



# Puhtauspalvelujen vastuullinen hankinta

Anne-Maarit Pusa-Heittola

OPINNÄYTETYÖ  
Toukokuu 2023

Palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelman

PUSA-HEITTOLA, ANNE-MAARIT  
Puhtauspalvelujen vastuullinen hankinta

Opinnäytetyö 89 sivua, joista liitteitä 9 sivua  
Toukokuu 2023

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää puhtauspalvelujen hankinnan vastuullisuutta. Opinnäytetyö on rajattu asiantuntijatyöhön ja siinä tutkittiin, miten voidaan mitata puhtauspalvelujen ympäristövastuuta, sosiaalista vastuuta, taloudellista vastuuta ja yhteiskuntavastuuta. Tutkimuksessa selvitettiin myös, miten vastuullisuutta arvioidaan, mitataan ja todennetaan ennen puhtauspalvelujen lopullista hankintaa. Lisäksi selvitettiin sitä, mitkä vastuullisuuden osa-alueet luovat puhtauspalvelujen ostajille lisäarvoa ja vaikuttavat ostajan lopulliseen hankintapäätökseen. Opinnäytetyön toimeksiantaja oli SSTL Puhtausala ry.

Tämä opinnäytetyö on käytännön työelämän tarpeisiin tehty tutkimuksellinen selvitystyö. Tutkimusosuus sisältää sekä määrällisen, että laadullisen osuuden. Aineistoa kerättiin 33 henkilöltä kyselytutkimuksella ja 7 henkilölle suoritettulla puolistrukturoidulla teemahaastattelulla. Haastattelulla selvitettiin ja syvennettiin vastuullisuuden vertailtavuutta ja mitattavuutta, toiseksi ostajan osaamista ja kustannustietoisuutta vastuullisuuteen liittyen, kolmanneksi haastateltavilta tiedusteltiin, kuuluuko vastuullisuus organisaationne arvoihin ja miten luodaan ostajan ja palveluntuottajan välille kumppanuus vastuullisuuteen liittyen. Viimeisessä teemassa kysyttiin, tarvitaanko alalle yhtenäinen vastuullisuusmittaristo.

Lähes kaikissa tutkimukseen osallistuneissa hankintaorganisaatioissa osaaminen puhtauspalvelujen vastuullisuudesta huolehtimiseen oli erinomaisella tai hyvällä tasolla. Tuloksista selvisi myös, että lähes kaikille puhtauspalvelujen tuottajille oli määritetty vastuullisuuskriteerit, ja että puhtauspalvelujen kilpailutus, analysointi ja tarjousten vertailu tehtiin suurella osalla yrityksistä vielä manuaalisesti. Viisi tärkeintä puhtauspalveluntuottajan valinta kriteeriä olivat luotettavuus ja toimintavarmuus, taloudellinen vastuu, sosiaalinen vastuu, ympäristövastuu ja aiempi kokemus, mutta vastuullisuudesta ei juurikaan oltu valmiita maksamaan lisää, sillä vastaajista vain 60 % oli valmis maksamaan palvelusta 0–5 % enemmän, jos se on vastuullista. Koska vastuullisuus koetaan tärkeäksi mutta palvelun hinta on tärkein tekijä ostopäätöstä tehtäessä, täytyy palveluntuottajan nyt ja tulevaisuudessa hinnoitella palvelunsa niin, että hinta sisältää myös vastuullisuudesta aiheutuvat kustannukset.

Koska lähes kaikkien tutkimukseen osallistuneiden hankintaorganisaatioiden hankinta oli vastuullista, ei tämän opinnäytetyön yhteydessä ollut tarvetta luoda konkreettista työkalua puhtauspalvelujen vastuulliseen hankintaan, vaikka se oli alun perin yhtenä tavoitteena.

---

Asiasanat: vastuullisuus, hankinta, puhtauspalveluala

## ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Hospitality Management

PUSA-HEITTOLA, ANNE-MAARIT:  
Responsible Procurement of Cleaning Service

Bachelor's thesis 89 pages, appendices 9 pages  
May 2023

---

The purpose of this study was to investigate the environmental, social, economic and corporate responsibility of purchasing cleaning services, and which aspects of responsibility create added value for the buyers and influence the buyers' final purchase decision.

This is a research-based study and carried out for the needs of working life. Both quantitative and qualitative methodologies were used. The data were collected from 33 buyer organizations by using a questionnaire and semi-structured thematic interview with seven selected interviewees.

The results state that in almost all service provider organizations, the competence to take care of the responsibility of cleaning services was at an excellent or good level. The results also showed the responsibility criteria had been defined for almost all cleaning service providers. It was also found that there was only a slight willingness to pay more for responsibility, as only 60% of the respondents were willing to pay 0–5% more for the service if it was responsible.

The findings state that responsibility is considered important, but the price of the service is still the most important factor when making a purchase decision. Based on that result, the service provider must price its services so that the price includes also the costs of responsibility.

---

Key words: responsibility, procurement, cleaning service sector

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY.....	6
3	VASTUULLISUUS .....	8
3.1	Ympäristövastuu .....	9
3.2	Sosiaalinen vastuu .....	14
3.3	Taloudellinen vastuu .....	18
3.4	Yhteiskunta vastuu.....	20
4	HANKINTA .....	21
4.1	Hankintatoimen vastuullisuus.....	22
4.2	Hankintaprosessi .....	23
4.3	Palvelujen hankinta .....	31
4.4	Julkinen hankinta .....	35
4.5	Yksityinen hankinta .....	38
4.6	Monikansallinen hankinta .....	39
5	HANKINNAN TYÖKALUT .....	42
6	PUHTAUSPALVELUALA JA MARKKINOIDEN NYKYTILA .....	45
6.1	Puhtauspalvelualan tulevaisuus .....	46
6.2	Puhtauspalvelujen ostajan rooli alan muutoksessa .....	47
7	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	49
7.1	Tutkimuksen vaiheet .....	49
7.2	Kyselytutkimuksen tulokset .....	51
7.3	Teemahaastattelujen tulokset .....	72
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINNAT .....	77
	LÄHTEET .....	79
	LIITTEET .....	81
	Liite 1. Kyselytutkimus Puhtauspalvelujen vastuullinen hankinta.....	81
	Liite 2. Saatekirje .....	89

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää puhtauspalvelujen hankinnan vastuullisuutta. Opinnäytetyö rajautuu asiantuntijatyöhön ja miten puhtauspalvelujen palveluntuottajan vastuullisuutta voidaan mitata vastuullisuuden eri osa-alueilla ympäristövastuu, sosiaalinen vastuu, taloudellinen vastuu ja yhteiskuntavastuu. Mitkä vastuullisuuden osa-alueet luovat puhtauspalvelujen ostajalle lisäarvoa ja vaikuttavat ostajan lopulliseen hankintapäätökseen. Miten vastuullisuutta arvioidaan, mitataan ja todennetaan ennen puhtauspalvelujen lopullista hankintaa. Opinnäytetyn toimeksiantaja on SSTL Puhtausala ry, joka toimii puolueettomana, koulutus- ja neuvonta järjestönä puhtausalalla.

Opinnäytetyön taustalla ovat käytännön työelämän tarpeet, jotka ovat osaltaan vaikuttaneet tehtävään selvitykseen. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys rakentuu Parasta puhtautta vastuullisuusohjelman vastuullisuusteemojen mukaisesti. Henkilöstö ja vastuullisuus, laatu, ympäristö ja vastuullisuus, asiakkuuden hoito ja vastuullisuus, talous ja vastuullisuus osioon, jota käsitellään opinnäytetyössä suppeammin. Opinnäytetyössä keskitytään selvittämään vastuullisen puhtauspalvelun hankintaa, julkisen, yksityisen palvelunostajan ja julkisen hankintaorganisaation hankintaprosessin nykytilaa. Päättynen vastuulliseen, läpinäkyvään kumppanuuteen. Opinnäytetyö keskittyy julkiseen, yksityiseen ja julkisen hankintaorganisaation palvelunostajan vastuulliseen puhtauspalvelujen hankintaan. Opinnäytetyössä käsitellään myös monikansallista hankintaa ja puhtauspalvelualan markkinoiden nykytilaa suomessa. Selvitys tulee lisäämään puhtauspalvelujen vastuullisempaa hankintaa ja auttaa kitkemään alalla esiintyvää epäeettistä toimintaa.

Teoriaviitekehys rakentuu kirjallisuudesta, koulutuksista, koulutusmateriaaleista, artikkeleista, kyselytutkimuksesta ja teemahaastattelusta. Opinnäytetyön sisältöä tukee myös oma, pitkäaikainen työkokemus puhtauspalvelualan johtotehtävissä. Opinnäytetyön tavoitteena on aikaansaada konkreettinen työkalu, joka auttaa edistämään puhtauspalvelujen vastuullista hankintaa ja auttaa hankintojen vastuullisuuden vertailussa.

## 2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

SSTL Puhtausala ry toimi opinnäytetyön toimeksiantajana. SSTL Puhtausala ry neuvoa ja kouluttaa alalla toimivia henkilöitä, joka mahdollistaa alalla toimivien henkilöiden ammatillisen osaamisen ja alalla etenemisen kehittymisen. SSTL Puhtausala ry on perustettu vuonna 1970. Sen henkilöjäsen määrä oli vuonna 2022 yli 1200 ja yritysjäseniä 128 jotka edustavat kattavasti puhtausalaa (SSTL Puhtausala ry n.d.).

SSTL Puhtaus ry järjestää puhtausalan tapahtumia, julkaisee Puhtausala lehteä ja muita puhtausalan ammatillisia julkaisuita. Tapahtumissa puhtausalan ammatillaiset kokoontuvat, jakavat osaamistaan, verkostoituvat ja auttavat puhtausalaa kehittymään. Puhtausalan uutiskirjeiden avulla tiedotetaan jäsenistölle alalla tapahtuvista uudistuksesta ja ajankohtaisista asioista. SSTL Puhtausala ry auttaa yrityksiä verkostoitumaan muiden puhtausalan toimijoiden kanssa (SSTL Puhtausala ry n.d.).

Siivoussektori Oy on SSTL Puhtausala ry:n omistama osakeyhtiö. Se vastaa julkaisuista, näyttelyistä ja koulutustoiminnoista. Siivoussektori Oy perustettiin vuonna 1986. Se on osakeyhtiö, joka on erikoistunut SSTL Puhtausala ry:n näyttelyiden, koulutusten ja julkaisujen kustantamiseen. Puhtausala-lehti on alan ammatillinen julkaisu. Julkaisuja käytetään oppimateriaaleina alan oppilaitoksissa. Merkittävin julkaisu on Siivoustyön käsikirja, jonka ensimmäinen painos valmistui 1971. Vuonna 2017 siitä on saatu myös päivitetty e-kirja (SSTL Puhtausala ry n.d.).

Siivoussektori Oy tarjonnassa on runsas valikoima koulutuksia ja koulutuksien osuus kasvaa koko ajan. Koulutukset lisäävät puhtausalan toimijoiden ammatillista kehittymistä. Koulutustarjonta on valtakunnallista. Nykyään koulutuksiin voi osallistua etänä videoyhteyden avulla. Esimies- ja asiantuntijapäivät järjestetään vuosittain ja se on yksi Siivoussektori Oy:n tuottamista jokavuotisista puhtausalan tapahtumista (SSTL Puhtausala ry n.d.).

Siivoussektori Oy järjestää alueellisia ja valtakunnallisia näyttelytapahtumia. Pohjoismaiden suurin puhtausalan messutapahtuma on Finnclean. Sen kokoaa messutapahtumaan kaikki alan vaikutusvaltaisimmat yritykset ja messuvieraiden voi sanoa kattavan kaikki puhtausalan päättäjät. Vastaavasti Miniclean näyttely- ja koulutustapahtumat ovat pienempiä alueellisia tapahtumia, jotka järjestetään yleensä 2–3 tapahtuman sarjana samana vuonna (SSTL Puhtausala ry n.d.).

SSTL Puhtausala ry on käynnistänyt vuoden 2022 alusta vastuullisuusohjelman, jonka tavoitteena on opettaa omaa organisaatiota, lisätä kannattavuutta, tarjota ketterät palveluliiketoiminnan kehitysprosessit ja hyödyntää niitä palveluntarjoajien erottamisessa. Vastuullisuus Parasta puhtautta-moduuli keskittyy ihmisiin, talouteen, asiakashallintaan ja laatuun (Kuvio 1.) (SSTL Puhtausala ry n.d.).



KUVIO 1. Parasta Puhtautta vastuullisuusohjelman moduulien sisältö (SSTL Puhtausala ry n.d.)

### 3 VASTUULLISUUS

Vastuullisuus terminä tunnetaan monella eri nimellä: yritysvastuu, yhteiskunta-vastuu, vastuullinen yritys ja vastuullinen liiketoiminta. Kaikki nämä liittyvät orga-nisaation vastuuseen sosiaalisista, taloudellisista ja ympäristövaikutuksista. Ter-minä yhteiskuntavastuu kuvastaa yrityksen vastuuta sen toiminnassa (Vastuulli-suusraportti 2016).

Useat yritykset ovat ottaneet käyttöön termin yritysvastuu. Termi koskee erityi-sesti niitä yrityksiä, joilla on lakisääteinen sosiaalinen vastuu viranomaisia ja or-ganisaatioita kohtaan. Aidot ja kestävimmit yritykset rakentuvat kahdelle tärke-älle elementille, jotka tukevat toisiaan. Tässä tapauksessa yrityksen ydin on sen vastuullinen tarkoitus. Sitten yrityksen päätehtävä yhdistyy ympäröivään yhteis-kuntaan, ratkaisee ongelman tai täyttää tarpeen maailmassa. Yritystä johdetaan vastuullisesti ja yhtiön toiminnan vaikutus on ympäristöön, ihmisiin ja yhteiskun-taan. Tämä luo luottamusta, jota yritys tarvitsee menestyäkseen (Kuvio 2.). (Juu-tinen 2016).



KUVIO 2 Yritysvastuu ottaa huomioon sekä lainsäädännön että odotukset (Juu-tinen 2016, 29)



Vastuullisuus on yhä tärkeämmässä roolissa yritystoiminnassa nyt ja tulevaisuudessa. On tärkeää keskittyä riskienhallintaan, mahdollisuuksiin ja vastuullisen liiketoiminnan positiivisiin vaikutuksiin sekä oman toiminnan kannattavuuteen sosiaalisesta ja ympäristön näkökulmasta (Juutinen 2016).

FIBS-analyysin mukaan suomalaisyritysten tärkeimmät yritys vastuun suuntaukset lähivuosina ovat seuraavat. Vastuullisuus tulee jatkossa tärkeämmäksi osaksi ydinliiketoimintaa. Mikä tarkoittaa, että toiminnan painopiste siirtyy riskienhallinnan mahdollisiin vaikutuksiin ja oman toiminnan kannattavuuden sekä yhteiskunnan ja yhteiskunnankulmasta vastuullisen vastuullisuuden positiivisiin vaikutuksiin. Sosiaalinen vastuu on noussut yhä tärkeämmäksi hyvän hallinnon rinnalla, mikä laajentaa yritys vastuun toimenpiteiden ulottuvuutta. Yhteisen tehokkuuden mittaamisen ja todentamisen tarve kasvaa. Uusien teknologioiden roolin vastuullisuuden varmistamisessa nyt ja uudelleen kriittinen. Teknologialla on potentiaalia tuoda enemmän läpinäkyvyyttä ja luottamusta prosesseihin, jotka ovat vastuullisia. Yhteistyö ja kumppanuus ratkaisevat menestyksen (FIBS 2021).

### **3.1 Ympäristövastuu**

Ympäristövastuu on sekä ilman suojelun, jätemäärien vähentämisen, luonnon monimuotoisuuden säilyttämisen, luonnonvarojen kustannustehokkaan käytön sekä kemikaalien ympäristö- ja riskienhallintaa. Koska ympäristövastuu on hyvin laaja käsite, siihen vaikuttavat mm. yrityksen johdon ja omistajien moraaliset ja eettiset käsitykset, mutta myös toimiala, yrityksen palvelut ja tuotteet ja niiden laatu sekä velvoitteet, jotka ohjaavat toimintaa ja toimintaympäristön tulevaisuuden tavoitteita. Eräitä ympäristövastuun osa-alueita ovat tehokas jätehuolto ja kierrätys. Kierrätys on jo hyvällä mallilla Suomessa, mutta parantamisen varaa on vielä muun muassa muovien, metallien, tekstiilien ja elektroniikan lajittelussa ja kierrätyksessä. Kierrätyksen tehokkuutta parantamalla voidaan säästää rahaa ja vähentää sekajätteen määrää. Tuet kiertotalouteen perustuvaa yritystoimintaa, kun muovia ja muita kierrätysraaka-aineita käytetään edelleen uusissa tuotteissa. Ympäristöjohtamisessa erilaisten standardien, tunnuslukujen ja laskelmien käyttö apuna johdonmukaistaa ympäristötoiminnan suunnittelua, toteutusta, auttaa avustamaan ja tunnistamaan erilaisia ongelmia. Järjestelmä auttaa asettamaan tavoitteita, laatimaan toimintasuunnitelmat ja niiden avulla voidaan tehdä

toimintasuunnitelmat. Nähdään mitä on tehty, jotta voidaan parantaa ja tarvitaanko uusia määräyksiä (Ympäristöhallinto n.d.).

Omaehtoisen kokemuksen perusteella liikkuminen, logistiikka ja työmatkaliikenne tuottavat paljon päästöjä, mutta niitä voidaan pienentää helpoilla päivittäisillä teoilla. Maksimoimalla kaluston käyttöastetta, kehittämällä ajotapaa ja miettimällä kustannustehokkaampaa ajoreittiä. Apuna tässä suunnittelussa on mahdollista käyttää erilaisia ajoneuvoihin asennettavia paikanninjärjestelmiä, joilla voidaan seurata ajoneuvojen käyttöastetta, ajokäyttäytymistä, päästöjä, optimoida ajoreittejä jne. Mikäli mahdollista seurataan myös ajoneuvoista polttoaineenkulutusta. Mahdollisuuksien mukaan otetaan käyttöön ympäristöystävällisempiä polttoaineita tai sähkö. Mikäli mahdollista vähennetään tai luovutaan kokonaan lentomatkustamista. Henkilöstöä tulee kannustaa ympäristölähtöiseen työmatkakäyttäytymiseen, kulkemaan työmatkoja julkisilla tai kimpakyydeillä. Lisäksi tulee kannustaa sähköpyörien käytön lisäämiseen ja sähköpyöräedun lisäämistä työntekijöiden työsuhte etuuksiin.

Ympäristöjohtamisessa määritetään tavoitteita, joissa otetaan huomioon ympäristöä suojelevat tavat ja käytännöt, joita sovitetaan yrityksen ja yhteisön toimintaan ja ne vaikuttavat myös päätöksien teoissa (Ympäristöhallinto n.d.).

Omaehtoisen kokemuksen perusteella arvioitaessa puhtauspalvelujen, aineiden, välineiden, tarvikkeiden ja koneiden osalta ympäristövastuullisuutta tulee vastuullisessa, ympäristölähtöisessä kilpailutuksessa arvioida seuraavia seikkoja. Autot ja muu kuljetuskalusto on uutta ja vähäpäästöisiä tai sähköllä toimivaa. Olosuhteiden sallimissa puitteissa käytetään polkupyöriä tai sähköavusteisia polkupyöriä. Puhtauspalvelujen tuottaja suunnittelee tarjottavien kohteiden sijainnin maantieteellisesti järkeviksi niin, että työntekijöiden on mahdollista kulkea jalan kohteesta toiseen. Mikäli kohteen lähellä, järkevällä etäisyydellä ei ole muita asiakaskohteita, niin tällaisen etäkohteen tarjoamista kannattaa miettiä. Päivittäiset ajoreitit tulee suunnitella tehokkaasti, turhaa ajoa tulee karsia pois. Palveluntuottajan logistiikkajärjestelmän ja sen käyttö tulee olla suunnitelmallista. Logistiikkatilaukset suunnitellaan ja toteutetaan niin, että asiakaskohteeseen tilataan oikea määrä tarvikkeita oikea-aikaisesti. Samaan tilaukseen liitetään, jos mahdollista aina myös asiakkaan saniteettitarvike ym. tarveaineet, joiden hankinnasta

sopimuksessa on sovittu. Tuolloin kaikki tuotteet saapuvat samassa toimituserässä vähäpäästöisesti, vähäpäästöisellä kuljetuskalustolla ja pakkausjätettä syntyy myös vähemmän.

Koipijärven ja Kuvajan mukaan nyt ja tulevaisuudessa on tärkeää, että yritykset päättävät tavoitteensa ja omat vastuullisuustavoitteensa. Samalla kun työskennellään, pyritään omalla työskentelyllä vaikuttamaan omaan vastuullisuusajatteluun. Asiakkaiden lisäksi on keskityttävä kasvattamaan liiketoimintaa positiivisin vaikutuksin ilman ympäristöön negatiivisesti vaikuttamatta, kasvun lisäämiseen yrityksen sisällä, sekä koko toimialalla ja arvoketjussa. Lisäksi tulokehityksessä tulee haluta tarjota ratkaisua asiakkaan tarpeisiin. Vastuullisuus on ajatteluna nouseva trendi niin yritysten kuin asiakkaiden keskuudessa. Nyt on hyvä aika yrityksissä miettiä vastuullisuusstrategiaansa ja pohtia omaa paikkaansa planeetalla ja mitä yritykset voivat tehdä planeetan ja sen asukkaiden elinolojen ja hyvinvoinnin turvaamiseksi (Koipijärvi & Kuvaja 2017, 197).

Omaakohtaiseen kokemukseeni perustuen puhtauspalvelu on ympäristövastuullista, kun se tuotetaan ammattitaitoisesti, jossa asiakkaan toiminnan, pintamateriaalien ja liian tuntemus yhdistyy tietoon ympäristön ja tavoitellun puhtaustason kannalta parhaista siivousmenetelmistä. Ympäristövastuullisen puhtauspalvelun tavoitteena on tarkoituksenmukainen puhtaus, pintamateriaalien suojaaminen, käyttöä pidentäminen kulutuksen aiheuttamalta kulumiselta, arvon säilyttäminen, hygieenisyyden ylläpitäminen, turvallisen työympäristön takaaminen ja viihtyisyyden luominen. Ympäristövastuullisuudelle tulee aina asettaa tavoitteet, joiden toteutumista seurataan yhdessä asiakkaan, palvelun ostajan ja sidosryhmän kanssa yhdessä sovitulla tavalla ja aikataululla. Aineiden, välineiden, tarvikkeiden ja koneiden tulee olla alan parhaita, ammattisiivoukseen käytettäviä. On tärkeää tarkastella asiakaskohteen kilpailutuksessa siivouksen ympäristökuormitusta suhteessa asetettuihin tavoitteisiin. Esimerkiksi koneellisesti tapahtuva lattiapintojen säännöllinen puhdistus on perusteltua, jos siten voidaan helpottaa pinnan puhdistamista käsityömenetelmin ja pidentää pintamateriaalien käyttöikää. Miten materiaalitehokkuus on toteutunut? Materiaalitehokkuus tarkoittaa, että tuote ja palvelu tuotetaan vähemmällä neitseellisen materiaaalilla. Esimerkiksi paljonko siivouksessa käytettävien aineiden, välineiden, tarvikkeiden ja koneiden valmistuksessa käytettävistä raaka-aineista on kierrätysmateriaalia.

Liappis, Pietikäinen & Vanhala ovat määritelleet ympäristövastuun peruselementeiksi luonnonvarojen kestävä käytön edistämisen ja ympäristön saastumisen ehkäisemisen. Ympäristövastuu sisältää energia- ja materiaalitehokkuuden, jätteen vähentämisen, päästöjen minimoimisen, ilmastonmuutoksen torjunnan ja luonnon monimuotoisuuden turvaamisen. Monissa tapauksissa myös eläinten oikeudet liittyvät tähän alueeseen. On olennaista tunnustaa, että ympäristövastuu ei ole vain moraalinen velvollisuus, vaan myös lakisääteinen vaatimus yksilöille ja organisaatioille. Ympäristöstandardien ja -ohjeiden täytäntöönpano on ratkaisevan tärkeää sen varmistamiseksi, että ympäristövastuu noudatetaan ja valvotaan. Yritysten ja organisaatioiden tulee aktiivisesti varmistaa, että niiden toiminta on ympäristövastuullista, ja heidän on saatava vastuuseen kaikista kielteisistä ympäristövaikutuksistaan. Edistämällä kestäviä käytäntöjä ja vähentämällä ekologista jalanjälkeämme voimme varmistaa, että tulevat sukupolvet voivat menestyä terveessä ja vauraassa ympäristössä (Liappis, Pentikäinen & Vanhala, 2019, 8).

Ympäristönsuojelun tason parantaminen ja kehittäminen on erittäin tärkeää nykypäivän maailmassa. Vastuullisuutta ympäristöasioissa edistävät aloitteet ja toimintajärjestelmät ovat erinomainen tapa kehittää. Järjestelmät auttavat yrityksiä ymmärtämään ympäristövaikutuksia ja organisaatiovaikutuksia ja tarvittavia asioita toiminnassaan. Tason parantamisessa on tärkeää ottaa huomioon elinkaarinäkökulma, joka kattaa ympäristön tuotteen tai palvelun koko elinkaaren aina raaka-aineiden hankinnasta hävittämiseen asti. Ympäristöystävällisten tuotteiden ja teknologian käyttöönotto on myös tärkeä osa ympäristönsuojelua. Näiden tuotteiden ja teknologioiden käyttö auttaa vähentämään ympäristövaikutuksia, kuten hiilidioksidipäästöjä, ja kestävä kehitys. Ympäristöriskienhallinta ja jatkuva parantaminen ovat myös osia ympäristönsuojelua. Organisaatioiden tulee arvioida ympäristöriskiä ja tarvittavia toimia riskien vähentämiseksi ja hallitsemiseksi. Lisäksi koulutus ja viestintä, sekä sidosryhmien kanssa ovat osia ympäristönsuojelun edistämisessä. Koulutus auttaa ymmärtämään ympäristönsuojelun merkityksen ja saamaan tarvittavat taidot ja tiedot ympäristöystävällisen toimintatapojen käyttöön. Viestintä ja vuoropuhelu sidosryhmien kanssa järjestää organisaatioita ymmärtämään sidosryhmien tarpeet ja odotukset ja parantamaan ympäristönsuojelun tasoa. Yhteenvetona voidaan todeta, että ympäristönsuojelun tason

parantaminen ja kehittäminen vaatii monia toimenpiteitä, kuten vastuullisuutta ympäristöasioissa edistäviä aloitteita ja toimintatapoja, elinkaarinäkökulman huomioimista, ympäristöystävällisten tuotteiden ja teknologian käyttöönottoa, ympäristöriskien hallintaa ja jatkuvaa parantamista, koulutusta ja viestintää sekä vuoropuhelua sidosryhmien kanssa. Kaikki nämä toimenpiteet ovat ympäristönsuojelun edistämisessä ja kestävä kehityksen edistämisessä (Liappis 2019, 114–123).

Sundströmin mukaan ISO 14001 ympäristöjärjestelmä kokoa yhteen ympäristöasioiden hallinnan. Se auttaa ympäristöasioiden tuloksellisessa parantamisessa ja kehittämisessä nyt ja tulevaisuudessa. ISO 14001 ympäristöjärjestelmän käyttöönotto tuo kustannussäästöjä, toimii riskienhallinnan välineenä ja edistää kilpailukykyä. Ympäristöjärjestelmän käyttö parantaa yrityksen kilpailukykyä. Yritykset voivat hakea tuotteilleen ja palveluilleen ympäristömerkkiä, kun ne täyttävät tietyille ympäristömerkeille asetetut kriteerit, jotka perustuvat elinkaariajatteluun. Vaatimuksissa huomioidaan sekä raaka tuotanto että käyttö kierrätykseen asti. Lisäksi varmistetaan aina jätteisiin tai tuotteiden laatu/käyttöikä. Alihankintaketjun tulee olla myös aina kestävä ja laadunhallinta koko valmistusketjussa. Puhdistusalaan liittyvät kriteerit (Pohjoismainen Ympäristömerkki) ajoneuvojen puhdistusaineet, ammattikäytön koneastianpesuaineet, ammattikäytön tekstiilipesuaineet, elintarviketeollisuuden pesuaineet, kemialliset pesulat, koneastianpesuaineet, käsiastianpesuaineet, mikrokuitupohjaiset siivoustuotteet, pehmopaperit, puhdistusaineet, siivouspalvelut, tekstiilien pesuaineet ja tahrannoistoaaineet (Sundström, 2022).

Puhdistusaineen pohjoismaisen ympäristömerkin ja EU ympäristömerkin myöntämisen edellytyksiä. (Kuvio 3.).

