Kangasluoma 2012, 115- 116).

Lumityöt jaetaan huoltoyhtiössä käsilumitöihin ja koneelumiin. Käytännössä koneella pyritään ajamaan kaikki alueet joihin yletään, ja käsin tehdään muut paikat kuten sisäänkäyntien edustat. Huoltoyhtiön käytännöistä riippuen osa henkilöstöstä suorittaa koneellisia töitä ja osa käsitöitä, ja lumityöalueet sovitaan jo hyvissä ajoin syksyllä en-

nen ensilumen satamista. Koneellisia lumitöitä saatetaan myös teettää aliurakoitsijoilla, ja pahimpien lumisateiden ajaksi olisi järkevää olla myös aputyövoimaa käytettävissä (Kangasluoma 2012, 115- 118).

Liukkauden torjunta

Liukkauden torjuntaan on ryhdyttävä heti olosuhteiden sitä vaatiessa. Liukkauden torjunnalla ehkäistään liukkautta sekä jään aiheuttamia vaurioita kiinteistön ulkoalueilla. Liukkauden torjunta on yksi kriittisimmistä koko kiinteistöhoitoon liittyvistä tehtävistä, sillä yksikin liukastuminen voi aiheuttaa pahimmillaan jopa kuoleman. Vastuut liukkauden torjunnasta siirretään yleensä kiinteistöhoitosopimuksessa huoltoyhtiölle, tai suoraan kiinteistöhoitajalle. Vahingon sattuessa onkin ensisijaisen tärkeää, että huoltoyhtiöllä on esittää dokumentointia omista toimistaan, esimerkiksi hiekoituspäiväkirja, jolloin voidaan arvioida oliko kyseessä onnettomuus vai työtehtävien laiminlyönti (Kangasluoma 2012, 121- 122).

Yleisin tapa torjua liukkautta on hiekoittaa ulkoalueita. Tärkeimpiä hiekoituspaikkoja ovat pääsisäänkäynti sekä tärkeimmät kulkuväylät kuten ulkoportaat. Hiekoittaminen tehdään joko koneellisesti hiekoittimella tai perinteisesti käsin, hiekoitushiekan raekoko saa olla enintään 6 millimetriä. Paksumpia jääkerroksia joudutaan joskus myös sulattamaan pääsisäänkäyntien edustoilta. Myös kattokaivot, räystäskourut ja kaivot saattavat jäätyä umpeen. Hiekoitushiekka siivotaan kevätsiivouksen yhteydessä pois, useimmiten harjakoneella (Kangasluoma 2012, 121 -123).

3 KIINTEISTÖNHOIDON LAATU

Tämän otsikon alla pyritään määrittämään yleisesti laadun käsitettä, sekä käsitellään kiinteistöhoitoon liittyvän laadun mittaamista ja siihen liittyviä sopimuksia.

3.1 Laadun määrittely

Laatu on tuotteen tai palvelun kykyä täyttää niille asetettuja tarpeita ja odotuksia. Tarpeiden ja odotusten asettamisen tekee asiakas tai käyttäjä, jota varten tuotetta tai palvelua tuotetaan. Määritelmä ilmaisee tuotteen laadun käyttäjän tai asiakkaan näkökulmasta. Tuotteen tai palvelun teknisen laadun lisäksi asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttaa myös toiminnan laatu, eli tapa jolla tuotetta tai palvelua tehdään. Näiden kahden laadun vastatessa asiakkaan odotuksia, voidaan puhua tyytyväisestä asiakkaasta (Siikala 2000, 251).

3.2 Laatujärjestelmät

Laatujärjestelmän tavoitteena on teknisen ja toiminnallisen laadun lisäksi asiakkaan tarpeiden parempi tunnistaminen. Tällä tavoin saadaan paremmin esille palvelun toimintaprosessin tavoitteet, sekä voidaan täsmentää vastuiden määrittelyä. Tämän jälkeen voidaan määritellä palvelun toimintaprosessille valvonta sekä sopia palautejärjestelmästä (Siikala 2000, 251).

Laatujärjestelmän avulla varmistetaan myös se, että tuotteet ja palvelut ovat myös jatkossa asiakkaiden tarpeiden ja odotusten mukaisia. Tämä edellyttää määrävälein suoritettavaa tarpeenmukaisuuden tarkistamista asiakkaan kanssa (Siikala 2000, 251)

Laatujärjestelmä oikein toimiessaan vähentää virheitä, sekä tuo kustannussäästöjä. Järjestelmän avulla voidaan parantaa työntekijöiden motivaatiota, sekä helpottaa uuden henkilön kouluttamista tehtävään, mikäli organisaatiossa tapahtuu henkilömuutoksia.

Sovittujen periaatteiden kouluttaminen uudelle henkilölle tai sijaiselle on laatujärjestelmän avulla helpompaa (Siikala 2000, 251)

Yhteenvetona laatujärjestelmän keskeisimpänä tarkoituksena on auttaa yritystä parantamaan asiakastytyväisyyttä sekä kannattavuutta.

3.3 Laadun mittaaminen

Kiinteistöhoitoa arvioidaan sen luonteen vuoksi useammalta taholta. Palveluntuottajan puolelta laatua tarkkailee kiinteistöhoitajan itsensä lisäksi hänen työnantajansa edustaja, joka yleensä löytyy esimiestasolta. Käyttäjän edustajia ovat tietysti asukkaat, sekä asukkaiden edustajana isännöitsijä. Näiden lisäksi joissakin tapauksissa voidaan laatua arvioimaan pyytää erikseen puolueeton konsultti, joka raportoi havaitsemistaan asioista yhteisesti. Tämän lisäksi laatua voivat ainakin osittain arvioida ulkopuoliset, taloyhtiössä vierailevat, tai ohikulkevat ihmiset, sekä viranomaiset.

Palvelualoilla kuten kiinteistönhoidossa tuotteen laatua arvioidaan esimerkiksi seuraavilla tekijöillä:

- palvelun luotettavuus
- henkilöstön palveluhalukkuus
- henkilöstön ammattitaito
- palvelun saavutettavuus
- kommunikointikyky
- palvelun varmuus. (Siikala 2000, 254).

Laatumittareina kiinteistönhoidon tasoon liittyen voidaan pitää seuraavia asioita:

- työn sopimuksenmukaisuus
- reklamaatioiden määrä
- asiakaskyselyn tulokset
- vikailmoitusraportit
- huoltosuunnitelmien seurantalomake
- kuntoraportit
- käyttöpäiväkirjat

- konekortit
- kustannusseuranta
- energian kulutuslukemat
- palaute- ja kehityskeskustelut. (Siikala 2000, 245- 255)

Juhani Siikalan (2000,255) mukaan palvelun laatu koetaan odotetun ja toteutetun laadun keskinäisenä vertailuna, toisaalta laatu voi olla koettuna yksittäisestä tapahtumasta tai pitkän aikavälin kuluessa. Siikalan (2000, 255) mukaan parhaiten huoltoyhtiön palvelun laadun mittaamiseen soveltuu asiakkaille tehdyn kyselyn tulos.

3.4 Laatusopimus

Kiinteistöhoitosopimukseen merkittävät laatutavoitteet ja laadunhallinta ovat yleistyneet viime aikoina. Moneen kiinteistöhoitosopimukseen sisällytetäänkin nykyään laatusopimus, jolla asetetaan arvoja ja tavoitteita liittyen kiinteistönhoidon tasoon. Mikäli tilaaja haluaa laatusopimuksen mukaan kiinteistöhoitosopimukseen, on siitä mainittava jo tarjouspyynnössä (Kangasluoma 2012, 48).

Laatusopimukseen kirjattavat arvot ja tavoitteet ovat vapaasti tilaajan päätettävissä. Hyvänä pohjana tavoitteille voidaan pitää kiinteistössä aikaisemmin tehtyjen teknisten kierrosten, kulutuslukemien tai asiakastyytyväisyyden arvoja. Lisäksi olisi hyvä huomioida aikaisemman palveluntuottajan saavuttamia tuloksia, jotta uudella toimijalla voidaan todeta olevan mahdollisuudet tavoitteisiin yltämiseen (Kangasluoma 2012, 48).

Tilaaja painottaa tavoitteet ja arvot haluamallaan tavalla, ja ne kirjataan laatusopimukseen. Painotettujen arvojen summana saadaan kokonaisarvosana, jonka perusteella laatusopimuksen hintahyvitys tai laatupalkkio maksetaan (Kangasluoma 2012, 49).

3.5 Kiinteistönhoidon laadunseuranta huoltoyhtiössä

Palvelun tason varmistamiseksi on huoltoyhtiön työnjohdon tehtävänä valvoa alaistensa toimintaa. Kiinteistöhoitajan toiminnan jatkuva seuraaminen on vaikea toteuttaa, joten laadunvarmistamiseksi käytetäänkin usein muita keinoja.

Työnjohdon puolelta tapahtuvaa laadunseurantaa ovat esimerkiksi viikoittain tai kuukausittain tehtävät laadunseurantakierrokset, joissa työnjohto saapuu konkreettisesti katsastamaan työn laatua kohteeseen. Useimmiten työnjohdon laadunseurantaa ei edellytetä tässä laajuudessa, mutta vaativimmissa kohteissa tilaaja voi vaatia laatukierrosten lisäksi myös raportoinnin kierroksella havaituista asioista. Mikäli laatukierroksen sisältöä ei tarkemmin määritellä, tulisi kierroksella arvioida ainakin kiinteistöhoitajan työn kuormittavuutta ja tämän jaksamista, sillä heikentyneen työn laadun takana on usein liian kuormittavaksi muodostunut työ.

