

Kiinteistöjenhoito

Taustaa kiinteistönhoidon kilpailutukselle

Kiinteistönhoidon kilpailutukseen valmistautuminen aloitettiin vuonna 2014, ensimmäiselle kilpailutusalueelle tehtiin rakennuksiin katselmukset ja sen mukaiset huoltosuunnitelmat rakennuksille ja ulkoalueille.

Ensimmäinen kilpailutettu sopimus tuli voimaan 1.8.2015. Tämän jälkeen on toistettu vuosittain huoltosuunnitelmien palvelukuvausten laadinta ja kilpailutus niin, että pääosa kaupungin aktiivikäytössä olevien rakennusten kiinteistönhoidosta on kilpailutettu. Keskusta-alue oli viimeisin, sopimus alkoi 1.11.2019.

Sopimusten kesto on / on ollut kolme vuotta, jonka jälkeen se on jatkuu / jatkunut kaksi vuotta määräaikaisena optiona.

Pohjoisen alueen kilpailutus on nyt tehty jo uudelleen ja uusi sopimus on alkamassa 1.11.2020

Vuosittain kilpailutuksen palvelukuvauksia ja kilpailutusehtoja on tarkennettu havaittujen puutteiden ja käyttäjiltä saadun palautteen mukaan.

Kiinteistöjenhoito

- Huoltokirja ohjelman (Granlund Manager) käyttöönotto osana kiinteistöhoitoa 2015 alkaen
- Jokaisen aktiivisessa käytössä olevan rakennuksen perustiedot ja laiterekisteri on päivitetty ja viety Granlund Manager ohjelmaan.
- 2015 aikana ja sen jälkeen valmistuneisiin rakennuksiin sekä peruskorjattaviin rakennuksiin kyseiset tiedot päivitetään suunnittelijoiden / urakoitsijoiden toimesta.
- Tietojen perusteella rakennuksille tehtiin palvelukuvaus ja huoltokalenteri.
- Jokaiselle kiinteistölle tehtiin myös ulkoaluepiirustus josta näkyi hoidettavat alueet kuten pihan kulkutiet, leikkivälineet, nurmikot ym. Vuoden 2017 aikana lisättiin myös talviaikaiset ulkoalueiden hoitoalueet.

Kiinteistöjenhoito

Palvelukuvaukset:

- Palvelukuvauksissa on kuvattu jatkuvasti seurattavat asiat sekä päivittäin -, viikoittain -, kuukausittain -, neljännes vuosittain – ja vuosittain tehtävät työt.
- Osa tehtävistä vaatii kiinteistöhoitajalta kuittauksen kun tehtävä on suoritettu
- Ulkoaluetöistä on erillinen palvelukuvaus jossa on kuvattu erilaisia tehtäviä tehtäväksi päivittäin -, viikoittain – ja keväisin sekä syksyisin.

Kiinteistöjenhoito

Vaatimuksia kiinteistöjenhoitopalvelulle:

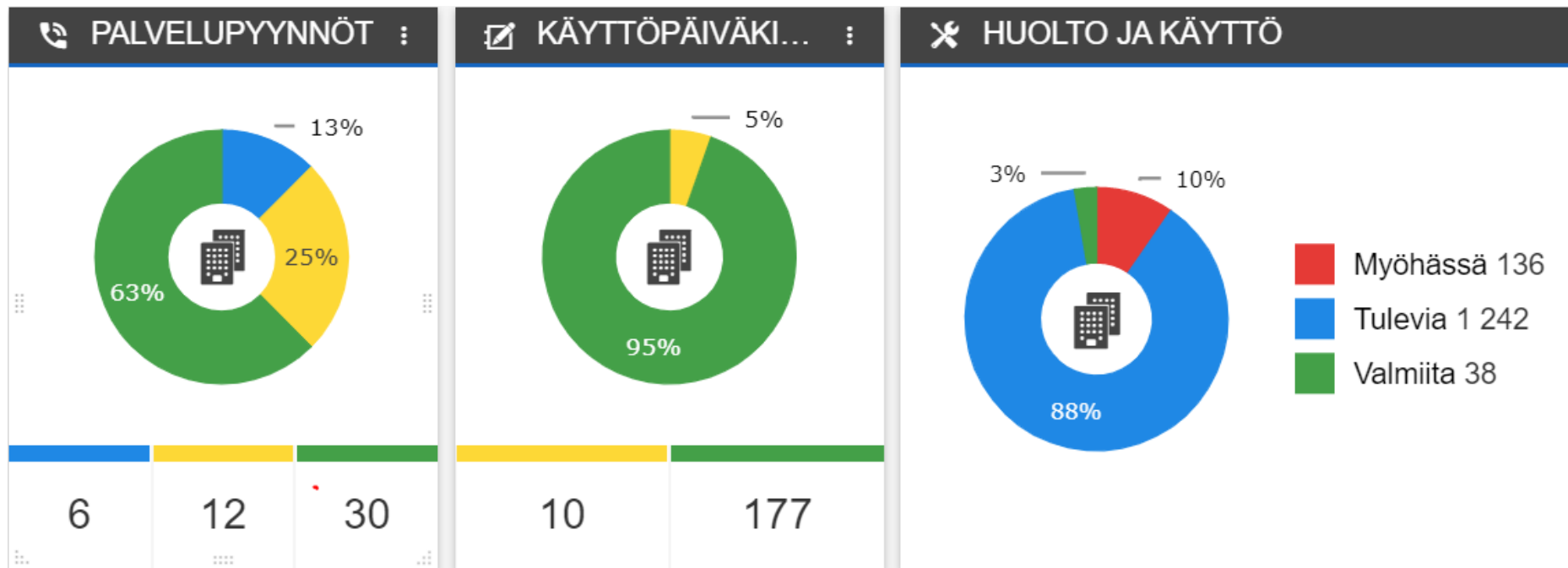
- Esimiehellä / työnjohtajalla tulee olla vähintään kiinteistönhoidon ammattitutkinto tai vastaava sekä vähintään viiden (5) vuoden työkokemusta kiinteistöjenhoitotöistä, joista vähintään kolme (3) vuotta työnjohtotehtävistä viimeisen seitsemän (7) vuoden ajalta
- Rakennuksen kiinteistönhoitajalla tulee olla vähintään kiinteistönhoidon ammattitutkinto tai vastaava sekä vähintään kolmen (3) vuoden työkokemusta kiinteistönhoitotöistä viimeisen neljän (4) vuoden ajalta
- Ulkoalueiden kiinteistönhoitajalla tulee olla vähintään kolmen (3) vuoden työkokemusta kiinteistönhoitotöistä viimeisen neljän (4) vuoden ajalta
- Ennen Keskusta-alueen kiinteistönhoidon kilpailutusta tehtiin mitoitus kunkin kiinteistön hoitoon tarvittavasta ajasta, tästä mitoituksesta puuttuivat talvinen liukkauden torjunta ja lumenauraus sekä teknistä ammattitaitoa vaativat huollot kuten IV-laitteiden kevät ja syyshuolto. Näin määriteltiin vähimmäishenkilömäärää varahenkilöineen alueen kiinteistönhoitoon.

Kiinteistöjenhoitopalvelujen valvonta

- Kohdemanagerit ja asiantuntijat sekä ylläpitopäällikkö:
 - Kohdekäynnit
 - Granlund Manager
- Kohdekohtaiset auditoinnit ulkopuolisen auditoijan toimesta
- Eri ammattialojen ”täsmä”iskut kohteisiin, kuten esim IV-urakoitsija käy tarkastamassa kohteessa tehdyt IV-laitteiden syys- tai kevät huollot
- Palvelupyyntöjen kautta tuleva käyttäjäpalaute, kohteelle mennään erikseen tarkastamaan reklamoitu asia yhdessä palveluntuottajan esimiehen kanssa