<p>Pohjoismainen ympäristömerkki (Joutsenmerkki)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kestävät ja uusiutuvat raaka-aineet (kvantitatiiviset ja aikaperusteiset tavoitteet) O2</li> <li>• Palmuöljyä tai palmuöljyjohdannaisia sisältävien raaka-aineiden tulee olla RSPO sertifioituja. RSPO krediittit ei hyväksytä O3</li> <li>• Biohajoavuus: Tensidien tulee olla aerobisesti ja anaerobisesti biohajoavia, muille orgaanisille aineille tiukka raja-arvo. O4 &amp; O13</li> <li>• Raja-arvot tuotteen myrkyllisyydelle vesiliölle sekä pitkäaikaisille ympäristövaikutuksille (H410-H412)</li> </ul>	<p>EU ympäristömerkki (Eu-kukka)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Palmuöljyä tai palmuöljyjohdannaisia sisältävien raaka-aineiden tulee olla RSPO sertifioituja. RSPO krediittit hyväksytään.</li> <li>• Biohajoavuus: Tensidien tulee olla aerobisesti ja anaerobisesti biohajoavia (jos luokiteltu H400 tai H412), Muille orgaanisille aineille raja-arvo.</li> <li>• Raja-arvot tuotteen myrkyllisyydelle vesiliölle (CDV)</li> </ul>
---	--

KUVIO 3 Puhdistusaineen ympäristömerkin myöntämisen edellytyksiä (Sundström 2022)

Taloustutkimuksen tekemän tutkimuksen mukaan Joutsenmerkki on tunnettu, arvostettu ja haluttu merkki. Joutsenmerkki vakuuttaa ostajan ympäristöasioiden hoidosta. Suomessa kuluttajat tuntevat hyvin joutsenmerkin. Tutkimus osoittaa, että 93 % vastanneista tunnistaa merkin vuonna 2021 ja joutsenmerkki on 7. sijalle arvostetuin brändi. Joutsenmerkin arvostus on lisääntynyt vuodessa ja 2022 elokuussa se oli suomessa jo 6. sijalle arvostettu brändi. Joutsenmerkki tuo kuluttajalle tutkimuksen mukaan myös positiivista mielikuvaa. Yrityksen, jolla on joutsenmerkki, on helpompi myydä ja markkinoida tuotteitaan ja palveluitaan. Tutkimusten mukaan kuluttajille tulee positiivisempi mielikuva yrityksistä, jotka tarjoavat Joutsenmerkittyjä tuotteita tai palveluita. Yritys voi näin vahvistaa yrityksensä brändiä ja mielikuvaa siitä. Joutsenmerkki luo ammattihankkijalle ja kuluttajalle mielikuvan luotettavasta, vastuullisesti ja ympäristöasiat huomioon ottaen tuotetusta tuotteesta tai palvelusta. Kuluttajat ja ammattihankkijat luottavat Joutsenmerkkiin. Tutkimus osoittaa, että ammattihankkijat ja kaksi kolmasosaa kuluttajista varmistaa tuotteen olevan joutsenmerkitty tuote ja haluavat ostaa Joutsenmerkittyjä tuotteita ja palveluita (Ympäristömerkintä Suomi n.d.).

Omaehtoisen kokemukseni perusteella nämä edellä mainitut asiat tulee huomioida esimerkiksi, kun mietitään siivouspalveluiden kehittämistä ja konseptointia ympäristölähtöisesti. Tästä esimerkkeinä esim. joutsenmerkitty siivous eli oikeus käyttää joutsenmerkkiä puhtaushpalveluiden tuottamisessa. Tällöin käytössä ovat ympäristömerkityt puhdistusaineet, kemikaalien käyttö on muutenkin minimoitu, kuljetukset hoidetaan tehokkaasti ja taloudellisesti, henkilökunta on saanut ympäristökoulutuksen, ympäristöosaaminen pidetään ajantasaisena päivityskoulutuksilla, henkilökunta hallitsee ympäristöä vähiten kuormittavat siivousmenetelmät, laatujärjestelmä varmistaa hyvän ja laadukkaan siivouksen.

### **3.2 Sosiaalinen vastuu**

Niskalan mukaan sosiaalisella vastuulla tarkoitetaan käytännössä esimerkiksi henkilöstöön liittyviä seikkoja kuten esim. osaamisen kehittäminen ja työhyvinvointia, ihmisoikeuksien kunnioittamista, kuluttajansuojaa sekä hyviä toimintatapoja yhteiskunta- ja lähiyhteiskuntasuhteissa (Niskala 2019, 21).

Liappis puolestaan kuvailee sosiaalista vastuuta yrityksen vastuuksi toiminnan vaikutuksista ihmisiin. Vastuullinen yritys varmistaa, että sen toiminta ei vaikuta negatiivisesti sidosryhmiensä ihmisiin, etenkin työntekijöihin, asiakkaisiin ja lähialueen asukkaisiin. Yrityksen ihmisoikeusvastuut muodostavat yhteiskuntavastuun perustan. Tälle perustalle rakentuvat muutkin sosiaalisen vastuun elementit, kuten laajat työhyvinvointi-, henkilöstöjohtamis-, asiakaspalvelu- ja tuoteturvallisuuskysymykset (Liappis 2019, 9).

Yhteiskunnallinen vastuu on siis vastuuta muista. Sosiaalinen vastuu tasa-arvoisessa työpaikassa tarkoittaa työntekijöiden taloutta, fyysisestä ja henkisestä terveydestä huolehtimista. Luottamus on osa työyhteisön sosiaalista pääomaa. Vastuullisuus, rehellisyys ja avoin tiedonvaihto saavutetaan, kun työyhteisöä johdetaan oikeudenmukaisesti, toimitaan toimintatapojen mukaisesti, vuorovaikutuksessa toisia kunnioitetaan. Erilaisissa verkostoissa työskentely vaatii luottamusta (SSTL Puhtausala ry n.d.).

Monipuolisessa ja monikulttuurisessa työyhteisössä yksilöllisyys tulee ottaa huomioon. Monimuotoisuudella tarkoitetaan laajaa työyhteisöä ja uutta asiakasta, eri-ikäisiä miehiä ja naisia, eri elämäntilanteita, perheenjäseniä, perheen ulkopuolisia, erilaisella osaamisentasolla olevia, eri kulttuuritaustaisia, osatyökykyisiä, vammaisia, sekä eri etnisiä, uskonnollisia ja kieliryhmäisiä (SSTL Puhtausala ry n.d.).

Työssä osaaminen ja kehittyminen tapahtuu työssä työpaikalla oppimisen kautta, mutta parantamiseen ja kehittymiseen voidaan käyttää erilaisia menetelmiä. Nämä menetelmiä ovat palaute- ja kehityskeskustelut, perehdyttäminen, työnohjaus, henkilöstökoulutus, valmennus, projektit, kehitysohjelmat, konferenssit, vierailut, verkostoituminen sekä työvalmennukset, työssäoppiminen ja kertaat urapolut. (SSTL Puhtausala ry n.d.).

On tärkeää ottaa henkilöstö mukaan kehitykseen ja uudistamiseen. Henkilöstön tulee voida osallistua uudistamiseen koska heillä on paljon osaamista, jota voidaan hyödyntää yhteisissä kehitys projekteissa. Näin syntyy uusia toimintatapoja,

joihin henkilöstö sitoutuu, kun he ovat voineet olla itse vaikuttamassa niiden syntyyn. (SSTL Puhtausala ry n.d.).

Sosiaalinen vastuullisuus lähtee henkilöstöä rekrytoitaessa siitä, että henkilölle kerrotaan työnsisällönkuvaus, johon henkilöä haetaan. Työtehtävään siis rekrytoidaan tehtävään sopiva henkilö sekä varmistetaan työntekijän työnteko oikeus. Työntekijän kanssa tehdään aina virallinen kirjallinen työsopimus. Työntekijälle kerrotaan mitä työaikamuotoja yrityksessä käytetään. Työaikamuoto ilmoitetaan myös työntekijän työsopimuksessa. Työnantajan tulee laatia työvuoroluettelo, joka annetaan työntekijälle tiedoksi työehtosopimuksen mukaisesti. Työnantajan on huolehdittava työntekijöiden lepoaikojen täyttymisestä. Työnantajan esimiesasemassa toimivan henkilön on tunnettava työehtosopimus, jotta hän tietää milloin työntekijä on esimerkiksi oikeutettu korotettuun palkkaan, milloin syntyy iltaja yöllisälle maksuperuste (SSTL Puhtausala ry n.d.).

Työturvallisuuslain mukaan työnantajan on aina perehdytettävä työntekijä työhönsä. Ammattitaitoisesti toteutetulla perehdytyksellä työnantaja varmistaa, että koneita ja laitteita osataan käyttää oikein ja tarkoituksenmukaisesti. Samoin, siivousmenetelmien, puhdistusaineiden oikea käytönhallinta ja työturvallisuus. Hyvällä perehdytyksellä työntekijä myös sitoutuu työhönsä, hän kokee onnistumista työssään, myös työnarvostus ja työhyvinvointi lisääntyvät. Perehdytyksellä varmistetaan, että työntekijä sopeutuu uuteen organisaatioon työyhteisöön ja työtehtäviin mahdollisimman nopeasti. Perehdyttäminen on osa henkilöstön kehittämistä ja sitä pitää tehdä tarpeen mukaan erilaisissa muutostilanteissa. Lain mukaan vastuu perehdyttämisestä ja sen toteutumisesta ja valvonnasta on aina lähimmällä esimiehellä tai tapauskohtaisesti perehdytykseen nimetyllä henkilölle. Perehdyttäminen tulee aina toteuttaa suunnitelmallisesti ja sovitun käytännön mukaisesti (SSTL Puhtausala ry n.d.).

Esimiehen työnantajan edustajan on tunnettava työehtosopimus ja tiedettävä, että palkka määräytyy kulloisenkin työn mukaan ja työkohteen vaihtuminen voi vaikuttaa työtehtävän tai palkkaan. Työskentelykohteen vaihtuessa työntekijän on tiedettävä oman työnsä vaativuustaso ja sitä vastaava palkka. Työ tulee suunnitella niin, että päivittäinen kahvi ja ruokatauko toteutuvat, mikäli kyseessä on yhtäjaksoisesti yli 6 tuntia kestävä työvuoro. Samoin on suunniteltava työntekijän



töiden aloitus ja lopetusaika niin, että vuorokautinen vuorokausilepo toteutuu samoin viikko lepo. Työnantajan tulee huolehtia myös työntekijän lakisääteisestä vakuutuksesta tapaturman varalta, ryhmähenkivakuutus, työeläkevakuutuksesta ja yrittäjän eläkemaksuista. Lisäksi vapaaehtoisia vakuutuksia liiketoiminnan koon ja riskien mukaan esim. Vastuuvakuutus, omaisuusvakuutus, henkilöstölle esim. ryhmä sairausvakuutus, ajoneuvolle lakisääteinen liikenne- ja autovakuutus (SSTL Puhtausala ry n.d.).

Työnantajan tulee noudattaa turvallisuuslakia, jonka tarkoitus on parantaa työskentelyä, ehkäistä ja torjua ammattitauteja ja muita työn ja työympäristön aiheuttamia työntekijöiden fyysiselle ja henkiselle terveydelle aiheuttamia vaaroja. Työnantajat ovat velvollisia kehittämään työterveys- ja työturvallisuustoimintasuunnitelmaa työterveyden ja -turvallisuuden toimintasuunnitelma, jossa otetaan huomioon työpaikan muuttuvat työolot, tarpeet ja työympäristöön vaikuttavien tekijöiden vaikutus. Työnantajien tulee suorittaa työntekijöiden terveystarkastus, jossa selvitetään työntekijöiden työterveyteen ja -turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä. Työpaikalla on aina varauduttava ennalta tapaturmiin, eli työpaikalla on tehty työhön ja mahdollisiin vaaratilanteisiin soveltuvat ensiapuvalmius. Työntekijöitä tulee ohjata toimimaan tapaturmatilanteessa tavalla, joka minimoi tai välttää vahingot. Jokaisen ensiaputarvikkeita tarvitsevan on tiedettävä tarkalleen, missä ensiaputarvikkeet löytyvät. Samoin mistä tiedot työnantajan työsuojeluhenkilöstöstä löytyvät (SSTL Puhtausala ry n.d.).

Sosiaalista vastuuta edistäviä sertifikaatteja on käytössä. Yksi niistä on SA 8000 -sertifikaatti, jonka on kansainvälinen ja se on perustettu vuonna 1989. Tämän sertifikaatti on kaikenkokoisten yritysten haettavissa. Yleisenä ohjeena on kuitenkin se, että sertifikaattia hankkiessaan yrityksen tulee ottaa huomioon toimintansa yhteiskunnalliset vaikutukset niin omaan henkilöstöön, sidosryhmiin kuin palveluntuottajiin ja heidän sitoutumisensa. SA 8000 -sertifikaatti kattaa mm pakko- ja lapsityövoiman, syrjinnän, työajan sekä työterveyden ja -turvallisuuden. (SA 8000 2014)

Omakohtaisen kokemuksen mukaan sosiaalinen vastuu koostuu asiakkaiden, aliurakoitsijoiden ja yhteistyökumppaneiden sekä omien työntekijöiden terveellisistä, turvallisista työolosuhteista. Sosiaalinen vastuu on tällä hetkellä noussut painoarvoltaan merkittävään rooliin yritysten vastuullisuus toimenpiteistä.

### 3.3 Taloudellinen vastuu

Taloudellinen vastuu on vastuuta taloudellisista vaikutuksista sidosryhmiin ja omistajiin. Taloudellinen vastuu kuvaa, millaisia vaikutuksia yrityksellä on sidosryhmien talouteen ja millaisia vaikutuksia yrityksellä on yhteiskuntaan (Vastuullisuusraportti n.d.).

Liappis on kirjoittanut, että taloudellinen vastuu vaati yrityksiltä taloudellisesti kestävästä toimintaa niin, että toiminta on taloudellisesti kannattavaa ja yrityksen toiminta voi jatkua. Kokonaisuus sisältää taloudellisen kannattavuuden, kilpailukykyyn ja tehokkuuden omistajan tuotto-odotusten täyttämisen. Sen lisäksi se sisältää kaiken rahan, muun omaisuuden ja vallan käytön avulla. Laajimmin määritellyjä kokonaisuuksia ovat yritysten korvausjärjestelmät, korruptio ja lahjonnan torjunta, rahapesun torjunta, harmaan talouden torjunta, vastuullinen verotus jne. Taloudellinen vastuu luo vaatimuksien mukaiset edellytykset ympäristö- ja sosiaaliselle vastuulle (Liappis 2019, 8).

Taloudellisia riskejä, kuten edelleen ilmastonmuutoksesta aiheutuvia riskejä nähdään pitkänaikavälin riskinä. Nämä voivat nähdä myös mahdollisuuksina, koska kestävät innovaatiot tuovat yrityksille uutta liiketoimintaa. Taloudellisen vastuun voidaan jakaa kahteen osa-alueeseen. Taloudellisesta vastuusta, josta puhutaan liiketoimintaympäristössä ja hyvästä hallinnosta, josta puhut sijoittajamaailmassa. Kumpikaan näistä käsitteistä ei ole tarkka, joten sitä on vaikea tarkentaa tarkasti. Emme aina tiedä, mihin aihealueeseen nämä kuuluvat, joten toimiin ryhtyminen on haastavaa. Koska selkeää määritelmää ei ole, on parasta ymmärtää, mitkä aiheet liittyvät aihealueisiin (Kuvio 4.). (Liappis 2019, 72).

Taloudellinen kannattavuus

Voiton tuottaminen osakkeenomistajille

Oikeudenmukaiset suoritukset työntekijöille ja alihankkijoille

Vastuullinen veronmaksu

Rahan pesun torjunta

Harmaan talouden ja talousrikollisuuden torjunta

KUVIO 4. Taloudellinen vastuu (Liappis 2019, muokattu)

Taloudellinen vastuu ja hyvä hallintotapa yhdistetään yhdessä tiivistyksen suorittamisen ja välillisten ulkoisten taloudellisten sisäisiin ja yhteisiin sidosryhmiin ja yhteiskuntaan. Tämä kokonaisuus sisältää myös asian vallankäytön eri sidosryhmissä. (Liappis 2019, 73).

Yleisesti taloudellisen vastuun katsotaan tarkoittavan sitä, että yritys tuottaa voittoa omistajilleen. Osakeyhtiölain mukaan yrityksen tavoitteena on pyrkiä ansaitsemaan rahaa osakkeenomistajille. Tavoitteena on pitkällä aikavälillä kasvattaa yrityksen tuottoa ja kannattavuutta. Taloudellinen kannattavuus on tavoitteena, mutta kannattavuus tulee rakentaa kestävästi ympäristö ja sidosryhmät huomioiden, sillä taloudellinen vastuuseen sisältyy myös se, millaisia taloudellisia vaikutuksia yrityksellä on. Voiton tuottamisen ja kannattavuuden lisäksi taloudellisen vastuun piiriin kuuluu muun muassa oikeudenmukaiset suoritukset työntekijöille ja alihankkijoille, vastuullinen veronmaksu ja korruption vastainen toiminta (Liappis 2019, 72–73).

Omaakohtaisen kokemuksen mukaan taloudellisen vastuun haasteet ovat esillä entistä voimakkaammin tämänhetkisessä maailmantilanteessa. Talouteen vaikuttaa pitkäkestoiset koronan tuomat haasteet, Venäjän aloittama hyökkäyssota Ukrainaan, muuttuvat olosuhteet ja arvojen muutokset. Jatkuva luonnonvarojen väheneminen pakottaa ihmiset jatkuvaan muutokseen ja puhtauspalvelujen tuottajalla on tässä muutoksessa suuri rooli. Puhtauspalvelujen tuottajan taloudelli-

sen vastuunkantaminen ja vastuullisten tuotteiden valinnassa ja logistiikan valinnoissa vaikutetaan sosiaalisiin haasteisiin, jossa alkutuottajien vastuullisuus on otettu huomioon. Tuotekehityksen ja palveluiden luomisessa otetaan alusta saakka huomioon asiakkaiden odotukset, tarpeet ja tuotteet kehitetään tarpeiden mukaan. Taloudellista vastuullisuutta on olla tarkka henkilökunnan palkkojen maksamisessa ja kaikkien laskujen huolellisessa, oikea-aikaisessa maksamisessa. Turhat hankinnat on karsittava ja hankinnoissa panostetaan vastuullisesti tuotettuun laatuun ja kestävyYTEEN.

### **3.4 Yhteiskunta vastuu**

Jussila määrittelee seuraavasti yritysten yhteiskuntavastuun. Yhteiskuntavastuu määritellään taloudellisen, sosiaalisen ja ympäristövastuun avulla. Taloudellisessa vastuussa tarkastellaan yrityksen pitkän aikavälin toimintaedellytyksiä ja sen taloudesta sidosryhmävaikutusta. Sosiaalinen vastuu luo edellytykset ihmisten hyvinvoinnille. Ympäristövastuu määrittää yrityksen suoria ja välillisiä vaikutuksia ympäristöön ja maapallon laajuisesti luonnonresursseihin (Jussila 2010, 15–16).

## 4 HANKINTA

Niemisen mukaan hankinta on erilaisten resurssien hankintaa yrityksen ulkopuolelta sen varmistamiseksi, että kaikki tarvittavat tuotteet ja palvelut ovat saatavilla optimaalisissa olosuhteissa. Nämä tuotteet ja palvelut ovat välttämättömiä yrityksen toiminnan, johtamisen ja kehittämisen kannalta. Yrityksen toimialalla tarkoitetaan tässä ydinliiketoimintaa ja sitä tukevaa liiketoimintaa. Hankinnat ovat siis yrityksen tukitoiminto, joka auttaa varmistamaan, että yrityksen ydintoiminnot sujuvat sujuvasti. Liiketoiminnan näkökulmasta hyvä hankinta parantaa yrityksen kilpailukykyä, mikä tarkoittaa itse asiassa kustannustehokkuutta ja lisäarvoa asiakkaille koko toimintaketjussa. Hankinnat ovat kirjaimellisesti kaikkea, mitä organisaatio saa laskuja ulkopuolisilta toimijoilta (Nieminen 2016).

Hankinnassa käytettyjä käsitteitä Suomen kielessä ovat hankinta, hankintatoimi, strategiset hankinnat ja operatiiviset hankinnat. Yritykset voivat käyttää hankinnasta erilaisia termejä. Kahta käsitettä hankinta ja osto käytetään usein synonyymeinä, mutta joissain yrityksissä saatetaan aina puhua yritysostoista tai joissakin yrityksissä puhutaan vain ostoista (Nieminen 2016).

Huuhkan mukaan taas termi hankinta kattaa suuremman kentän, kun mistä yrityksen hankintaorganisaatio yleisesti vastaa. Kun halutaan korostaa hankintoja, käytetään termiä hankintatoimi. Hankinta sisältää ostot, varastoinnin, rahdin, kuljetuksen, tavarantoimituksen, saapuvan tavarantoimituksen tarkastuksen, laadun tarkastuksen ja tavaroiden kierrätyksen. Osaamista täytyy olla organisaation oston, johtamisen hallinnassa ja ulkoisena resurssien hallinnassa (Huuhka 2017, 14).

Hankintatoimella ja ostotoimella tarkoitetaan yritysten organisoituun hankintaan liittyvää toimintaa. Hankinnat jaetaan yleensä strategisiin hankintoihin ja operatiivisiin hankintoihin. Strateginen hankinta keskittyy pitkän tähtäimen toimenpiteisiin, kuten uusien toimittajien etsimiseen ja sopimusten allekirjoittamiseen. Strateginen hankinta keskittyy hankintojen hallintaan ja kehittämiseen liiketoiminnan näkökulmasta ja suuntautuu yhtiön liiketoimintastrategiaan. Operatiivinen hankinta keskittyy päivittäisiin toimintoihin, kuten tilausten tekemiseen, toimitusten

seurantaan, tavaroiden vastaanottamiseen, ostolaskujen käsittelemiseen ja suoritusseurantaan (Nieminen 2016).

Ammattitaitoinen hankintahenkilöstö on kilpailuetu, koska kilpailu on tullut kovemmaksi, hankinnat ovat kansainvälistyneet ja yrityksen voiton ansaitsemisen tärkeys ja ulkopuolisten toimijoiden tärkeys liiketoiminnassa on lisääntynyt. Menestyjät erottuvat heikoimmista yleensä johtamiskokemuksen, analyttinen osaaminen, asiantuntijuuden osalta hankittavaan tuotteeseen tai palveluun. Hankintahenkilöstöä koulutetaan myös systemaattisesti hankinta-ammattilaisille räätälöidyillä koulutuksilla. Menestyvä yritys määrittää myös selkeämmän tavoitteen hankintaorganisaatiolleen ja mittaa sen toteutumista laajempien indikaattorien avulla (Huuhka 2017, 36–37).

Omakohhtaisen kokemuksen mukaan ostettaessa puhtauspalveluita ja arvioitaessa vastuullista palvelutuotantoa tulee kilpailutuksessa arvioida hintaan ja laatuun vaikuttavia osatekijöitä. On vertailtava käytännön toimia, jotka ohjaavat vastuulliseen hankintaprosessiin.

#### **4.1 Hankintatoimen vastuullisuus**

Lähtökohtana hankintatoimen vastuullisuudelle ovat yrityksen laatima hankintaketjun toimittajien vastuullisuusperiaatteet. Sitoutuminen hankintojen vastuullisuusperiaatteisiin tulisi kirjata kaikkiin hankintasopimuksiin oli sitten kyse tavaroiden tai palveluiden hankinnasta. Hyvä hankintasopimus ottaa huomioon lisäksi vastuullisuuden seurannan sopimuskauden aikana esimerkiksi itsearvioinnin tai auditoinnin toimittajan riskiprofiilin mukaan. Tässä kohdin on hyvä muistaa, että yritys tekee hankintasopimuksen alihankintaketjun lähimmän toimijan kanssa ja yrityksen vaikutusmahdollisuudet ovat suurimmat suoraan sopimuskumppaniin. Vastuullisesti toimivan yrityksen sopimusehdoissa on otettu huomioon riittävät sopimuskumppania velvoittavat vastuullisuusvaatimukset. Yritys voi myös edellyttää sopimuskumppanilta, että se käyttää vain vastuullisia toimittajia omassa ketjussaan. Toimittajilta voidaan vaatia erilaisia sertifikaatteja vastuullisuusmerkkejä tai muita sitoumuksia vastuullisesta toiminnasta. Sertifiointeja on monenlaisia, mutta sertifiointi ei takaa vedenpitävästi vastuullisuuden toteutumista.

sen mahdollisuuksia ja on usein paras saatavilla oleva työkalu vastuullisuuden varmistamiseen hankintaketjussa (Liappis 2016, 182).

## 4.2 Hankintaprosessi

Yksinkertaisesti sanottuna hankintaprosessi on sarja tapahtumia, joiden vaiheet ovat vaatimusten määrittely, tavarantoimittajien valinta ja sopimusten allekirjoittaminen. Tilaustoimituksen seurantaan ja kunkin vaiheen arviointiin ja seurantaan liittyy monia asioita, ja monet asiat vaikuttavat päätöksentekoon käytännössä. Hankintaprosessi ei kuitenkaan ole vakio, vaan siihen vaikuttavat ostetun tuotteen ominaisuudet, hankintakohteen strateginen merkitys, hankinnan arvo, toimittajamarkkinat, riskitaso, muut hankintaan liittyvät tekijät ja hankintojen vaikutus yhtiön muihin liiketoimintoihin. (Kuvio 5.).



KUVIO 5. Hankintaprosessi (Nieminen 2016)

Hankinnat voidaan toteuttaa keskitetysti, hajautetusti tai edellä mainittujen yhdistelmänä eli hybridinä. Kaikilla näillä hankintatavoilla on hyvät, mutta myös huonot puolensa. Keskitetyssä hankinnassa on yhtenäinen hankintapolitiikka, vastuu on keskittynyt, suurten ostoerien ansiosta saadaan alennuksia hankintahintoihin, työ kustannukset pienenevät, laskujen määrä vähenee ja näin ollen myös reskontran työmäärä vähenee. Hankinta osaaminen on keskittynyttä ja hankintaosaaminen edellyttää korkeaa ammattitaitoa. Hybridin hankinnoissa osa toiminnoista hoidetaan keskitetysti ja osa hajautetusti esimerkiksi toimittaja valinta ja suurhankinnat keskitetysti mutta muut hankinnat hajautetusti. Hybridin joustaa hankinnoissa ja ostovoimaa voidaan hyödyntää täysimääräisesti. Hajautettu hankinta mahdollistaa nopean toimituksen, pienet ostoerät aiheuttavat ostovoiman pirstoutumisen, osto-osaaminen on hajautunutta, vastuu hajautuu, tehdään päällekkäistä työtä ja edellyttää paikallistuntemusta (Huuhka 2017, 176.)

Hankintaprosessia tarkasteltaessa tulee pitää mielessä liiketoiminnan tarpeet ja vaatimukset, jotka ohjaavat prosessia ja toimivat prosessin alullepanijana. Prosessin eri vaiheet liittyvät toisiinsa: edellisen vaiheen tuotos vaikuttaa tulevien vaiheiden onnistumiseen. Jos vaatimusmäärittely ensimmäisessä vaiheessa on puutteellinen, hankintaprosessilla ei ole onnistumisen edellytyksiä. Selkeästi määritellyt rajapinnat ovat erittäin tärkeitä prosessin onnistumisen kannalta. Hankinnassa on yleensä mukana eri toimintoja ja toimijoita. Näiden toimijoiden tehtävät, vastuut ja valtuudet on määriteltävä selkeästi kussakin vaiheessa. Kuka esimerkiksi vastaa siitä, että eritelmä on asianmukainen ja valmis? Kuka on vastuussa siitä, että sopimus on oikeudellisesti sitova ja valmis allekirjoitettavaksi? Onnistunut hankintaprosessi edellyttää laajaa osaamista ja kokonaisvaltaista osaamista, joka asettaa omat vaatimuksensa prosessin varsinaiselle toteuttamiselle. Vuorovaikutus- ja yhteistyötaidot ovat ehdoton edellytys hyvälle hankinnalle (Nieminen 2016).

Tarpeen määrittely hankintaprosessin ensimmäisessä vaiheessa tulee varmistaa, että hankinnan kohteena oleva tuote tai palvelu on määritelty riittävän tarkasti ja yksilöidysti. Koska kriteerit hankittavalle tuotteelle tai palvelulle voivat olla määriteltävissä hyvin eri lailla. Valintakriteerit voivat muodostua tarvittavista toiminnoista tai fyysisistä, teknisistä tuotteista. Eri määrittelytavat antavat hankintaprosessin seuraaville vaiheille eri lailla liikkumisvapautta. Tarkoituksenmukainen määrittely on sellainen, jossa määritellään vain pakolliset ja merkittävät vaatimukset. Näin voidaan etsiä paras mahdollinen ratkaisu yrityksen tarpeeseen toimittajamarkkinoilta. Toimittajilla voi olla iso rooli hankittavan tuotteen tai palvelun lopullisessa määrittelyssä. Toiminnallinen määrittely kuvaa siis nimensä mukaisesti tuotteen toiminnot, ja käyttäjälle etuna on se, että toimittajalle jää tilaa toteuttaa ammattitaitoaan mikä kannustaa innovatiivisiin ideoihin ja uusiin ratkaisuihin (Nieminen, 2016).