Huoltoyhtiön ajoneuvoihin asennettava GPS- seurantalaitteet ovat yleistyneet toimijoiden keskuudessa. Toisaalta ajoneuvojen liikkumista seuraamalla voidaan mitoittaa eri kohteissa kuluvaa työaikaa, tai siirtymiin kuluvia aikoja, mutta toisaalta useammin sen avulla valvotaan työaikojen noudattamista.

4 KIINTEISTÖNHOITOYRITYKSEN ASUKASTYYTYVÄISYYS

Tämän otsikon alla esitellään yrityksessä tehdyn asukastyytyväisyyskyselyn laadintaa, sekä analysoidaan saatuja tuloksia.

4.1 Kyselyn laadinta

Yrityksen asukastyytyväisyyskysely tehtiin kuuteen taloyhtiöön Tampereen alueella, tarkoituksena oli yhdistää saadut vastaukset kokonaistulokseksi ja arvioida sen kautta kokonaiskuvan kannalta, missä asioissa yrityksen toimintaan ollaan oltu tyytyväisiä, ja mitkä osa-alueet kaipaavat eniten parantamista. Vastausprosentti jäi yhdessä taloyhtiössä niin alhaiseksi, että sitä ei kelpuutettu tulokseen mukaan. Viiteen taloyhtiöön jaettiin yhteensä 200 kappaletta kyselylomakkeita, ja niistä palautettiin yhteensä 56. Vastausprosentiksi tuli täten tasan 28 %. Vastausprosentti jäi hieman odotettua alhaisemmaksi, mutta palautettujen vastausten avulla saadaan ainakin osittainen katsaus yrityksen kiinteistönhoidon tasoon.

4.1.1 Suunnitteluvaihe ja laadinta

Lomaketta suunnitellessa on tärkeää tutustua teoriaan, ja pohtia kyselyn tarkoitusta. Kyselyä laadittaessa on huomioitava myös se, kuinka saatu aineisto tullaan käsittelemään. Kysymysten suunnittelussa huomioitavaa on se, kuinka tarkkoja vastauksia halutaan saada, tai voidaan saada. Kysymysten tulee tukea kyselyn tarkoitusta, ja niistä on saatava selville kyselyn tarkoitusta vastaava asia (Heikkilä 2008, 47)

Laatimani kysely tehtiin ulkoasultaan asiallisen ja luotettavan näköiseksi. Selkeän ulkoasun ajateltiin herättävän luottamusta lukijassa, ja tätä kautta ajateltiin vastauksia kertyvän enemmän. Pituudeltaan kysely haluttiin tehdä lyhyeksi, jotta vastaajien mielenkiinto säilyisi kyselyn loppuun asti.

Kyselystä tuli kaksisivuinen, saatekirje ja palautusohjeet mukaan lukien yhteensä neljän sivun pituinen lomake. Lomake tulostettiin värillisenä, vastaajien mielenkiinnon kohottamiseksi.

4.1.2 Sisältö

Kysymysten rakenne on suunniteltava huolellisesti, sillä useimmiten kysymyksen muoto aiheuttaa väärinymmärryksen vastaajassa. Myös kyselyn rakenteen tulisi pysyä saman alusta loppuun saakka, jotta vastaaminen olisi selkeää. Kohderyhmästä riippuen käytetään teitittelyä, ja kysymykset tulee esittää muutenkin kohteliaasti. Liian tarkkojen taustatietojen kysyminen voi pudottaa vastausprosenttia (Heikkilä 2008, 47, 57-58)

Toimiva kysymys ei ole liian pitkä, lyhyempiä kysymyksiä on helpompi ymmärtää. Kysymysten tulee olla yksiselitteisiä, epämääräisten ja monimerkityksisten sanojen käyttöä tulee välttää (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 202).

Laatimani kyselyn kysymykset tehtiin toistuvan kaavan mukaisesti, ja kyselyn muoto pyrittiin säilyttämään samana kyselyn loppuun saakka. Taustatiedoiksi kerättiin vastaajien ikäryhmä, sukupuoli sekä talouden koko. Varsinaiset tyytyväisyyttä koskevat kysymykset jaoteltiin osa-alueisiin, ja lopuksi kysyttiin vielä mielipidettä yrityksen imagoista.

4.1.3 Kyselyn toteuttaminen

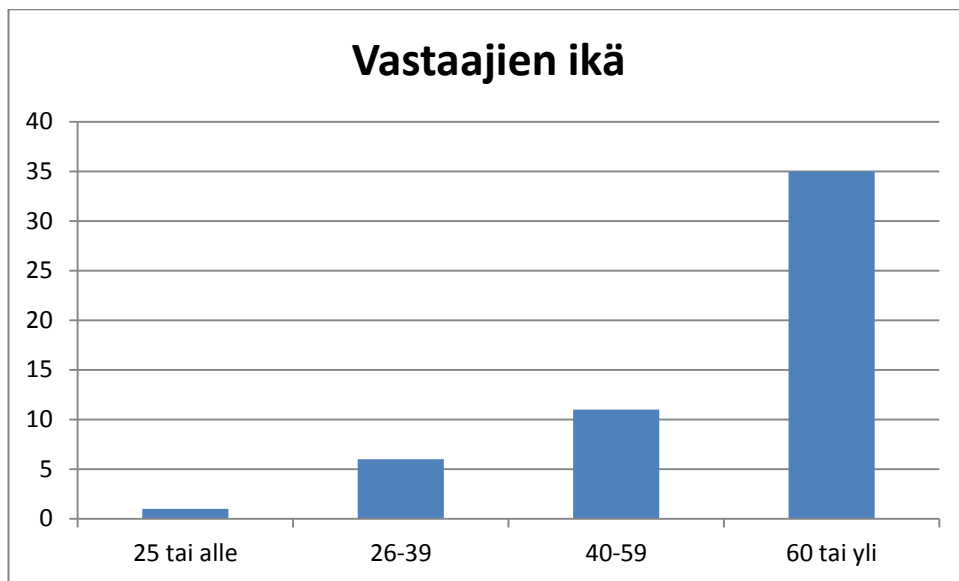
Kyselyn toteutettiin paperiversiona, joka jaettiin postilaatikoihin. Itse kyselylomakkeen mukaan liitettiin saatekirje, jossa kerrottiin kyselyn tarkoituksesta ja kyselyyn vastaamisesta. Palauttaminen ja sen määräaika ilmoitettiin saatekirjeen lisäksi myös kyselyn lopussa, jotta vastaaminen ei riippuisi ohjeistuksen puutteesta. Vastausaikaa annettiin noin yksi viikko.

4.2 Kyselyn tulosten esittely

Tulokset viiteen taloyhtiöön tehdystä asukastyytyväisyyskyselystä koottiin yhteen ja piirrettiin graafiseen esitysmuotoon. Kaikissa kuvioissa pystysarakkeessa olevat luvut kuvaavat saatuja vastauksia kappalemäärinä, ja vaakasuuntaiset numerot vastausvaihtoehtoja tai arvosanoja.

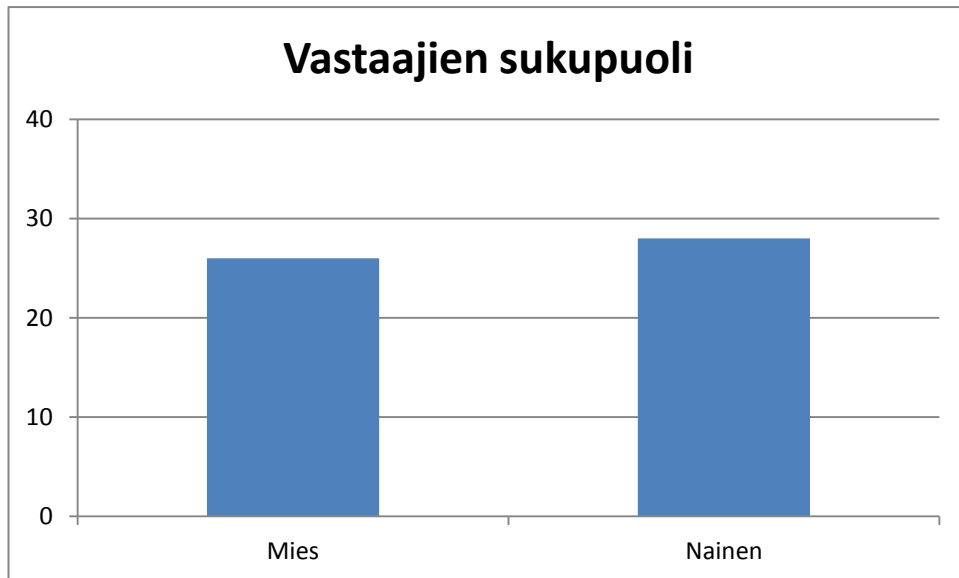
4.2.1 Vastaajien perustiedot

Ensimmäisellä kysymyksellä selvitettiin vastaajien ikäjakautumaa. Tulos oli jollain lailla odotettu, sillä kaksi kolmesta vastaajasta oli yli 60-vuotiaita (kuvio 1). Taloyhtiöt olivat Tampereen keskustan lähellä sijaitsevia asunto-osakeyhtiöitä, joissa suurin osa asukkaista on vanhempaa ikäpolvea. Alle 40-vuotiaita vastaajia oli yhteensä vain 7.



