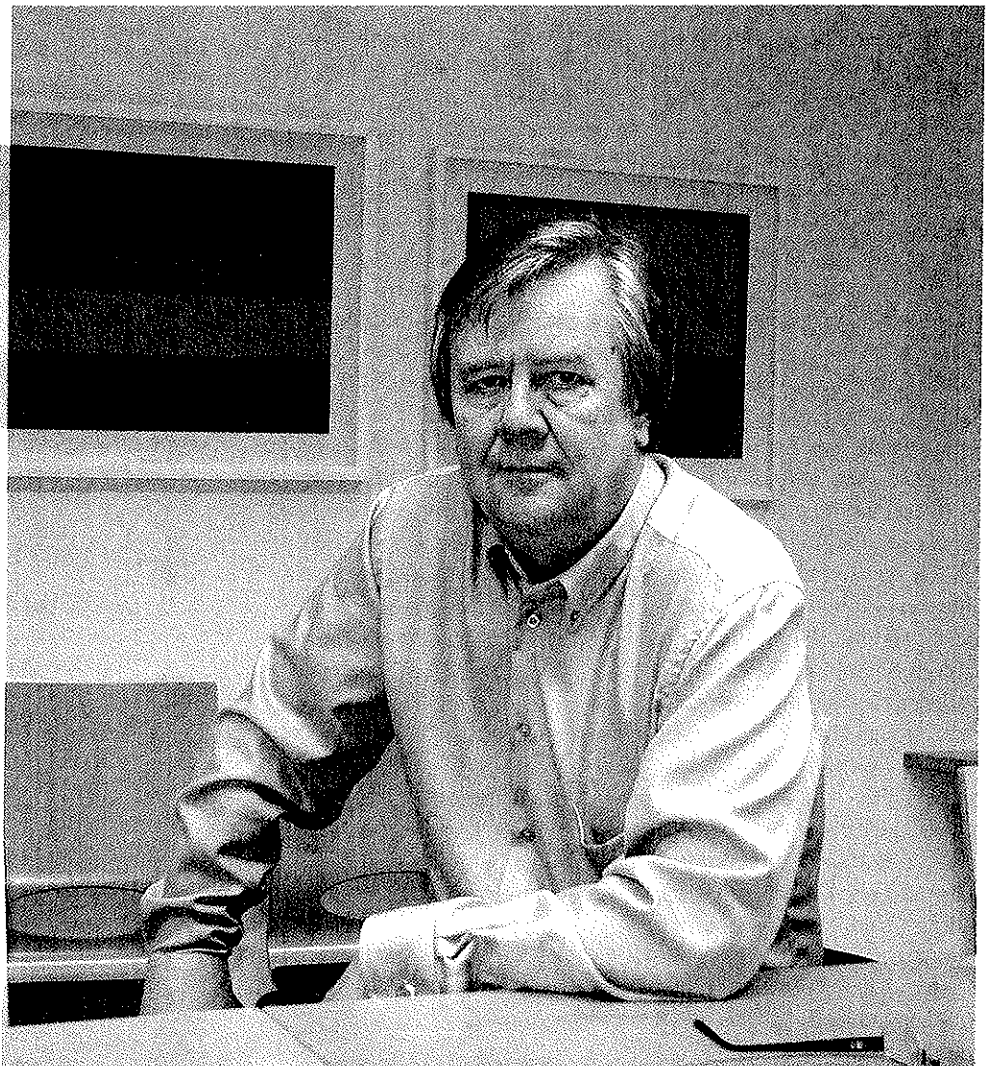




# Laadukasta kiinteistöhuoltoa mutta ei hinnalla millä hyvänsä

– Kun asiakas kilpailuttaa kohteita, syitä on yleensä kaksi: haetaan halvempaa hintaa tai nykyiseen palveluntuottajaan ollaan tyytymättömiä. Me emme lähde hintakilpailuun. Miksi lähtisimme, jos näemme, että asiakas hakee vain halvempaa hintaa? HH-kiinteistöpalvelut Oy:n toimitusjohtaja Hannu Salonen tekee selväksi, että siinä missä asiakkaat valikoivat palveluntuottajiaan, kriittinen voi olla toisenkin suuntaisesti. Taantumakaan aikana hän ei näe syytä lähteä mihin vain toimeksiantoon.



