



RAKENNUSTIETO >

Rakennusalan täyden palvelun tietotalo

Rakennustieto Oy edistää hyvää rakennustapaa ja tuottaa rakentamisesta luotettavaa tietoa. Puolueettoman ja asiakaslähtöisen Rakennustieto Oy:n tuotteet kattavat rakentamisen koko elinkaaren suunnittelusta ylläpitoon. Yhtiön omistaa Rakennustietosäätiö RTS.

Tutustu palveluihimme

> rakennustieto.fi/rk/palvelut

Rakentajain kalenterin artikkelit

Tämä artikkeli on julkaistu alun perin Rakentajain kalenterissa, jota ovat julkaisseet Rakennustietosäätiö RTS sr ja Rakennusmestarit ja -insinöörit AMK RKL ry.

Julkaisu oli rakennusalan ammattilaisten ja opiskelijoiden käsikirja, joka yhdisteli teoriaa ja käytäntöä sekä kannusti hyvään rakentamiseen. Artikkelin vasemmassa reunassa olevasta vesileimasta näkee ko. Rakentajain kalenterin vuosikerran.

> [Artikkeliarkisto, kokoelma vuosien 1997–2018 Rakentajain kalenterissa julkaistuista artikkeleista](#)

Kiinteistönhoidon hankinnat

Jukka Puhto, diplomi-insinööri

Tutkimuspäällikkö, Teknillinen korkeakoulu, rakentamistalous
jukka.puhto@hut.fi

Kiinteistöhoito

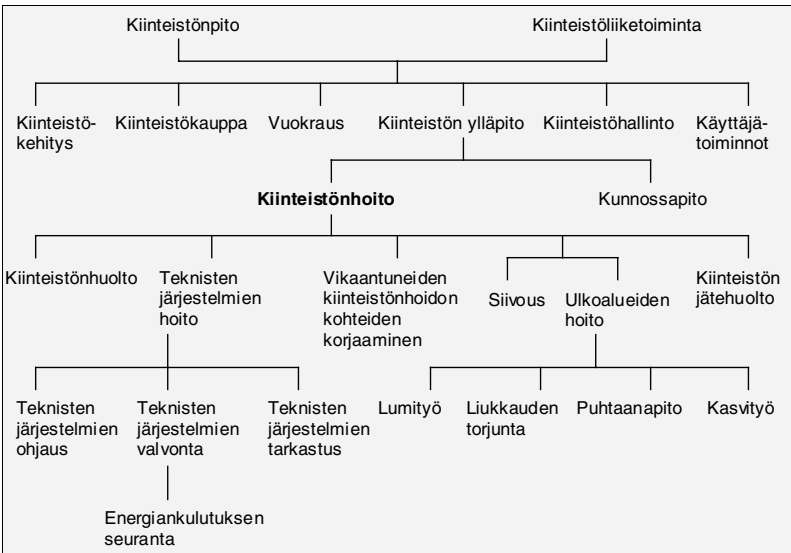
Kiinteistöhoito on kiinteistön ylläpitoon kuuluvaa säännöllistä toimintaa, jolla pysytetään kiinteistön olosuhteet halutulla tasolla. Kiinteistöhoitoa ovat muun muassa kiinteistön teknisten järjestelmien hoito, kiinteistöhuolto, siivous, ulkoalueiden hoito sekä kiinteistön jätehuolto.[1]

Nykyään kiinteistöhoito tuotetaan pääasiallisesti ostopalvelujen avulla. Palvelujen tarjonta kiinteistöalalla on järjestäytynyt siten, että oman hankintakokonaisuutensa muodostavat yleensä:

- teknisten järjestelmien hoito ja kiinteistöhuolto
- siivous
- ulkoalueiden hoito
- kiinteistön jätehuolto.

Palvelut voidaan hankkia yksittäin erillisiltä palveluntarjoajilta tai kokonaispalveluna yhdeltä palveluntarjoajalta. Kiinteistöalalla on kohtuullisen runsaasti palvelutarjontaa kullekin palvelukokonaisuudelle ja kokonaispalveluja tarjoavia yrityksiäkin on muitamia.