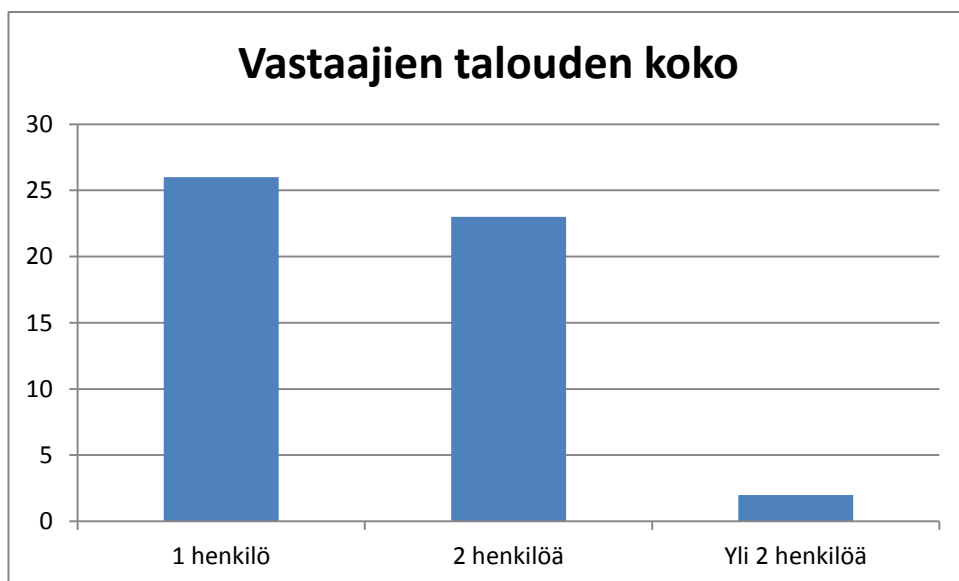
KUVIO 1. Vastaajien jakautuminen ikäryhmittäin

Toisessa kysymyksessä kysyttiin vastaajan sukupuolta. Tässä suhteessa vastaajat jakautuivat lähes tasan, sillä naispuolisia vastaajia oli vain kaksi enemmän kuin miespuolisia (kuvio 2).



KUVIO 2. Vastaajien jakautuminen sukupuolittain

Seuraavaksi tiedusteltiin vastaajien talouden kokoa. Suurin osa vastaajista oli yksin asuvia (kuvio 3). Kahden hengen talouksia oli lähes yhtä paljon, mutta yli kahden hengen talouksia oli vain kaksi kappaletta.



KUVIO 3. Vastaajien jakautuminen talouden koon mukaan

4.2.2 Ulkoalueiden hoito

Seuraavassa osiossa pyydettiin arvioimaan ulkoalueiden hoitoon liittyen vastaajan mielipidettä arvosanoin yhdestä viiteen. Arvosteluasteikkona käytettiin alla olevaa:

1= Heikko, asiaan on saatava muutos

2= Välttävä, parannettavaa löytyy

3= Tyydyttävä keskitaso

4= Hyvä, odotusten mukainen taso

5= Erittäin hyvä, ylittää odotukset

Lähes kaikissa kysymyksissä arvosanat jakoutuivat, mikä johtuu myös siitä että asukkaiden odotukset ovat varsin erilaiset. Kiinteistöhoitoyritys toimii parhaansa mukaan, pyrkien noudattamaan solmimaansa kiinteistöhoitosopimusta. Sopimukseen merkitään esimerkiksi ulkoalueiden hoidon osalta töiden suoritustaajuudet, jotka eivät aina kohtaa asukkaiden odotuksia. Esimerkiksi nurmikonleikkuu voidaan sopimuksessa määritellä kerran viikossa tai tarpeen mukaan tehtäväksi, jolloin huoltoyhtiön ei ole mielekästä ajaa nurmikkoa kolmen päivän välein.

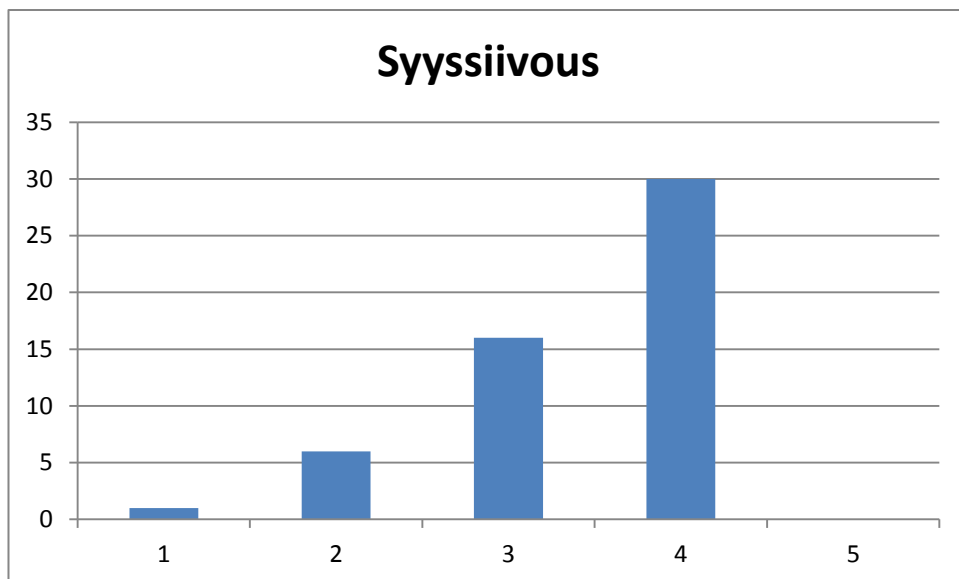
Ulkoalueiden hoitoon liittyen parhaimmat arvosanat keräsi roska-astioiden tyhjennys (kuvio 9), keskiarvon ollessa 3,64. Heikoimman keskimääräisen arvosanan saavutti syyssiivous (kuvio 5). Toisaalta vastaukset jakoutuivat siten, että suurin osa vastaajista oli syyssiivouksen tasoon kuitenkin tyytyväinen.

Nurmikonleikkuu ja hoito oli suurimman osan mielestä hoidettu odotusten mukaisesti (kuvio 4). Toisaalta odotukset ylittävää arvosanaa 5 ei antanut kukaan vastaajista. Keskimääräinen arvosana oli 3,57



KUVIO 4. Nurmikonleikkaus ja hoito

Syssiivous on tehty suurimman osan mielestä odotusten mukaisesti (kuvio 5). Keskimääräinen arvosana oli 3,42.



KUVIO 5. Syssiivous

Auraus ja lumityö oli tehty kolmen vastaajan mielestä erittäin hyvin, yli odotusten (kuvio 6). Toisaalta aiempia kohtia suurempi osuus piti aurauksen ja lumitöiden suorittamista tyydyttävänä tai välttävänä. Keskimääräinen arvosana oli 3,52



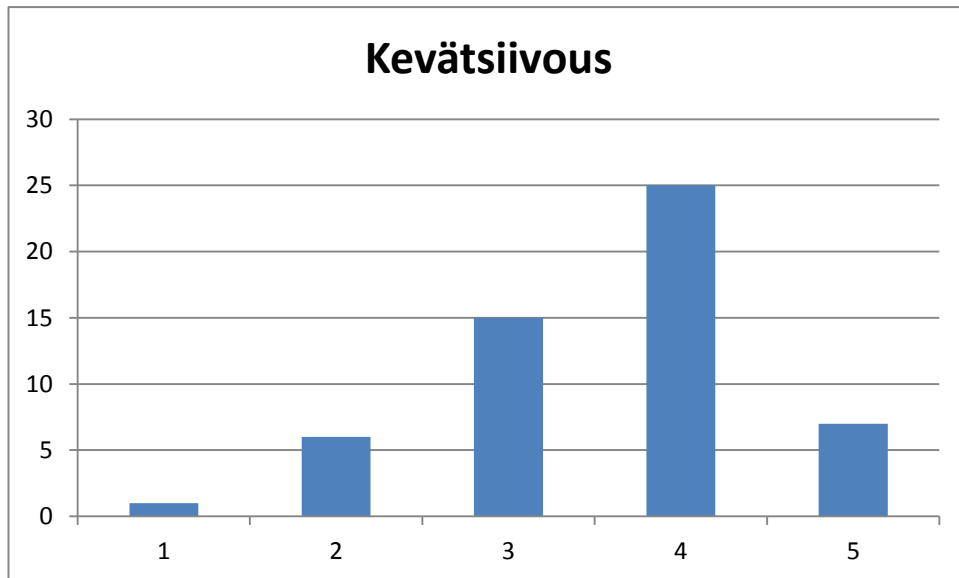
KUVIO 6. Auraus ja lumityöt

Hiekoitus ja liukkaudentorjuntakin oli hoidettu suurimman osan mielestä odotusten mukaisesti (kuvio 7). Keskimääräinen arvosana oli 3,63.