**T**ampereella toimiva HH-kiinteistöpalvelut Oy:n noin 260 työntekijästä puhtausalan palveluita tuottaa 117. Muilla työpäivät täyttyvät talotekniikan hoidosta,

pienimuotoisista kiinteistöjen korjaus- ja urakointipalveluista, isännöinnistä, taloushallinnon tehtävistä ja perinteisistä kiinteistönhoitopalveluista. Halvan hinnan haku saattaa olla vallat-

KIINTEISTÖNEUVOS HANNU SALOSEN LUOTSAAMA HH- KIINTEISTÖPALVELUT OY:N JUURET OVAT VANKASTI TAMPEREELLA JA HERVANNASSA. ASIAKKAAT OVAT ARVOSTANEET YRITYSTÄ PAITSI PITKÄSTÄ KOKEMUKSESTA JA AMMATTITAITOISESTA TYÖVOIMASTA MYÖS VAHVASTA PAIKALLISUUDESTA.

la muillakin sektoreilla, mutta tässä puhe on ainoastaan siivouksesta.

- Puhtauspalvelussa likimain ainoa kustannustekijä on tekijän palkka. Siitä seuraa, että jos tilaaja on ollut tyytymätön tunnin työhön, olemme väärällä tiellä, jos kuvittelemme tekevämme kahden tunnin työn halvemmalla kuin edellinen yritys tunnin, Hannu Salonen sanoo.

Antamalla tekijälle tuplasti aikaa työn jälki tyydyttäisi ehkä asiakasta. Mutta miksi myydä laatua asiakkaalle, joka ei osaa nähdä, että työn hyvin tekevä siivooja tarvitsee palkkansa.

Hannu Salosen mukaan aikoinaan vallitseva siivoustaso asuinkerrostaloissa oli siivous joka päivä. 1990-luvun laman aikaan hyvin monessa taloyhtiössä siivoukset harvennettiin joka toiselle päivälle. Ääritapauksissa porrashuone siivotaan kerran viikossa, esimerkiksi maanantaina viikon-

lopun jälkeen.

- Mitä ajattelemme, jos menemme tällaisessa talossa asuvalle tuttavallamme viikonloppuna kylään. Kun näkee kuraisen rapun, yleensä ihminen ajattelevat ensimmäisenä: en kyllä ostaisi siivouspalvelua liikkeeltä, joka on jättänyt rapun tämän näköiseksi. Ei siinä useinkaan ihmetellä, mitä isännöitsijä tai hallitus on ajatellut tilatessaan kohteeseen riittämättömän siivouksen!

Tämäntyyppisissä tapauksissa kyse on yleensä siitä, että osapuolten välisessä sopimuksessa asiakkaan haluama laatu- taso ja palveluntuottajan kanssa sovittu työsuoritteiden määrä eivät yksinkertaisesti stemmaa yhteen.

- Jos suhdanteiden vuoksi asiakas lähtee hakemaan halvempia kustannuksia, siivousmäärien vähentäminen on hyväksyttävä.

## Henkilöstöstä huolehtiminen asiakkaankin etu

Tällä hetkellä siivousta välittävissä yrityksissä ei eletä samaa tilannetta kuin syksyllä 2008, jolloin pysyvää työvoimaa ei tahtonut löytää alalle millään. Silloin Hannu Salonen katsoi parhaaksi ulottaa rekrytoinnin reippaasti Pirkanmaata edemmäksi, Kiinaan. Ei noin vain tilaamalla, vaan pidemmän kaavan kautta; yritys järjesti tulijoille heidän kotimaassaan ensin koulutuksen. Siihen valitut saivat alan ammattiterminologiaan painottuvan suomenkielen koulutuksen sekä tietoa kulttuurista, johon olivat lähdössä. Samaan aikaan Suomessa yrityksen esimiehet koulutettiin vastaanottamaan työntekijöitä vieraasta kulttuurista.

- Kiinasta tullaan tänne periaatteessa pysyvästi, Salonen

toteaa.

Kaukaa pestatuille on odotettavissa vakituinen työsuhde, heille maksetaan täällä voimassa olevien sopimusten mukainen palkka, heille on hankittu suomalainen sosiaaliturvatus, heiltä pidätetään verot ja lakisääteiset maksut kuten muiltakin. Asuntonsa, puhelimensa jne. Kiinasta tulleet ovat hankkineet kuten muutkin.