Palvelujen määrittely palvelujen hankinnassa on haastavampaa, kun tuotteiden hankinnassa. Siinä korostuukin määrittelyn tärkeys ja on mietittävä mitä palveluita halutaan hankkia, kuka tuntee juuri sen palvelun tuottamisen mahdollisuudet parhaiten. Ostavan organisaation täytyy määritellä vähintään se, mitä palvelun tuloksena halutaan. Kun määritellään palvelun tulos toimittajalle palveluntuottajan ammattilaiselle, voidaan jättää vapaus toteuttaa palvelu kilpailukykyisimmällä



mahdollisella tavalla. Siivouspalvelua hankittaessa voidaan määritellä haluttu puhtauden taso tai jättää toimittajalle vapaus valita toteuttamistavat. Tämä kannustaa palvelun toimittaja tuottamaan hyvää palvelua kustannustehokkaasti ja kehittämään palveluja ajan mittaan. Samalla palveluntuottaja omassa liiketoiminnassaan kehittää palveluita asiakkaan tarpeiden näkökohdista. Ostava organisaatio ja toimittaja yhdessä kehittävät palvelua ja siitä saatavaa lisäarvoa. Sen sijaan, että keskusteltaisiin palveluprosessin pienistä yksityiskohdista tai tuntihinasta (Nieminen, 2016).

Palvelun tulos ei ole yksiselitteisesti määriteltävissä. Tällöin voidaan määritellä palveluprosessi tai palvelun tuottamiseen tarvittavat resurssit. Siivouspalvelun hankinnassa voidaan määritellä resurssi esimerkiksi siten, että Pirkko tulee olemaan yrityksen oma siistijä kokopäiväisesti. Pirkolla on tarvittava osaaminen ja hän on menestyksekkäästi siivonnut yrityksen tiloja jo usean vuoden ajan. Ostava organisaatio haluaa varmistaa, että siivouspalvelu sujuu myös jatkossa. Resurssin määrittelyssä otetaan kantaa, millaista osaamista tarvitaan ja kuinka paljon resursseja tarvitaan. Hinnoittelu perustuu tuolloin resurssin käyttöön eikä palvelun lopputulokseen. Käytännössä palvelun määrittelyssä voidaan käyttää näitä eri elementtejä myös yhdistelmänä: resurssit, prosessi ja lopputulos (Nieminen 2016).

Tarvemäärittelyn tulee sisältää hankinnan kohteen laadullinen määrittely. Laadullinen voi siis tarkoittaa hyvin eri asioita eri toimialoilla. Laadullisten vaatimusten tulee olla kuitenkin sitä tasoa, että organisaatio pystyy vastaamaan oman asiakkaansa laatuvaatimuksiin riippumatta siitä, että tuotetaanko myytävä tuote tai palvelu itse vai ostetaanko se ulkoa. (Nieminen 2016).

Logistinen määrittely hankintaprosessin seuraavassa vaiheessa tulee tietää, millaisesta volyymistä on kyse. Tarve määrittelyn tulee aina sisältää myös tieto määrästä ja toimitusajasta. Tämän tiedon tulee olla yksiselitteinen yksittäisen tilauksen osalta. Haettaessa pitempiaikaista sopimuskumppania tietylle tuotteelle tai palvelulle määrittelyn tulee sisältää määriin ja toimitusaikoihin liittyvät reunaehdot tai vaatimukset (Nieminen 2016).

Pitkän elinkaaren omaavien laitteiden koko elinkaaren kunnossapitoon liittyvät määrittelyt ovat tärkeitä: kuinka laite ylläpidetään ja huolletaan sen elinkaaren aikana (Nieminen 2016).

Onnistunut määrittely vaatii loppukäyttäjien tarpeen hyvää ymmärtämistä ja kriittisyyttä. Siitä syystä tarve määrittely tulee tehdä yhdessä loppukäyttäjien kanssa. Loppukäyttäjällä voi olla ostavan yrityksen henkilöstöä, se voi olla heidän asiakkaansa tai edelleen asiakkaan asiakas. Mitä kauempana ketjussa loppukäyttäjä on, sitä haastavampaa on määrittellä hankinnan kohde tarkoituksenmukaisesti. Loppukäyttäjien tarpeen arvaaminen ilman, että sitä on oikeasti kartoitettu saat-taa johtaa ylimäärittelyyn, jossa kaiken varalta hankitaan 30 % lisäominaisuuksia. Tämä tarkoittaa lisäkustannuksia ilman, että tiedetään, onko näille ominaisuuksille todellista käyttöä. Voi myös käydä siten, että loppukäyttäjän tarpeiden arvaamisessa unohtuu jokin välttämätön ominaisuus ja sen vuoksi lopputuote jää kokonaan myymättä. Arvoketjussa on tärkeää ymmärtää kuka määrittää mitä tarvitaan (Nieminen 2016).

Cloudia a Merzell Company kuvaa hankintaprosessia seuraavasti kartoittamalla ja priorisoimalla vastuullisuusnäkökohdat. Kartoittamalla ympäristövastuun sekä sosiaalisen ja taloudellisen vastuun vaikutuksia niiden tulee tukea organisaation ydintehtävää. Vain näin voidaan saada todellista vaikutusta vastuullisuuden toteuttamiseen. Organisaatiot ovat erilaisia ja ne toimivat erilaisissa liiketoimintaekosysteemeissä. Sisäistettyäsi edellä mainitut omaan hankintaan soveltuvat vastualueet voit määrittää pitkän aikavälin tavoitteet ja jakaa ne edelleen pienempiin osatavoitteisiin. Tällaisia osatavoitteita ovat esimerkiksi keskeisten vastuullisuusindikaattoreiden tunnistaminen niille toimittajille, jotka ottavat käyttöön omat vastuullisuusjärjestelmänsä. On myös mahdollista heijastaa hankintakustannukset ja toimittajavastuut keskenään. (Cloudia a Merzell Company n.d.).

Toimittajan valinta on hankintaprosessin toinen vaihe. Siinä vaiheessa tiedetään mitä tarvitaan ja ensimmäinen kysymys on, onko meillä olemassa olevia sopimusta tälle hankinnan kohteelle. Hankintaprosessissa tulisi vähintäänkin varmistaa, että olemassa olevista sopimuksista on tieto kaikilla sitä tarvitsevilla, jotta

tahaton ohi ostaminen voidaan välttää. Tarvittaessa tulee lisäksi miettiä menettelyä, jossa estetään ohi ostaminen kokonaan. Toimittajan valinta voidaan tehdä vaiheittain. Ensin tarpeiden määrittelyn mukaan laadi esivalintakriteerit ja määritä sen perusteella mahdolliset osallistujat, jotka voivat tarjota niihin liittyviä tuotteita tai palveluita. Tiedonkeruupyynnöt tai alustavat tarjouspyynnöt lähetetään näille potentiaalisille asiakkaille. Kerättyjen tietojen perusteella valitaan toimittaja, varsinainen tarjouspyyntö kaikkine yksityiskohtineen lähetetään toimittajalle (Nieminen 2016).

Hankintariskit tulee arvioida uusien vastuullisuusnäkökohtien avulla. Vastuullisuusnäkökohtien määrittely on hyödyllisenä riskinarviointivälineenä tavaroiden ja palveluiden hankinnassa. Sopimukset arvioidaan kestävyyttä mittaavien keskeisten prioriteettien perusteella: Vastuullisuusvaatimukset ohjaavat hankintapäätöksentekijöitä valitsemaan toimittajat, joilla on minimaalinen vastuuriski. Hankinta toimii sellaisten toimittajien kanssa, jotka tuottavat eniten arvoa pienimmällä riskillä. Hankinnoilla on myös suurempi vaikutusvalta vaatia kestäviä toimia toimittajilta omissa arvoketjuissaan. Se auttaa myös perustelemaan, missä tarvitaan lisää taloudellisia resursseja, kun riskialttiita prosesseja voidaan hallita asianmukaisin varotoimin (Cloudia a Merzell Company n.d.).

Toimittaja tulee arvioida ja valita oikein. Vastuullisen toimittajan valinta vaikuttaa siihen, ovatko hankitut tuotteet ja palvelut kestäviä. Siksi on tärkeää ymmärtää sopimuksen riskiprofiili sopivan vastuustandardin määrittämiseksi. Esimerkiksi hiilidioksidipäästöjen vähentämiskriteerien määrittelemisen kuljetuskumppaneille. On myös tärkeää olla tietoinen ja ymmärtää oikeudelliset puitteet, joissa toimimme, jotta voimme määrittää lainsäädännön jo edellyttämät vastuullisuusstandardit. Kun kaikki kriteerit on tunnistettu, ostajan tulee myös suorittaa perusteellinen toimittajan arviointi kriteereillä, jotka eivät vaikuta kestävä kehityksen tavoitteisiin, kuten hintaan. Tietyillä alueilla tavanomaisista suurempiriskiset sopimukset painotetaan eri tavalla ja tämä on otettava huomioon arvioinnissa (Cloudia a Merzell Company n.d.).

Tarjouspyyntöä laadittaessa tulee miettiä mikä on tarkoituksenmukainen hinnoittelumalli ja jos pyydetään toimittajaa laatimaan tarjous sen mukaisesti, niin mää-

rittely voi perustua kiinteään yksikköhintaan, jolloin tulee määritellä, mikä on hinnoiteltava yksikkö. Hinnoittelu voi sisältää myös indeksitarkastuksia (Nieminen 2016).

Tarjouksen ehdot tulee määritellä erittäin tarkasti ennen tarjouksen pyytämistä. Selkeästi määritellyt standardit vahvistavat olennaisesti kestäviä hankintakäytäntöjä, kun ne houkuttelevat toimittajia täyttämään vaaditut standardit ja parantamaan käytäntöjään. Tämä puolestaan auttaa palvelun- tai tuotteen toimittajia saamaan monia liiketoimintaan liittyviä etuja. Vastuullisuusstandardit antavat muiden nähdä sinut toimittajana, joka vie markkinoita eteenpäin tavalla, joka hyödyttää kaikkia osapuolia. On harkittava, pitäisikö ostajien määrittää vähimmäisstandardit toimittajille, jotka haluavat tehdä tarjouksia, vai pitäisikö käyttää luetteloa halutuista standardeista. Jälkimmäinen voi olla perusteltua, jos ostaja ei ole varma, ovatko markkinat valmiit täyttämään ostajan toivomat vastuuvälimukset (Cloudia a Merzell Company n.d.).

Toimittajalta saadut tarjoukset varmistetaan, että tarjous vastaa tarjouspyyntöä. Tarjoukset vertaillaan keskenään ja tarvittaessa pyydetään lisätietoja toimittajilta, jotta saadaan tarjoukset vertailukelpoisiksi. Tarvittaessa neuvotellaan tiettyjen toimijoiden kanssa. Tyypillisesti toimittajamäärä pienenee toimittajavalinnan edessä. Tarjouksia voidaan vertailla eri tekijöiden suhteen. Hinta on perinteinen ja edelleen yleisin vertailuperuste. Hinta voikin ratkaista kilpailun, mikäli kaikki muut tekijät ja tarjouksen kaikki muu sisältö ja ehdot ovat täysin samat. Mikäli määrittely on yksiselitteinen ja tarjottavat tuotteet täysin samoja hinta voi olla ratkaiseva. Hankintaan liittyvät kokonaiskustannukset tulee tunnistaa ja verrata niitä toisiinsa. Hankinnan yhteydessä kokonaiskustannuksiin tulee huomioida varsinaisen hankintahinnan lisäksi muun muassa kustannukset, jotka liittyvät tilaamiseen, toimittamisen kuljetukseen, laaduntarkastukseen ja maksuliikenteeseen. Koska yksi hankinnan perustehtävistä on minimoida kaikki hankintaan liittyvät kustannukset, toimittajaa valittaessa ei riitä pelkkä ostohintojen vertailu. Toimittajan valinnan tulee perustua kokonaiskustannusten vertailuun (Nieminen 2016).

Arvioi ja valitse sopivat toimittajat. Tässä vaiheessa on erityisen tärkeää käsitellä ja valita tarjoukset mahdollisimman puolueettomasti ja tasapuolisesti. Kehittyneet vastuullisuuskriteerit ohjaavat päätöksentekoa, mutta loogiset ja juridisesti perustellut valintakriteerit lisäävät tarjousten arvioinnin oikeudenmukaisuutta ja puolueettomuutta. Automaattiset tarjousten valintajärjestelmät, kilpailujärjestelmät yhdistettynä harkittuihin ja juridisesti järkeviin valintakriteereihin auttavat varmistamaan, että prosessi on perusteellinen, oikeudenmukainen ja inhimillinen virhe ei ole mahdollinen (Cloudia a Merzell Company n.d.).

Hankintaprosessissa seuraavana vaiheena on sopimuksen laatiminen, mikäli halutaan tehdä sopimus. Tarjoukseen voidaan vastata suoraan myös ostotilauksella, mikäli erillistä sopimusta ei ole tarvetta laatia. Organisaatio tekee sopimuksen osana liiketoimintaansa, kun se ostaa tuotantotyöntekijöitä tai myy tuotteita tai palveluita. Lainsäädäntöön ja sopimuksen tulkintaan liittyy normien soveltamisjärjestys, jossa pakottava lainsäädäntö tulee aina ensimmäisenä. Seuraavaksi sovelletaan sopimusehtoja ja sen jälkeen osapuolien vakiintunutta käytäntöä alalla vallitsevaa kauppatapaa ja tahdonvaltaista lainsäädäntöä. Sopimuksen tulee sisältää kaikki tarvittava, jotta se kattaa kaikki sovitut asiat ja jotta se on lainvoimainen tämä tarvittava voi olla hyvin eri määrä asioita eri tapauksissa ja on tärkeää miettiä mistä kaikesta on syytä sopia ja mitä kaikkea on syytä vaatia. Sopimuksen tulee olla selkeä ja helposti ymmärrettävä. Sopimuksella määritellään osapuolien oikeudet ja velvollisuudet sekä sovitaan, miten riskit jaetaan (Nieminen 2016).

Sopimuksella määritellään myös seuraukset sopimusrikkomuksesta. Sopimusehto koostuu kahdesta elementistä: velvoitteesta ja sen rikkomisesta määritellystä seuraamuksesta. Sopimus koostuu sopimusehdoista sekä sovellettavasta lainsäädännöstä. Sopimuksella voidaan viitata tietyn toimialan yleisiin sopimusehtoihin esimerkiksi tyyliin ”muilta osin noudatetaan NL 09 pohjoismaisia yleisiä sopimusehtoja”. Lisäksi sopimuksessa on hyvä mainita mitä lakia sovelletaan tarvittaessa. Sopimuksen käytettävyys yrityksessä on tärkeää varmistaa. Sopimuksen laatimista helpottaa yhtenäinen sopimus pohja ja samalla sopimusten luotettavuus ja ymmärrettävyys paranee (Nieminen 2016).

Tilaus on hankintaprosessin vaihe, jossa toimittajat saavat tarkat tiedot siitä, mitä heidän halutaan toimittavan tai milloin tuote tai palvelu toimitetaan. Kun ostotilausta tehdään, on ensimmäinen tarkastettava, että sopimus kyseisestä tuotteesta tai palvelusta joka toimittajan kanssa on tehty ja on kunnossa (Nieminen 2016).

Toimitusvalvontaa ei tarvita, mikäli kaikki menee aina suunnitelman ja sovitun mukaisesti. Toimitusvalvonta varmistaa, että tilatut tuotteet ja palvelut toimitetaan sovitulla tavalla. Toimittajavalvonnassa on kyse perusvaatimusten noudattamisesta. Laadun, määrän, hinnan ja toimitusajan tulee aina olla kunnossa, ja jos nämä perusvaatimukset eivät useinkaan ole kunnossa ilman toimittajan valvontaa, on toimenpiteisiin ryhdyttävä jo viipymättä. Jos kuitenkin ongelmia ilmenee toimituksen yhteydessä, niistä on syytä reklamoida kirjallisesti toimittajalle (Nieminen 2016).

Hankintaprosessin viimeisenä vaiheena on systemaattinen seuranta ja arviointi, jossa tavoitteena on toiminnan jatkuva kehittäminen. Hankintatoimea, toimittajaa ja yhteistyötä seurataan, mitataan, arvioidaan, jotta päätöksenteko olisi perusteltua ja parempaa. Samalla pyritään parantamaan kommunikointia eri osapuolten välillä ja saamaan parempi läpinäkyvyys hankintoihin. Tavoitteena on myös eri osapuolien motivointi ja kannustaminen aina vaan parempiin suorituksiin. Näin hyvillä hankinnoilla varmistetaan menestyvä liiketoiminta. Henkilöstöön liittyvä seuranta puolestaan voi kohdistua esimerkiksi koulutukseen ja motivointiin tai hankinnan järjestelmiin ja menetelmiin. Mittauksen yhteydessä on tärkeää päättää mitä mitataan ja keskittyä vain asioihin, jotka ovat kriittisiä yrityksesi menestyksen kannalta. Mittaamisen lisäksi jatkuvaan seurantaan ja kehittämiseen liittyy toimenpiteitä, joiden tarkoituksena on kehittää toimittajan osaamista, yhteistyötä, tilaus-, toimitusketjua, tuotetta tai palvelua (Nieminen 2016).

Sopimuksia tulee hallita koko niiden elinkaaren ajan. Kun sopimus on allekirjoitettu, ostajan on tärkeää valvoa, että sopimuksen mukaiset velvoitteet täyttyvät sovitulla tavalla - varsinkin jos kumppanuus on ollut voimassa useita vuosia. Sama koskee sopimuksia, joissa hankinnan kohteena ovat tavarat ja palvelut muodostavat vastuun kannalta suuren riskin. Automaattisen järjestelmän käyttö voi vähentää sopimusten elinkaaren hallinnan monimutkaisuutta. Järjestelmä

ilmoittaa ja varoittaa ostajia seuraamaan tavarantoimittajia, sopia tapaamisia, suorittamaan arviointeja ja seuraamaan keskeisiä suoritusindikaattoreita. Kun ostajalla on käytössään tällaiset raportointityökalut, hän voi luoda prosesseja palkitakseen vaatimukset täyttäviä toimittajia ja tarvittaessa rankaista niitä, jotka eivät täytä vaatimuksia (Cloudia a Merzell Company n.d.).

Yhä verkostoituvassa hankintojen maailmassa on tärkeää, vaikkakin erittäin haastavaa, huomioida toimittajien suhteet omiin tavarantoimittajiinsa. Jos jokin menee pieleen muualla toimitusketjussa, kaikki vastuullinen työ ja tehdyt vaikutukset voidaan suurelta osin jättää tekemättä. Back-to-back-sopimukset ovat tehokas työkalu varmistaa, että toimittajat ja alihankkijat noudattavat samoja korkean panoksen hankintastandardeja. Osana riskialttiiden hankintojen valintakriteereitä tulisi vaatia toimittajia käyttämään peräkkäisiä sopimuksia omien alihankkijoidensa kanssa. Nämä eivät kuitenkaan ole suosittuja myyjien keskuudessa, joten kannattaa harkita huolellisesti, milloin ja missä niitä voidaan käyttää (Cloudia a Merzell Company n.d.).

Omaehtoisen kokemuksen perusteella hankintojen kilpailutusprosessista voidaan käytettävien kilpailutusjärjestelmien avulla rakentaa kestävä ja vastuullista hankintaprosessia.

### **4.3 Palvelujen hankinta**

Iloranta ja Pajunen-Muhonen jaottelevat hankinnan kohteet hankinnan luonteen mukaan. Hankittavat palvelut ovat aina kolmannen osapuolen tuottamia toimintoja tai liiketoimintaprosessin osia (Esimerkiksi suunnittelu osakokoonpanotyö, konsultointi ja asiantuntijapalvelut sekä siivous). Palveluhankinnat voivat olla joko tuotantoon liittyviä (esimerkiksi alihankintatyö tai sovelluskehitys) tai liittymättömiä (esimerkiksi markkinointi ja markkinointipalvelut, tilintarkastus, koulutus, järjestelmäkehitys). (Iloranta, Pajunen-Muhonen 2018, 56).

Palveluhankinnassa vaatimusten määrittely alkaa hankintaorganisaatiosta hankinnan ja sisäisten asiakkaiden yhteistyönä. Tavoitteena on määritellä ostettava

palvelu ja mitä palvelua varten tarvitaan. On tarpeen määritellä, mitä loppukäyttäjät odottavat palvelulta. Alustavan määrittelyn perusteella lähetetään valituille potentiaalisille toimittajille tietopyyntö. Edelleen potentiaalisempien toimittajien kanssa edetään tarkempaan palvelun määrittely, Vaan tässä vaiheessa parhaimmillaan kehitetään kokonaan uusi palveluprosessi juuri tämän asiakkaan tarpeeseen. Tämän palvelun yhteinen kehittäminen on mahdollista vain, mikäli toimittajia otetaan mukaan jo määrittelyvaiheessa. Lopputuloksena syntyy palveluprosessi, joka on räätälöity juuri tähän palvelutarpeeseen. Asiakas saa juuri sellaista palvelua, jota tarvitsee ja toimittajalla on mahdollisuus tuottaa se kustannustehokkaasti. Voidaan samalla optimoida ja sopia kuka tekee mitä, mikä on asiakkaan vastuulla ja mitä toimittajan vastuulla (Nieminen 2016).

Ostavan organisaation kannalta onkin yksi iso kysymys, että annetaanko palveluntuottajalle vastuu koko palvelukokonaisuudesta vai hankitaanko vain tietyt palveluosuudet. Joka tapauksessa on tärkeää suunnitella, miten yhteistyösuhteessa ollaan vuorovaikutuksessa, miten asiakkaan ja toimittajan henkilöt, prosessit ja tietojärjestelmät keskusteleivat keskenään. Näin yhdessä toimien voidaan päästä optimiratkaisuun, josta molemmat osapuolet hyötyvät (Nieminen 2016).

Toimittajan lopullinen valinta perustuu siihen mikä palveluntuottaja pystyy tarjoamaan parhaan kokonaisuuden parhailla ehdoilla. Toisin sanoen mikä toimittaja onnistuu tarjoamaan tarkoituksenmukaisia ratkaisuja asiakkaan tarpeeseen. Samalla valinnassa voidaan ottaa huomioon myös toimittajan kanssa tehtävä yhteistyön sujuvuus. Määrittelyvaiheessa toimitaan jo yhdessä ja sitä kautta syntyy yhteinen ymmärrys ja uusia ideoita. Nähdään kuinka hyvin toimittaja ja asiakkaan yrityskulttuurit, asenteet, prosessit ja järjestelmät sopivat yhteen. Mitä paremmin yhteistyö sujuu sitä todennäköisemmin palvelun kehittäminen, onnistuu myös sopimuskauden aikana (Nieminen 2016).

Puhtauspalvelujen kilpailuttamisen tavoitteena on laadukas siivouspalvelujen hankinta, joka osaltaan edistääkin kiinteistöjen arvon säilymistä. Hankinnoissa tulee huomioida myös siivoushenkilöstö, siivottavien tilojen ja kiinteistöjen asettamat vaatimukset, ympäristöasiat sekä palveluntuottajan mahdollisuus kannattavaan liiketoimintaan. Tarjouskilpailu selvittää palveluntuottajien kelpoisuuden, tilaajavastuu velvoitteiden hoidon sekä edellytykset tuottaa palveluita asiakkaan



edellyttävä tavalla. Esimerkki kuvaa kuvitteellisen tarjouskilpailun tarjouksen yksityiskohtaisen pisteytyksen ja vertailun (Kuvio 6.). (Jakosuo & Kakko, 2021).

Tarjouspyynnössä tulee kuvata selkeästi, miten ja millä perusteilla pisteytys tapahtuu eli mitkä ominaisuudet ovat tarpeelliset pistemäärän saamiseksi.

Tarjoukset voidaan pisteyttää esimerkiksi alla olevan taulukon mukaisesti.

Taulukon pisteytys on kuvitteellinen, sillä pistemäärät määritellään jokaisessa tapauksessa erikseen tilanteen ja tarpeen mukaan.

<b>HINTA</b>	40 pistettä
<b>LAATU</b>	60 pistettä
<b>LAATUPISTEIDEN JAKAUTUMINEN LAATUKRITEEREITTÄIN:</b>	
henkilöstö	12
sopimus	13
palvelun sisältö	20
yrityskohtaiset tekijät	15

YRITYSKOHTAISET ENIMMÄISPISTEET	YRITYS A	YRITYS B	YRITYS C
<b>Hinta, 40 pistettä</b>	30	36	27
<b>Henkilöstö, 12 pistettä</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Työolot</li> <li>• toimialakohtaisten työehtosopimusten ja kansallisen lainsäädännön noudattaminen</li> <li>• yksiselitteinen ja läpinäkyvä palkkarakenne</li> <li>• työntekijöiden edustus</li> <li>• terveyteen ja turvallisuuteen liittyvät toiminnot</li> </ul>	11	8	10
<b>Sopimus, 13 pistettä</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operatiivinen johtaminen siivottavissa kohteissa</li> <li>• Laadunvalvonta (esim. sisäisen tai kolmannen osapuolen vastuulla olevan valvonnan menetelmät ja säännöllisyys)</li> <li>• Kohdekohtaisten toimintasuunnitelmien laatu</li> </ul>	10	11	11
<b>Palvelun sisältö, 20 pistettä</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kohteen haltuunotto-suunnitelma</li> <li>• Siivoussuunnitelman laadinta toimipaikkaan</li> <li>• Ylläpitosiivouksen laatutasot</li> <li>• Tilatyökohtaiset työohjeet</li> <li>• Perussiivous suunnitelma</li> <li>• Palautekanava – reklamaatio-/valitusprosessi</li> </ul>	17	15	13
<b>Yrityskohtaiset tekijät, 15 pistettä</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taloudellinen vastuu</li> <li>• Liiketoiminnan jatkuvuus-suunnitelma</li> <li>• Sosiaalinen vastuu</li> <li>• Yritys- ja ympäristövastuuseen liittyvät ohjelmat</li> </ul>	14	9	3
<b>Pisteet yhteensä</b>	<b>82</b>	<b>79</b>	<b>64</b>

**Esimerkki** yrityskohtaisten tarjousten vertailusta ja pisteytyksestä

KUVIO 6. Esimerkki yksityiskohtaisten tarjousten vertailusta ja pisteytyksestä (Jakosuo & Kakko 2021, 34)

Palveluiden hankinnassa sopimus on erittäin tärkeä. Valitun toimittajan kanssa tehdään palvelusopimus, joka ohjaa molempia osapuolia oikeaan suuntaan koko sopimuskauden ajan. Sopimus myös suojaa osapuolia tilanteissa, joissa tulee näkemuseroja vaatimusten tai palvelun laadun suhteen. Sopimuksen tarkoitus on varmistaa, että palvelun laatu pysyy kunnossa läpi koko sopimuskauden. Sopimuksella määritellään palvelun tasolle mittarit vaadittavat tasot ja seuraamusmenettelyt. Yhteistyö ja sopimus tulee rakentaa siten, että se kannustaa molempia osapuolia jatkuvasti kehittämään palvelua ajan kuluessa. Mittaamisen ja seurannan tarkoitus on kannustaa kehittämään ei rangaista virheistä. Palveluiden han-

kinnassa ei useinkaan käytetä ostotilausmenettelyä vaan sopimuskauden aikaiset menettelyt sovitaan sopimuksella. Siinä sovitaan, miten yhteistyötä tehdään: millaista vuorovaikutusta palveluntarjoajan ja ostajan organisaation välillä tapahtuu. Tähän vuorovaikutukseen voi liittyä erilaisia tietojärjestelmäratkaisuja kuten esimerkiksi Helpdesk-toiminto, jonka kautta loppukäyttäjät voivat raportoida häiriötilanteet suoraan palveluntuottajalle (Nieminen 2016).

Valvonta, seuranta ja arviointi sopimuskauden aikana. Alussa on tärkeä käynnistää yhteistyö siten, että toimittajan ja ostavan organisaation avainhenkilöt käyvät yhdessä sopimuksen sisällön läpi ja varmistavat yhteisen ymmärryksen asioista. Pitää varmistaa, että palvelun sisältö ja yhteistyö käytänteet ovat kaikille selvät. Yhteistyökäytänteet pitävät sisällään muun muassa säännöllisiä palavereja, seurantamenettelyjä ja reklamointikäytänteet. Hyvin tärkeä osa yhteistyötä on yhteinen kehittäminen ja sen toteutumiseksi tarvitaan molempia osapuolten sitoutumista systemaattiseen kehittämisen malliin. Mahdollisesta käyttäjäkoulutuksesta tulee sopia. Sopimuskauden alussa loppukäyttäjien informoiminen on elintä tärkeä yhteistyön onnistumisen kannalta. Loppukäyttäjille tulee viestiä avoimesti palvelun tuottamisen menettelyistä ja erityisesti tavoista, miten he voivat vaikuttaa palvelun toimivuuteen yhteistyön jatkuessa (Nieminen 2016).