Palvelujen hankintatavan määrää tilaajan hankintastrategia. Hankintastrategia on tuki-toiminnan strategia, jonka tehtävänä on tukea yrityksen ydinliiketoiminnan strategiaa. Hankintastrategian avulla ohjataan hankinnan yhteydessä tehtäviä valintoja. Hankintastrategian avulla pyritään myös hallitsemaan toiminnassa tapahtuvia muutoksia ja ennakoimaan ja ehkäisemään hankintoihin liittyviä riskejä.



Kuva .1 Kiinteistöhoito osana kiinteistön ylläpitoa.

Hankintastrategian kehittämisen osa-alueita ovat:

- Hankintatoimen organisointi
- Hankintastrategioiden yhdenmukaistaminen yrityksen muiden liiketoimintastrategioiden kanssa
- Palvelu- ja palveluntuottajakohtaisten strategioiden laatiminen
- Hankintaprosessien prosessien, toimintaohjeiden ja työkalujen kehittäminen
- Hankintahenkilöstön ammattitaidon kehittäminen

Kiinteistönhoidon hankintastrategian luomisen lähtökohtana ovat:

- tilaajan kiinteistöstrategia ja -salkku
- kiinteistöjen ylläpitostrategiat
- kiinteistöjen alueellinen sijainti
- palvelujen alueellinen tarjonta.

Hankintastrategian tehtävänä on vastata seuraaviin kysymyksiin:

- mitä ostetaan ja mitä tehdään itse
- millaisissa kokonaisuuksissa palvelut hankitaan
- kuinka monelta palveluntarjoajalta
- mitä vaatimuksia ostettaville palveluille asetetaan
- millaisilla kaupallisilla ehdoilla palvelut hankitaan.

Kiinteistönhoidon hankintaprosessi [2]

Hankintaprosessin vaiheet

Hankintaprosessi koostuu kolmesta vaiheesta yleisen palvelujen hankintakirjallisuuden mukaisesti. Ensimmäinen osa käsittelee kiinteistönhoidon palvelujen tarpeiden selvittämistä, toinen osa palvelujen sisällön määrittämistä ja kuvaamista ja kolmas vaihe palvelujen kilpailuttamista.

Tarveselvitysvaiheessa selvitetään kiinteistönhoidon hankinnan lähtökohdat, kiinteistönhoidon lähtötaso ja eri osapuolien vaatimukset kiinteistönhoidolle. Hankinnan tarkoituksena on määriteltävien tarpeiden tyydyttäminen hankkimalla palvelu, jolla tarve voidaan tyydyttää. Ilman tarpeiden huolellista selvittämistä ja kuvaamista saattaa koko palvelun hankinta epäonnistua.

Kiinteistönhoidon hankinnan suunnitteluvaiheessa päätetään mitä kiinteistönhoidon liittyviä tehtäviä tehdään omalla organisaatiolla ja mitä palveluja ostetaan ulkopuoliselta palveluyritykseltä. Näistä tehtävistä on hyvä tehdä selkeä vastuurajataulukko, jossa on myös määriteltäviä kustannusvastuuisiin liittyviä asiat.

Tarjouspyyntövaiheessa viimeistellään tarjouspyyntöasiakirjat ja toteutetaan palvelujen

kilpailuttaminen rajoitettua tarjouskilpailumenetelmää hyväksi käyttäen. Vaiheen tavoitteena on aikaansaada kiinteistönhoidosopimus tilaajan vaatimukset täyttävästä kiinteistönhoidosta yhteistyökykyisen palveluyrityksen kanssa.

Tarveselvitysvaihe

Tarveselvitysvaiheen tarkoituksena on selvittää kiinteistönhoidon hankinnan suunnittelun edellyttämät lähtötiedot. Kiinteistönhoidon hankinta lähtee nykytilanteen selvittämisestä ja eri osapuolien tarpeiden ja tavoitteiden kartoituksesta. Tarveselvityksen pohjalta suunnitellaan kiinteistönhoidolle tarkoituksenmukainen toteutus tapa ja hankittavan palvelun sisältö.

Tarveselvitysvaihe etenee kunkin tilaajan ja toimeksiannon kohteena olevan kiinteistön sekä vallitsevien olosuhteiden asettamissa puitteissa. Kiinteistönhoidon tarveselvitysvaiheen toiminnot ovat

1. kiinteistönhoidon hankinnan lähtötietojen selvittäminen
2. kiinteistönhoidon lähtötason kartoittaminen
3. kiinteistönomistajan tavoitteiden selvittäminen
4. kiinteistön käyttäjien tarpeiden selvittäminen.