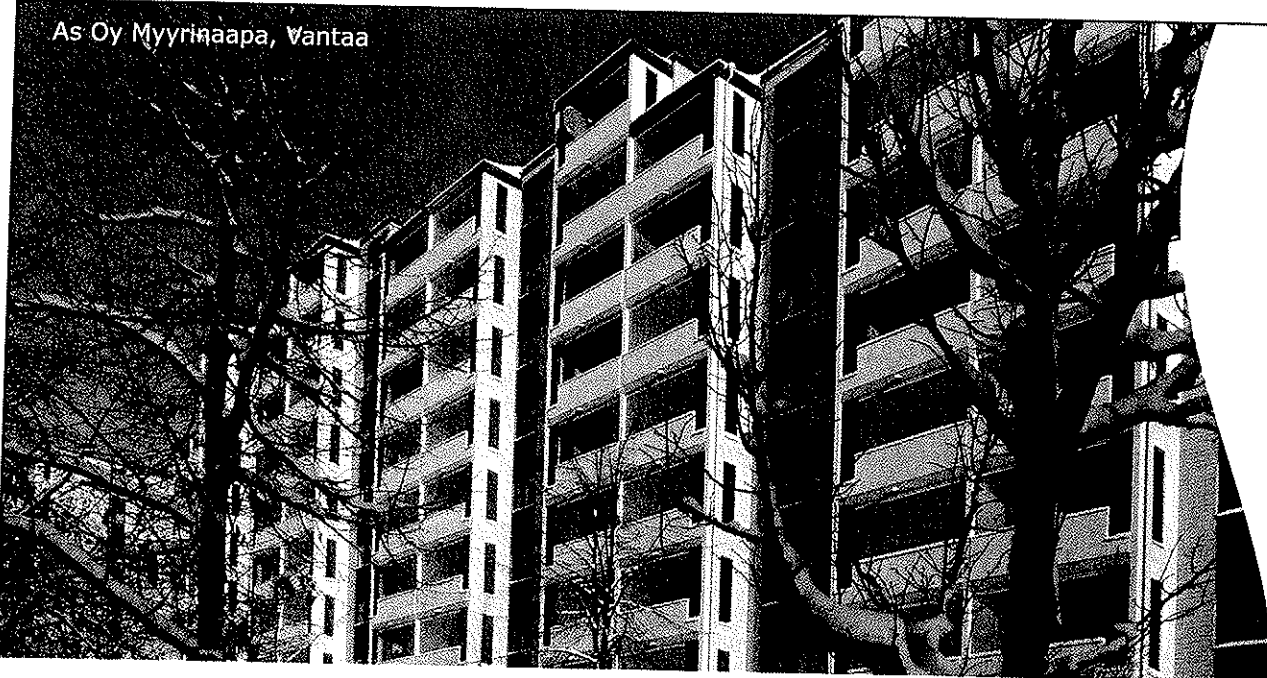
- He ovat rinnastettavissa muihin työntekijöihimme.

- Esimerkiksi Baltiasta emme saa tällä hetkellä helposti pysyvää työvoimaa. Sieltä tullaan töihin enemmänkin kausiluontoisesti, Salonen on todennut.

Suomessa asuvien, vapaehtoisesti tilapäistyönä siivoojaksi tarjoutuneiden opiskelijoiden tms. joukossa on kyllä työnsä tunnollisesti tekeviä, mutta työhön ja asiakkuuteen sitoutuminen kärsii. HH-kiinteistöpalvelut Oy:n puhtauspal-

→ JATKUU

As Oy Myyriinaapa, Vantaa



www.lumon.fi

## Neljä vuodenaikaa uudistetulla parvekkeella!

Koko parvekejulkisivu: kaiteet ja parvekelasitus yhdellä sopimuksella. Integroituna ja aina talon arkkitehtuuriin sopivana.

**LUMON**

Viihtyisyyttä pitkälle tulevaisuuteen

020 7403 200 info@lumon.fi



veluyskikön päällikkö Airi Kuusikko kertoo useiden siivousta ostavien asiakkaiden kokevan kielteisenä sen, jos tekijä vaihtuu usein.

- Siksi pyrimme siihen, että kaikki työsuhteemme ovat vakituisia ja kokoaikaisia, ja työ tehdään päivällä asiakkaan ollessa läsnä. Meille on kunnia-kysymys, että työntekijämme saavat kokopäiväisestä työstään leivän. Jos joku on syystä tai toisesta itse tahtonut vähentää työtuntejaan, heille on tarjottu osa-aikaisuutta. Olemme pyrkineet olemaan myös joustava työnantaja.