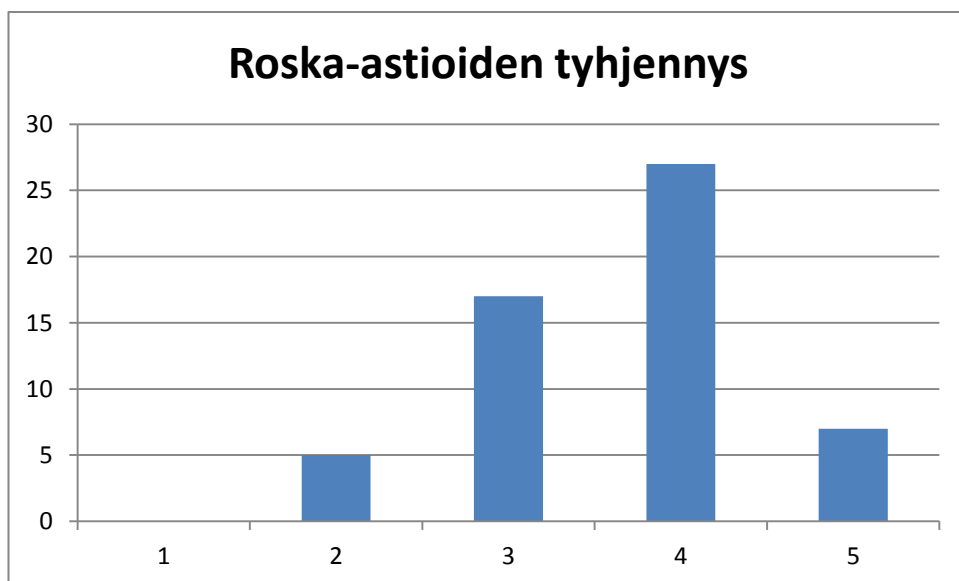
KUVIO 7. Hiekoitus ja liukkaudentorjunta

Kevätsiivouksen osalta arvosanat olivat jakautuneet huomattavasti, keskimääräiseksi arvosanaksi saatiin 3,57 (kuvio 8). Arvosanan 5 oli antanut 7 vastaajaa.



KUVIO 8. Kevätsiivous

Roska-astiat oli vastaajien enemmistön mukaan tyhjennetty odotusten mukaisesti (kuvio 9). Keskimääräinen arvosana oli 3,64.



KUVIO 9. Roska-astioiden tyhjennys

4.2.3 Vikakorjaukset

Vikakorjauksiin liittyviä kohtia pyydettiin arvioimaan saman arvosteluasteikon avulla kuin ulkoalueiden hoitoa:

1= Heikko, asiaan on saatava muutos

2= Välttävä, parannettavaa löytyy

3= Tyydyttävä keskitaso

4= Hyvä, odotusten mukainen taso

5= Erittäin hyvä, ylittää odotukset

Kiinteistöhoitajan tavoitettavuus arvostettiin vastaajien keskuudessa keskimäärin arvosanalla 3,88 (kuvio 10).



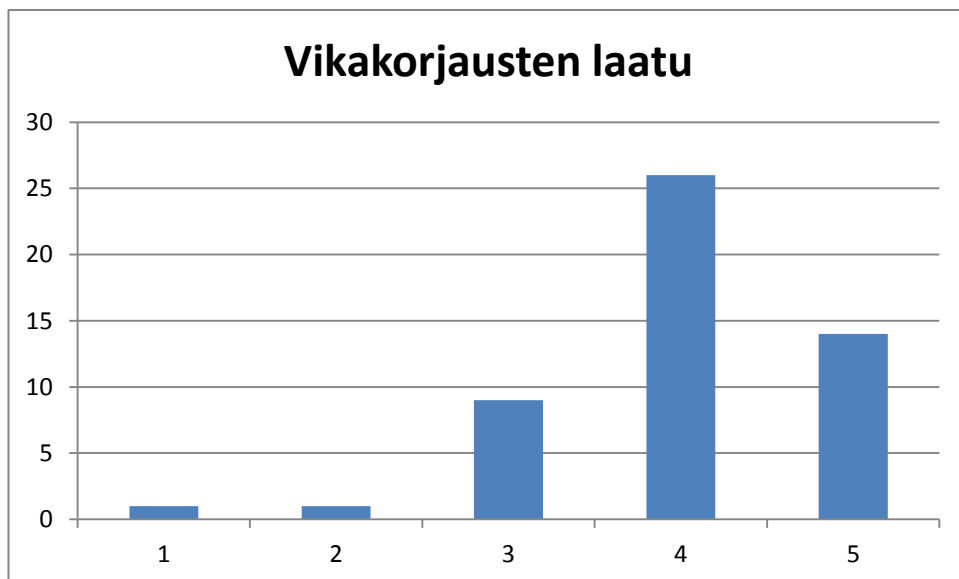
KUVIO 10. Kiinteistöhoitajan tavoitettavuus

Vikakorjaukset suoritettiin odotusten mukaisesti ajallaan muutamaa heikompa arvosanaa lukuun ottamatta (kuvio 11). Keskimääräinen arvosana oli 3,80.



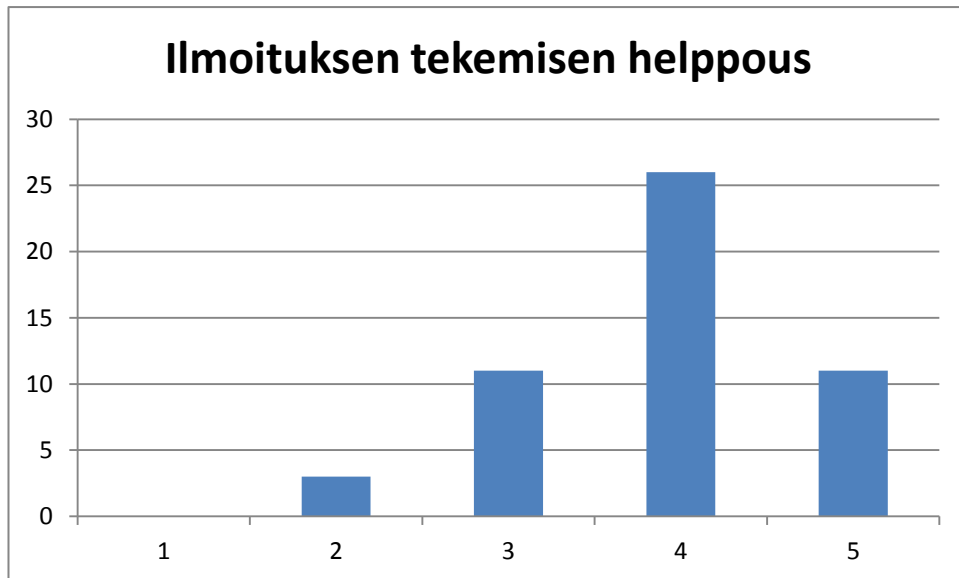
KUVIO 11. Vikakorjausten suorittaminen ajallaan

Vikakorjausten laatu koettiin hyvin korkeaksi, peräti 14 vastaajaa koki vikakorjausten laadun erittäin hyväksi (kuvio 12). Keskimääräinen arvosana oli 4,00.



KUVIO 12. Vikakorjausten laatu

Ilmoituksen tekeminen koettiin suurimman osan mielestä helpoksi (kuvio 13). Keskimääräinen arvosana oli 3,88.



KUVIO 13. Ilmoituksen tekemisen helppous

Joustavuus vikakorjausten suorittamisesta koettiin hieman kaksijakoisesti, suurimman osan mielestä joustavuutta vikakorjauksissa esiintyi odotusten mukaisesti, mutta myös monen mielestä keskimääräisesti (kuvio 14). Keskimääräinen arvosana oli 3,56.