Kiinteistönhoidon hankintaprosessin lähtötietojen selvittämisen yhteydessä selvitetään hankinnan lähtötiedot ja alustavat tavoitteet hankinnan toteutukselle. Keskeisiä asioita ovat muun muassa hankinnan aikataulu, hankinnan sisältö sekä hankinnan yhteydessä huomioon otettavien osapuolien yhteydet. Lähtötietojen selvittäminen antaa puitteet hankinnan toteutukselle.

Kiinteistönhoidon lähtötason kartoittamisen yhteydessä selvitetään kiinteistönhoidon nykytilanne käymällä läpi kiinteistöön ja kiinteistönhoidon liittyvä dokumentaatio, haastattelemalla kiinteistönhoidohenkilökunta ja tarkastamalla kiinteistö ja sen järjestelmien kunto. Kartoituksen pohjalta analysoidaan kiinteistönhoidon ongelmakohdat ja päätetään mahdollisista lisätoimenpiteistä ja kunnossapitotoimenpiteistä.

Kiinteistönomistajan kiinteistöstrategia määrittelee yleensä keskeisimmät ehdot kiinteistönhoidon hankinnalle. Omistaja asettaa tavoitteet ylläpidon minimitasolle, sopimuskauden pituudelle, ylläpitokustannuksille ja muille omistajan intresseissä oleville asioille.

Käyttäjien kautta tulee vaatimuksia kiinteistönhoidon laatutasolle ja kiinteistönhoidon suoritusajankohdille. Koska kiinteistön käyttäjä maksaa usein kiinteistönhoidon kustannukset esimerkiksi ylläpituvuokrassa, on myös laatutaso ja kustannusten välinen yhteys hyvä selvittää käyttäjille. Lisäksi käyttäjiltä voidaan selvittää mahdolliset lisäpalvelut, joita käyttäjät mahdollisesti haluavat ostaa kiinteistönhoidon liikkeeltä.

Onnistunut kiinteistönhoidon hankinta edellyttää osapuolien tarpeiden ja nykyisten ongelmien huolellista selvittämistä. Kiinteistönhoidon laatu muodostuu siitä kuinka hyvin kiinteistönhoidolla pystytään vastaamaan kiinteistönhoidon asiakkaiden tarpeisiin. Tarveselvitysvaihe luo perustan kiinteistönhoidon hankinnan suunnittelulle ja sitä kautta myös onnistuneelle kiinteistönhoidon hankinnalle.

Hankinnan suunnitteluvaihe

Kiinteistönhoidon hankinnan suunnitteluvaiheen tarkoituksena on päättää kiinteistönhoidon organisointitavasta, valmistella kiinteistönhoidon palvelusisällön kuvaavat tarjouspyyntöasiakirjat, kuvata palvelujen vastuurajat ja luoda edellytykset kiinteistönhoidon sopimusaikaiselle laadunhallinnalle. Suunnitteluvaihe, kuten tarveselvitysvaihekin, toteutetaan harkiten siinä laajuudessa ja järjestyksessä kuin kullekin toimeksisaajalle arvioidaan parhaaksi.

Suunnitteluvaiheen osaprosesseja ovat kiinteistönhoidon organisointitavan suunnittelu, kiinteistönhoidon tavoitteiden asettaminen, kiinteistönhoidosuunnitelman laatiminen ja kiinteistönhoidon laadunhallinnan suunnittelu. Suunnitteluprosessin lopputuloksena syntyvät kiinteistönhoidon sisällön kuvaavat tarjouspyyntöasiakirjat ja kaupallisiin asiakirjoihin kirjattavat laadunhallintamenettelyt

Suunnitteluvaiheen alussa selvitetään kiinteistönhoidon liittyvät palvelut, jotka halutaan säilyttää tilaajan omalla organisaatiolla. Lisäksi kartoitetaan kiinteistönhoidon liittyvät eri osapuolien vastuut ja kirjataan ne vastuurajataulukoon. Eri osapuolien vastuiden yksiselitteinen määrittäminen helpottaa sekä palveluarityksen hinnan määrittelyä että sopimusaikaista yhteistyötä.