HH-kiinteistöpalvelussa on jo pitkään vältetty yöaikaista siivousta, muun muassa turvallisuussyistä. Sitä edellyttävistä asiakkuuksista on luovuttu. Vielä pari vuosikymmentä sitten asiakkaiden yleinen asenne oli, että siivoukset tuli tehdä heidän työaikansa ulkopuolella. Suuntaa on vähitellen saatu kääntymään - joskus lievän väännönkin kautta. Siivoojat aloittavat työnsä toimistoissa, pankeissa tms. esimerkiksi aamukuudelta. Asiakkaan työntekijöiden ei tarvitse tulla siivoamattomiin tiloihin, vaikka siivoaja jatkaa vielä tunnin parin ajan yhteisellä ajalla.

- Ammattisiivooja osaa tehdä työn niin, että se ei häiritse ketään, Kuusikko tietää.

Hän on nähnyt myös työntekijöidensä sitoutumisen asiakasiinsa kasvaneen näin entisestään. Monessa paikassa heidät on samaistettu osaksi asiakkaan henkilöstöä, heitä on kutsuttu myös henkilöstön tilaisuuksiin. Välitön vuorovaikutus siivoojan ja asiakkaan välillä kirkastaa tiedonkulkua. Esimerkiksi seuraavan päivän tilanteet ja tarpeet pystytään alustamaan joustavasti.

Aamupäivän tuntien jälkeen toimistoissa siivonneilla työpäivän jatko on pyritty järjestämään lähialueen taloyhtiöihin, joissa porrassiivoukset ovat paikallaan päivätunneille ajoitettuina.

# Koulutus sisäistettynä osaksi

*Senkin uhallalla, että taloussuhdanteet eivät enää ole suosituimmillaan ennen kaikkea laatu- ja palvelun tarjontaan panostavalle, HH-kiinteistöpalvelut Oy:n puhtauspalveluista vastaava Airi Kuusikko, pitkistä kouluttajataustastaankin johtuen, lupauttaa vankasti alaistensa koulutuksen puolesta. Ja laatu- ja palvelutyön.*

**K**uusikon yksikössä satakunta siivoajaa ovat organisoituina neljän palveluesimiehen alaisuuteen. Siivoustyönohjaaja on kahdeksan.

Palvelukoordinaattori keskittyy palvelusopimusten tekoon ja laskentaan ym. avustavaan työhön.

Airi Kuusikko on mielissään vastikään valmiiksi saadusta Kiinteistö- RYL:istä, jonka työryhmässä on ollut itsekin mukana. Vihdoin on työkalu, joka tekee mahdolliseksi 'saman kielen' käyttämisen puhtauspalveluidenkin ostajan, tilan käyttäjän ja palveluiden myyjän välillä. Asiakas voi jo myyntitilanteessa määrittellä haluamansa siivoustason viidestä laatu- luokasta. Asiakassuhdetta solmittaessa luodaan ja kirjataan myös tapa, jolla laatu arvioidaan ja valvotaan. Siivoojat tekevät työstään omaraportointia.

Tosin HH-kiinteistöpalveluif-



Kahdeksan kuukautta sitten Suomeen tullut Wang Yuli osasi tulla Suomeen jo suomenkielen alkeita ja oppii päivittäin lisää. Suomalaisen suussa helpommin taipuvan nimen Sofia saanut nuori nainen siivoaa enimmäkseen taloyhtiöissä, mutta vastaa myös yrityksen omien toimitilojen siisteydestä.

la on asiakkaita, joiden kanssa RYL:iä on sovellettu jo pari vuotta ennakkoon. Jo toistavuosikymmentä yritys on soveltanut käytössään myös huoltokirjajärjestelmää, johon dokumentoidaan suoritukset myös kaikista määräaikaisista tehtävistä.

Alan pitkä kokemus antaa itsevarmuutta. Airi Kuusikko sanoo suoraan, että 500 sopimusasiakkaan kanssa toimittuun hänellä on käsitys millaisin keinoin kullekin asiakkaalle pystytään tuottamaan heidän

haluamansa taso.

- En edes suostu tekemään sopimusta, jos näen, että se ei tule toteutumaan.