Uusi palvelusopimus tuo usein mukanaan uusia käytänteitä. Palveluiden hankinnassa korostuu selkeästi määrittely yhteistyö ja tiedonkulku. Tarvitaan hankinnan kohteen selkeä määrittely, mutta se tulee tehdä yhdessä loppukäyttäjien ja potentiaalisten toimijoiden kanssa (Kuvio 7.). (Nieminen 2016).



KUVIO 7. Laajennettu hankintaprosessi palvelujen hankinta (Nieminen 2016).

#### 4.4 Julkinen hankinta

Julkiset hankinnat ovat merkittäviä kansantalouden kannalta. Euroopan unionissa julkisissa hankinnoissa noudatetaan menettelytapoja, jotka on säädetty hankintadirektiivien sekä kunkin maan omalla lainsäädännöllä. Suomessa on hankintalaki. Julkisten hankintojen sääntelyn tavoitteita ovat julkisten varojen tehokas käyttö, markkinoiden kilpailun hyödyntäminen sekä mahdollisten toimittajien tasa-arvoinen ja syrjimätön kohtelu. Toiminnan avoimuus ja läpinäkyvyys ovat osa sääntelyn ja toiminnan eetosta. Kaiken kaikkiaan tavoitteena on helpottaa markkinoiden toimintaa julkisten hankintojen avulla (Nieminen 2016).

Keskeisenä periaatteena hankintalaissa on kilpailuttamisen velvollisuus. Kuntien ja valtion sekä muiden hankintayksiköiden on kilpailutettava hankintansa lain menettelysäännöksiä noudattaen. Päämääränä tässä on olemassa olevien kilpailumahdollisuuksien hyödyntäminen ja julkisten varojen käytön tehostaminen, sekä taloudellinen tarkoituksenmukaisuus. Tarjousvelvollisuus koskee kynnyksen ylittäviä hankintoja, esimerkiksi tavaroiden ja palveluiden hankinnassa kansallinen kynnys vuonna 2015 on 30 000 euroa ja EU:n kynnys 207 000 euroa. Kynnys viittaa korkeimpaan mahdolliseen ennustettuun arvoon yksittäiselle ostolle. Ennustettu arvo määrittää, noudatetaanko hankinta kansallista vai EU-menettelyä. Syrjimättömyys, tasapuolisuus, avoimuus ja suhteellisuus ovat julkisten hankintojen periaatteita (Nieminen 2016).

Kun puhumme julkisista hankinnoista, se tarkoittaa, että hankinnat tehdään avoimesti ja läpinäkyvästi. Hankintoja tehdessään julkisyhteisöjen on ilmoitettava hankinta aikeestaan käytännössä julkisesti. Toisin sanoen hankintailmoitukset julkaistaan virallisella ilmoituskanavalla. Tämä periaate takaa tarjoajien tasavertaisen kohtelun. EU:n sääntelyn kontekstiin vaikuttavat myös EU:n tavoitteet raja-arvot ylittävä kauppaa ja yritysten välinen kilpailu. Siksi hankinnat on ilmoitettava myös EU:n laajuisesti, jos niiden arvo ylittää EU:n kynnysarvot. Näin myös ulkomaisilla tarjoajilla on mahdollisuus osallistua tarjouskilpailuun (Huuhka 2017, 247).

Julkisten hankintojen tekeminen onnistuneesti edellyttää kuitenkin paljon muuta kuin lainsäädännön mukaisen kilpailuttamisen. Hankintalaki säätelee kilpailuttamista vaihetta, julkisella sektorilla on pitkään keskitytty siihen, että toimitaan lainmukaisesti. Hankintalain noudattaminen ei kuitenkaan riitä. Onnistunut hankinta on laajempi kokonaisuus kuin tarjouskilpailu. Hankintaprosessi voidaan jakaa laajasti hankinnan suunnitteluun ja valmisteluun, tarjouskilpailuun ja sopimuskauteen. Sopimuskauden aikana painopiste on seurannassa ja jatkuvassa kehittämisessä (Nieminen, 2016).

Julkisissa hankinnoissa hankintaosaaminen muodostuu useista eri osa-alueista. Osa-alueita ovat strateginen rooli, joka muodostuu hankintatoimen strategisen roolin ymmärryksestä. Kyky ymmärtää liiketoimintastrategian ja hankintastrategian väliset yhteydet ja tunnistaa mahdollisuudet kilpailukyvyyn parantamiseen. Julkinen sektori toimintaympäristönä edellyttää osaamista ja taitoa arvioida arviointikriteerit. On ymmärrettävä hankintojen etupainotteisuuden tärkeyden merkitys. On tunnettava julkisen sektorin toimintaympäristön erityispiirteet. Juridinen osaaminen, lakien soveltaminen ja tunteminen on hallittava. Julkisessa hankintaosaamisessa on myös hallittava sosiaalisten ja ympäristönäkökulmien huomiointi. Toimittajamarkkinoiden potentiaalinen ymmärrys on hallittava. On osattava johtaa ja hallinnoida kyvykkäästi toimittajamarkkinoita. Toimittajien suorituskyvyn mittaamisen tulee olla kyvykästä. Globaali hankintaosaaminen ja riskienhallinta on osattava. Sisäisessä integraatiossa hankintatoimen perustehtävät on tunnistettava. Kyky osata toimia poikkiorganisatorisessa tiimissä, hyvät yhteistyötaidot, asiakasvaatimuksien ymmärtäminen. Kyvykkyys laadun määrittelyyn ja sen varmistamiseen. Kustannuksien osalta on osattava kokonaiskustannusajattelu, mittaaminen, sähköisten sovellutusten hyödyntäminen, neuvottelutaidot ja sopimushallinta. (Kuvio 8.). (Nieminen 2016).



KUVIO 8. Hankintaosaaminen (Nieminen 2016, muokattu)

Julkisia hankintoja määrittää ja säätelee 1397/2016 julkisista hankinnoista ja sopimuksista annettu laki. Valtion ja kuntien sekä muiden 5 §:ssä tarkoitettujen hankintayksiköiden on toimitettava hankinta- ja hallintasopimukset tämän lain säännösten mukaisesti. Lain tarkoituksena on varmistaa julkisten varojen käyttöä, edistää laadukkaita, innovatiivisia ja kestäviä hankintoja sekä varmistaa yritysten ja muiden yhteisöjen yhtäläiset mahdollisuudet tavaroiden, palvelujen ja rakennusurakoiden toimittamiseen julkisissa hankinnoissa. Hankintayksiköiden tulee pyrkiä järjestämään hankintatoiminta siten, että hankinnat tehdään mahdollisimman taloudellisesti, laadukkaasti ja systemaattisesti olemassa olevia kilpailuolosuhteita hyödyntäen ympäristö- ja sosiaaliset näkökohdat huomioiden. Hankintatoimintaan liittyvän hallinnollisen työn vähentämiseksi hankintayksiköt voivat käyttää puitejärjestelyjä julkisten hankintojen tarjouskilpailuissa, tehdä ja hyödyntää muita yhteistyömahdollisuuksia. Hankinnat on tehtävä varsinaisina kokonaisuuksina. Hankinta on järjestettävä niin, ettei se syrji pieniä ja keskisuuria yrityksiä ja muita yhteisöjä. Vaan ne voivat tehdä tarjouksia tasavertaisesti muiden tarjoajien kanssa. Tässä laissa asetettujen kansallisten kynnysarvojen alapuolella olevien hankintojen koon ja laajuuden osalta on pyrittävä varmistamaan täydellinen avoimuus ja syrjimättömyys. Hankintayksikön tulee kohdella hankintaprosessiin osallistuvia ja muita tavarantoimittajia tasapuolisesti ja syrjimättä sekä toimia läpinäkyvästi ja ottaa huomioon suhteellisuusvaatimukset (Laki julkisista hankinnoista 2021).

Hankintalain 5 §:n mukaan julkisia hankintayksiköitä ovat: valtio, kunnat ja kuntaliitot, evankelisluterilaiset ja ortodoksi kirkot ja seurakunnat, valtion omistamat liikelaitokset, julkisoikeudelliset laitokset ja kaikki hankinnan tukemat hankintayksiköt. Hankinnalla tarkoitetaan tavaroiden ja palvelujen ostoa, leasing- tai vastaavaa toimintaa sekä sopimusten tekemistä (Eskola 2017, 47–48).

Yleisesti ottaen hankinnan määritelmän voidaan sanoa olevan laaja. Laki ei luettele yksityiskohtaisesti lain soveltamisalaan kuuluvia eri hankintatyyppejä. Periaatteessa lain soveltamisala kattaa kaikki hankinnat, joihin liittyy tavaroiden tai palvelujen hankinta (Eskola 2017, 44).

Palveluhankinnan kohteena on aina palvelun suoritus. Palveluhankinnoilla tarkoitetaan muita hankintasopimuksia kuin julkisia rakentamissopimuksia, joiden kohteena on palveluiden tuottaminen. Palveluhankinnan suunnitteluvaiheessa tulee määritellä hankinnan tavoitteet, halutut lopputulokset ja laatutasot. Kun nämä ovat selkeitä, hankintayksikön on helppo asettaa palveluntarjoajille soveltuvuusvaatimuksia, vähimmäispalveluvaatimuksia ja vertailukriteerejä sekä laatia sopimusehdot, joilla varmistetaan asetettujen tavoitteiden saavuttaminen (Eskola 2017, 46).

#### **4.5 Yksityinen hankinta**

Yksityiset yritykset, järjestöt ja säätiöt voivat kilpailuttaa ja ostaa palveluita tai tuotteita palveluntarjoajalta. Yksityinen hankinta on ketterää verrattuna julkiseen hankintaan. Yksityisiä palveluiden hankkijoita ovat esim. kotimaiset kauppaketjut, taloyhtiöt, yksityiset hotellit ja ravintolat jne. Yksityisellä puolella palveluiden hankintaan liittyy parhaiden tarjoajien kanssa tapaamisia ja neuvotteluita. Lopullinen hankintapäätös tehdään yleensä aina näiden tapaamisten ja neuvotteluiden jälkeen. Joskus neuvotteluja voidaan jatkaa, ja tarjousten sisältöä tarkennetaan ja muutetaan vielä merkittävästi neuvotteluvaiheessa. Iso ryhmä yrityksiä tekee kuitenkin lopullisen valinnan erittäin vahvasti tarjouksen perusteella, ei viime tapaamisen tunteiden perusteella. Yksityisissä hankinnoissa toimittajat/palvelun-

tarjoajat voivat tavata myös ennen lopullisen tarjouksen lähettämistä joko epävirallisena teknisenä vuoropuheluna tai osana kilpailullista neuvottelumenettelyä (Tolvanen 2016).

#### 4.6 Monikansallinen hankinta

Monikansalliset yritykset asettavat vastuuvaatimuksia tavaroiden ja palvelujen toimittajille ja heidän alihankkijoilleen. Suurten kansainvälisten yritysten motivaatio kehittää vastuullisuusvaatimuksia perustuu siihen, että tutkimusten mukaan esimerkiksi sosiaalisen vastuun huomioiminen voi vaikuttaa positiivisesti liikevoittoon. Lisäksi kansalliset ja kansainväliset organisaatiot asettavat yrityksille odotuksia erilaisilla kansainvälisillä sopimuksilla ja yhteiskuntavastuun ohjeilla. Kansainvälisten normien mukaan yrityksen vastuu ulottuu myös sen toimitusketjuun. Jotkut yritykset vaativat toimittajilta kansainvälisten määräysten noudattamista kansallisen lainsäädännön lisäksi. Suomalaisten yritysten on hyödyllistä harkita Suomen lainsäädännön ulkopuolella toimimista kansainvälisen sääntelyn näkökulmasta, sillä suuret monikansalliset yritykset eivät välttämättä tunne Suomen lainsäädäntöä. Viittaukset kansainvälisiin sopimuksiin tai ohjeisiin ilmaisevat suomalaisten yritysten sitoutumisen selkeämmin kuin pelkät viittaukset Suomen lain noudattamiseen. Yksi vaihtoehto voisi olla sitoutuminen kansainvälisiin ihmisoikeussopimukseen (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015).

Syrjintä on yleisesti kiellettyä kansainvälisten yritysten menettelyissä. Suomalaisyritysten kannattaisi pohtia, miten tasa-arvo voidaan varmistaa rekrytointi- ja henkilöstökäytännöissä sekä kehittää tasa-arvoon liittyviä prosesseja. Esimerkiksi eräs kyselyyn osallistunut yritys kertoi, että sen tavarantoimittajien tulisi kehittää rekrytointimekanismi, joka turvaa maahanmuuttajien, kausityöntekijöiden ja tilapäisten työntekijöiden oikeudet (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015).

Nämä vaatimukset voivat olla melko abstrakteja. Noudatettavaa kansainvälistä sopimusta ei ole määritetty, ja vaatimusten toteutumisen odotetaan osoitettavan jakamalla toimittajan sisäiset asiakirjat tilaajayrityksen kanssa, mutta asiakirjojen tarkkoja vaatimuksia ei ilmoiteta. Näin ollen on mahdollista pohtia, miltä suuryritysten vastuullisuusvaatimukset näyttävät pk-yrityksille, kun vaatimukset

ovat vielä osittain abstrakteja, mutta silti niitä vaaditaan (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015).

Ratsula kuvaa vastuullisen liiketoiminnan kansainvälisesti tunnistetut ohjeet ja periaatteet seuraavasti. Vastuullisesta liiketoiminnasta on useita tunnustettuja kansainvälisiä ohjeita ja periaatteita, joiden tavoitteena on ohjata organisaatioiden toimintaa. Sitoutumalla noudattamaan näitä periaatteita yritys viestii sidosryhmilleen arvoistaan ja toimintatavoistaan. Seuraavassa kuvataan muutamia tärkeimpiä periaatteita ja ohjeita (Ratsula 2016, 41).

OECD:n ohjeet monikansallisille yrityksille (jäljempänä ohjeet) ovat maiden suosituksia monikansallisille yrityksille. Suuntaviivojen tavoitteena on edistää harmoniaa kansallisia säännöksiä ja politiikkaa noudattavien yritysten välillä, vahvistaa luottamusta yritysten ja toimintaympäristöään muokkaavien yhteiskuntien välillä, edistää ulkomaisille investoinneille suotuisaa ilmapiiriä ja lisätä monikansallisten yritysten osallistumista kestävän kehityksen edistämiseen. Jatkuva kehitys. Käyttöohje sisältää periaatteet ja käytännöt vastuulliseen ja vapaaseen tahtoon perustuvaan liiketoimintaan soveltuvien lakien ja kansainvälisesti tunnustettujen standardien mukaisesti. Oppaan aiheet ovat: työ- ja työelämän suhteet, ihmisoikeudet, yritystoiminnan tiedon raportointi, ympäristö, lahjonnan ja kiristyksen torjunta, kuluttajansuoja, kilpailu, verotus, tiede ja teknologia (Ratsula 2016, 42).

#### YK:n Global Compact-aloite

Global Compact -aloitteeseen liittyneet yritykset sitoutuvat toiminnassaan ja strategiassaan 10 periaatteeseen, jotka liittyvät ihmisoikeuksiin, työntekijöiden oikeuksiin, ympäristönsuojeluun ja korruption ehkäisyyn (Ratsula 2016, 42–43).

ISO 26000-yhteiskuntavastuu opas, jonka kansainvälisen standardoimisjärjestön ISO:n oppaan teemoja ovat hallintotavat, ihmisoikeudet, työelämän käytänteet, ympäristö, oikeudenmukaisuus, kuluttaja-asiat ja yhteisön toimintaan osallistuminen (Ratsula 2016, 44).



ILO:n kolmikantainen periaatejulistus käsittelee ylikansallisia yrityksiä ja sosiaalipolitiikkaa. Se sisältää yleiset periaatteet ja antaa menettelyohjeita monikansallisille yrityksille, hallituksille, työnantaja- ja työntekijäjärjestöille työllisyyttä, koulutusta, työ- ja elinoloja sekä niiden suhdetta työelämään koskevilla kysymyksissä. Tietyt työelämää koskevat kansainväliset sopimukset ja suositukset vahvistavat näitä periaatteita, kuten ILO:n julistus työelämän perusperiaatteista ja -oikeuksista (Ratsula 2016, 44).

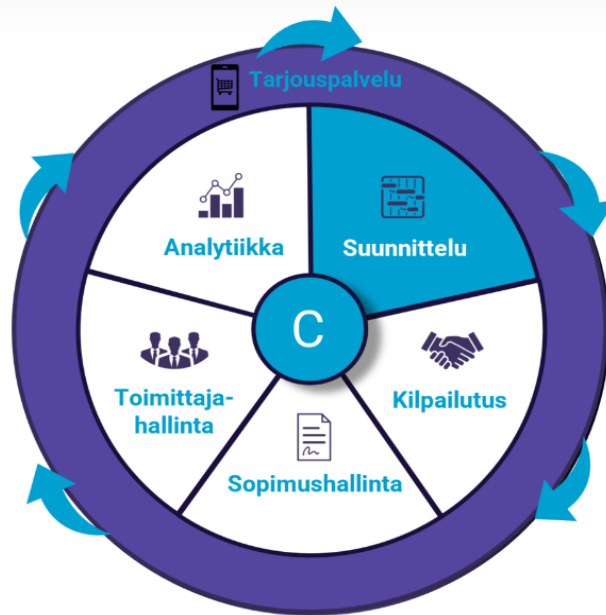
Yhdistyneiden kansakuntien yrityksiä ja ihmisoikeuksia koskevat periaatteet, joiden tavoitteena on varmistaa ihmisoikeuksien ja perusvapauksien toteutuminen yrityksen kaikessa toiminnassa koosta tai muista tekijöistä riippumatta. Periaatteisiin kuuluu myös valtioiden velvollisuus valvoa alueellaan toimivien yritysten toimintaa ja puuttua mahdollisiin ihmisoikeusloukkauksiin. Pääperiaatteet, jossa valtioilla on velvollisuus suojella ihmisiä yritysten ja muiden ihmisoikeusloukkauksilta. Kunnioitus, yrityksillä on velvollisuus kunnioittaa ihmisoikeuksia. Valtioiden on oikeutetusti varmistettava, että ihmisoikeusloukkauksiin syyllistyneet saatetaan vastuuseen ja että uhreilla on mahdollisuus saada tehokasta oikeudellista ja muuta tukea (Ratsula 2016, 44–45).

## 5 HANKINNAN TYÖKALUT

Hyvin menestyvät yritykset hallitsevat ja hyödyntävät kaikkia liiketoiminnan liittyviä tietoja tehokkaasti tietojärjestelmillä. Niiden avulla hallitaan ja hyödynnetään isoja määriä tietoa asiakkaista, tuotteista, palveluista, toimittajista, henkilöstöstä ja niihin liittyvistä prosesseista. Toiminnanohjausjärjestelmä on merkittävässä roolissa, koska nykypäivän liiketoimintaan liittyy valtava määrä tietoa. Toiminnanohjausjärjestelmä on yrityksen ohjaamiseen tarkoitettu kokonaisvaltainen tietojärjestelmä. Se integroi tietoa yrityksen sisällä ja yrityksien välillä. Toiminnanohjausjärjestelmä jaetaan eri toimintakohtaisiin moduuleihin. Näitä moduulikokonaisuuksia ovat myynti, hankinta, valmistus, varastonhallinta ja taloushallinto. Hankintaprosessi lähtee liikkeelle hankintaehdotuksesta, joka voidaan muuttaa tarjouspyynnöksi ja edelleen ostotilaukseksi (Huuhka 2017, 191–192).

Sähköinen huutokauppa on internetissä toteutettava kilpailutusprosessin läpivienti. Hankinnoissa käytetään yleensä käänteistä huutokauppaa, jossa tavoitteena on alhaisin hinta. Se soveltuu hankintoihin, joissa hankinnan kohde on yksiselitteisesti määriteltävissä. Tarkoittaa sitä, että määritellyn perusteella jokaisen toimijan tarjoama tuote tai palvelu on täysin samanlainen ja sitä kautta myös samanarvoinen. Kun taas käänteinen huutokauppa toimii erityisen hyvin, kun kilpailutetaan standardoituja tuotteita tai palveluita. Kilpailutettavien määrien tulee olla riittävän suuri, jotta huutokauppa kiinnostaa toimittajia. Markkinoilla tulee olla myös riittävästi potentiaalisia toimijoita, jotta ostaja voi kutsua samanaikaisesti useita toimijoita antamaan tarjouksia hankinnankohteenä olevista tuotteista tai palveluista ja näin saadaan aikaan aitoa kilpailutus. Talla hetkellä markkinoilla on saatavilla erilaisia sovelluksia sähköisen huutokaupan toteuttamiseksi. Sovelluksien valinnassa on huomioitava mm. huutokauppatilanteen hallinta mahdollisuudet, järjestelmien integrointi toisiinsa, tiedonsiirto mahdollisuudet järjestelmästä toiseen, tietoturvallisuus ja käyttöoikeuksien hallinnointi (Huuhka 2017, 196).

Esittelyssä Cloudia, hankinnasta sopimukseen -ratkaisu. Cloudian-ratkaisulla organisaatiolla on aina täydellinen kuva hankinnoista ja hankinta asiakirjoista. Näin ne pysyvät hallinnassa ja hankintaprosessiin liittyvät riskit pienenevät (Kuvio 9). (Cloudia, Hankinnasta sopimukseen -ratkaisut n.d.).



KUVIO 9. Cloudia hankinnasta sopimukseen ratkaisu

Suurin osa hankintaprosessin säästöistä voidaan saavuttaa parantamalla suunnitteluvaihetta. Ennakkokaupan suunnittelu auttaa myös varautumaan paremmin tilanteisiin, joissa viime hetken ostot on tehtävä nopeasti. Cloudia Planning on keskitetty työkalu organisaation kaikkien ostojen suunnitteluun ja hallintaan. Se helpottaa hankintajärjestelyjä, hankintaan liittyvien riskien hallintaa, helpottaa toimittajasuhteiden kehittämistä ja lisää hankintaprosessin ennustettavuutta. Cloudian suunnittelun etuna on, että toimittajien hallinta yksinkertaistuu ja reaaliaikainen hankintakalenteri mahdollistaa hankinnan kokonaiskuvan näkemisen yhdellä silmäyksellä. Päällekkäisyyksien minimoiminen ja resurssien suunnittelun optimointi helpottaa ongelma-alueiden tunnistamista ja ratkaisemista. Hae ja selaa hankintakohteita, ohjaa hankintaehdotusten luomista sekä hyväksy ja arkistoi ostoehtotuksia. Luo seuraavat välitavoitteet kullekin projektille ja käytä älykkään rakentamisen tietomallia siirtääksesi kaikki tiedot pilveen tarjouskilpailua varten. Sopimushallintaratkaisut nopeuttavat sopimusprosessia ja parantavat laatua helpon sopimustietojen pääsyn ja helpon sopimusten tilaamisen ansiosta (Cloudia, Hankinnasta sopimukseen -ratkaisut n.d.).

Toimittajahallinnan avulla voidaan etsiä sopivia toimittajia hankintoihin, luoda toimittaja kategorioita ja lisätä niihin sopivia toimittajia, arvioida toimittajien laatu- ja

luotettavuusluokituksen avulla. Nopeuttaa hankintaprosesseja käyttämällä valmiiksi arvioituja toimittajia, ylläpitää luotettavaa ja reaaliaikaista toimittaja kantaa, pienentää toimittaja riskejä ja kehittää toimittajasuhteita (Cloudia, Hankinnasta sopimukseen-ratkaisut n.d.).

Cloudia Tietoallas tarjoaa loistavan tavan käyttää tietoa uudelleen ja jakaa ajankohtaista tietoa organisaation tehokkuudesta samalla kun luodaan pohjaa erilaisille aloitteille. Yhdistämällä osto- ja sopimustiedot talous- ja laskutustietoihin voidaan luoda kustannusanalyysyjä ja saada arvokasta tietoa, joka auttaa tekemään parhaat ostopäätökset. Näiden tietojen avulla voidaan löytää parhaat toimittajat, ymmärtää paremmin tarjonnan ja kysynnän muutoksia ja mahdollistaa tehokkaammat hankintajärjestelyt. Digitaalisessa tarjouspalvelu portaalissa ostaminen ja tarjoaminen sujuu ketterästi. Cloudian julkaisupalvelussa ostajat ja tarjoajat löytävät toisensa tehokkaasti (Cloudia, Hankinnasta sopimukseen-ratkaisut n.d.).

## 6 PUHTAUSPALVELUALA JA MARKKINOIDEN NYKYTILA

Puhtausala ry:n mukaan vuonna 2019 siivouspalveluhenkilöstö huolehti 2,67 miljoonan työntekijän terveellisestä, turvallisesta ja mukavasta työympäristöstä. Työssä käyvän henkilökunnan lisäksi siivotaan päiväkotilapsille, koululaisille ja opiskelijoille sekä eritasoisen laitoshoidon ja vanhustenhuollon palveluita käyttäville (SSTL Puhtausala ry n.d.).

Tilastojen mukaan vuonna 2019 oli 228 770 rakennusta, joiden kokonaispinta-ala oli 189 879 100 neliömetriä. Suurin osa niistä oli myös siivouksen piirissä. Kansallisvarallisuudestamme 45 % eli noin 500 miljardia euroa käytetään rakentamiseen. Jos lisäät infrastruktuuriosuuden, 83 % kiinteästä pääomakanastamme liittyy rakennettuun ympäristöömme. Kiinteistöt ja rakentaminen muodostavat 15 % bruttokansantuotteesta ja työllistävät puoli miljoonaa ihmistä eli 20 % kaikista työllisistä. Kiinteistöjen siivoukseen käytetään noin 1,7 miljardia euroa, mikä on noin 12 % valtakunnallisesta kiinteistöjen ylläpitokustannuksien kokonaissummasta. Tämä summa ei vastaa siivouskuluja Suomessa, sillä kiinteistöjen siivous ei sisällä rakentamisen aikaista rakennusten siivousta, kotisiivousta, ajoneuvojen siivousta ja muuta erikoissiivousta. Kaupallisen siivouksen osuus kiinteistöjen siivouskustannuksista on kasvanut nopeasti 1990-luvulta lähtien kunnallisten kiinteistöjen siivousta lukuun ottamatta. Kaupallisen siivouksen osuus kiinteistön siivouskustannuksista on yli 80 % (SSTL Puhtausala ry n.d.).

Siivous- ja kiinteistöalalla työskenteli Tilastokeskuksen (2016) mukaan 68 920 siivoojaa, 25 752 kiinteistönhuoltotyöntekijää ja esimiestä sekä 5 151 siivouspäällikköä tms. henkilöä. Ylimmän johdon määrää ei voida luotettavasti määrittää tilastoista. Kaikista ammattiryhmistä suurimmat ikäryhmät ovat 45–54 ja 55–64. Eläkeikäiset työskentelevät myös siivousalalla, vuonna 2016 heitä oli yli 1 600. Tällä hetkellä 22 % siivoojista on maahanmuuttajatausta (SSTL Puhtausala ry n.d.).

Liike-elämän palveluiden tilinpäätöstilastojen mukaan siivousalalla oli vuonna 2017 yhteensä 4 224 yritystä. Siivouspalvelualan suuryrityksiä (toimiala 812) on suhteellisen vähän, eikä tarkkoja tilastotietoja kokoluokituksesta ole julkaistu.

Laajemman kiinteistö- ja maisemanhoitoalan (toimiala 81) kehitys vuosina 2013–2017 osoittaa pienten ja keskisuurten yritysten (alle 250 työntekijää) markkinaosuuden kasvun. Suurilla yrityksillä on kuitenkin edelleen merkittävä osuus kokonaisliikevaihdosta, ja niiden yhteenlaskettu osuus kokonaismarkkinoista oli noin 43 % vuonna 2017. Vuosina 2013–2017 palveluliikkeiden lukumäärän kehitys vuodesta 2013 vuoteen 2017 siivouspalvelualan rekisteröityjen yritysten määrä väheni hieman, 1 % vuodessa. Mutta samalla niiden kokonaisvaihtuvuus on kasvanut 3 %: a. Henkilöstön määrä on vähentynyt 2,5 % vuodessa. Tilastojen tarkkuutta heikentävät pienyritysten erilaiset toimialaluokitukset, monet kotipalveluita tuottavat yritykset on rekisteröity toimialalle "Ikääntyneiden ja vammaisten kotipalvelu 88 101, joka on niiden päätoimiala, mutta ei sisällä näitä toimijoita, vaan ne jäävät tilastojen ulkopuolelle. Jopa laajempiin toimialaluokkiin rekisteröidyillä yrityksillä voi olla vaikea vetää tarkkaa rajaa kiinteistön ylläpidon ja siivouspalvelujen välille (SSTL Puhtausala ry n.d.).