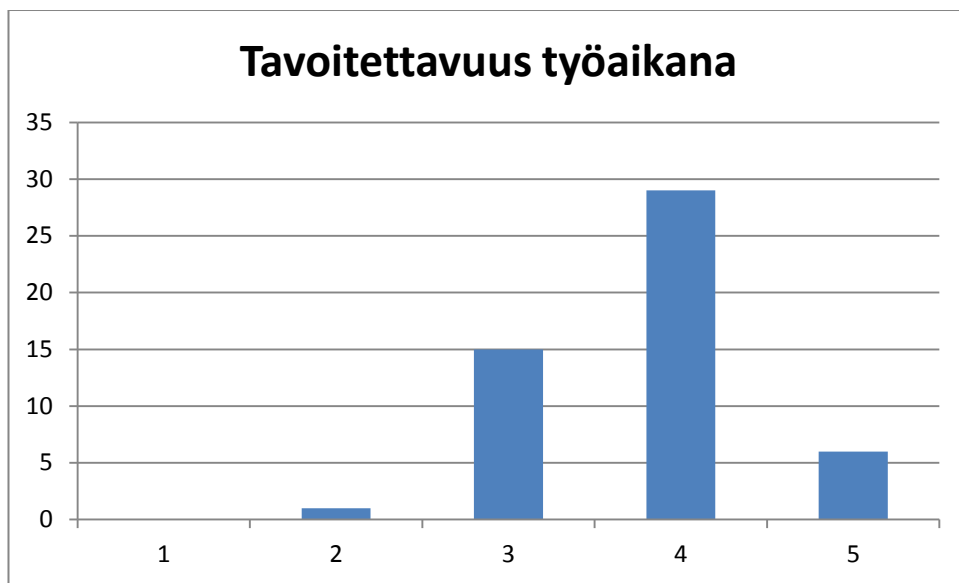


KUVIO 14. Joustavuus vikakorjausten suorittamisessa

4.2.4 Kiinteistönhoitajan palvelualltius

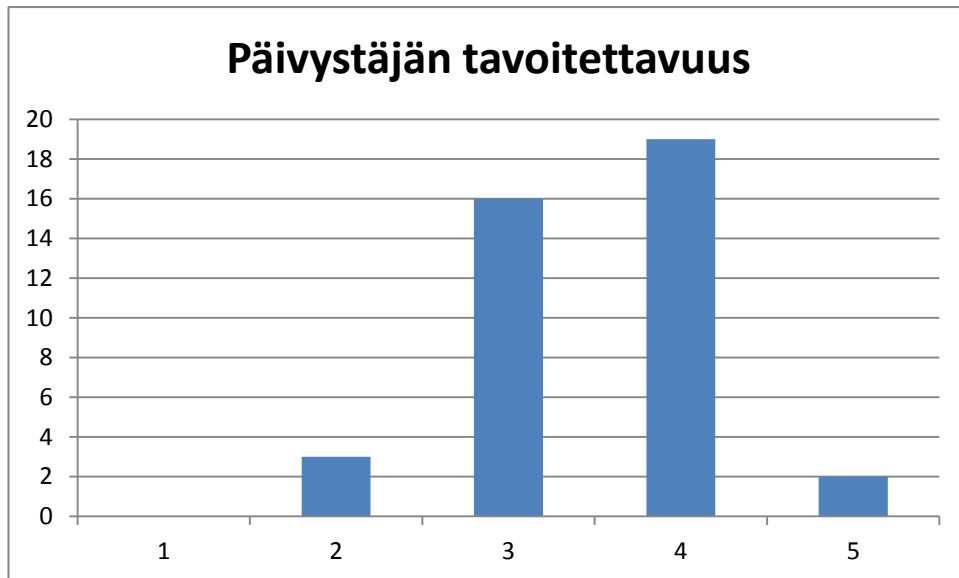
Myös kiinteistönhoitajan palvelualltiutta pyydettiin arvostelemaan saman arvosteluasteikon rajoissa.

Kiinteistönhoitaja oli suurimman osan mielestä odotusten mukaisesti tavoitettavissa (kuvio 15). Kuitenkin myös 15 vastaajaa koki tavoitettavuuden olevan keskitasoista. Keskimääräinen arvosana oli 3,78.



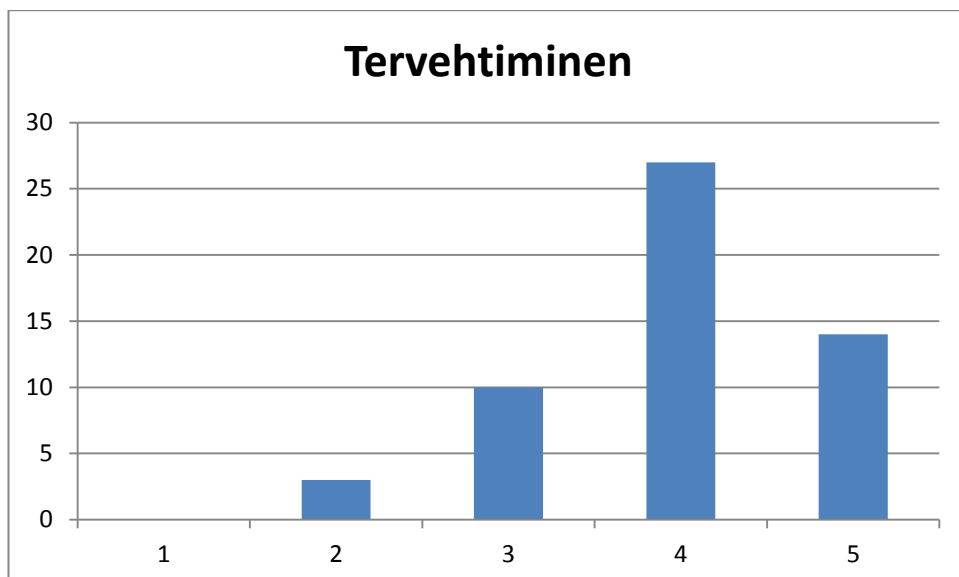
KUVIO 15. Tavoitettavuus työaikana

Päivystäjän tavoitettavuus keräsi osa-alueen heikoimman keskimääräisen arvosanan (kuvio 16). Vastaukset jakautuivat tasan hyvän ja keskitasoisen arvosanan kesken. Keskimääräiseksi arvosanaksi saatiin 3,50.



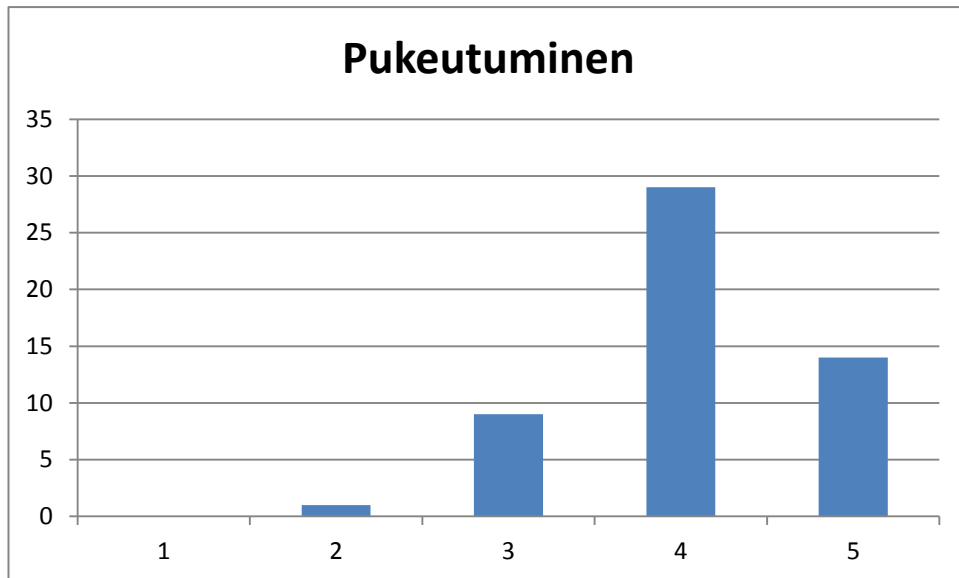
KUVIO 16. Päivystäjän tavoitettavuus

Kiinteistöhoitajan tervehtimisessä ei ollut moitittavaa, noin neljännes vastaajista oli erittäin tyytyväisiä (kuvio 17). Toisaalta muutaman vastaajan mielestä parannettavaakin löytyi. Keskimääräinen arvosana oli 3,96.



KUVIO 17. Tervehtiminen

Pukeutumisen koettiin olevan vielä tervehtimistäkin paremmin hoidettu (kuvio 18). Keskimääräinen arvosana oli 4,06



KUVIO 18. Pukeutuminen

Kiinteistöhoitajan näkyvyys kohteessa jakoi arvosanat koko arvosteluasteikon kesken (kuvio 19). Pääasiassa näkyvyyteenkin oltiin tyytyväisiä, keskimääräiseksi arvostanaksi saatiin 3,53.



KUVIO 19. Näkyvyys kohteessa

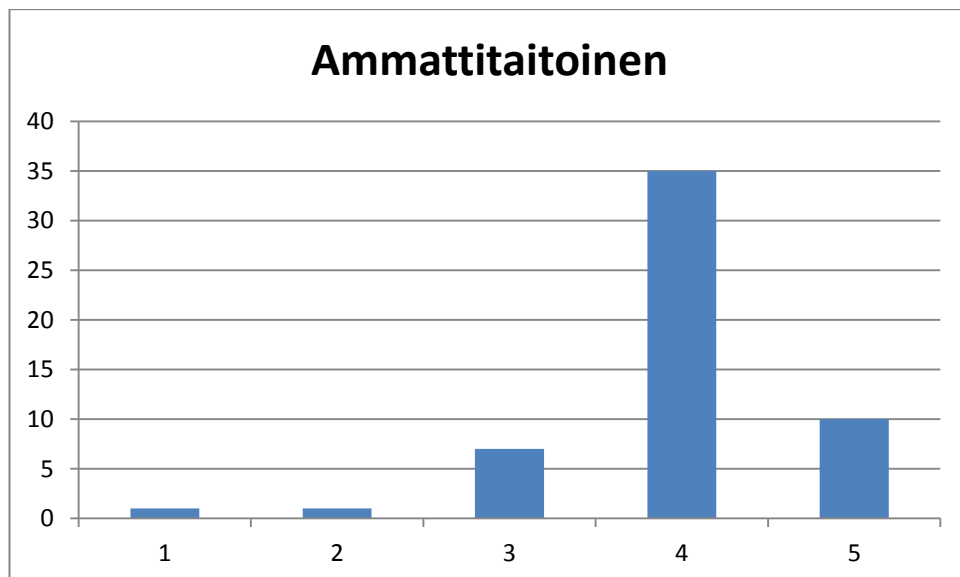
4.2.5 Imago

Kiinteistöhoitajan työhön liittyvien kohtien lisäksi haluttiin selvittää asukkaiden mieltä yrityksen imagosta. Imago kohden esitettiin väittämiä, joihin pyydettiin vastaamaan seuraavan arvosteluasteikon rajoissa:

- 1= Täysin eri mieltä
- 2= Jokseenkin eri mieltä
- 3= Ei kumpaakaan mieltä
- 4= Jokseenkin samaa mieltä
- 5= Täysin samaa mieltä

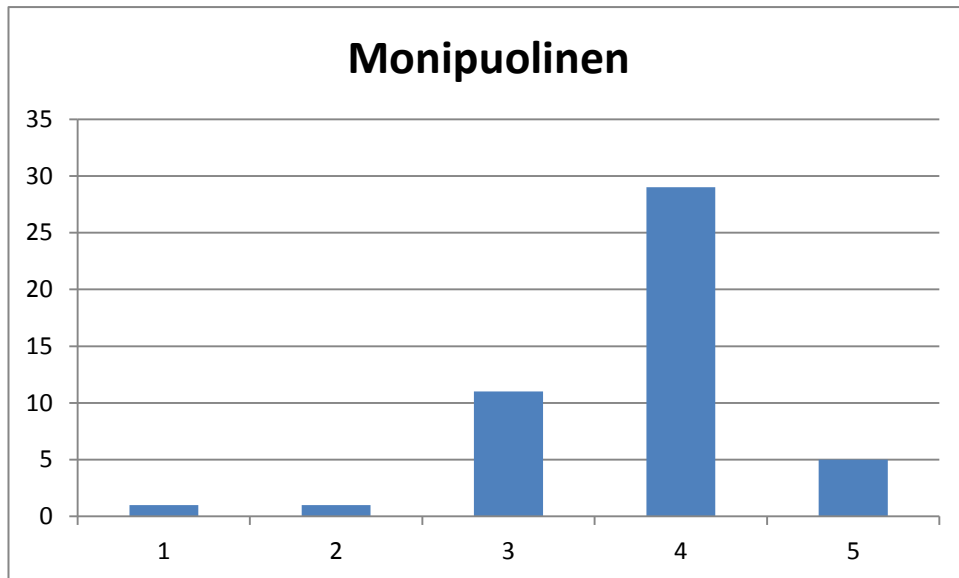
Osalla vastaajista suurin mielenkiinto kyselyyn vastaamiseen liittyen oli ilmeisesti jo taantunut viimeisten kysymysten kohdalla, sillä muutamassa vastauksessa kaikki kohdat olivat keränneet saman arvosanan.

Enemmistö vastaajista piti yritystä ammattitaitoisena (kuvio 20). Keskimääräinen arvosana oli 3,96.



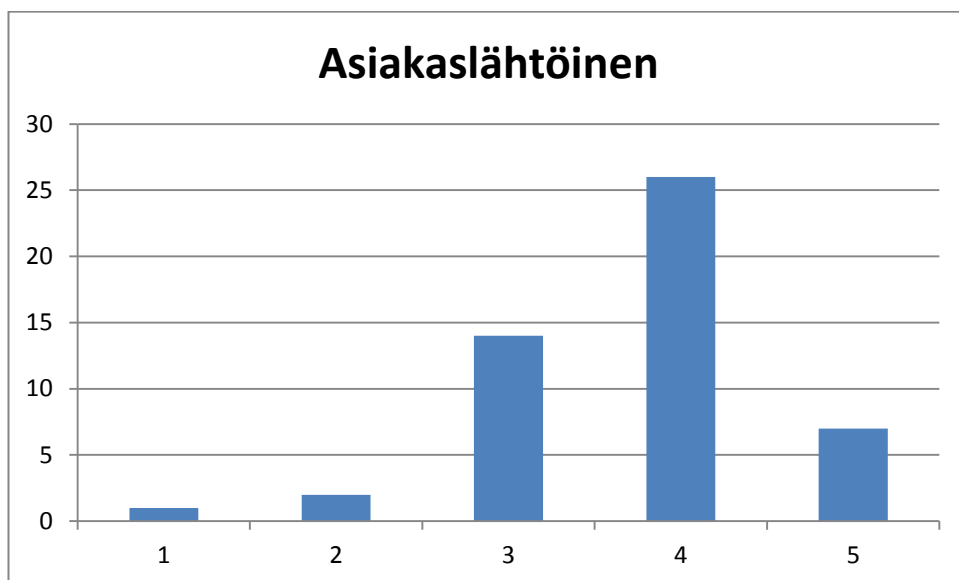
KUVIO 20. Mielpide ammattitaitoisuudesta

Hieman pienempi enemmistö piti yritystä monipuolisena (kuvio 21). Keskimääräinen arvosana oli 3,77.



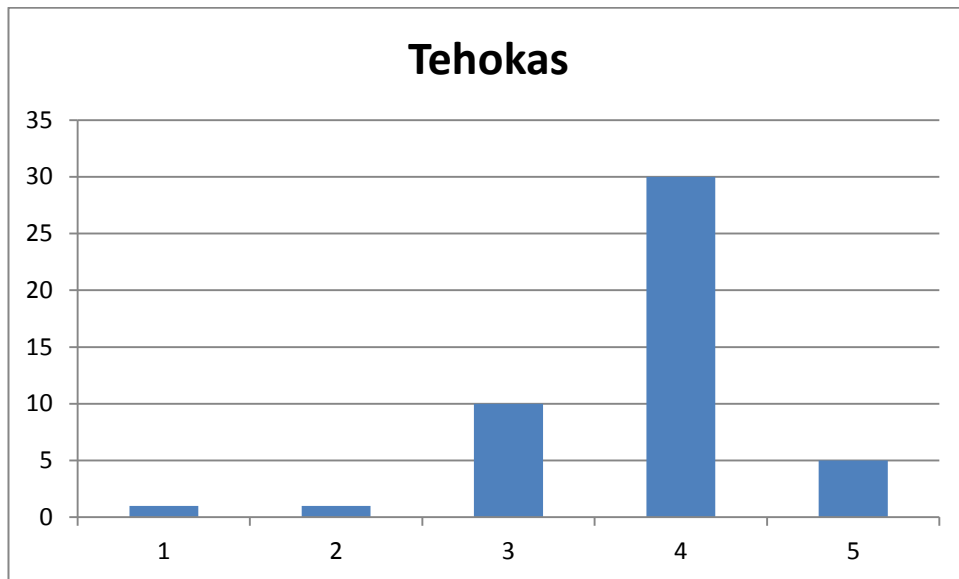
KUVIO 21. Mieli-pide monipuolisuudesta

Asiakaslähtöisyyteen liittyen peräti 14 vastaajaa ei osannut muodostaa kantaansa siihen, onko yritys heidän mielestään asiakaslähtöinen (kuvio 22). Tämä voidaan ymmärtää sen kautta, että avoimen palautteen perusteella osa vastaajista oli asunut kiinteistössä niin vähän aikaa, että yrityksen toiminta ei ollut vielä ehtinyt tulla tutuksi. Keskimääräinen arvosana oli 3,72.



KUVIO 22. Mieli-pide asiakaslähtöisyydestä

Lähes kaksi kolmasosaa vastaajista oli jokseenkin sitä mieltä että yrityksen toiminta on tehokasta (kuvio 23). Keskimääräinen arvosana oli 3,79



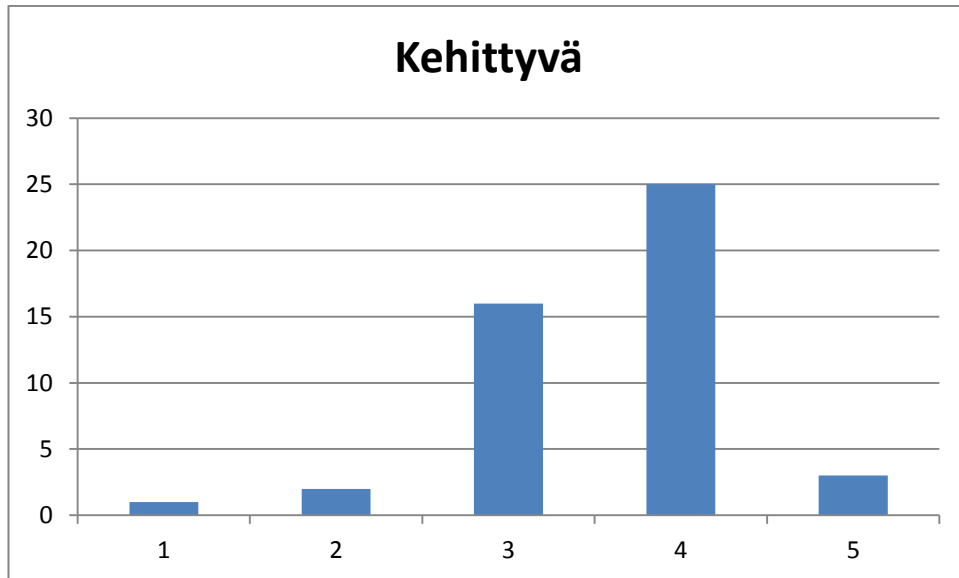
KUVIO 23. Mielpide tehokkuudesta

Lähes yksimielisen enemmistön mukaan yrityksen toiminta oli yhteistyökykyistä (kuvio 24). Peräti 36 vastaajaa oli jokseenkin samaa mieltä kuvauksen kanssa. Keskimääräinen arvosana oli 4,00.