Kiinteistönhoidon palvelusisällön kuvaavia asiakirjoja ovat kiinteistönhoidon tavoitetaso kuvauks ja kiinteistönhoidosuunnitelma. Kiinteistönhoidon tavoitetaso kuvauksessa esitetään kiinteistönhoidon toteutukselle asetetut keskeiset tavoitteet. Tavoitteiden toteutumiseen voidaan sijoittaa tarjouspyynnössä palkkioita ja sanktioita. Yleensä on kuitenkin suositeltavampaa, että niistä sovitaan yhdessä toimeksisaajan kanssa sopimuksenteon jälkeen.

Kiinteistönhoidosuunnitelma sisältää edelleen muun muassa hankittavat kiinteistönhoidon tuotteet ja niiden lautaso kuvauksen, kiinteistön perustiedot, hoito-ohjelmat sekä hoitokohdeluettelot ja -piirustukset. Ostettavat palvelut pyritään kuvaamaan mahdollisimman kattavasti, jotta ne saadaan sisällytettyä kiinteään sopimushintaan. Mikäli joku palvelu on jäänyt määrittelemättä tarjouspyynnössä, sen ostamisen jälkeenpäin erillispalveluna on yleensä kalliimpaa.

Kiinteistönhoidon hankinnan suunnitteluvaiheessa luodaan pohja sopimusaikaiselle laadunhallinnalle. Kiinteistön laajuus, tekninen vaatavuus, kiinteistön käyttäjät ja käyttötarkoitus vaikuttavat laadunhallinnan menetelmien valintaan. Laadunhallinnan työkalut on valittava tässä vaiheessa, koska ne kirjataan tarjouspyyntöön. Osa valittavista menetelmistä saattaa vaikuttaa tarjousten hinnoitteluun, joten ne on saatettava tarjoajien tietoon. Hinnoitteluun vaikuttavia laadunhallinnan menettelyjä ovat muun muassa raportointikäytäntö, toimeksisaajan omavalvonnalta edellytettävät laatumittaukset, sopimusaikaisten yhteistyökokousten määrä sekä mahdolliset sanktiot ja palkkiot.

Tarjouspyyntövaihe

Tarjouspyyntövaihe muodostaa kiinteistönhoidon hankinnan viimeisen vaiheen. Tarjouspyyntövaiheen tarkoituksena on löytää sopimuslupakomppani, joka kykenee vastaamaan tilaajan kiinteistönhoidon toteutukselle asettamiin vaatimuksiin. Tarjouspyyntövaiheeseen sisältyy kolme osaprosessia: tarjouspyynnön laadinta, tarjousten vertailu ja sopimusneuvottelut.

Tarjouspyyntö koostuu tarjouspyyntökirjeestä ja tarjouspyyntökirjeen liitteenä olevista kaupallisista ja palvelusisällön kuvaavista asiakirjoista. Kaupallisia asiakirjoja ovat sopimusohjelma, yleiset sopimusehdot (KH & IYSE 2000), vastuurajaliitteet, tarjouslomake sekä mahdollinen yksikköhintaluettelo. Kaupallisissa asiakirjoissa kuvataan tarjouspyynnön taloudellisia ja juridisia asioita. Tarjouspyynnön laadinnassa on oleellista, että kaupallisia asioita ja palvelun sisältöä kuvaavia asioita ei sekoiteta keskenään samoissa asiakirjoissa. Esimerkiksi laajaan tehtävälueetlona ei saa ”piilottaa” muita hinnoitteluun vaikuttavia asioita kuin tehtävän laajuutta ja laatutasoa kuvaavia tietoja. Tällainen muu asia voi olla esimerkiksi maininta tehtävän laiminlyönnin aiheuttamasta sopimussakosta. Asioiden sekoittaminen saattaa johtaa tarjouksen väärään hinnoitteluun ja aiheuttaa turhia riskejä.

Tarjouspyyntökirjeessä esitetään toimeksisaajan kohde ja kiinteistön yleiset tiedot, hankittavat hoitopalvelukokonaisuudet, tarjousta koskevat vaatimukset ja tarjousten arvosteluperusteet, kiinteistön tutustumista koskevat ohjeet sekä tilaajan ja lisätietoja antavien tahojen yhteystiedot. Tarjouspyyntökirjeessä tulee lisäksi mainita kaikki tarjouspyynnön liitteinä olevat tarjouspyyntöasiakirjat.