## **6.1 Puhtauspalvelualan tulevaisuus**

Kuronen kirjoittaa artikkelissan, miten 190 miljoonan neliön siivous onnistuu tulevaisuudessa. Tulevaisuudessa koneille annetaan tehtäviä ja niitä valvotaan etänä. Edessä on todennäköisesti tilanne, jossa kaikkien alojen työntekijät siivoavat omaa työpistettään vai riittääkö henkilöstöä vielä siivouspalvelua ostaville yrityksille? Riittää jos kolme suurta muutosta tapahtuu samaan aikaan. Puhtausalan yritysten täytyy investoida siivous robotteihin. Toiseksi tarvitsemme alalle paljon lisätyövoimaa ja kolmanneksi ihan jokaisen pitää siistiä omat jälkensä, jotta tila olisi helpompi siivota. Yhdistelmäkoneet ja tiedolla johtaminen nopeuttavat siivousta. Kotien lisäksi robotti-imureita on jo työpaikoillakin. Yksi puhtausalan uusista innovaatioista on itsekulkeva yhdistelmäkone, joka tekee telakassa pesuaineesta käyttöliuoksen, tyhjentää likaveden ja latautuu ennen uutta siivouskierron. Kaikki koneet tarvitsevat kuitenkin jonkin verran ihmisen apua ja valvontaa. Tulevaisuudessa koneille annetaan tehtäviä ja niitä valvotaan etänä näin siivoojat vapautuvat sinne missä heidän ammattitaitoaan tarvitaan (Kuronen 2022).

Esimerkiksi lentokentillä on jo aivan tavallista, että siivooja saa mobiiliinsa tiedon tilojen käyttöasteisiin pohjautuvasta siivoustarpeesta, kuin tyhjenevistä käsipaperitelineistäkin. Datan avulla siivouksesta tulee kustannustehokkaampaa, mutta

myös merkityksellisempää ja itsenäisempää mikä on siivoojille yksi tärkeää kuin muillekin työntekijöille. Maahanmuuttajat ovat osa ratkaisua. Käynnissä olevat työperäisen maahanmuuton projektit ovat keskenään erilaisia. Joissain suomen kielen ja puhtaus osaamisen alkeet opetetaan jo lähtömaassa. Toisissa taas täällä jo oleville tehdään henkilökohtainen opetussuunnitelma, jossa huomioidaan aiempi osaaminen. Siivouksen menetelmäosaaminen on meillä maailman huippua, mutta tarvitsemme tekijöitä. On tarpeen hyväksyä selkosuomen rinnalle englanti asiointi- ja työkielenä. Suomen kielen opetusta tarvitaan reilusti lisää maahanmuuttaja taustaisille henkilöille. Jos maahanmuuton byrokratiaa pääte-tään siirtää lähtömaihin pitää huolehtia, että suurlähetystön resurssit riittävät. Täälläkin on yritetty lahjoa rekrytoijia palkkaamaan maahanmuuttajia. Ihmiskaup-paa ja hyväksikäyttöä ei pidä mahdollistaa puutteellisilla resursseilla eikä ratkai-suja saa jättää henkilökohtaisen moraalin varaan (Kuronen 2022).

## **6.2 Puhtauspalvelujen ostajan rooli alan muutoksessa**

Puhtauspalveluala elää nyt ison muutoksen edessä. Uudenlaisia vaatimuksia asettavat hybridityö ja monitoimitilat. Tilojen käyttöaste on muuttunut. Ammatti-taitoisesta henkilöstä on pula tai sitä ei ole. Tavanomaiset puhtaanapidon mene-telmät eivät enää toimi muuttuneessa toimintaympäristössä. Alan massiivisen muutoksen saa aikaan teknologian hyödyntäminen, työperäinen maahanmuutto, maahanmuuton lisääminen ja osaamisen kehittäminen. Puhtauspalvelujen osta-jalla on nyt suuri ja erittäin merkityksellinen rooli puhtaanapidon muutoksen läpi-viennissä omassa organisaatiossaan. Tämä tarkoittaa sitä, että ostajalla täytyy olla osaamista ja ymmärrys puhtauspalveluista, tietämystä puhtaanapitoon vai-kuttavista tekijöistä, erilaisista ratkaisuista ja niiden vaikutuksesta puhtaanapidon kustannuksien hallintaan Osaamista täytyy osata soveltaa käytäntöön esimer-kiksi uudisrakennuksen suunnitteluvaiheessa. Tulevaisuudessa puhtaanapi-dossa tulevat korostumaan entisestään toimitilojen pintamateriaalit, kalusteet ja tilaratkaisut. Nämä vaikuttavat merkittävästi puhtaanapidonkustannuksiin. (Tam-pereen Messut 2023).

Kannattaa keskittyä tilojen käytön seurantaan ja suunnitteluun. Mikä on tilojen ja työpisteiden todellinen käyttöaste eli miten paljon ja millaista tarpeenmukaista sii-vousta todellisuudessa tilaan tai työpisteeseen tarvitaan. NykYTEKNOLOGIALLA tilan

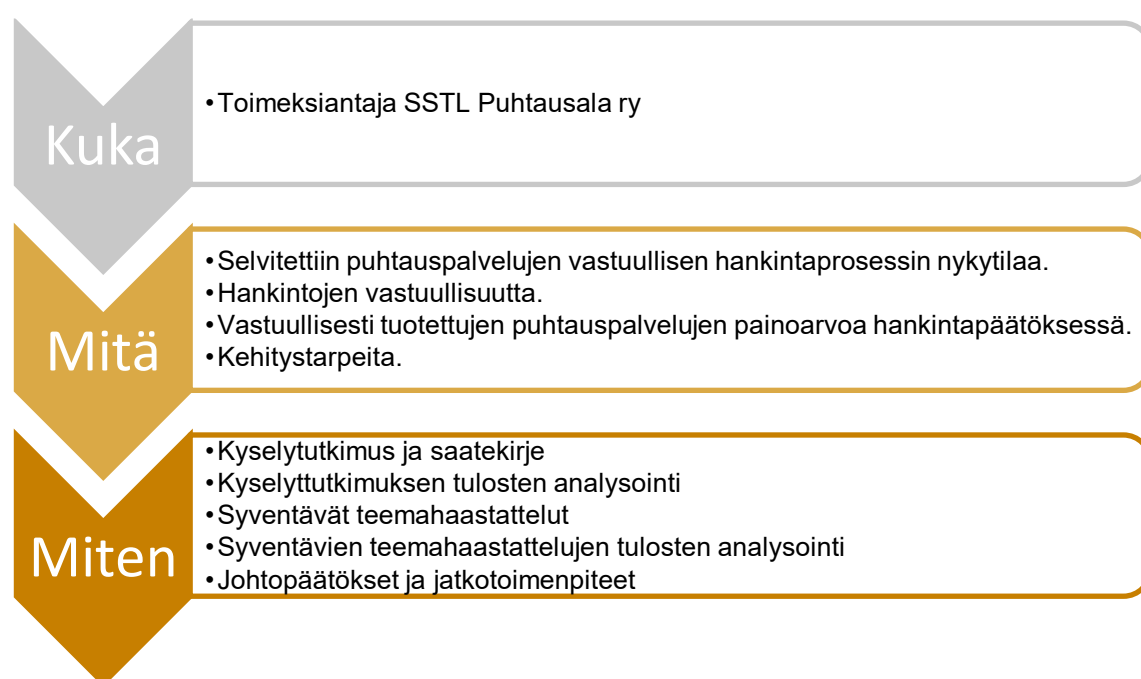
käyttöasteen seuranta voidaan automatisoida. Yksittäisiin työpisteisiin asennetuilla optisilla lukijoilla voidaan seurata työpisteiden käyttöä ja milloin siivousta tarvitaan. Suuressa osassa kiinteistöjä käyttö on vakiintunutta ja puhtaanapidon tarve myös. Sairaaloissa ja kouluissa tarvitaan päivittäistä puhtaanapitoa, mutta uudenlaiset, muokattavat tilaratkaisut vaikuttavat tarvittavaan puhtaanapitoon ja sen määrään. (Tampereen Messut 2023).



## 7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 7.1 Tutkimuksen vaiheet

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää toimeksiantajalle puhtauspalvelujen vastuullisen hankintaprosessin nykytilaa, hankintojen vastuullisuutta, vastuullisesti tuotettujen puhtauspalvelujen painoarvoa hankintapäätöksessä ja kehitystarpeita puhtauspalvelujen vastuulliseen hankintaan ja edistää puhtauspalvelujen vastuullisen hankinnan kehitystä tulevaisuudessa. Kuvio 10 kuvaa opinnäytetyön tutkimuksen vaiheita (Kuvio 10).



KUVIO 10. Tutkimuksen vaiheet

Tutkimuksen aihe oli ajankohtainen, koska vastuullisuuteen on alettu kiinnittää entistä enemmän huomiota. Mitä vastuullisempaa liiketoiminta on, sitä helpompaa on palveluiden ostaminen ja myyminen. Vastuullisella liiketoiminnalla on suora yhteys menestykseen ja se luo arvoa asiakkaille, henkilöstölle, omistajille ja koko yhteiskunnalle.

Teoria taustaltaan työ rajautuu vastuullisuuteen, hankintaan, puhtauspalveluun ja alan tulevaisuuteen. Tutkimus tehtiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena ja syventävät haastattelut puolistrukturoidulla teemahaastattelulla.

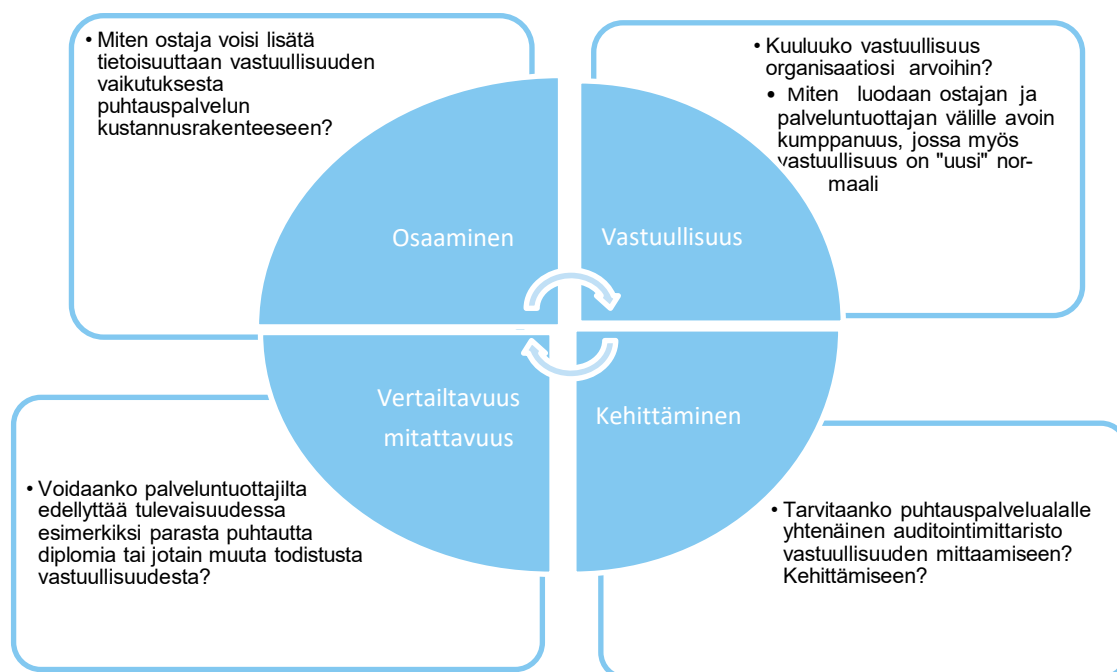
Kyselytutkimus lähetettiin 33:lle SSTL Puhtausala ry:n tilaajafoorumin jäsenelle ja Insta 800 tuki- ja seurantaryhmän jäsenelle sähköpostitse syyskuussa 2022. Ennen varsinaisen kyselytutkimuksen ja saatekirjeen lähettämistä edellä mainittu kohderyhmä sai myös ennakoivan sähköpostiviestin tulevasta kyselytutkimuksesta.

Kyselytutkimuksen toteutuksessa hyödynnettiin Microsoft 365 Forms kyselysovellutusta. Kyselytutkimus Puhtauspalvelujen vastuullinen hankinta (LIITE 1) ja kyselytutkimuksen saatekirje (LIITE 2).

Kyselytutkimuksella selvitettiin puhtauspalvelujen vastuullisen hankintaprosessin nykytilaa, hankintojen vastuullisuutta, vastuullisestintuotettujen puhtauspalvelujen painoarvoa hankintapäätöksessä ja kehitystarpeita. Kyselytutkimuksen kysymykset liitteestä 1.

Haastateltavat valittiin yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Kyselytutkimuksen saatekirjeessä oli ennakoon informoitu kaikkia haastattelusta. Haastateltavia henkilöitä oli seitsemän, joka edusti 46,7 % määrää kyselytutkimukseen vastanneista. Haastateltaviksi valikoitui 3 henkilöä yksityiseltä, 3 henkilöä julkiselta (kunta, valtio, seurakunta, In-house) ja 1 henkilö julkisen sektorin hankintayksiköstä. Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituna haastatteluna eli teemahaastatteluna. Haastattelut tehtiin lokakuu – marraskuu 2022. Haastattelut toteutettiin Teams-yhteydellä, yksilöhaastatteluna ja haastattelut tallennettiin. Teams-yhteyden tallennusominaisuus mahdollisti luontevan keskustelun ilman, että olisi koko ajan pitänyt kirjoittaa muistiinpanoja.

Haastattelun kesto oli noin 30 minuuttia/henkilö. Tietosuojan varmistamiseksi haastateltavat nimettiin numeroimalla H1, H2, H3, H4, H5, H6 ja H7. Aineisto tallennettiin yksityiseen, salasanalla suojattuun tallennustilaan. Haastatteluaineistoa ei säilytetä, vaan se tuhotaan opinnäytetyön valmistuttua. Vuorovaikutus haastattelussa rakentui sanoista ja niiden merkityksestä. (Kuvio 11). Teemahaastattelun kysymykset olivat kaikille samat



KUVIO 11. Teemahaastattelun kysymysrunko

## 7.2 Kyselytutkimuksen tulokset

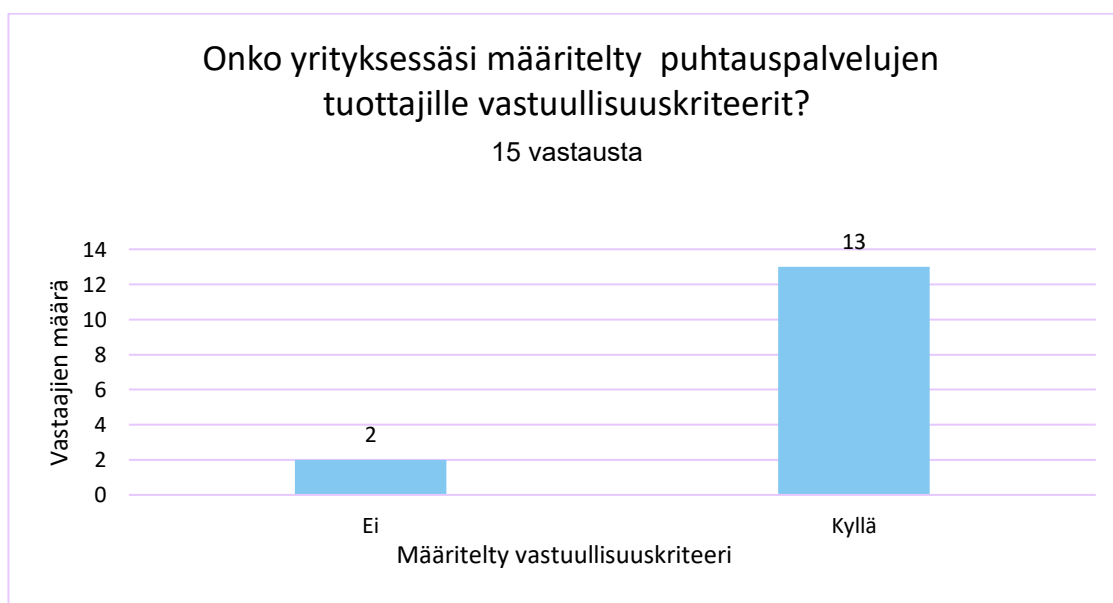
Kyselytutkimus lähetettiin 33 henkilölle, joista kyselyyn vastasi 15 henkilöä. Kyselytutkimuksen vastausprosentti oli 45,5 %. Kyselytutkimuksen kysymyksillä 1–5 selvitettiin kyselytutkimukseen vastanneiden taustatietoja. Kaikki kyselytutkimukseen vastanneet henkilöt ovat puhtauspalvelualan asiantuntijoita, ammattilaisia. Vastanneista 53,3 % oli ostanut puhtauspalveluja jo yli 10 vuotta. Kyselytutkimukseen vastanneet henkilöt työskentelivät yksityisellä, julkisella sektorilla (kunta, valtio, seurakunta, In-house) ja julkisen sektorin hankintayksikössä. Vastausten perusteella voidaan todeta vastaajien olevan pitkänlinjan ammattilaisia.

Kysymyksellä 6 selvitettiin, onko yrityksenne hankintastrategiassa huomioitu vastuullisuus? Vastaajista 93,3 % (14kpl) yrityksissä vastuullisuus oli huomioitu hankintastrategiassa ja vain 6,7 % (1kpl) ei sitä ollut huomioitu. Vastausten perusteella voidaan todeta vastuullisuuden olevan yritysten hankintastrategiassa mitä merkittävimmissä määrin mukana. (Kuvio 12).



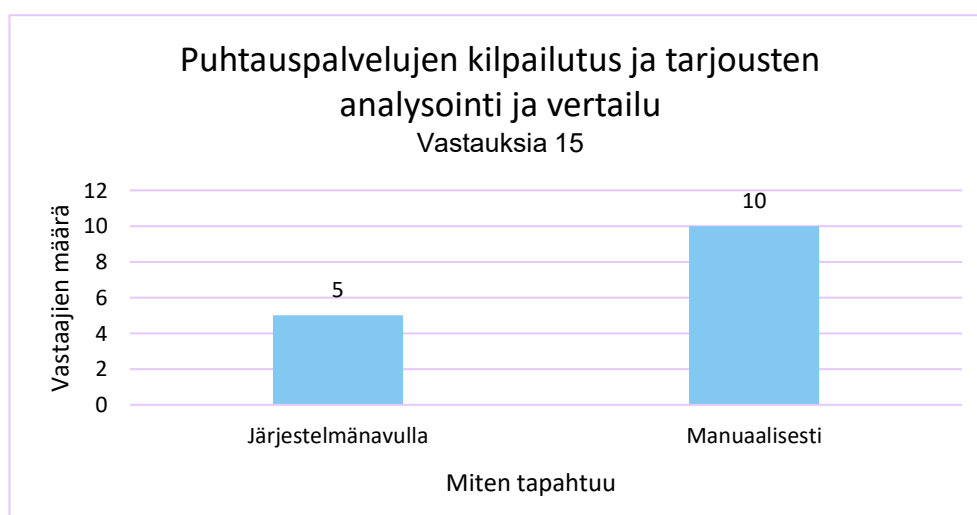
KUVIO 12. Onko yrityksenne hankintastrategiassa huomioitu vastuullisuus

Kysymyksellä 7 selvitettiin kyselytutkimukseen osallistuneilta, onko yrityksessäsi määritelty puhtauspalvelujen tuottajille vastuullisuuskriteerit? Vastaajista 86,7 % (13 kpl) yrityksessä oli määritelty puhtauspalvelujen tuottajille vastuullisuuskriteerit ja vain 13,3 % (2kpl) ei ollut määritellyt vastuullisuuskriteereitä. Vastausten perusteella voidaan todeta, että puhtauspalvelujen tuottajille on määritelty vastuullisuuskriteerit merkittävässä määrin. (Kuvio 13).



KUVIO 13. Onko yrityksessäsi määritelty puhtauspalvelujen tuottajille vastuullisuuskriteerit

Kysymyksellä 8 selvitettiin kyselytutkimukseen osallistuneilta, miten puhtauspalvelujen hankintojen kilpailutus ja tarjousten analysointi ja vertailu tapahtuu? Vastaajista 33,3 % (5 kpl) käytti järjestelmää kilpailutukseen ja tarjousten analysointiin ja vertailuun, kun taas vastaajista 66,7 % (10 kpl) suoritti kilpailutuksen, analysoinnin ja vertailun manuaalisesti. Vastausten perusteella voidaan todeta, että puhtauspalvelujen kilpailutus, analysointi ja tarjousten vertailu tehdään merkittävässä määrin manuaalisesti. Tällöin myös inhimillisten virheiden määrä kasvaa ja voi johtaa virheisiin hankintapäätöksessä. (Kuvio 14).



KUVIO 14. Miten puhtauspalvelujen hankintojen kilpailutus ja tarjousten analysointi ja vertailu tapahtuu

Kysymystä 9 tarkennettiin niiden vastaajien osalta, jotka ilmoittivat käyttävänsä järjestelmää. Vastaajista 33,3 % ilmoitti käyttävänsä järjestelmää puhtauspalvelujen hankintojen kilpailutuksessa ja tarjousten analysoinnissa ja vertailussa. Vastaajia pyydettiin tarkentamaan mitä järjestelmää he käyttävät? Kaikki 5 järjestelmää käyttänyttä ilmoitti käyttämäkseen järjestelmäksi Cloudian. Vastausten perusteella voidaan todeta, että Cloudia on yleisemmin käytetty järjestelmä.

Kysymyksellä 10 selvitettiin kyselytutkimukseen osallistuneilta, kuinka paljon sinä olet valmis maksamaan vastuullisuudesta? Vastaajista 46,7 % (7kpl) oli valmis maksamaan vastuullisuudesta 2–5 %, vastaajista 13,3 % (2kpl) oli valmis maksamaan 6–10 %, vastaajista 6,7 % (1 kpl) oli valmis maksamaan 11–15 %, 20 % (3 kpl) oli valmis maksamaan 16–20 % ja 13,3 % (2kpl) ei ole valmis maksamaan

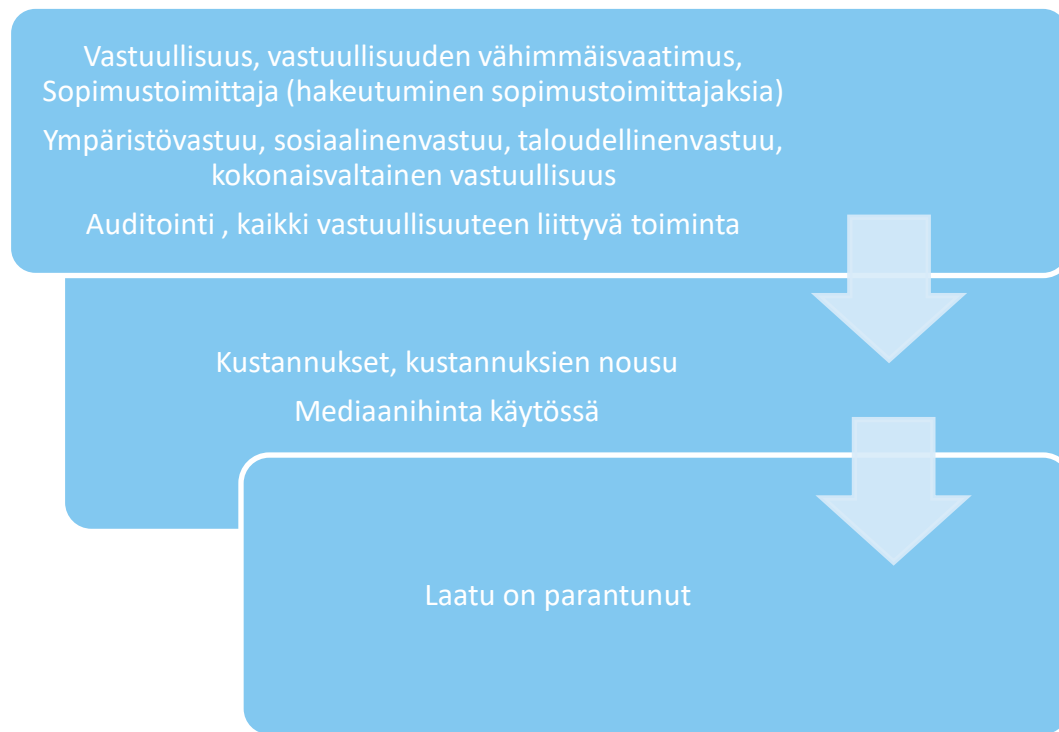
enempää vastuullisuudesta. Vastausten perusteella voidaan todeta, että puhtaustalouden vastuullisuudesta ei juurikaan olla valmiita maksamaan lisää. Sillä 60 % vastaajista on valmis maksamaan vain 2–5 % lisää tai ei ole valmis maksamaan yhtään enempää. (Kuvio 15).



KUVIO 15. Kuinka paljon sinä olet valmis maksamaa vastuullisuudesta

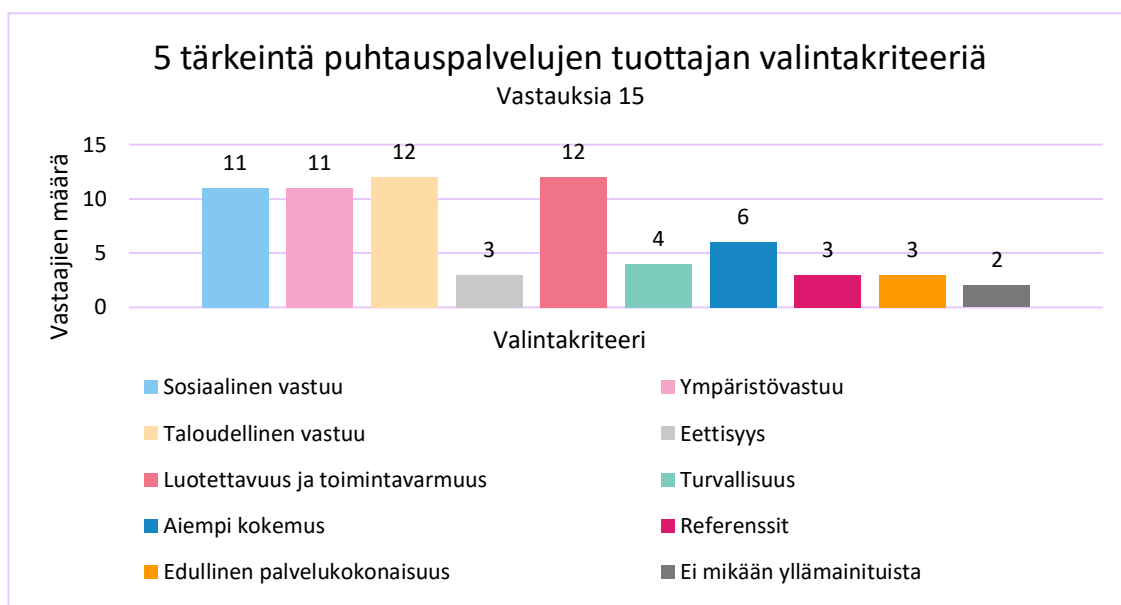
Kysymyksellä 11 selvitettiin kyselytutkimukseen osallistuneilta, miten vastuullisuuden huomioiminen puhtaustalouden hankinnoissa on vaikuttanut toimittajavalintoihin? Vastauksissa korostuivat kustannukset, jotka ovat jonkin verran nousseet, mutta samanaikaisesti laatu on parantunut. Käytössä mediaanihinta, jolloin aina halvin ja kallein tarjous tipahtavat pois kilpailutuksesta. Vastuullisuus vaikutti vastaajista 14:sta puhtaustalouden toimittajavalintaan ja yhden vastaajan osalta vastuullisuuden huomioiminen puhtaustalouden hankinnoissa ei ole vaikuttanut toimittajavalintaan millään tavalla.

Tärkeimmäksi vastuullisuuden osa-alueeksi nousivat ympäristövastuu ja sosiaalinen vastuu. Näiden toteutumista seurataan tarkasti ja yksityiskohtaisesti. Vastausten perusteella voidaan todeta vastuullisuuden vaikuttavan hinnoitteluun, mutta samalla saavutetaan myös laatutason nousua. Kuvio 16 tiivistää kyselytutkimuksesta tärkeimmät toimittajavalintaan vaikuttavat tekijät.