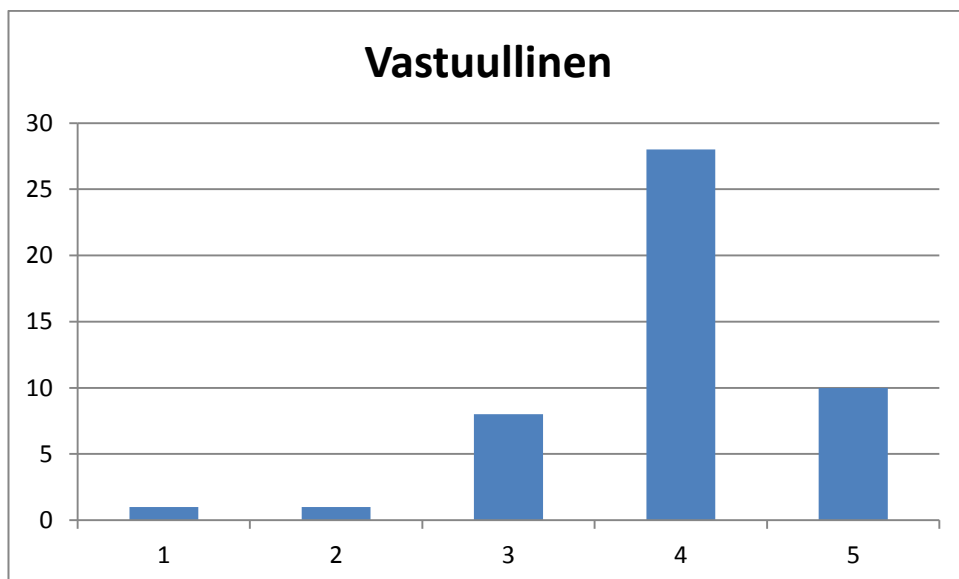
KUVIO 24. Mielpide yhteistyökykyisyydestä

Kehittyvyyteen liittyen mielipiteen muodostus tuntui olevan vaikeaa suurelle osalle vastaajista (kuvio 25). Toisaalta suurin osa vastaajista piti kuvausta jokseenkin paikkaansa pitävältä. Keskimääräinen arvosana oli 3,57.



KUVIO 25. Mielipide kehittyvyydestä

Suurin osa piti yritystä vastuullisena, vaikka muutama ei mielipidettään osannutkaan muodostaa (kuvio 26). Keskimääräinen arvosana oli 3,94



KUVIO 26. Mielipide vastuullisuudesta

Imagon muodostamiseksi arvot koottiin taulukkoon vastaajien mielipiteiden mukaisesti. Vahvimmiksi arvoiksi osoittautuivat yhteistyökykyisyys, ammattitaitoisuus ja vastuullisuus.

TAULUKKO 3. Mielipide imagoon liittyvistä arvoista osuvuusjärjestyksessä

Yhteistyökykyinen	4,00
Ammattitaitoinen	3,96
Vastuullinen	3,93
Tehokas	3,79
Monipuolinen	3,77
Asiakaslähtöinen	3,72
Kehittyvä	3,57

5 JOHTOPÄÄTÖKSET TULOXSISTA

On vaikea arvioida, epäonnistuttiinko kyselyn laatimisessa tai toteuttamisessa siten, että osa vastaajista ei kokenut vastaamista mielekkääksi. Oletettavasti tyytymätön asukas reklamoi useammin, kuin tyytyväinen asukas antaa positiivista palautetta. Tämän oletuksen perusteella on siis mahdollista, että tyytyväinen asukas jättää vastaamatta, koska ei koe asioiden tarvitsevan muutosta.

Vastausprosentin jäädessä 28 %, täytyy jatkotoimenpiteitä suunniteltaessa huomioida se, että kyseessä on keskimäärin vain joka neljännen asukkaan mielipide. Käyttökelvottomana tulosta ei kuitenkaan kannata pitää, sillä seuraavan kyselyn onnistumistakaan ei voida taata. Tämän kyselyn tuloksista saatiin kuitenkin suuntaa-antava näkemys siitä, millä tasolla yrityksen toiminta tällä hetkellä on.

Keskimääräiseksi vastaajaksi muodostui yli 60-vuotias, yksinasuva nainen, joka oli kiinteistöjen sijainnin ja asukasrakenteen vuoksi jopa odotettavaa. Valitettavasti kyselyyn vastasi vain kaksi yli kahden hengen kokoista taloutta, samoin kuin alle 40-vuotiaita vastaajia oli yhteensä vain seitsemän kappaletta.

5.1 Ulkoalueiden hoito

Kokonaisista osa-alueista heikoimmat keskimääräiset arvosanat saatiin ulkoalueiden hoidosta. Ulkoalueiden hoidon arviointiin liittyen on tärkeää kuitenkin muistaa se, että asukkaalla tuskin on tiedossa kiinteistönhoitosopimuksessa edellytetyjä ulkoalueiden hoitoon liittyviä töiden suoritusajuuksia. Asukkaan henkilökohtainen odotusarvo voi esimerkiksi edellyttää nurmikon leikkaamista kaksi kertaa viikossa, vaikka sopimukseen olisi merkitty vain kerran viikossa tai tarvittaessa tapahtuva leikkaaminen. Kiinteistönhoitosopimuksen mukaan tehty työ ei täten kaikkien asukkaiden mielestä varmastikaan ole riittävä, joka väistämättä näkyy kyselyn tuloksessa. Toisaalta ulkoalueiden hoitoon liittyvien töiden rytmittäminen on äärimmäisen haastavaa kiinteistönhoidon esimiehille, joiden vastuulle voi kuulua jopa satojen kiinteistöjen ulkoalueiden hoidon järjestäminen.

Heikoin yksittäinen keskimääräinen arvosana saatiin syyssiivouksesta (3,42), joka siis käsittää roskien sekä lehtien siivoamisen pihoilta ennen ensilumen satamista. Kuluvan syksyn osalta lisäresurssien tai työvoiman hankinnan kannalta alkaa olla viimeiset hetket toimia, mutta seuraavaan syksyyn mennessä asiaan tulisi kiinnittää huomiota.

Kaksijakoisia arvosteluja saatiin myös auraukseen ja lumitöihin liittyen, sillä vaikka suurin osa vastaajista piti tasoa odotusten mukaisena, jäi keskimääräinen arvosana suhteellisen alhaiseksi (3,52). Ensi talvea varten ehditään aurausalueet vielä käymään läpi, niin omien työntekijöiden kuin urakoitsijoidenkin kanssa, jotta tasoa voitaisiin parantaa. Aurauksen haasteet liittyvät väistämättä työvoimaan ja sen saantiin, sillä lumisateita ei voida etukäteen suunnitella. Kehitysehdotuksena niin sanottuja ”keikkatyöläisiä” tulisi varata mahdollisimman paljon reserviin ennalta arvaamattomien lumipyryjen aiheuttamien kaaosten varalle. Aurauksen ja lumitöiden osalta tulos voidaan jälleen kuitenkin kyseenalaistaa, sillä asukkaiden omia odotuksia suoritustajuuksiin liittyen on vaikea arvioida suhteessa kohteissa voimassaoleviin kiinteistöhoitosopimuksiin.

Korkein arvosana ulkoalueiden hoitoon liittyen saavutettiin roska-astioiden tyhjennyksestä (3,64). Tyhjennyksen hoitaakin yleensä varsinainen kiinteistöhoitaja, joka huomioi täynnä olevan roska-astian väistämättä kiinteistössä käydessään.

Kokonaisuutena ulkoalueiden hoidon onnistumista ei liian yksityiskohtaisesti voida tämän tuloksen perusteella arvioida, sillä asukkaiden odotuksia suhteessa kiinteistöhoitosopimukseen ei voitu arvioida. Yrityksen huoltokohteiden määrän lisääntyessä olisi kuitenkin perusteltua rekrytoida uusi, pelkästään ulkoalueiden hoitoon keskittyvä esimiestason henkilö, joka pystyisi työpanoksellaan kontrolloimaan ulkoalueiden hoidosta vastaavia henkilöitä ja nostamaan ulkoalueiden hoidon tasoa.

5.2 Vikakorjaukset

Vikakorjauksiin liittyen arvosanat olivat hyviä, mutta kysymyksiin vastasi selkeästi pienempi osa vastaajista kuin muissa osa-alueissa. Vapaan palautteen perusteella osa vastaajista ei ollut toistaiseksi vielä tarvinnut kyseistä palvelua. Kysymyksillä pyrittiin sel-

vittämään koko vikaprosessin kulkua alkaen vian ilmoittamisesta aina työn joustavuuteen asti.