Kaupallisten asiakirjojen laadinta sisältää sopimusohjelman, vastuurajaliitteen, tarjouslomakkeen ja mahdollisen yksikköhintaluettelon laadinnan. Sopimusohjelmassa esitetään tilaajan ja toimeksisaajan väliset kiinteistönhoidosopimusta koskevat kaupalliset ehdot ja muut keskeiset tiedot, joilla on taloudellista merkitys-

tä sopimuksen teossa. Sopimusohjelmassa voidaan viitata kiinteistöalan yleisiin sopimusehtoihin, KH & I YSE 2000. Jos sopimusehdoista poiketaan tai niitä täydennetään, kuvataan poikkeamat sopimusohjelmassa. Suomen kiinteistöliiton Kiinteistöhoito- ja isännöintipalvelujen sopimushallinnan työkalut -projektissa on kehitetty ohje sopimusohjelman laadintaan, jonka mukaan sopimusohjelmassa käsitellään esimerkiksi seuraavat asiat

- tilaajan keskeiset tavoitteet ja käsityksen yhteistyön tavoitteista
- sopimusaika, sisältäen töiden aloituksen, sopimuksen keston ja päättämisen
- sopimustehtävien suorittamista koskevat vaatimukset
- toimeksisaajan resursseja koskevat vaatimukset
- tilaajan organisaation kuvaus ja vastuuhenkilö
- vakuutusturvaa koskevat ohjeet sekä tilaajan että toimeksisaajan osalta
- tilaajan myötävaikutusvelvollisuutta koskeva ehto
- sopimushintoja ja niiden maksamista koskevat ehdot sekä mahdolliset sopimussakot ja -palkkiot
- sopimusaikaista toimintaa koskevat ehdot
- keinot erimielisyyksien ratkaisemiseksi
- tarjousta koskevat ohjeet.

Tarjouspyyntöön voidaan liittää valmis tarjouslomake, jossa pyydetään toimeksiantoon kuuluvista tehtävistä kuukausittain veloittettava kiinteä hinta, keskeiset yksikköhinnat ja tehtävien kuukausittainen ajankäyttöarvio. Valmis tarjouslomake helpottaa tarjousten vertailua, kun tarjukset ovat samanmuotoisia.

Kiinteään perushintaan sisältyvät tehtävät hinnoitellaan tarjouslomakkeelle kokonaishintana ja mahdollisina erillishintoina. Erillishintoja pyydetään esimerkiksi silloin, jos tilaaja haluaa varata itselleen mahdollisuuden valita toimeksianton kohteena olevia palveluita eri toimittajilta. Erillishintoja voidaan pyytää esimerkiksi hoitokokonaisuusittain.

Erillishintojen yhteydessä on tarkoituksenmukaista pyytää myös toimeksisaajan arvio hoitokokonaisuuden vaatimasta kuukausittaisesta työstä. Työaika-arvio auttaa tilaaja arvioimaan kiinteistöhoitoyrityksen tarjoamaa palvelutasoa. Merkittävät poikkeamat tilaajan omasta arviosta antavat viitteitä joko virheellisesti hinnoittelusta tai mitoitetusta tarjouksesta.

Tarjouksen liitteinä voidaan pyytää liiteasiakirjoja, jotka koskevat esimerkiksi tarjoajan soveltuvuusedellytyksiä. Edellytyksinä voivat olla esimerkiksi tarjoajan luotettavuus, ympäristönäkökohtien huomioon ottaminen, vakavaisuus ja ammattitaito. Palvelun tarjoajan luotettavuuden selvittämisellä tarkoitetaan ajan tasalla olevaa selvitystä kyseessä olevan yrityksen

yhteiskunnallisten velvollisuuksien täyttämistä, kuten verojen ja eläkemaksujen hoitamisesta. Tarjouksen liitteinä pyydettyjä asiakirjoja ovat muun muassa seuraavat todistukset:

- todistus rekisteröinnistä arvonlisäverovelvolliseksi ja ennakkoperintärekisteriin
- alle kahden kuukauden ikäiset vero- ja eläkemaksujen jäämätodistukset
- todistus voimassa olevasta yritystoiminnan vastuuvakuutuksesta.