KUVIO 16. Vastuullisuuden vaikutus hankinnoissa toimittajavalintoihin

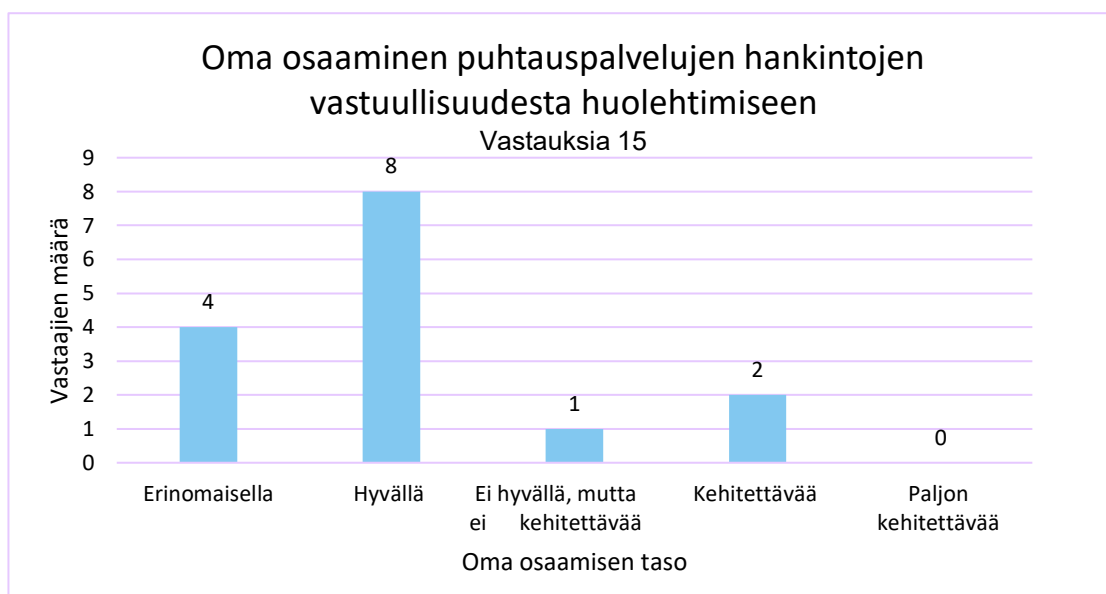
Kysymyksellä 12 selvitettiin kyselytutkimukseen osallistuneilta, millä kriteeristöllä yrityksenne valitsee ne puhtauspalvelujen tuottajat, joilta pyytää tarjouksen? Nimetkää 5 tärkeintä puhtauspalvelujen tuottajan valintakriteeriä. Vastauksissa tärkeimmäksi nousivat taloudellinen vastuu ja samalla vastaaja määrällä vastuu ja luotettavuus ja toimintavarmuus 80,0 % (12 kpl) vastaajista. Jaetulle kolmannelle ja neljännelle sijalle nousivat sosiaalinen vastuu ja ympäristövastuu 73,3 % (11kpl) ja viidenneksi tärkeimmäksi aiempi kokemus 40,0 % (6kpl) vastaajien mielestä. Vastauksissa korostuu kokonaisvaltaisen vastuullisuuden merkitys valittaessa puhtauspalvelujen tuottajaa, josta myös on aikaisempaa kokemusta. (Kuvio 17).



KUVIO 17. Millä kriteeristöllä yrityksenne valitsee ne puhtauspalvelujen tuottajat, joilta pyytää tarjouksen

Kysymyksellä 13 selvitettiin kyselytutkimukseen osallistuneilta, millä tasolla oma osaamisesi on puhtauspalvelujen hankintojen vastuullisuudesta huolehtimiseen? Vastaajista oman osaamisensa puhtauspalvelujen hankintojen vastuullisuudesta huolehtimiseen erinomaisella tasolla arvioi vastaajista olevan 26,7 % (4kpl), hyvällä tasolla 53,3 % (8kpl), ei hyvällä, mutta ei huonollakaan tasolla 6,7 % (1kpl) ja kehitettävää oli 13,3 % (2kpl) vastaajista. Puhtauspalvelujen hankintojen vastuullisuudesta huolehtiminen tänään ja tulevaisuudessa vaatii osaamista, joka tulosten perusteella on erinomaisella tai hyvällä tasolla vastaajista 80 %. (Kuvio 18).

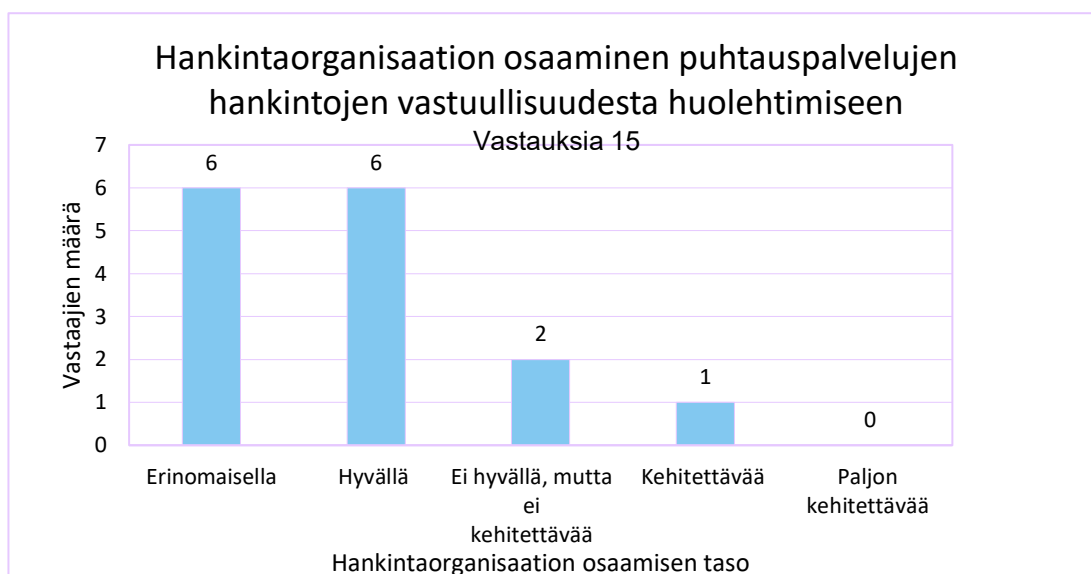




KUVIO 18. Millä tasolla oma osaamisesi on puhtauspalvelujen hankintojen vastuullisuudesta huolehtimiseen

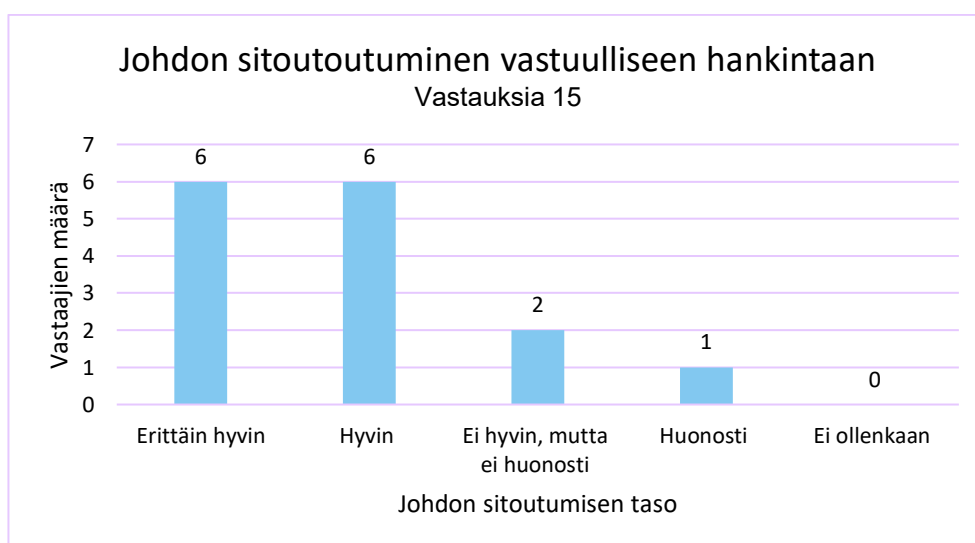
Kysymyksellä 14 selvitettiin kyselytutkimukseen osallistuneilta, millä tasolla hankintaorganisaatiosi osaaminen on puhtauspalvelujen hankintojen vastuullisuudesta huolehtimiseen?

Vastaajista oman hankintaorganisaationsa osaamisen puhtauspalvelujen hankintojen vastuullisuudesta huolehtimiseen arvioi erinomaisella tasolla olevan 40,0 % (6kpl), hyvällä tasolla 40,0 % (6kpl), ei hyvä, mutta ei kehitettävääkään tasolla 13,3 % (2 kpl) ja kehitettävää tasolla 6,7 % (1kpl) vastaajista. Puhtauspalvelujen hankintojen vastuullisuudesta huolehtiminen tänään ja tulevaisuudessa vaatii osaamista, joka tulosten perusteella on erinomaisella tai hyvällä tasolla vastaajista 80 %. (Kuvio 19).



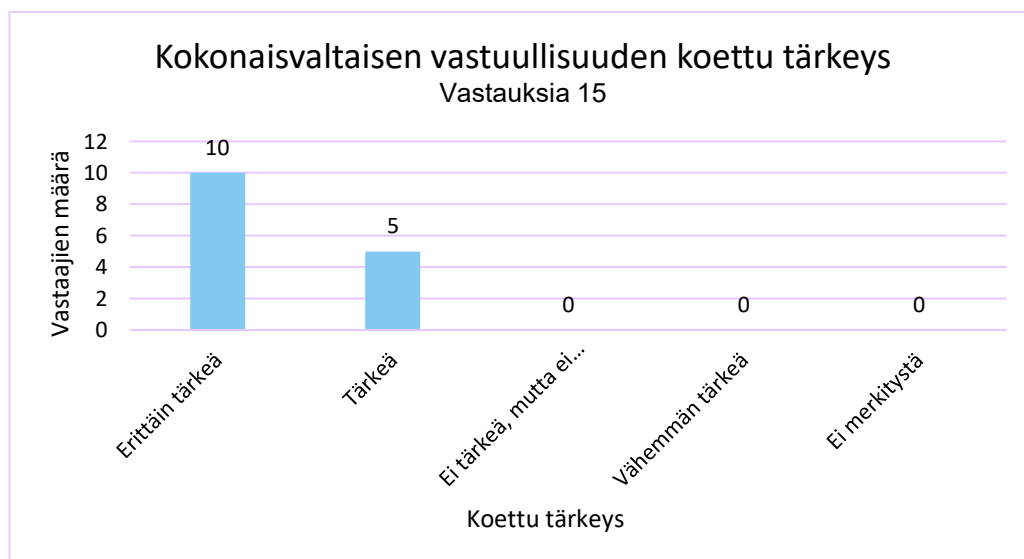
KUVIO 19. Millä tasolla hankintaorganisaatiosi osaaminen on puhtauspalvelujen hankintojen vastuullisuudesta huolehtimiseen

Kysymyksellä 15 selvitettiin kyselytutkimukseen osallistuneilta, kuinka hyvin organisaatiosi johto on sitoutunut vastuulliseen puhtauspalvelujen hankintaan? Vastaajista 40,0 % (6kpl) johto on erittäin hyvin sitoutunut vastuulliseen hankintaan, 40,0 % (6kpl) mielestä hyvin, 13,3 % (2kpl) ei hyvin, mutta ei huonostikaan ja 6,7 % (1kpl) vastaajan mielestä huonosti. Vastausten perusteella voidaan todeta, että johto sitoutuu vastuulliseen hankintaan. (Kuvio 20).



KUVIO 20. Kuinka hyvin organisaatiosi johto on sitoutunut vastuulliseen puhtauspalvelujen hankintaan

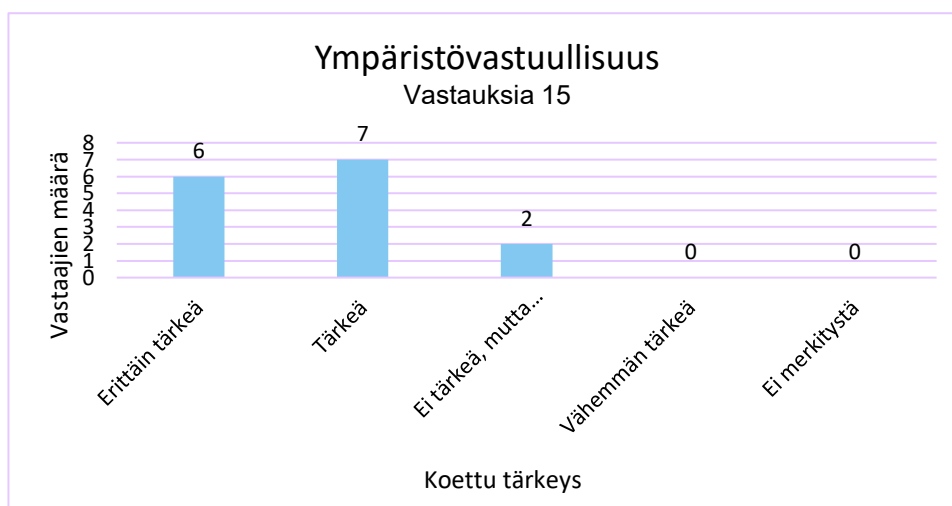
Kysymyksellä 16 selvitettiin kyselytutkimukseen osallistuneilta, kuinka tärkeäksi koet puhtauspalvelujen tuottajan kokonaisvaltaisen vastuullisuuden? Vastaajista 66,7% (10kpl) koki puhtauspalvelujen tuottajan kokonaisvaltaisen vastuullisuuden erittäin tärkeäksi ja 33,3 % (5kpl) piti tärkeänä. Vastausten perusteella voidaan todeta, että kaikki vastaajat kokevat kokonaisvaltaisen vastuullisuuden erittäin tärkeäksi tai tärkeäksi. (Kuvio 21).



KUVIO 21. Kuinka tärkeäksi koet puhtauspalvelujen tuottajan kokonaisvaltaisen vastuullisuuden

Kysymyksellä 17 selvitettiin kyselytutkimukseen osallistuneilta, miten puhtauspalvelujen tuottajan ympäristövastuullisuus painottuu tekemissasi puhtauspalvelujen hankinnoissa?

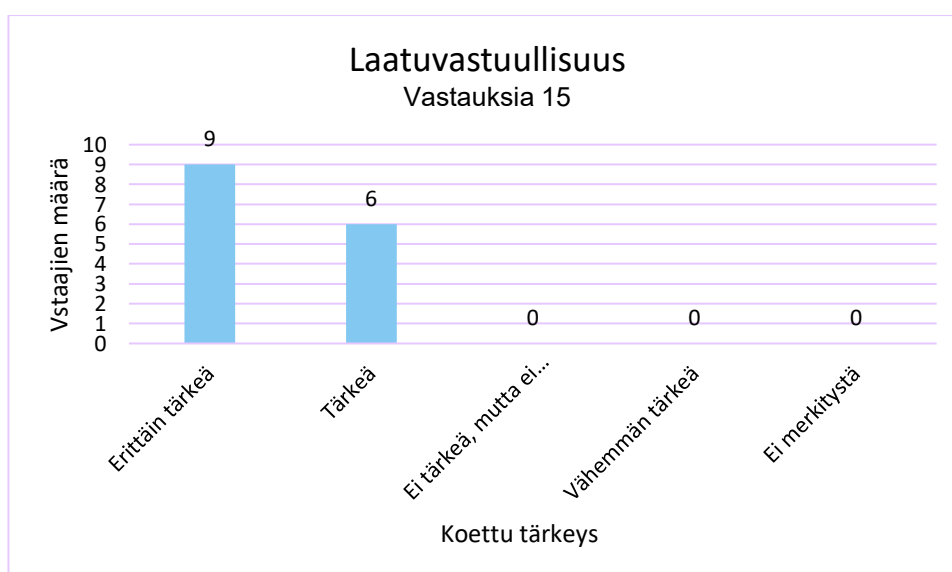
Vastaajista 40,0 % (6kpl) koki puhtauspalvelujen tuottajan ympäristövastuullisuuden erittäin tärkeäksi, 46,7 % (7kpl) tärkeäksi ja 13,3 % (2kpl) ei pitänyt tärkeänä, mutta ei merkityksettömänäkään. Vastausten perusteella voidaan todeta, että 86,7 % vastaajista kokee ympäristövastuullisuuden erittäin tärkeäksi tai tärkeäksi. (Kuvio 22).



KUVIO 22. Puhtauspalvelujen tuottajan ympäristövastuullisuus painottuu tekemissasi puhtauspalvelujen hankinnoissa

Kysymyksellä 18 selvitettiin kyselytutkimukseen osallistuneilta, miten puhtauspalvelujen tuottajan laatuvaruullisuus painottuu tekemissasi puhtauspalvelujen hankinnoissa?

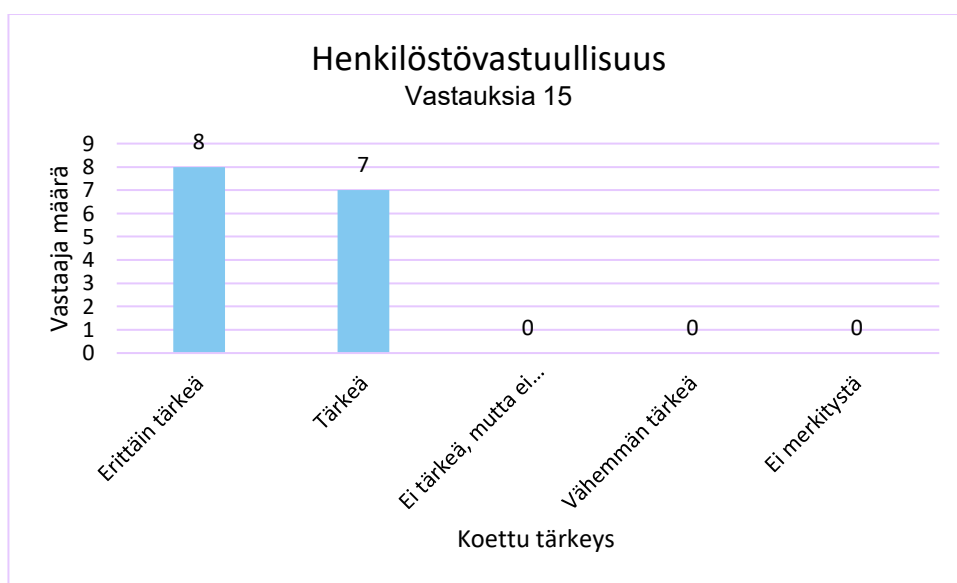
Vastaajista 60,0 % (9kpl) koki puhtauspalvelujen tuottajan laatuvaruullisuuden erittäin tärkeäksi tekemissään puhtauspalvelujen hankinnoissa ja 40,0 % (6kpl) tärkeänä. Vastausten perusteella voidaan todeta, että 100 % vastaajista kokee vastuullisuuden erittäin tärkeäksi tai tärkeäksi. (Kuvio 23).



KUVIO 23. Puhtauspalvelujen tuottajan laatuvaruullisuus painottuu tekemissasi puhtauspalvelujen hankinnoissa

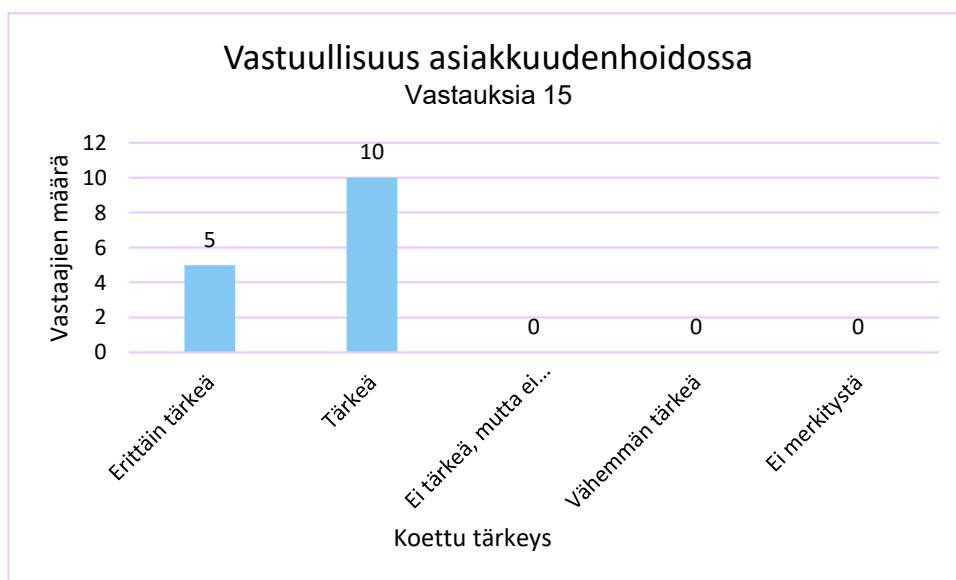
Kysymyksellä 19 selvitettiin kyselytutkimukseen osallistuneilta, miten puhtauspalvelujen tuottajan henkilöstövastuullisuus painottuu tekemissasi puhtauspalvelujen hankinnoissa?

Vastaajista 53,3 % (8kpl) koki puhtauspalvelujen tuottajan henkilöstövastuullisuuden erittäin tärkeäksi tekemissään puhtauspalvelujen hankinnoissa ja 46,7 % (7kpl) koki tärkeäksi. Vastausten perusteella voidaan todeta, että 100 % vastaajista kokee henkilöstövastuullisuuden erittäin tärkeäksi tai tärkeäksi. (Kuvio 24).



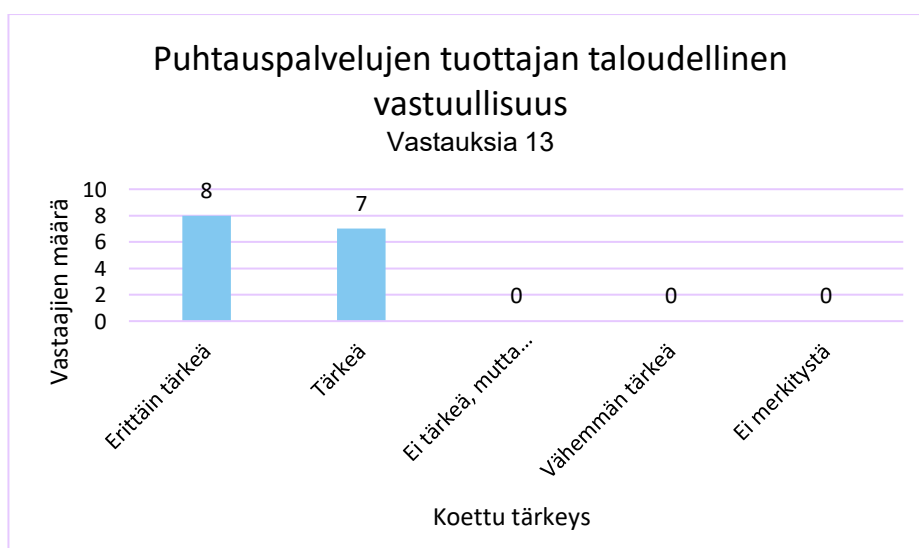
KUVIO 24. Miten puhtauspalvelujen tuottajan henkilöstövastuullisuus painottuu tekemissasi puhtauspalvelujen hankinnoissa

Kysymyksellä 20 selvitettiin kyselytutkimukseen osallistuneilta, miten puhtauspalvelujen tuottajan vastuullisuus asiakkuuden hoidossa painottuu tekemissasi puhtauspalvelujen hankinnoissa? Vastaajista 33,3 % (5kpl) koki puhtauspalvelujen tuottajan vastuullisuuden asiakkuuden hoidossa erittäin tärkeäksi tekemissään puhtauspalvelujen hankinnoissa ja tärkeäksi 66,7 % (10kpl) vastaajista. Vastausten perusteella voidaan todeta, että 100 % vastaajista kokee vastuullisuuden asiakkuudenhoidossa erittäin tärkeäksi tai tärkeäksi. (Kuvio 25).



KUVIO 25. Miten puhtauspalvelujen tuottajan vastuullisuus asiakkuuden hoidossa painottuu tekemissäsi puhtauspalvelujen hankinnoissa

Kysymyksellä 21 selvitettiin kyselytutkimukseen osallistuneilta, miten puhtauspalvelujen tuottajan taloudellinen vastuullisuus painottuu tekemissäsi puhtauspalvelujen hankinnoissa? Vastaajista 53,3 % (8kpl) koki puhtauspalvelujen tuottajan taloudellisen vastuullisuuden erittäin tärkeäksi tekemissään puhtauspalvelujen hankinnoissa ja 46,7 % (7kpl) tärkeäksi. Vastausten perusteella voidaan todeta, että 86,7 % vastaajista kokee puhtauspalvelujen tuottajan taloudellisen vastuullisuuden erittäin tärkeäksi tai tärkeäksi. (Kuvio 26).



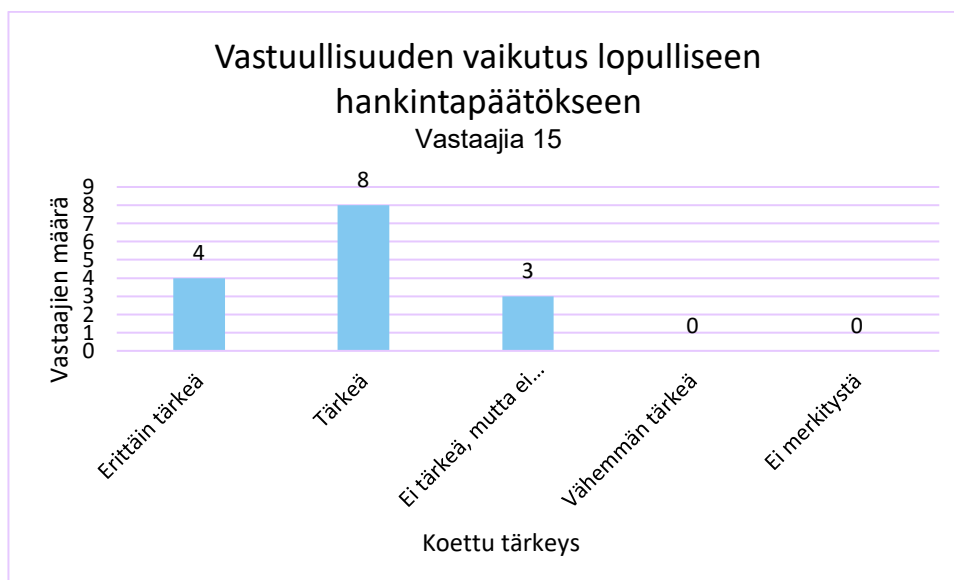
KUVIO 26. Miten puhtauspalvelujen tuottajan taloudellinen vastuullisuus painottuu tekemissäsi puhtauspalvelujen hankinnoissa

Kysymyksellä 22 selvitettiin kyselytutkimukseen osallistuneilta, miten puhtauspalvelujen palveluntuottajan vastuullisuuden toteutuminen varmistetaan ennen hankintasopimusta? Vastausten perusteella voidaan todeta, tilaajavastuulain 5 § mukaisten dokumenttien käyttö oli yleisin menetelmä todentaa puhtauspalvelujen palveluntuottajan vastuullisuuden toteutuminen ennen hankintasopimuksen tekoa. Mikäli kyseessä on toimintansa aloittava puhtauspalvelujen palveluntuottaja eikä ole vielä kaikkia edellä mainittuja todistuksia saatavissa, tulee ne toimittaa viimeistään ennen mahdollisen sopimuksen allekirjoittamista. Valituksi tulleen tarjoajan tulee toimittaa rikosrekisteriotteet (=hankintamenettelyote) ja yhteisösakko-ote ennen sopimuksen allekirjoittamista. (Taulukko 1).

TAULUKKO 1. Miten puhtauspalvelujen palveluntuottajan vastuullisuuden toteutuminen varmistetaan ennen hankintasopimusta

<b>Miten palveluntuottajan vastuullisuuden toteutuminen varmistetaan ennen hankintasopimusta</b>	<b>Kpl vastauksia</b>
Auditoinneilla	1
Auditointikysymyksillä	1
Sertifikaateilla	1
Esitettävä vastuullisuusstrategia	1
Luottoluokitus	2
Rikosrekisteriote ja yleisösakko-ote	2
Riskiluokka ja sen jatkuva seuranta	1
ESPD-vaatimusten mukaiset asiakirjat	2
Tilaajavastuulain 5 § mukaiset dokumentit:	
1. Selvityksen siitä, onko yritys merkitty ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin sekä arvonlisäverovelvollisten rekisteriin	5
2. Kaupparekisteriote	
3. Selvityksen siitä, ettei yrityksellä ole verovelkaa taikka viranomaisen antaman selvityksen verovelan määrästä	
4. Todistukset työntekijöiden eläkevakuutusten ottamisesta ja suorittamisesta tai selvityksen siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty	
5. Selvityksen työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista	
6. Selvityksen työterveyshuollon järjestämisestä	

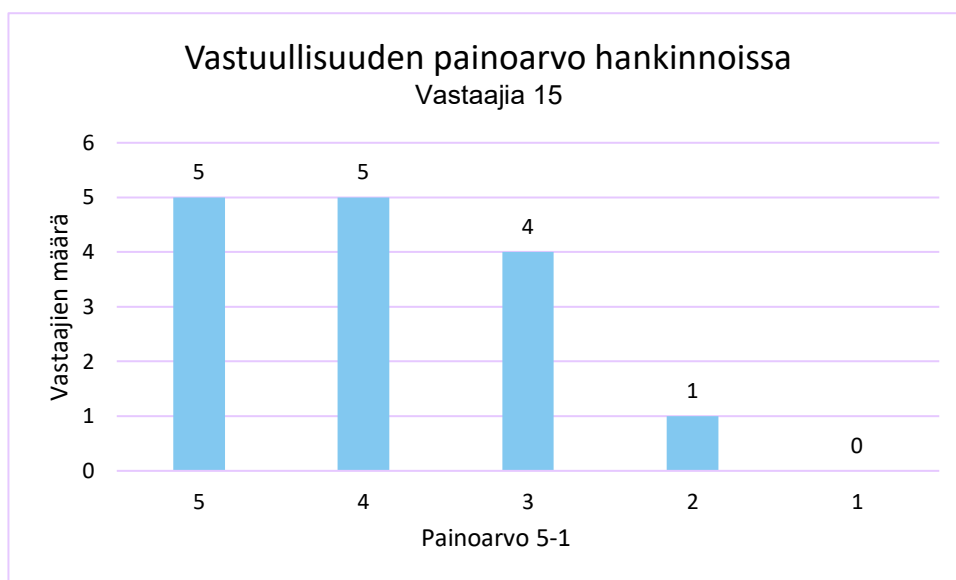
Kysymyksellä 23 selvitettiin kyselytutkimukseen osallistuneilta, mikä on vastuullisuuden vaikutus lopulliseen puhtauspalvelujen hankintapäätökseen? Vastaajista 26,7 % (4kpl) piti vastuullisuuden vaikutusta erittäin tärkeänä lopulliseen hankintapäätökseen, 53,3 % (8kpl) piti tärkeänä ja 20,0 % (3kpl) mielestä ei tärkeää, mutta ei merkityksetönkään. Vastausten perusteella voidaan todeta, että vastuullisuuden vaikutus lopulliseen hankintapäätökseen on 80 % vastaajista erittäin tärkeä tai tärkeä. (Kuvio 27).