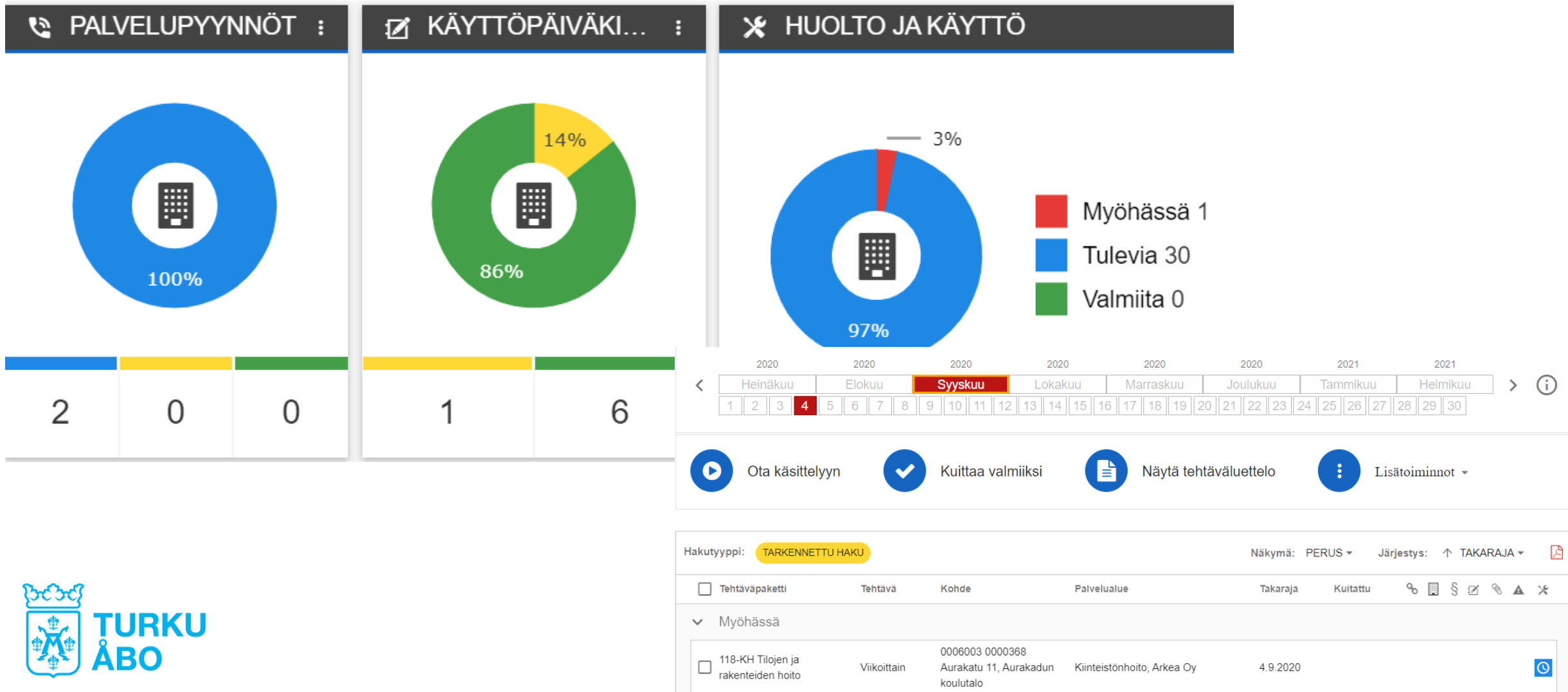
Kiinteistöjenhoitopalvelujen valvonta

Näkymä kilpailutus alueelta Granlund Managerista 51 rakennusta:



Kiinteistöjenhoitopalvelujen valvonta

Näkymä yhdestä rakennuksesta Granlund Managerista:



Kiinteistöjenhoitopalvelujen reklamointi

- Säännölliset palaverit eri kiinteistönhoidon palveluntuottajien kanssa
 - Palavereissa läpi käydään Granlund Manager raportit
 - Saadut palautteet ja havainnot käydään lävitse palaute kerrallaan, sekä miten palveluntuottaja on korjannut toimintansa jottei jatkossa saada samoja palautteita
- Havaittujen puutteiden reklamointi heti havaintojen jälkeen palveluntuottajan palvelupäällikölle sekä vastuulliselle kiinteistönhoitajan esimiehelle joko puhelimitse tai sähköpostilla
 - Tämä toiminta on päivittäistä tai useaan kertaan päivässä
- Toiminnan reklamointi kirjallisesti palveluntuottajan yhteyshenkilölle
- Toistuvien reklamointien jälkeen sanktion käyttöönotto puutteellisista suorituksista

Viimeaikaiset havainnot tehdyistä Kiinteistöjenhoitopalvelujen reklamoinnista

- Kesä 2019
 - Reklamointia ja sanktionkäyttöönottoa
 - Useita kymmeniä reklamoiteja useammalla kiinteistönhoitoalueella
 - Toimitusjohtaja alkoi osallistua kiinteistökatselmuksiin, kiinteistönhoitoa kohteissa saatiin parannettua
 - Tiheämmät kokousvälit kiinteistönhoidon seurannasta
- Talvi 2020
 - Ei palautteita huonosta talvikunnossapidosta ulkoalueilla
 - Kiinteistöjenhoidon palautteita annettiin yksittäisissä kohteissa palveluntuottajille ja kohteita kierrettiin kiinteistönhoitajien kanssa useasti jotta laatutasoa saataisiin parannettua
- Kevät 2020
 - Ei palautteita juurikaan huonosta ulkoalueiden hoidosta

Viimeaikaiset havainnot tehdyistä Kiinteistöjenhoitopalvelujen reklamoinnista

- Kesä 2020
 - Kiinteistönhoidosta sekä ulko-aluehoidosta viikoittain useita palautteita
 - Kriisipalaverit puutteellisesta kiinteistönhoidosta palveluntuottajan kanssa
 - Säännölliset kierrokset valituissa kohteissa kahden viikon välein ja puutteiden reklamointi
 - Havaintona että palveluntuottajalla ei ole riittävästi resursseja hoitamaan töitä
 - Kirjallisten reklamoitien lähettäminen, esim tällä viikolla viisi kpl kahden päivän aikana
 - Sanktioiden käyttöönotosta ilmoitettu palveluntuottajalle sekä puutteellisten työsuoritusten loppuun saattamisesta toisen palveluntuottajan toimesta