Todistukset voidaan pyytää myöhemminkin esimerkiksi sopimusneuvottelujen yhteydessä. Todistukset on joka tapauksessa esitettävä ennen sopimuksen allekirjoittamista.

Tarjouspyyntöön liitettävällä erillisellä vastuurajaliitteellä täsmennetään tilaajan, kiinteistöhoitoyrityksen eli toimeksisaajan ja tilojen käyttäjien keskinäisiä tehtäviä ja vastuunjako hankintoihin, apu töihin, sosiaalitulojen käyttöön, varastointiin sekä työkaluihin ja koneisiin liittyvien seikkojen osalta. Vastuurajaliitteessä täsmennettäviä tehtäviä ovat esimerkiksi erikseen korvattavat työt ja niiden kustannusvastuu. Erikseen korvattavien töiden kustannukset voivat olla joko kiinteistön omistajan tai sen käyttäjien vastuulla.

Palvelun sisällön kuvaavissa asiakirjoissa kuvataan toimeksianton laajuus, toimeksiantoon kuuluvat tehtävät ja niille asetetut vaatimukset. Palvelun sisällön kuvaavia tarjouspyyntöasiakirjoja ovat kiinteistöhoitosuunnitelma liitteineen. Kiinteistöhoitosuunnitelma sisältää kiinteistönhoidon tehtäväluetteloa, tuoteluetteloa, hoito- ja huolto-ohjelmia sekä siivousohjelmia. Kiinteistöhoitosuunnitelman liitteitä ovat piirustukset, joissa kuvataan kiinteistöhoitoalueita, eri alueiden hoitotasoja ja esimerkiksi taloteknisten järjestelmien järjestelmäkaavioita. Kiinteistöhoitosuunnitelmaan voidaan liittää myös kiinteistön perustietokortti. KH -kortiston perustietokortista (KH X7-00179) löytyvät muun muassa kiinteistön keskeisimmät laajuustiedot sekä tiedot kiinteistön rakennusosista, kuten rakenne- ja materiaali tiedot, ja järjestelmistä, joita ovat lämmitys-, vesi- ja viemäri-, ilmanvaihto-, sähkö- ja heikkovirtajärjestelmät. Lisäksi kortissa luetaan kiinteistössä sijaitsevat erityisjärjestelmät, joita ovat jäähdytys-, kaasun-, paineilma-, höyry-, palonsammutus- ja väestösuojalaitteet, sekä muut järjestelmät kuten hissit ja muut kuljetuslaitteet sekä uima-altaat. Perustietokorttiin kirjataan myös ylläpidon, energian ja veden menekkiarviot.[3]

Tarjouspyyntöasiakirjoissa tulee ilmetä kaikki ne tiedot, jotka ovat palveluyritykselle tarpeen tarjoushinnan laskemista varten. Tarjouspyyntöasiakirjat on laadittava niin täsmällisiksi ja yksityiskohtaisiksi, että palveluyritykset voivat niiden perusteella määrittää työsuorituksensa ja laskea tarjoushintansa riittävän tarkasti. Eriyisen tärkeää on täsmentää palveluyrityksen

työsuoritusten rajat kyllin selvästi, mitä velvoitteita hänen toimeksiantoonsa kuuluu sekä määrittellä ne kaupalliset ehdot, joiden perusteella tilaaja on valmis tekemään sopimuksen.

Tarjosten vertailu aloitetaan sen jälkeen, kun tarjosten jättöaika on päättynyt tai erikseen sovitussa tarjosten avaustilaisuudessa, johon tarjoajilla on mahdollisuus osallistua. Tarjosten käsittelyssä on turvattava tarjouksen tehneiden tasapuolinen ja yhdenvertainen kohtelu. Tarjosten avaamisesta lähtien tarjoukset ovat tekijäänsä sitovia.