KUVIO 27. Mikä on vastuullisuuden vaikutus lopulliseen puhtauspalvelujen hankintapäätökseen

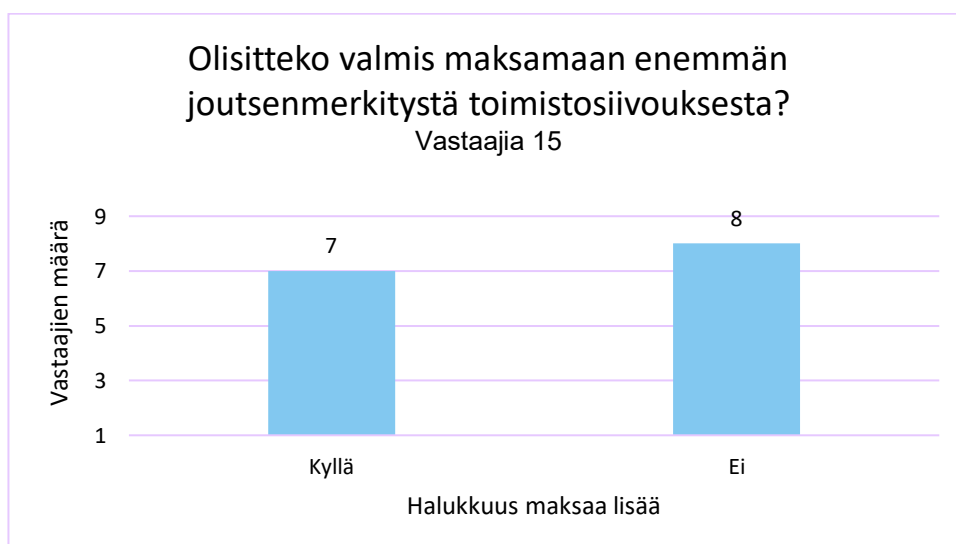
Kysymyksellä 24 selvitettiin kyselytutkimukseen osallistuneilta, saako vastuullisuus tällä hetkellä mielestäsi riittävästi painoarvoa hankinnassa asteikolla 5–1? Vastaajista 33,3 % (5 kpl) kokee, että vastuullisuus saa tällä hetkellä painoarvoksi 5 hankintoja tehtäessä, 33,3 % (5kpl) painoarvoksi 4, 26,7 % (4kpl) painoarvoksi 3 ja 6,7 % (1kpl) painoarvoksi 2. Vastausten perusteella voidaan todeta, että vastuullisuuden painoarvon vaikutus asteikolla 5 tai 4 on 66,7 % vastaajista. (Kuvio 28).





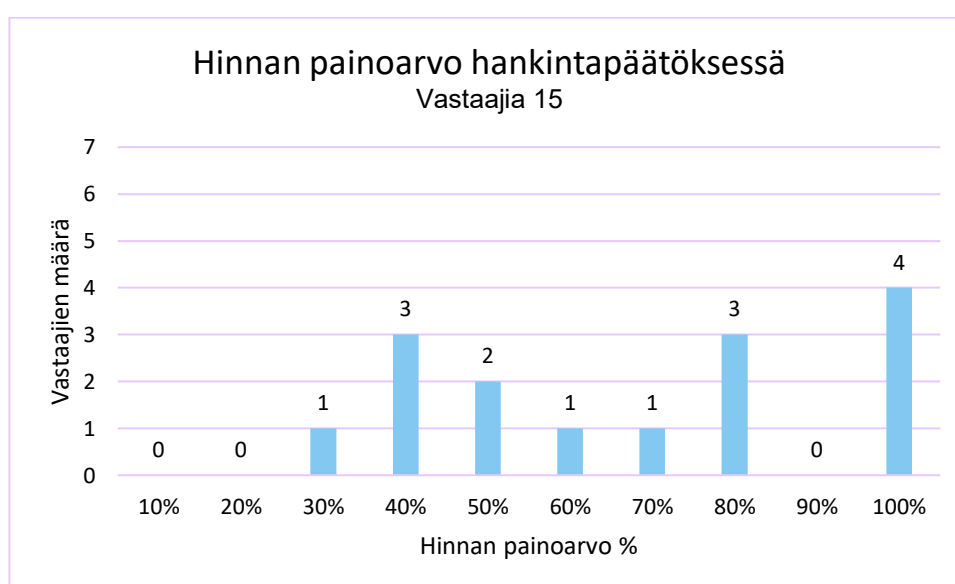
KUVIO 28. Saako vastuullisuus tällä hetkellä mielestäsi riittävästi painoarvoa hankinnassa asteikolla 5–1

Kysymyksellä 25 selvitettiin kyselytutkimukseen osallistuneilta, olisitteko valmis maksamaan enemmän, vastuullisemmin tuotetusta puhtauspalvelusta esimerkiksi joutsenmerkitystä toimistosiivouksesta? Vastaajista 46,7 % (7kpl) olisi valmis maksamaan enemmän, vastuullisemmin tuotetusta puhtauspalvelusta esimerkiksi joutsenmerkitystä toimistosiivouksesta ja 53,3 % (8kpl) vastaajista ei ole valmis maksamaan lisää. Vastausten perusteella voidaan todeta, että yli puolet vastaajista ei ole valmis maksamaan lisää joutsenmerkitystä toimistosiivouksesta. (Kuvio 29).



KUVIO 29. Olisitteko valmis maksamaan enemmän, vastuullisemmin tuotetusta puhtauspalvelusta esimerkiksi joutsenmerkitystä toimistosiivouksesta

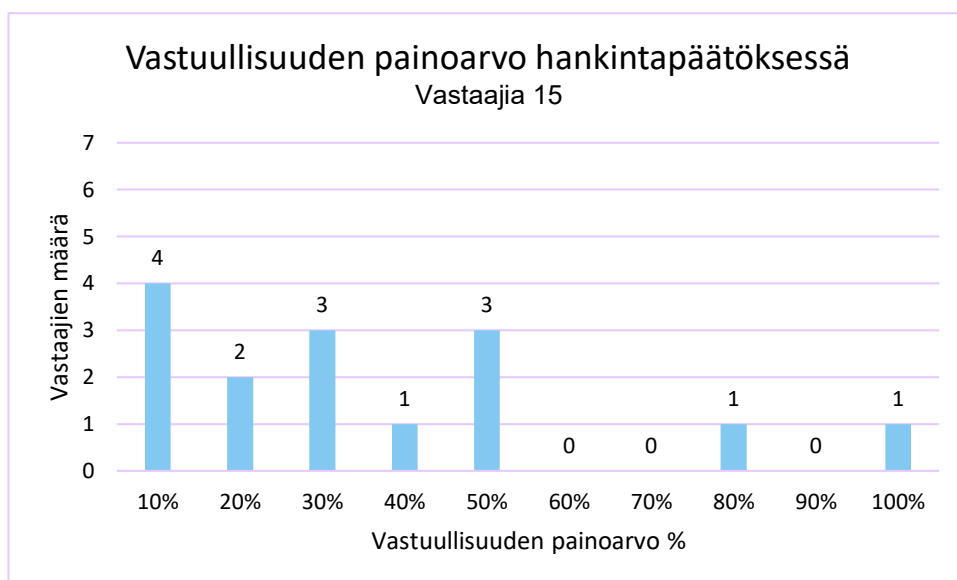
Kysymyksellä 25 selvitettiin kyselytutkimukseen osallistuneilta mikä on keskimäärin hinnan painoarvo % hankintapäätöksessä? Vastaajista hinnan painoarvo 100 % oli 26,7 % (4kpl) vastaajista, painoarvo 80 % oli 20,0 % (3kpl) vastaajista, 70 % oli 6,7 % (1kpl) vastaajista, 60 % oli 6,7 % (1kpl) vastaajista, 50 % oli 13,3 % (2kpl) vastaajista, 40 % oli 20,0 % (3kpl) vastaajista ja 30 % oli 6,7 % (1kpl) vastaajista. Vastausten perusteella voidaan todeta, että hinnan painoarvon merkitys hankintapäätöksessä on erittäin merkityksellinen. (Kuvio 30).



KUVIO 30. Keskimääräinen hinnan painoarvo % hankintapäätöksessä

Kysymyksellä 27 selvitettiin kyselytutkimukseen osallistuneilta, mikä on keskimäärin vastuullisuuden painoarvo hankintapäätöksessä?

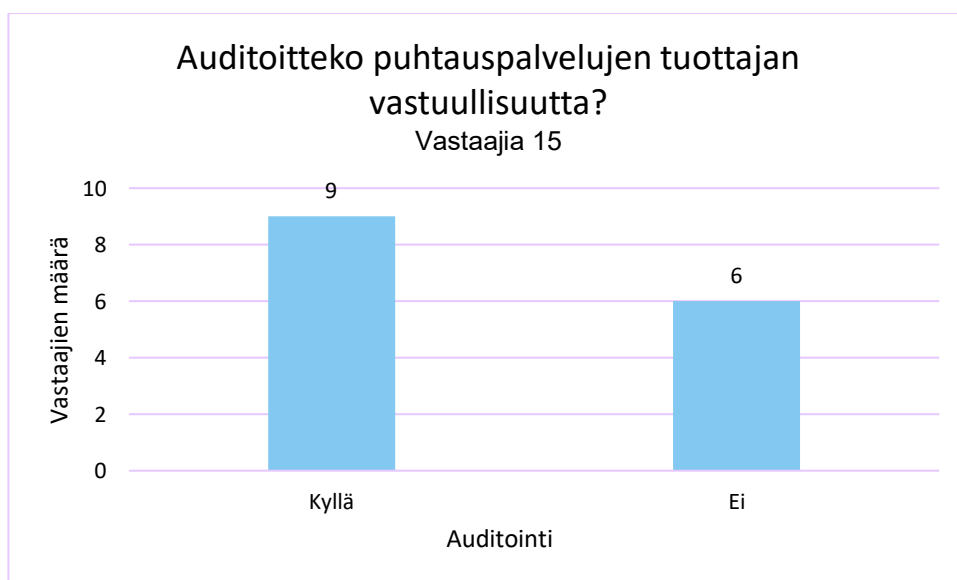
Vastaajista vastuullisuuden painoarvo 10 % oli 26,7 % (4kpl) vastaajista, painoarvo 20 % oli 13,3 % (2kpl) vastaajista, 30 % oli 20,0 % (3kpl) vastaajista, 40 % oli 6,7 % (1kpl) vastaajista, 50 % oli 20,0 % (3kpl) vastaajista, 80 % oli 6,7 % (1kpl) vastaajista ja 100 % oli 6,7 % (1kpl) vastaajista. Vastausten perusteella voidaan todeta vastuullisuuden painoarvon merkityksen hankintapäätöksessä vaihtelevan pääsääntöisesti 10 % - 50 % välillä (Kuvio 31).



KUVIO 31. Keskimääräinen vastuullisuuden painoarvo hankintapäätöksessä

Kysymyksellä 28 selvitettiin kyselytutkimukseen osallistuneilta, auditoitko puhtauspalvelujen tuottajien vastuullisuutta?

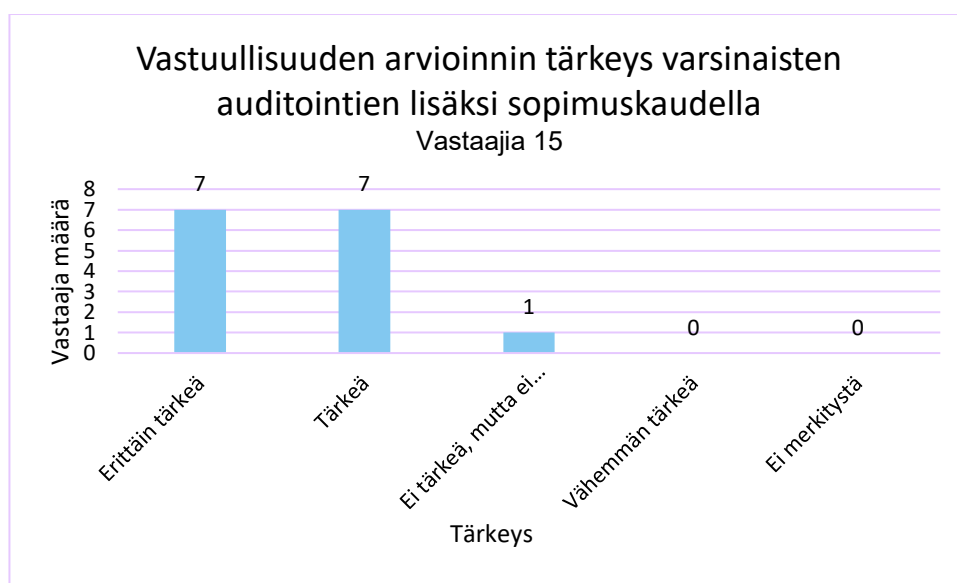
Vastaajista 60,0 % (9kpl) auditoi puhtauspalvelujen tuottajan vastuullisuutta ja 40,0 % (6kpl) ei auditoi. Vastausten perusteella voidaan todeta, että vain 60 % auditoi palveluntuottajan vastuullisuutta. (Kuvio 32).



KUVIO 32. Auditoitko puhtauspalvelujen tuottajien vastuullisuutta

Kysymyksellä 29 selvitettiin kyselytutkimukseen osallistuneilta, miten tärkeäksi sinä arvioit vastuullisuuden arvioinnin varsinaisten auditointien lisäksi sopimuskauden aikana?

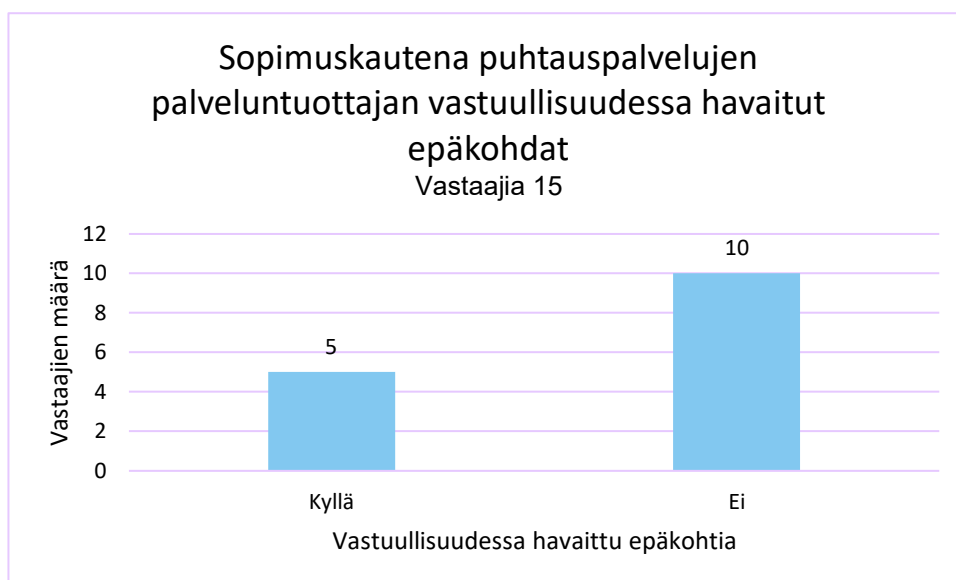
Vastaajista 46,65 % (7kpl) piti vastuullisuuden arvioinnin varsinaisten auditointien lisäksi sopimuskauden aikana erittäin tärkeänä ja 46,65 % (7kpl) tärkeänä ja 6,70 % (1kpl) piti ei tärkeänä, mutta ei merkityksetönkään. Vastausten perusteella voidaan todeta, että vastuullisuuden arvioinnin varsinaisen auditoinnin lisäksi sopimuskauden aikana kokee erittäin tärkeäksi tai tärkeäksi 93,3 % vastaajista. (Kuvio 33).



KUVIO 33. Miten tärkeäksi sinä arvioit vastuullisuuden arvioinnin varsinaisten auditointien lisäksi sopimuskauden aikana

Kysymyksellä 30 selvitettiin kyselytutkimukseen osallistuneilta, onko yrityksesi havainnut sopimuskautena puhtauspalvelujen palveluntuottajan vastuullisuuteen liittyviä epäkohtia?

Vastaajista 33,3 % (5kpl) oli havainnut epäkohtia sopimuskautena puhtauspalvelujen tuottajan vastuullisuudessa ja 66,7 % (10kpl) ei ollut havainnut epäkohtia. Vastausten perusteella voidaan todeta, että 33 % vastaajista oli törmännyt palveluntuottajan vastuullisuuden epäkohtiin. (Kuvio 34).



KUVIO 34. Sopimuskautena puhtauspalvelujen palveluntuottajan vastuullisuudessa havaitut epäkohdat

Kysymyksellä 31 selvitettiin kyselytutkimukseen osallistuneilta, mitä epäkohtia he ovat havainneet puhtauspalvelujen palveluntuottajan vastuullisuudessa?

Vastauksissa korostuivat seuraavat havaitut epäkohdat puhtauspalvelujen palveluntuottajan vastuullisuudessa: Sosiaalinen vastuu, ympäristövastuu, taloudellinen vastuu. Vastausten perusteella voidaan todeta, että sosiaalisen vastuun alueella on kyselytutkimuksen perusteella eniten epäkohtia. (Taulukko 2).

TAULUKKO 2. Havaitut epäkohdat puhtauspalvelujen palveluntuottajan vastuullisuudessa

Havaitut epäkohdat puhtauspalvelujen palveluntuottajan vastuullisuudessa	Kpl
Epäilyt ihmiskaupasta	1
Tilaajavastuuasiakirjoissa ja henkilökuntatietojen toimittamisessa on ollut puutteita	1
Siivoojien työaikakirjanpidossa, lisien maksussa, työvälineissä, perehdyttämisessä epäkohtia	3
Työntekijöiden kohtelussa	2
Esimiesten jaksamisessa ja esimiesten osaamisen tasossa	1
Tarjouksessa sovitut asiat eivät välttämättä toteudu	1
Kuitataan työt tehdyiksi, vaikka osa töistä on hoitamatta.	1
Laatuun liittyvät % vaihtelevat 40–70 % välillä	1
Työt kuitataan tehdyiksi, vaikka osa töistä on tekemättä	1

Kysymyksellä 32 selvitettiin kyselytutkimukseen osallistuneilta, miten mielestäsi puhtauspalvelujen ostaja ja palveluntuottaja voivat yhdessä kehittää vastuullisuuttaan?

Vastauksissa nousivat esiin seuraavat asiat:

- Painoarvon pois hintapainotteisuudesta, muutos vastuulliseen.
- Sopimalla vähimmäiskriteerit, joita noudatetaan.
- Tarjouskilpailuissa määritellään vähimmäistunnit, jotka on täytettävä, jotta pääsee tarjouskilpailuun mukaan. Poistaa alimitoitettut tarjoukset ja mahdollistavat siivoojille inhimillisen työajan.
- Vastuullisuus aina agendalla kaikissa palaverissa.
- Puhdistusaineiden oikea käyttö, jätteiden lajittelun seuraaminen.
- Tiivis yhteistyö, aktiivinen ja avoin vuoropuhelu.
- Palveluntuottajan tulee myös hakea ja esittää ostajalle vaihtoehtoja, joilla mm. molempien vastuullisuustavoitteet saavutettaisiin.
- Asiat on käsiteltävä avoimesti ja todenmukaisesti esim. kokouksissa.
- Yhteistyön ja kehityshankkeiden kautta.

Vastausten perusteella voidaan todeta, että kehitystä syntyy, kun puhtauspalvelun ostajan ja palveluntuottajan välillä vallitsee tiivis, aktiivinen ja avoin vuoropuhelu, jossa asiat käsitellään todenmukaisesti. Lisäksi tässä avoimessa yhteistyössä palveluntuottajan tulee hakea ja esittää puhtauspalvelujen ostajalle vaihtoehtoja, joilla voidaan kehittää molempien vastuullisuustavoitteita niiden saavuttamiseksi.

Kysymyksellä 33 selvitettiin kyselytutkimukseen osallistuneilta, mitkä asiat koet haastaviksi puhtauspalvelujen vastuullisessa hankinnassa?

Vastauksissa nousivat esiin seuraavat asiat:

- Vertailtavuus on hankalaa dokumenttien pohjalta.
- Harmaaseen talouteen liittyvät asiat
- Vastuullisuus vaatimusten asettamisen, jotta kaikkia tarjoajia, kohdellaan tasapuolisesti.
- Seurannan ja dokumentoinnin tulisi olla helppoa palveluntuottajalle.

- Julkinen toimija ei voi valita kenelle lähettää tarjouspyynnöt. Vaan joutuu julkisessa kilpailutuksessa hyväksymään voittaneet yritykset.
- Työntekijöiden ja esimiesten saatavuus, heidän osaamisensa.

Vastausten perusteella voidaan todeta, että kilpailuttamisessa on vielä joitain haasteita, jotta vaatimukset olisivat kaikille tasapuolisia ja vertailtavuus helppoa. Seurannan ja dokumentoinnin tulisi olla helppoa palveluntuottajalle, jotta dokumentointi tulee tehtyä oikein ja oikeaan aikaan ja palvelee näin sekä palvelun ostajaa, että palvelun tuottajaa. Lisäksi molemminpuolisia haasteita tuo niin työntekijöiden kuin heidän esimiestensä saatavuus ja osaamisen taso. Johon tulevaisuudessa palvelunostajan tulee reagoida rohkeasti. Tulee miettiä ratkaisuja joilla siivottavuutta helpotetaan, joka mahdollistaa robottien käytön. On mietittävä mitä siivouksen osa-alueita oma henkilöstö voi siivota ja pitää viihtyisänä ilman että siihen tarvitaan ostopalveluna tuotettua siivousta.

Kysymyksellä 34 selvitettiin kyselytutkimukseen osallistuneilta, onko sinulla ideoita vastuullisuuden vertailuun?

Vastauksissa nousivat esiin seuraavat asiat:

- Auditointi osaksi todentamista.
- EcoVadis luokitus hyvä työkalu vastuullisuuden mittaamiseen ja arvioimiseen.
- Valintahetken vertailua ei pidetä yhtä tärkeänä, kuin sopimuskauden aikaista toimintaa.
- Onko vertailtava, jos vastuullisuutta vaaditaan mm. sopimuksessa ja sen ehtoissa? Vertailun määrityksissä tulisi löytää lisäarvoa niille asioille, joita vertaillaan.

Vastausten perusteella voidaan todeta, että auditointi tulee olla osana vastuullisuuden vertailua. Luokitus on hyvä työkalu vastuullisuuden mittaamiseen ja arviointiin. On kuitenkin aina mietittävä, asettaako jonkin arviointijärjestelmän käyttö tarjoajat eriarvoiseen asemaan. Vastauksissa esiin noussut EcoVadis on yksi maailman johtavista arviointijärjestelmistä. Sen avulla voidaan arvioida yrityksen vastuullisuutta kattavasti ympäristöasioihin, työhön ja ihmisoikeuksiin, eettisiin toimintaperiaatteisiin ja vastuulliseen hankintaan liittyen.

Kysymyksellä 35 selvitettiin kyselytutkimukseen osallistuneilta, mitä muuta he haluaisit tuoda julki puhtauspalvelujen vastuullisuudesta?

Vastauksissa nousivat esiin seuraavat asiat:

- Tilanne puhtauspalvelualalla on haastava, kun alalle tulon kynnys käytännössä puuttuu.
- Ostajien on reagoitava liian alhaisiin tarjouksiin.
- Puhtauspalvelujen tuottajille on kerrottava tarkemmin, miten halutaan, että toimitaan ja mitä edellytetään. Jonka jälkeen myös toimitaan niin.
- Epärehellisyyttä ei saa sallia ja epäkohtiin on puututtava aina heti.
- Yhteistyötä epärehellisten yrittäjien kanssa ei tule jatkaa.
- Alihankintaa ei saa sallia siivouksen yhteistyökumppaneilta.
- Vastuullisuuden tulee olla aina huomioitu palveluntuottajalla toiminnassaan ja ostajalla näkemys, mitä odottavat vastuullisuudelta.
- Vaatimusten seuraaminen käytännön tasolla sopimuskauden aikana on haastavaa ja vaatii paljon resursseja.
- Vastuullisuus on tärkeä aihe, joka pitää ottaa huomioon nykyään jokapäiväisessä työssä, toimialasta riippumatta.

Vastausten perusteella voidaan todeta, että puhtauspalvelualan olevan haasteellisessa tilassa. Kuka vaan voi ryhtyä palveluntuottajaksi, alalla esiintyy alihinnoittelua, harmaata taloutta ja alihankintaa. Vastuullisuus tulee aina olla huomioituna ja sitä tulee valvoa.

### 7.3 Teemahaastattelujen tulokset

Teemahaastattelu tehtiin 7 henkilölle, joka edustaa 46,7 % osuutta kyselytutkimukseen osallistuneiden määrästä.

Teemahaastattelujen kysymyksessä 1 haastateltavilta kysyttiin, miten he ostajina voisi lisätä tietoisuuttaan vastuullisuuden vaikutuksesta puhtauspalvelun kustannusrakenteeseen?

*Laitettu sopimusehtoihin (hintaa ja laatu) ja vähimmäisvaatimuksena pakollinen. Totta kai vastuullisuudella on hintalappu, mutta mikä sen*



*osuus on niin siihen ei ihan aina päästä kiinni. Mutta kyllähän se taitaa olla niin, että vastuullisuus aika lailla jo uppoaa sinne hintaan. (H1.)*

*Mediaani hinnoittelu, jolloin poistetaan ne yli ja alin hinnoitellut tarjoukset. (H2.)*

*Verrataan alan tunnuslukuihin. (H3.)*

*Sopimuksen tekovaiheessa avointa keskustelua siitä mistä eri elementeistä nämä kustannukset kunkin palvelun kohdalla muodostuvat. (H5.)*

Teemahaastattelujen kysymyksessä 2 haastateltavilta kysyttiin, kuuluuko vastuullisuus organisaatiosi arvoihin?

Vastuullisuus on kaikkien organisaatioiden arvoissa ja vastuullisuus määrittää kaikkea tekemistä. Eroja kuitenkin muodostui siinä, kuinka tarkasti vastuullisuus on kuvattu organisaation arvoissa, tavoitteiden määrittelyssä, seurannassa ja raportoinnissa.

Teemahaastattelujen kysymyksessä 3 haastateltavilta kysyttiin, tarvitaanko puhtauspalvelualalle yhtenäinen auditointimittaristo vastuullisuuden mittaamiseen ja kehittämiseen?

*Voisi olla, semmoinen yleismallinen vastuullisuusanalyysi, jossa tarkastellaan sitten kaikki taloudellisen vastuun, ympäristövastuun, sosiaalisen vastuun ja innovatiivisen hankinnan asiat. (H1.)*

*Yritys pystyy olemaan vastuullinen, jos se vaan haluaa olla vastuullinen ilman mittaristoja. Mittaristo tietenkin antaa vielä vahvuutta ja varmuutta vastuullisuuteen, että ollaan vastuullisia ainakin auditointin aikana. (H3.)*

*Olisi hyvä. Nyt varmaan, joka ikinen määritellyt tahollaan niitä erilaisiksi. Valtakunnallisesti mietitty. Jokaisella ei olisi sitä omaa pyörää vaan, ajateltaisiin ja käsitelisi samalla lailla. (H4.)*

*Auttaa että, olisi yhtenäiset normit ja käytänteet, koska silloin tavallaan vertailtavuuskin olisi aina helpompaa.*

*Auttaa varmasti sekä palveluntuottajaa että palvelunostajia. (H5.)*

*Säännöllinen auditointi hyvä. Ei pääse lipsumaan ja palveluntuottaja tietää, että kyllä se kumminkin tulee taas esittämään ne kysymykset, että parasta olla niin, että pysyy semmoinen tietty ryhti yllä.*

*Ei välttämättä tarvitse olla mittaristoa. Ei kannata tehdä liian monimutkaista vaan ihan käytännön perusasioita. (H7.)*

Teemahaastattelujen kysymyksessä 4 haastateltavilta kysyttiin, kysyttiin, voidaanko palveluntuottajilta edellyttää tulevaisuudessa esimerkiksi parasta puhautta diplomia tai jotain muuta todistusta vastuullisuudesta?