Korkeimman keskimääräisen arvosanan keräsi vikakorjausten suorittamisen laatu (4,00). Toisaalta joustavuus vikakorjausten suorittamisesta jäi keskimääräisen arvosanansa (3,56) perusteella selvästi laatua heikommaksi. Tarkoitus kiinteistönhoidossa on tehdä kiinteistöhoitosopimuksen mukaiset työt sekä lisäksi tuottaa palvelua asukkaille, heidän tarpeidensa mukaisesti. Joustamattomuus töiden suorittamisessa on huono merkki tulevaisuutta ajatellen, sillä erillislaskutettavien töiden suorittaminen tuo aina ylimääräistä kassavirtaa yritykselle. Käytännössä kiinteistöhoitaja määrittelee itse sen, onko halukas tai kykenevä suorittamaan kiinteistöhoitosopimuksen ulkopuolisia tehtäviä yrityksensä hyväksi. Tähän liittyen voitaisiin yrityksessä harkita kiinteistöhoitosopimuksen ulkopuolisiin, erillislaskutettaviin töihin liittyvää palkkiojärjestelmää, jossa kiinteistöhoitaja hyötyisi itsekin ylimääräisestä työstä. Pienikin provisio parantaisi huomattavasti kiinteistöhoitajan halukkuutta tehdä erillislaskutettavia töitä omien tehtäviensä ohella. Toisaalta on myös mahdollista, että provision maksaminen ylimääräisistä töistä heikentäisi halukkuutta suorittaa vakituisia työtehtäviä.

5.3 Kiinteistöhoitajan palvelualltius

Asumisviihtyvyyteen liittyen kiinteistöhoitajan käytöksellä voi olla suurikin merkitys. Joissakin kohteissa kiinteistöhoito on jopa niin vahvasti henkilöitynyttä, että vanhan toimijan väistyessä, uusi kiinteistöhoitaja joutuu jo työhön ryhtyessään vaikeaan asemaan. Palvelualltius on yksi avaintekijöitä tässä palveluammattissa, ja sitä ylläpitämällä voidaan vaikuttaa merkittävästi kiinteistön asumisviihtyvyyteen.

Kyselyssä haluttiinkin selvittää kiinteistöhoitajan palvelualltiutta, joka osa-alueeseen liittyvien kohtien perusteella oli hyvällä tasolla. Erityisesti perusasioiden kuten pukeutumisen (4,06) ja tervehtimisen (3,96) koettiin vastaajien mielestä toimivan.

Päivystäjän tavoitettavuus koettiin hieman ristiriitaisesti vastaajien keskuudessa, sillä keskimääräinen arvosana jäi alhaiseksi (3,50). Toisaalta kysymystä ei välttämättä ole ymmärretty kaikkien vastaajien kohdalla oikein, sillä tarkoitus oli vain selvittää vasta-

taanko päivystysnumerossa puhelimeen. Osa vastaajista on voinut ymmärtää päivystystoimintaan liittyneen kysymyksen väärin, mikäli eivät ole saaneet kiinteistönhoitopalvelua päivystysaikaan. Toinen alhaiseksi jäänyt arvosana saatiin kohteessa näkymisestä (3,53), joka voidaan jälkikäteen ajateltuna ajatella joko hyväksi tai huonoksi asiaksi. Toisille asukkaille on tärkeää tavata ja puhutella kiinteistönhoitajaa, toiset taas pitävät enemmän siitä, että kiinteistönhoitaja saadaan paikalle vain tarvittaessa.

Palvelualttiuteen liittyen ei löydetty erityisesti korjaustarpeita, pukeutumisen ja tervehdimisen osalta on syytä jatkaa samaan malliin.

5.4 Imago

Imagoon liittyvät mielipiteet selvitettiin lähinnä mielenkiinnosta yrityksen omien arvojen toteutumista kohtaan.

Kyselyn tulosten mukaan (taulukko 3) eniten samaa mieltä oltiin yhteistyökykyisyydestä, ammattitaitoisuudesta sekä vastuullisuudesta. Muiden arvojen osalta yrityksen arvojen voidaan katsoa toteutuneen hyvin, mutta kehittyvyys jäi tässä kyselyssä vähiten arvostetuksi. Vastaajista suurin osa oli jokseenkin samaa mieltä kehittyvyydestä, mutta merkittävän suuri osa vastaajista ei osannut kantaansa ilmaista. Jälkikäteen ajatellen imagoon liittyvien kysymysten arviointi oli haasteellisin osa kyselyä, sillä osa asukkaista ei ole yrityksen kanssa vielä ollut tekemisissä. Epäilyksiä herätti myös vastaajien kyky tai halukkuus vastata kyselyn viimeisiin kysymyksiin.

6 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli laatia ja toteuttaa asukastyytyväisyyskysely valituissa kiinteistöhoitoyrityksen kohteissa. Tarkoituksena oli laatia kyselylomake, jota voitaisiin myös jatkossa käyttää yrityksen kohteiden kiinteistöhoidon laadun mittaamiseksi. Nyt tehdyn kyselyn oli tarkoitus etsiä toimintaan liittyviä vahvuuksia, sekä löytää mahdolliset kehitysalueet.

Kyselylomaketta voidaan ainakin tyytyväisyyttä koskevien kysymysten osalta hyödyntää yrityksessä myös jatkossa. Kysymykset todettiin sopiviksi nimenomaan asunto-osakeyhtiöissä tehtäviä tyytyväisyysmittauksia ajatellen. Lomake on sinänsä käyttökelpoinen myös erityyppisiin kohteisiin, kuten toimisto- tai liikekiinteistöihin, mutta kysymyksien rakenne tulisi siinä tapauksessa miettiä uudelleen. Jatkossa tehtävissä kyselyissä imagoon liittyvät kysymykset voidaan jättää pois, sillä ainakin tässä kyselyssä vastaajien mielenkiinto tai osaaminen niihin vastaamiseen ei tuntunut riittävän.

Kysely täytti mielestäni myös käyttötarkoituksensa, sillä siitä saatujen tulosten avulla saatiin käsitys yrityksen kiinteistöhoidon tasosta. Vaikkakin tulos edustaa vain kyselyssä mukana olleiden viiden asunto-osakeyhtiön tyytyväisyyttä, voidaan sitä mielestäni peilata koko kiinteistöhoito-osaston tämänhetkisen toiminnan tilaa.

LÄHTEET

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7.uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima Oy

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15.uudistettu painos. Helsinki: Tammi

Kangasluoma, M.(toim.) 2012. Kiinteistönhoidon käsikirja. 6.uudistettu painos. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

KiinteistöRyl. 2009. Kiinteistöpalveluiden yleiset laatuvaatimukset. Helsinki: Rakennustieto Oy.

Myyryläinen, L. 1997. Kiinteistönhoidon käsikirja. 3. muuttamaton painos. Helsinki: Rakennustieto Oy.

Siikala, J. 2000. Kiinteistönpidosta kiinteistöliiketoimintaan. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy. Kiinteistöalan kustannus Oy-REP Ltd.

LIITTEET

Liite 2 Kiinteistönhoidon asukastyytyväisyyskysely 2013 vapaa palaute

Liite 2. Kiinteistönhoidon asukastyytyväisyyskysely 2013 vapaa palaute 1(2)

- ”Osa kysymyksistä ei kuulu oman kokemuksen piiriin”
- ”Tänä keväänä suoritettiin piha-alueen, kadun ja roskahuoneen pesu. Viime vuonna jätettiin tekemättä, vaikka kuuluu sopimuksen piiriin”
- ”Asiallisia kavereita kaikki henkilöt”
- ”Käytävillä häiriköivät ulkopuoliset pölisijät pois → parantaa asukasviihtyvyyttä ja turvallisuutta”
- ”Kiitos, olen ollut itse ja mieheni kanssa tyytyväisiä yrityksen kiinteistössämme. Sauna-asioiden hoitoon voisi panostaa lisää, pääosin kuitenkin olemme olleet tyytyväisiä”
- ”Tehokkaampi ilmastointi kesällä”
- ”Voisi löytyä ilmoitustaululta paremmin info siitä, missä asioissa yhteys huoltoon ja missä isännöitsijään”
- ”Putkityöt on aina hoidettu hyvin”
- ”Työ piti tehdä, jäi kesken ja roikkuu yhä. Nuori ja neuvoton. Opiskelija kai mies”
- ”Roska-astioiden tyhjennys on joskus turhan aikaisin aamulla”
- ”Ikkunoiden sulkijoiden saatavuus renkkasi ja uusiminen edelleen kesken. Ilmoitettu että otetaan yhteyttä – ei ole kuulunut”
- ”Yö-aikaan ei apua saatu. Ammattitaidoton, virheellinen putkiston asennus. Välinpitämättömyys. ”Laita kiehuva vettä viemäriin” kiireinen palvelu”

Liite 2. Kiinteistönhoidon asukastyytyväisyyskysely 2013 vapaa palaute 2(2)

- ”lumityöt tehdään varhain aamulla tai myöhään illalla jolloin autot ovat vielä paikoillaan. Voisi kerran tai kaksi tehdä päivällä ja ilmoittaa siitä etukäteen, jotta autot voitaisiin siirtää pois”
- ”Olen sangen tyytyväinen!”
- ”Vastaus on puutteellinen, koska ei ole ollut henkilökohtaisesti tarvetta asiointiin yrityksen kanssa”
- ”Vikakorjauksiin ei ole ollut tarvetta”
- ”Vikakorjauksia ei ole tarvittu”
- ”Asuttu vasta 1/2013 alkaen, ei osata vastata”
- ”Olemme asuneet vasta vähän aikaa, kaikki on ollut tähän asti hyvin”