Toisaalta Kuusikko kertoo tarjonneensa sopimuksen muuttamista toiseenkin suuntaan koettuaan asiakkaan yllimitoitaneen siivoustarpeensa turhan korkealle, ja kalliiksi.

- En halua huijata asiakasta, vaan ammatti-ihmisenä tarjota vaihtoehtoja, ilmaista konsulttiota, joka syntyy vain paljon tekemällä ja paljon kohteita näkemällä.

# yrittäjätoimintaa



Anu Rautio-Visurilta työt sujuvat noin kymmenen vuoden kokemuksella. Pääosa hänen asiakkaistaan on teknologiakeskus Hermiassa.

Kokemuksiin kuuluu myös tapauksia, joissa ennen viisi kertaa viikossa siivouksen sopinut asiakas vähentää sen kahden kertaan viikossa. Aina tilojen käyttäjiä ei ole informoitu muutoksesta, mistä seuraa, että siivoja on vaarassa menettää kasvonsa, hänet leimataan laiskistuneeksi.

- Tässä vaiheessa ylittämöiset vanhemmat tekijämme ovat tuottaneet ylilaatua repien omasta selkänahastaan, eivätkä ole alentuneet siivoamaan huonomin.

Kuusikko ymmärtää näitä asiakkaitaan. Silti, toiminta on omiaan vääristämään määrettä, jonka asiakas on ollut valmis ostamaan.

Talossa Kuusikko on ollut vuodesta 1982 toimittuaan sitä ennen Tampereen Aikuiskoulutuskeskuksen (TAKK) alan kouluttajana.

- Kouluttaminen on jäänyt päälle. Jos joku vähänkään viinkaa koulutuksen suuntaan, olen kannustamassa häntä. Koulutus on meillä laadun tae.

Suomen Isännöintiliitto ry antoi Promenade Research Oy:lle toimeksiannon tutkia välillä joulukuun 2008 - syyskuun 2009 huolto- ja siivousyritysten palvelun laatua tilaajan näkökulmasta. Kyselyyn vastasi 229 isännöitsijää, jotka vastaavat huolto- ja siivouspalveluiden hankinnasta noin 5 500 taloyhtiölle. Alueita oli seitsemän eri puolilla Suomea, arvioitavia palveluiden tuottajayrityksiä 195. Tutkimustulokset esiteltiin Kiinteistömessuilla. Tulos osoitti, että kehitettävää löytyy eri osa-alueilla. Kolmasosalle isännöitsijät antoivat sentään kohtuullisen arvion, lopuille kehnonlaisia. Tutkimus käynnistettiin, koska isännöitsijät halusivat tutkittua tietoa palveluiden tasosta. Taloyhtiöissä isännöitsijä joutuu helposti syytetyn penkille, jos huolto tai siivous eivät toimi. Valtakunnallisessa isännöinnin asiakastytytyväisyystutkimuksessa taloyhtiöiden hallitukset arvostelevat isännöintiä siitä, että yhtiön ostopalveluiden taso on heikko", tutkimuksen julkistamistiedotteessa todetaan.

Toimijoita, tilanteita, tutkimuksia ja tutkimuksien tulkitsoijotakin on monia. Oleellisinta lienee, että välillä nostetaan kissoja pöydille ja pohditaan menettelytapoja yhdessä puolin ja toisin. Parantamisen varaa löytynee aina, joka taholla.

HH-kiinteistöpalvelut Oy sai Pirkanmaan alueelta rankatuista, 12 yrityksestä toiseksi parhaat maininnat. Siivouspalveluisa yritystä suositteli 90 prosenttia.

## KORJAUS- RAKENTAMINEN TARVITSEE OMAT CONSTINSA.

Consti Yhtiöt on Suomen johtava korjausrakentamiseen keskittynyt yritys. Tehtävämme on uudistaa kiinteistöjä tehokkaasti ja luoda arvoa kiinteistöjen omistajille yli 450 ammattilaisen voimin. Organisaatiossamme omien alojensa asiantuntijat työskentelevät yhdessä asiakkaidemme parhaaksi. Meitä yhdistää kokemus, kunnianhimo ja asiakaslähtöinen arvomaailma. Lue lisää ja ota yhteyttä!

**CONSTI**  
YHTIÖT

Consti Yhtiöt Oy  
Fabianinkatu 8  
00130 Helsinki  
[www.consti.fi](http://www.consti.fi)

KORJAUSRAKENTAMISEN AMMATTILAINEN