*Palveluita tulee kilpailuttaa tasapuolisesti ja syrjimättömästi. (H1.)*

*Voidaan edellyttää, mutta mitä todellista hyötyä ostaja saa? Onko se mahdollista ja onko se tasapuolista? Jos sitten kaikilta vaadittaisiin esim. joutsenmerkkiä puhtauspalveluissa, niin olisiko se sitten oikeudenmukaista ja tasapuolista? (H3.)*

*Miten yritys sitä valvoo, seuraa, päivittää että tuo sertifikaatti on ajan tasainen? Itse olen vähän skeptinen, koska ne ovat aika arvokkaita ja se pudottaa monta pienempää tarjoajan pois esimerkiksi kilpailuissa. Sen pitäisi olla kaikkien saavutettavissa. (H4.)*

Teemahaastattelujen kysymyksessä 5 haastateltavilta kysyttiin, miten luodaan ostajan ja palveluntuottajan välille avoin kumppanuus, jossa myös vastuullisuus on ”uusi normaali”?

*Lähtee siitä, että sopimusta johdetaan asiakkaan puolelta, asiakkaan näkökulmasta. Kun toimittajan välille on tehty palvelusopimus, niin kyllä asiakkaan velvollisuus on johtaa sitä hankkimaansa palvelusopimusta ja valvoa mitä sinne on edellytetty ja kirjattu, niiden toteutuminen sitten myös pitäisi tulla käytäntöön ja sitä kautta nähdään, toimiiko se niin, kuin tarjouksessa on asiat esitetyt. Tuodaan kehitysehdotuksia esiin, jos huomataan, että on jotain epäkohtaa mitä voisi tehdä eri lailla. (H1.)*

*Kaikki tietysti lähtee siitä kilpailutuksesta ja siitä, että on riittävän kattava sopimus. Näen että tilaajalla vastuuta siitä, miten palveluntuottaja onnistuu palveluntuottamisessa. Pitkät sopimukset, toistaiseksi voimassa olevat sopimukset. Jos menee hyvin, niin saattaa olla jopa 10 vuotta. Asiakastytyväisyydestä ja laadun seurannan ja työajan seurantajärjestelmät ja huoltokirja. Kerran kuukaudessa meillä palveluliikkeiden kanssa kuukausikokous. Käydään tarkkaan kohdekohteelta, miten se toimii ja miten siellä menee. Miten resurssointi toimii ja paljon vaihtuvuutta. Jos paljon vaihtuvuutta, niin selvitetään syy ja mitä voidaan tehdä. Vastuullisuus on koko ajan siinä kuukausikokouksessa mukana ja siellä aika avoimesti puhutaan näistä asioista. Semmoista on avoin kumppanuus. (H2.)*

*Yritykset ovat niin valveutuneita jo tällä hetkellä, että voiko mikään yritys jättää vastuullisuuden ihan niin kuin huomioimatta. Hyvässä kumppanuudessa otetaan vastuullisuus myös huomioon. Molempien osapuolisen vastuulla on, että tulee hyvä kumppanuus. Hyvän kumppanuuden yksi osana on vastuullisuus. (H3.)*

*Ei oltaisi eri puolilla, vaan samalla puolella. Sellaista on kumppanuus henki. Jos on valtavan lyhyitä sopimuksia, niin silloin se tavallaan vie pohjan pois siitä, että palveluntuottaja ehtisi panostamaan. Avoimessa yhteistyössä on aina keskustelukulttuuri. Molemmissa organisaatioissa aina sinne tekijä tahoille asti näitä kaikista sovituista asioita. Puolin jos toisin, eikä niin päin, että minä tilaan. Puolin ja toisin voidaan antaa palautetta ja keskustella asioista säännöllisissä palaverissa. Säännöt, miten toimitaan eri tilanteissa? Molemmat puolet voivat tuoda kehittämistarpeita esille ja niitä sitten lähdetään viemään eteenpäin. (H4.)*

*Tekemällä sellaisia sopimuksia, että tämä on luontainen osa sitä olemassa olevaa toimintaa. Vastuullisuus on osa normaalia päivittäistä toimintaa. Täytyy luoda edellytykset sille ja tavallaan ne vaatimukset, että meillä pitää olla vastuullista toimintaa ja yhteistyö pitää olla vastuullista ja sen pitää koostua tietyistä elementeistä, sitä pitää seurata ja valvoa ihan niin kuin mitä tahansa muutakin toimintoa. (H5.)*

*Avoin kumppanuus, jossa myös vastuullisuus on uusi normaali ja tämä on itseasiassa se mikä minun mielestäni on nyt tästä ehkä niin kun kaikista oleellisista asioista. Vastuullisuuden pitää kuulua yrityksen jokaisen toimintaan sisälle. Strategiaan, arvoihin, toimintaperiaatteisiin eli kaikkeen toimintaan. (H6.)*

*Emme pysty toimimaan yksin. Siivousliike on pystyttävä sitouttamaan tosi vahvasti. Monet siivoojat ovat vahvasti profiloituneita meihin, vaikka he eivät ole meidän palkkalistoillamme. He ovat silti niin kuin meikäläisiä. Ympäristöasioita ja puhtaanapitoa auditoidaan. Kaikki nämä tukevat tosi vahvasti toisiaan. Kaikki toimijat pyörivät saman aiheen ympärillä tietyllä tavalla ja kaikilla on todella paljon annettavaa toiselle. (H7.)*

Vastausten perusteella voidaan todeta, että ostajan olevan tietoinen vastuullisuuden vaikutuksesta hinnoitteluun ja katsoo vastuullisuuden sisältyvän hintaan, käyttää mediaania ja verrataan alan tunnuslukuihin. Vastuullisuus on kaikkien haastateltujen organisaatioiden arvoissa. Yhtenäinen auditointimittaristo vastuullisuuden mittaamiseen voisi olla hyvä, toisaalta todettiin, ettei kannata tehdä vastuullisuuden mittaamista liian vaikeaksi, sillä palveluntuottaja pystyy olemaan vastuullinen, jos vain haluaa. Jos palveluntuottajilta edellyttää tulevaisuudessa esimerkiksi parasta puhtautta diplomia tai jotain muuta todistusta vastuullisuudesta se asettaa palvelujen tarjoajat eriarvoiseen asemaan kilpailutuksessa, jolloin syrjimättömyys ei toteudu. Haasteen toisi myös sen ajantasaisuuden valvominen. Ostajan ja palveluntuottajan välille rakentuu avoin kumppanuus, jossa

myös vastuullisuus on ”uusi normaali” kun kilpailutuksessa annetaan kaikki tarvittava tieto, sopimus on kattava, sopimusta johdetaan ostajan toimesta, istutaan samalla puolella pöytää, kehitystyö on molemminpuolista, pitkät sopimukset, molempien osapuolisen vastuulla on, että tulee hyvä kumppanuus. Hyvän kumppanuuden yksi osana on vastuullisuus.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINNAT

Opinnäytetyön aihe käsitteli puhtauspalvelujen hankinnan vastuullisuutta.

Miten vastuullisuutta voidaan mitata, puhtauspalvelujen ympäristövastuuta, sosiaalista vastuuta, taloudellista vastuuta ja yhteiskuntavastuuta. Lisäksi selvitettiin sitä, mitkä vastuullisuuden osa alueet luovat puhtauspalvelujen ostajalle lisäarvoa ja vaikuttavat lopulliseen hankintapäätökseen ja vastuulliseen, läpinäkyvään kumppanuuteen.

Opinnäytetyön avulla haettiin tämänhetkistä tietoa puhtauspalvelujen vastuullisesta hankinnasta, tarvittavaa materiaalia, konkreettista työkalua vastuullisemman ostamisen kehittämiseksi puhtauspalvelualalla.

Kyselytutkimuksen ja haastattelujen tulosten perusteella voidaan todeta, vastuullisuuden olevan osa vastuullista puhtauspalvelujen kilpailutusta ja hankintaa. Lähes kaikilla kyselytutkimukseen osallistuneilla hankinta osaaminen puhtauspalvelujen vastuullisuudesta huolehtimiseen oli erinomaisella tai hyvällä tasolla. Tuloksista selvisi myös, että lähes kaikki ovat määritelleet puhtauspalvelujen tuottajille vastuullisuus kriteerit. Puhtauspalvelujen kilpailutus, analysointi ja tarjousten vertailu tehtiin suuressa osaa yrityksistä vielä manuaalisesti. Puhtauspalvelujen ostajat edellyttävät, että puhtauspalveluntuottajat ovat vieneet vastuullisuuden kustannusvaikutuksen omaan hinnoitteluunsa tarjouspyynnön vaatimuksien mukaisesti. Puhtauspalvelujen palveluntuottajat tuottavat palveluita vähintäänkin asetettujen minimivaatimuksien mukaisesti. Viisi tärkeintä puhtauspalvelun tuottajan valintakriteerit olivat luotettavuus ja toimintavarmuus, taloudellinen vastuu, sosiaalinen vastuu, ympäristövastuu ja aiempi kokemus palveluntuottajasta. Vastauksissa korostui yksiselitteisesti näkemys siitä, että kaikki haluavat tänä päivänä tuottaa vastuullista puhtauspalvelua.

Haastatteluissa korostui, että vastuullisuus on osa avointa kumppanuutta, jossa asiakkaan velvollisuus on johtaa, valvoa ja kehittää hankkimaansa puhtauspalvelusopimusta yhdessä puhtauspalvelujen tuottajan kanssa.

Tutkimuksen perusteella puhtauspalvelujen ostajalla ja puhtauspalvelujen tuottajalla täytyy olla yhteinen ymmärrys tarjottavasta palvelukokonaisuudesta ja sen

hinnoitteluun vaikuttavista osatekijöistä. Lisäksi korostui kysymys puhtauspalvelujen ostajan ymmärryksestä, vastuullisuudesta ja mihin puhtauspalvelujen ostaja kiinnittää huomiota silloin, kun palveluntuottajan valinnan ainoa valintakriteeri on halvin hinta. Vastuullisuudesta ei juurikaan oltu valmiita maksamaan lisää, sillä vastaajista 60 % oli valmis maksamaan palvelusta ainoastaan 0–5 % lisää, jos se on vastuullisempaa. Koska vastuullisuus koetaan tärkeäksi, mutta palvelujen hinta on tärkein valintakriteeri ostopäätöstä tehtäessä, täytyy palveluntuottajan nyt ja tulevaisuudessa hinnoitella palvelunsa niin, että hinta sisältää kaikki vastuullisuudesta aiheutuvat kustannukset.

Tutkimuksen tuloksista kävi ilmi myös, että puhtauspalvelujen palveluntuottajien toiminnassa oli havaittu puutteita, eivätkä kaikki tarjouspyynnön mukaiset minimivaatimukset olleet toteutuneet.

Pitkänlinjan ammattilaisena pohdin, miten käy puhtauspalvelualan maineen hallittavuuden nykyisessä työvoimapula tilanteessa ja robotiikan lisääntyessä puhtauspalvelujen markkinakentässä. Nykytilanne tulee edellyttämään puhtauspalvelujen ostajalta entistä tarkempaa kilpailuttamisen ja puhtauspalvelujen ammattilista osaamista ostamiseen. Kilpailutuksessa vaaditaan entistä tarkemmat palvelukuvaukset ja määritteet hinnoittelun edellyttämästä esim. vastuullisuudesta työvoiman rekrytoinnin, palkanmaksun ja laiterobotiikan ym. osalta. Vaaditaan myös rohkeutta ja osaamista puhtauspalveluja ostavissa yrityksissä tehdä päätös siitä, mitkä siivouksen osa-alueet hoidetaan omana työnä esim. toimistohenkilöstön voimin ja mihin tarvitaan ostettu puhtauspalvelu.

Tässä opinnäytetyössä ei syntynyt suunnitellusti konkreettista työkalua puhtauspalvelujen vastuulliseen hankintaan. Koska lähes kaikkien tutkimukseen osallistuneiden hankintaorganisaatioiden hankinta oli vastuullista, ei tämän opinnäytetyön yhteydessä ollut tarvetta luoda konkreettista työkalua puhtauspalvelujen vastuulliseen hankintaan, vaikka se oli alun perin yhtenä tavoitteena.

Saatujen tuloksien perusteella tämä opinnäytetyö käynnisti tarpeen jatkotutkimuksesta, jonka avulla selvitetään puhtauspalvelujen palveluntarjoajan rohkeutta viedä vastuullisuus ja robotiikka omaan hinnoitteluunsa.

## LÄHTEET

Cloudia A Mercell company 2021. Dynaaminen hankinta. 30.11.2021. Viitattu 7.9.2022.

<https://tuki.cloudia.fi/hc/fi/articles/360016467738-Dynaaminen-hankintaj%C3%A4rjestelm%C3%A4->

Cloudia A Mercell company 2021. Hankintojen suunnittelu n.d. Viitattu 7.9.2022. <https://cloudia.com/fi/hankintojen-suunnittelu/>

Cloudia A Mercell company 2020. Vastuullinen hankinta mitä tulee tietää vuonna 2020. 9.6.2020. Viitattu 7.9.2022.

<https://cloudia.com/fi/vastuullinen-hankinta-mita-tulee-tietaa-vuonna-2020/>

Eskola, S. 2017. Julkiset hankinnat. 3., uudistettu painos. Helsinki: Alma Talant.

Fibs. Yhteisen hyvän tulevaisuus- Nämä 3 yritysvastuun trendiä viitoittavat jokaisen suomalaisyrityksen päätöksentekoa tulevina vuosina. 18.1.2021. Viitattu 27.7.2022.

<https://www.fibsry.fi/ajankohtaista/yhteisen-hyvan-tulevaisuus-nama-yritysvastuun-trendit-viitoittavat-jokaisen-suomalaisyrityksen-paatöksentekoa-tulevina-vuosina/>

Finlex. Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista. 4.6.2021. Viitattu 1.9.2022.

<https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210499>

Huuhka, T. 2017. Tehokkaan hankinnan työkalut. 2., uudistettu painos. Helsinki: BoD - Books on Demand Helsinki.

Iloranta, K., Pajunen-Muhonen, H. 2018. Hankintojen johtaminen- Ostamisesta toimittajamarkkinoiden hallintaan. Helsinki: Tietosanomat Oy.

Jakosuo, K., Kakko, L. 2021. Osta oikein ja järkevästi – Opas ammattisiivousta hankkiville yksityisille ja julkisille organisaatioille. Palvelualojen ammattiliitto PAM ry, julkaisu 1/2021.

Jussila, M. 2010. Yhteiskuntavastuu nyt. Vantaa: Hansaprint Oy.

Juutinen, S. 2016. Strategisen yritysvastuun käsikirja. 1. painos. Helsinki: Talentum Pro.

Koipijärvi, T., Kuvaja, S. 2017. Yritysvastuu 2.0: johtamisen uusi normaali. Helsinki: Kauppakamari.

Liappis, H., Pentikäinen, M., Vanhala, A. 2019. Menesty yritysvastuulla. Käsikirja kokonaisuuteen. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Kuronen, A. 2022. Miten 190 miljoonan neliön siivous onnistuu tulevaisuudessa. Mediaplanet Businessopas 15.12.2022. Viitattu 27.12.2022

<https://www.businessopas.fi/kauppa/miten-190-miljoonan-nelion-siivous-onnistuu-tulevaisuudessa/>

Nieminen, S. 2016. Hyvä hankinta- parempi bisnes. Helsinki: Alma Talent.

Niskala, M. 2019. Yritysvastuu: raportointi- ja laskentaperiaatteet. 3. uudistettu painos. Helsinki: ST-Akatemia.

Ratsula, N. 2016. Eettinen ja vastuullinen liiketoiminta. Helsinki: Talentum.

SA 8000:2014 Standardi. Viitattu 23.3.2023  
<https://sa-intl.org/resources/sa8000-standard/>

SSTL Puhtausala ry. N.d. Viitattu 1.6.2022.  
<https://puhtausala.fi/>

Sundström, T. Joutsenmerkki ja EU ympäristömerkki. Luento. Puhtauspalvelujen vastuullisuus palveluorganisaatioiden johdolle ja osto-organisaatiolle laatu, ympäristö ja vastuullisuus 7.6.2022. Webinaari. SSTL Puhtausala ry. Helsinki.

Tampereen Messut 2023. Siivouspalvelut murroksessa- ostajan kannattaa panostaa rohkeasti myös teknologiaan. Kauppalehti 6.3.2023. Viitattu 11.3.2023.  
<https://www.kauppalehti.fi/kumppanisisallot/tampereen-messut/siivouspalvelut-murroksessa-ostajan-kannattaa-panostaa-rohkeasti-myo-tek- nologiaan/>

Tolvanen 2016. Web-ostajanopas. Julkisissa hankinnoissa on vain yksi ero yksityiseen puoleen. 21.6.2016. Viitattu 5.8.2022.  
<https://web-ostajanopas.fi/2016/04/21/julkisissa-hankinnoissa-on-vain-yksi-ero-yksityiseen-puoleen/>

Työ- ja elinkeinoministeriö. Vaatimusten viidakko - Selvitys monikansallisten yritysten hankintaketjun vastuullisuusvaatimuksista. 1.10.2015. Viitattu 7.9.2022.  
<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/75062>

Valtiovarainministeriö. Julkiset hankinnat vaikuttavammiksi. n.d. Viitattu 7.9.2022.  
<https://vm.fi/hankinta-suomi>

Vastuullisuusraportti. Mitä vastuullisuus yritystoiminnassa tarkoittaa. N.d. Viitattu 5.9.2022.  
<http://vastuullisuusraportti.fi/2016/03/09/mita-vastuullisuus-yritystoiminnassa-tarkoittaa/>

Ympäristömerkintä Suomi. Joutsenmerkki. Tutkittua tietoa n.d. Viitattu 21.7.2022.  
<https://joutsenmerkki.fi/yrityksille/tutkittua-tietoa/>

Ympäristöministeriö. Vastuualueet n.d. Viitattu 21.7.2022.  
<https://ym.fi/vastuualueet>



## LIITTEET

### Liite 1. Kyselytutkimus Puhtauspalvelujen vastuullinen hankinta

## Kyselytutkimus Puhtauspalvelujen vastuullinen hankinta

Olen Anne-Maarit Pusa-Heittola ja opiskelen Tampereen ammattikorkeakoulussa palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelmassa restonomiksi. Teen opinnäytetyötä puhtauspalvelujen vastuullisesta hankinnasta SSTL Puhtausala ry toimeksiantona.

Tällä kyselyllä selvitetään puhtauspalvelujen vastuullisen hankintaprosessin nykytilaa, hankintojen vastuullisuutta, vastuullisesti tuotettujen puhtauspalvelujen painoarvoa hankintapäätöksessä ja kehitystarpeita. Vastaamalla tähän kyselytutkimukseen voimme yhdessä kehittää puhtauspalvelujen vastuullista hankintaa ja edistää puhtauspalvelujen vastuullisen hankinnan kehitystä tulevaisuudessa.

Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 15 minuuttia. Vastausaika päättyy 30.9.2022.

\* Pakollinen

1. Ammattinimike? \*

2. Kuinka monta vuotta olet ostanut puhtauspalveluja? \*

- ☐ Alle 1 vuosi
- ☐ 1-3 vuotta
- ☐ 4-6 vuotta
- ☐ 7-10 vuotta
- ☐ Yli 10 vuotta

3. Missä hankintaorganisaatiossa työskentelet? \*

- ☐ Yksityinen
- ☐ Konsultti
- ☐ Julkinen (kunta, valtio, seurakunta, in-house)
- ☐ Joku muu, mikä

4. Tarkennatko missä: \*

5. Tarkennatko missä julkisella?

6. Onko yrityksenne hankintastrategiassa huomioitu vastuullisuus? \*

☐ Kyllä

☐ Ei

7. Onko yrityksessäsi määritelty puhtauspalvelujen tuottajille vastuullisuuskriteerit? \*

☐ Kyllä

☐ Ei

8. Miten puhtauspalvelujen hankintojen kilpailutus ja tarjousten analysointi ja vertailu tapahtuu? \*

☐ Manuaalisesti

☐ Järjestelmän avulla

9. Mikä järjestelmä? \*

10. Kuinka paljon sinä olet valmis maksamaan vastuullisuudesta? \*

☐ 2-5%

☐ 6-10%

☐ 11-15%

☐ 16-20%

☐ Oma %

☐ En ole valmis maksamaan enempää

11. Mikä on oma % jonka olet valmis maksamaan

12. Miten vastuullisuuden huomioiminen puhtauspalvelujen hankinnoissa on vaikuttanut toimittajavalintaan? \*

13. Millä kriteeristöllä yrityksenne valitsette ne puhtauspalvelujen tuottajat, joilta pyytää tarjouksen? Nimetkää 5 tärkeintä puhtauspalvelujen tuottajan valintakriteeriä. \*

- ☐ Sosiaalinen vastuu
- ☐ Ympäristövastuu
- ☐ Taloudellinen vastuu
- ☐ Eettisyys
- ☐ Luotettavuus ja toimintavarmuus
- ☐ Turvallisuus
- ☐ Aiempi kokemus
- ☐ Referenssit
- ☐ Edullinen palvelukokonaisuus
- ☐ Ei mikään yllämainituista

14. Millä tasolla oma osaamisesi on puhtauspalvelujen hankintojen vastuullisuudesta huolehtimiseen? \*

	Erinomaisella 5	Hyvällä 4	Ei hyvällä, mutta ei kehittävää 3	Kehittävää 2	Pajon kehittävää 1
Oma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Millä tasolla hankintaorganisaatiosi osaaminen on puhtauspalvelujen hankintojen vastuullisuudesta huolehtimiseen? \*

	Erinomaisella 5	Hyvällä 4	Ei hyvällä, mutta ei kehittävää 3	Kehittävää 2	Pajon kehittävää 1
Hankintaorgani saatio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Kuinka hyvin organisaatiosi johto on sitoutunut vastuulliseen puhtauspalvelujen hankintaan? \*

	Erittäin hyvin 5	Hyvin 4	Ei hyvin, mutta ei huonosti 3	Huonosti 2	Ei ollenkaan 1
Johdon sitoutuminen vastuulliseen hankintaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Kuinka tärkeäksi koet puhtauspalvelujen tuottajan kokonaisvaltaisen vastuullisuuden? \*

	Erittäin tärkeä 5	Tärkeä 4	Ei tärkeä, mutta ei merkityksetö nkään 3	Vähemmän tärkeä 2	Ei merkitystä 1
Kokonaisvaltais en vastuullisuude n koettu tärkeys?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Miten puhtauspalvelujen tuottajan ympäristö- ja laatu vastuullisuus painottuu tekemissäsi puhtauspalvelujen hankinnoissa? \*

	Erittäin tärkeä 5	Tärkeä 4	Ei tärkeä, mutta ei merkityksetö nkään 3	Vähemmän tärkeä 2	Ei merkitystä 1
Ympäristö vastuullisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laatu vastuullis uus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Miten puhtauspalvelujen tuottajan henkilöstö vastuullisuus painottuu tekemissäsi puhtauspalvelujen hankinnoissa? \*

	Erittäin tärkeä 5	Tärkeä 4	Ei tärkeä, mutta ei merkityksetö nkään 3	Vähemmän tärkeä 2	Ei merkitystä 1
Henkilöstö vastuullisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Miten puhtauspalvelujen tuottajan vastuullisuus asiakkuuden hoidossa painottuu tekemissäsi puhtauspalvelujen hankinnoissa? \*

	Erittäin tärkeä 5	Tärkeä 4	Ei tärkeä, mutta ei merkitykseltäkään 3	Vähemmän tärkeä 2	Ei merkitystä 1
Asiakkuuksien hoidon vastuullisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. Miten puhtauspalvelujen tuottajan taloudellinen vastuullisuus painottuu tekemissäsi puhtauspalvelujen hankinnoissa? \*

	Erittäin tärkeä 5	Tärkeä 4	Ei tärkeä, mutta ei merkitykseltäkään 3	Vähemmän tärkeä 2	Ei merkitystä 1
Taloudellinen vastuullisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. Miten puhtauspalvelujen palveluntuottajan vastuullisuuden toteutuminen varmistetaan ennen hankintasopimusta? \*

23. Mikä on vastuullisuuden vaikutus lopulliseen puhtauspalvelujen hankintapäätökseen? \*

	Erittäin tärkeä 5	Tärkeä 4	Ei tärkeä, mutta ei merkitykseltäkään 3	Vähemmän tärkeä 2	Ei merkitystä 1
Vastuullisuuden vaikutus lopulliseen hankintapäätökseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. Saako vastuullisuus tällä hetkellä mielestäsi riittävästi painoarvoa hankinnassa asteikolla 5-1 \*

	5	4	3	2	1
Vastuullisuuden painoarvo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. Olisitteko valmis maksamaan enemmän, vastuullisemmin tuotetusta puhtauspalvelusta esimerkiksi joutsenmerkitystä toimistosiivouksesta? \*

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

26. Mikä on keskimäärin hinnan painoarvo % hankintapäätöksessä? \*

- ☐ 10%
- ☐ 20%
- ☐ 30%
- ☐ 40%
- ☐ 50%
- ☐ 60%
- ☐ 70%
- ☐ 80%
- ☐ 90%
- ☐ 100%

27. Mikä on keskimäärin vastuullisuuden painoarvo hankintapäätöksessä? \*

- ☐ 10%
- ☐ 20%
- ☐ 30%
- ☐ 40%
- ☐ 50%
- ☐ 60%
- ☐ 70%
- ☐ 80%
- ☐ 90%
- ☐ 100%

28. Auditoitteko puhtauspalvelujen tuottajien vastuullisuutta? \*

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

29. Miten tärkeäksi sinä arvioit vastuullisuuden arvioinnin varsinaisten auditointien lisäksi sopimuskauden aikana? \*

	Erittäin tärkeä 5	Tärkeä 4	Ei tärkeä, mutta ei merkitykseltäkään 3	Vähemmän tärkeä 2	Ei merkitystä 1
Vastuullisuuden arvioinnin tärkeys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30. Onko yrityksesi havainnut sopimuskautena puhtauspalvelujen palveluntuottajan vastuullisuuteen liittyviä epäkohtia? \*

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

31. Mitä epäkohtia? \*

32. Miten mielestäsi puhtauspalvelujen ostaja ja palveluntuottaja voivat yhdessä kehittää vastuullisuuttaan? \*


33. Mitkä asiat koet haastaviksi puhtauspalvelujen vastuullisessa hankinnassa? \*

34. Onko sinulla ideoita vastuullisuuden vertailuun? \*

35. Mitä muuta haluaisit tuoda julki puhtauspalvelujen vastuullisuudesta \*

---

Tämä ei ole Microsoftin luomaa tai suosittelemaa sisältöä. Lähettämäsi tiedot lähetetään lomakkeen omistajalle.

 Microsoft Forms



## Liite 2. Saatekirje

21.9.2022

Hyvä vastaanottaja!

Olen Anne-Maarit Pusa-Heittola ja opiskelen Tampereen ammattikorkeakoulussa palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelmassa restonomiksi. Teen opinnäytetyötä puhtauspalvelujen vastuullisesta hankinnasta SSTL Puhtausala ry toimекsiantona. Opinnäytetyön ohjaavana opettajana toimii Leila Kakko Tampereen ammattikorkeakoulusta.

Tällä kyselyllä selvitetään puhtauspalvelujen vastuullisen hankintaprosessin nykytilaa, hankintojen vastuullisuutta, vastuullisesti tuotettujen puhtauspalvelujen painoarvoa hankintapäätöksessä ja kehitystarpeita. Vastaamalla tähän kyselytutkimukseen voimme yhdessä kehittää puhtauspalvelujen vastuullista hankintaa ja edistää puhtauspalvelujen vastuullisen hankinnan kehitystä tulevaisuudessa. Kiitos kun autat kehittämään tulevaisuuden puhtauspalvelujen vastuullisempaa hankintaa. Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 15 minuuttia. Vastausaika päättyy 30.9.2022.

Olen yhteydessä viikon 40 aikana osaan kyselyyn vastanneista henkilöistä. Tavoitteenani on saada sovittua yksilöhaastatteluja Teamsin välityksellä 6.10 - 19.10.2022 väliselle ajalle.

Tutkimusaineisto käsitellään tutkimuseettisin periaattein ja kokonaisuutena eivätkä yksittäiset vastaajat ole tunnistettavissa aineistosta. Tutkimuksesta raportoidaan liiton kanavia käyttäen loppuvuodesta / alkuvuodesta 2023 ja opinnäytetyö julkaistaan Theseuksessa sen valmistuttua. Halutessasi voit kysyä kyselystä lisää.

Terveisin Anne-Maarit Pusa-Heittola

[anne-maarit.pusa-heittola@tuni.fi](mailto:anne-maarit.pusa-heittola@tuni.fi) tai 040 5574 062