Kiinteistöhoitotarjosten arvioinnin toisessa vaiheessa voidaan käyttää pisteytysmenetelmää, jossa useat arviointikriteerit vaikuttavat lopputulokseen. Tarjosten arviointia varten on tarjouspyyntökirjeessä esitetty tarjosten arviointikriteerit ja näiden painoarvot tarjosten vertailussa. Tarjosten arvioinnissa kullekin arviointikriteerille annetaan pisteet, esimerkiksi 1-10. Yhden arviointikriteerin kokonaisarvona muodostuu painoarvon ja pisteluvun tuloista. Kaikkien valintakriteerien painotetut arvot lasketaan yhteen, jolloin saadaan tarjoajan vertailuluku. Korkeimman vertailuluvun saanut valitaan sopimusneuvotteluihin.

Sopimusneuvotteluvaiheen tavoitteena on sopimuksen aikaansaaminen tarjouskilpailussa parhaiten menestyneen kiinteistöhoitoyrityksen kanssa. Sopimusneuvottelujen käynnistäminen ei tarkoita tarjouksen hyväksymistä, vaan neuvotteluissa käydään läpi sopimusluonnos ja täsmennetään sopimuksen sisältö sekä asiat, jotka puuttuvat tarjouspyynnöstä. Sopimusneuvotteluilla varmistetaan, että molemmat osapuolet ovat ymmärtäneet samalla tavalla ne vastuut ja velvoitteet, joihin sopimuksessa sitoudutaan. Mikäli neuvottelut eivät johda tulokseen kutsutaan tarjouskilpailussa toiseksi sijoittunut tarjoaja neuvotteluihin.

Neuvotteluissa tulee noudattaa niin sanottua hyvää kauppiastapaa, ja asettaa tarjoajat tasavertaiseen asemaan. Hyvän tavan mukaan hinnasta ei neuvotella. Vain mikäli sopimusneuvotteluissa tehdään muutoksia toimeksiannon sisältöön, tarjoushintaa voidaan muuttaa. Sen lisäksi, että tarjoushinnasta tinkiminen on hyvän tavan vastaista, on tinkimisellä myös negatiivisia seurauksia. Lyhyellä tähtämällä, mikäli tarjoushinta vastaa tilaajan tavoitearviota eli tarjous on mitoitettu oikein, tinkiminen tarkoittaa sitä, että tarjoajan on tällöin tingittävä joko tuloskatteestaan tai kohteeseen käytettävästä työvälistä. Käytännössä yleisin vaihtoehto on usein jälkimmäinen. Pitkällä tähtämällä puolestaan tinkiminen johtaa helposti siihen, että tarjoajat alkavat sisällyttää tarjouksiinsa tinkivaran, mikä johtaa tarjosten hintatason nousumiseen.

Lopullisen päätös sopimuskomppanista tehdään tarjousvertailujen, sopimusneuvottelujen

ja kiinteistöhoitoyrityksestä muuten hankittujen tietojen perusteella. Tarjouksen hyväksymisestä ilmoitetaan viipymättä valituksi tulleele kiinteistöhoitoyritykselle. Hyvä tavan mukaan valinnasta on ilmoitettava myös muille tarjouksen tekijöille kohtuullisessa ajassa, viimeistään kun sopimus on allekirjoitettu.

Kiinteistöhoitosopimukset on syytä tehdä aina kirjallisesti. Sopimuksen allekirjoittavat kumpikin osapuoli. Selkeä sopimus on toimivan yhteistyön perusta. Sopimus koostuu sopimuksesta, sopimusohjelmasta ja yleisistä sopimusehdoista KH & I YSE 2000. Asiakirjojen pätevyysjärjestys on yleisten sopimusehtojen mukaan

1. Kiinteistöhoito- ja isännöintisopimus liitteineen
2. Sopimusneuvottelupöytäkirjat
3. Sopimusohjelma liitteineen
4. Yleiset sopimusehdot KH & I YSE 2000
5. Tarjouspyyntö
6. Tarjous
7. Muut asiakirjat sopimuksessa mainitussa järjestyksessä.[4]

Yhteistyö sopimusaikana

Kiinteistönhoidossa on monia ominaispiirteitä, jotka tukevat kumppanuuteen perustuvaa toimintatapaa tilaajan ja toimeksisaajan välillä. Kiinteistön käyttäjä on molempien osapuolien asiakas, sopimussuhde on pitkäaikainen ja kiinteistönhoidon laatu syntyy osapuolien yhteistyöstä. Lähtökohtaisesti pitkäaikainen, avoin ja luottamukseen perustuva suhde on selkeästi molempien osapuolien intresseissä. Tilaajan näkökulmasta pitkäaikaisen suhteen etuja ovat muun muassa:

- kiinteistönhoidon laatu on usein parempi, koska kiinteistöhoitoyritys oppii tuntemaan kiinteistön hyvin
- harvemmin tapahtuva kilpailuttaminen vähentää kilpailuttamisesta aiheutuvia kustannuksia
- kiinteistönhoidon laatua ja kustannustehokkuutta on helpompi kehittää pitkäaikaisessa suhteessa
- yhteistyö sujuu yleensä paremmin, kun osapuolet tuntevat toisensa hyvin.

Asiakkuus kiinteistönhoidossa on monitahoinen ja asiakkuuden hallinta edellyttää uudentyyppistä ajattelua sekä palveluyrityksiltä että tilaajaorganisaatioilta. Yrityksen ydintoiminnon kannalta palveluntoimittaja ei ole vain kiinteistöhoitoyritys, vaan tilaajan ja kiinteistöhoitoyrityksen muodostama toiminnallinen kokonaisuus. Ydintoiminto arvioi kiinteistönhoidon laatua kokonaisuutena osaamatta irrottaa kokonaisuudesta eri osapuolille kuuluvia vastuita palvelun laadun tuottamisessa. Mikäli tilaaja mitoitaa hankittavan palvelun laatutason

alhaisemmaksi kuin käyttäjät haluavat, he kokevat palvelun laadun huonoksi vaikka palveluyritys toimisi sopimuksen mukaisesti.

Kiinteistönhoidon laatu muodostuu siis pääosin tilaajan ja toimeksisaajan yhteistyöstä ja vuorovaikutuksesta. Lisäksi varsinainen asiakas eli kiinteistön käyttäjä vaikuttaa myös kiinteistönhoidon laatuun. Käyttäjien tarpeet muuttuvat, uusia tarpeita syntyy ja tilapäisiä tarpeita saattaa ilmetä. Näihin tarpeisiin vastaaminen ei onnistu ellei käyttäjien ja kiinteistöhoito-organisaation välillä ole toimivaa kommunikointikanavaa. Sellaisen järjestelmän rakentaminen, jonka kautta käyttäjät voivat informoida muutoksista kiinteistöhoito-organisaatiota kuuluu tilaajan ja kiinteistöhoitoyrityksen vastuulle. Kuitenkin myös käyttäjältä vaaditaan toimenpi-

teitä kiinteistönhoidon laadun aikaansaamiseksi, mikäli laadulla ymmärretään palvelun vastaavuutta asiakkaan tarpeisiin. Kiinteistönhoidon laatu muodostuu kaikkien kolmen osapuolen hyvästä yhteistyöstä.

LÄHTEET

- [1] Rakli r.y. Kiinteistöliiketoiminnan sanasto 25.5.2001.
- [2] Puhto, J. & Tiainen, A. Kiinteistönhoidon hankinnan kehittäminen. 2001.
- [3] Kaivanto, K. et.al. Kiinteistöhoitosopimukset, 1991.
- [4] Kiinteistönhoidon ja isännöinnin yleiset sopimusehdot KH & I YSE 2000.

Isännöitsijätoimiston laatukäsikirja

Matti Aunola, Anita Pietikäinen

Kirjassa kuvataan keskiuuren isännöitsijätoimiston laadunhallintajärjestelmä, joka ohjaa yritystä toiminnan jatkuvaan parantamiseen. Käsikirja sopii käytettäväksi lähdeaineistona isännöitsijätoimistojen laadunhallintajärjestelmiä kehitettäessä. Laatujärjestelmä on julkaistu kokonaisuudessaan kolmen KH-kirjan sarjana. Muut osat ovat Kiinteistöhoitajan käsikirja ja Kiinteistönpitäjän käsikirja. Kirjat perustuvat standardiin ISO 9001:2000.



Rakennustieto Oy, 2002
 ISBN 951-682-691-1
 128 s. Hinta 26 €, sis. alv 8 %

TILAUKSET Rakennustieto Oy
 puh. (09) 5495 5400, fax (09) 5495 5340
www.rakennustieto.fi

RAKENUSTIETO®