Kiinteistönhoidon laadunvarmistus

Petri Mäkelä

20022015 (C) Petri Mäkelä /
VTS Kiinteistöpalvelu Oy

Työtilausten määrä kehitys VTS-kodit 2010 – 2014 (5 vuotta)

- 2010 / 26094 kpl /
    - 100 kpl / arkipäivä
- 2011 / 28341 kpl /
    - 109 kpl / arkipäivä
- 2012 / 30396 kpl /
    - 116 kpl / arkipäivä
- 2013 / 32007 kpl
    - 123 kpl / arkipäivä
- 2014 / 31664 kpl 10.12.2014 (arvio n.32800 kpl vuoden loppuun mennessä)
    - 127 kpl / arkipäivä (arvio)

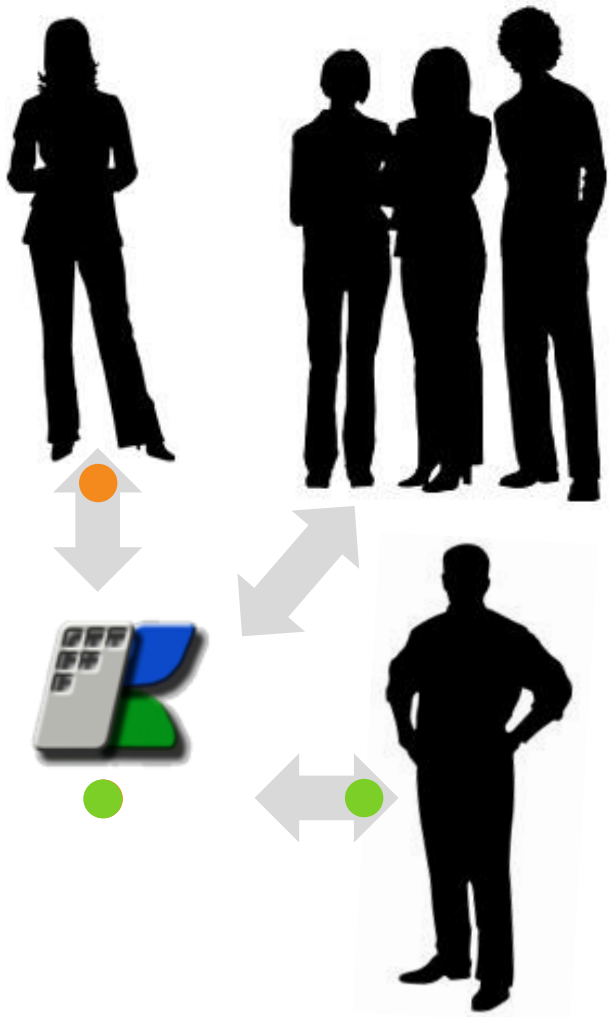
20022015 (C) Petri Mäkelä / VTS Kiinteistöpalvelu Oy

- VTS- kodit / Kiinteistönhuolto / huoltotyöohjelman kuittaukset
- 2010 – 2014

Suoritetut yhteensä	Suoritettu etuajassa	Suoritettu ajallaan	Suoritettu myöhässä
95223	1052	88410	5761

20022015 (C) Petri Mäkelä / VTS Kiinteistöpalvelu Oy

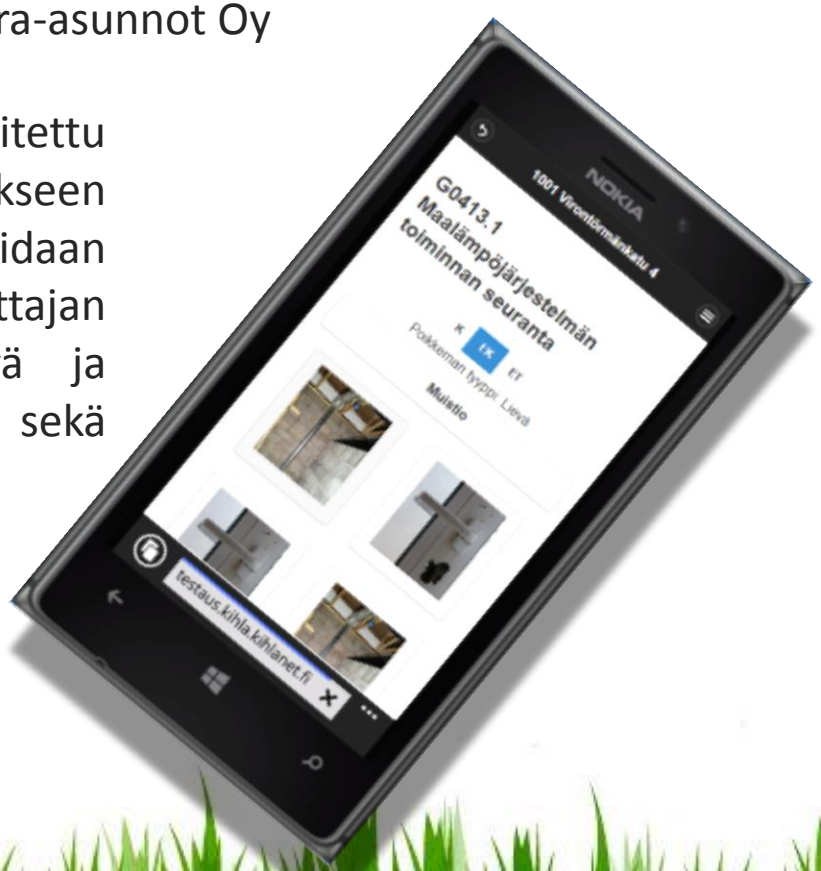
Laadunvarmistus



- **Laadunvarmistuksella parempaan palvelua**

Tällä hetkellä Kihla® ohjelmisto on käytössä lähes 60 paikkakunnalla, kiinteistö-kannassa joka käsittää yli 2000 kiinteistöä ja lähes 90000 asuinhuoneistoa. Kihla® ohjelmistoa käyttävät mm. VVO ja Lahden Talot Oy, Espoon Asunnot Oy, Hyvinkään Vuokra-asunnot Oy

Kihla® -ohjelmisto on tarkoitettu kiinteistönhoitotyön laadunvarmistukseen ja hallintaan. Ohjelmiston avulla voidaan seurata ja ohjata palveluntuottajan sopimusten mukaista työskentelyä ja siihen liittyviä laatutasoja sekä asiakastyytyväisyyttä.



1000 tarkastusta vuodessa
3000 asiakasvastaajaa

ESIMERKKI KIINTEISTÖHOIDON LAADUNVARMISTUS PROSESSISTA

Tampuuri kiinteistötietojärjestelmä

TEKNINEN TARKASTUS / 1 KERTAA VUODESSA
Tilaaja suorittaa, Kiinteistönhoitaja osallistuu tarkastukseen

PALVELUNTUOTTAJAN KOULUTUS
Tilaaja määrittelee koulutuksen tarpeen vrt. laadunvarmistuksen tulokset

LAATUSOPIMUS
Tilaaja määrittelee laatusopimuksen tavoitteet vrt. laadunvarmistuksen Tulokset (saavutettavissa)

PÄIVITTÄISSEURANTA / 4 – 5 KERTAA VUODESSA
Kiinteistöhuollonohjaaja suorittaa

OMAVALVONTA
Palveluntuottaja suorittama

KIINTEISTÖHOIDON LAADUNHALLINTA JÄRJESTELMÄ / Kihla ®
seuranta ja raportointi suoritetaan suoraan tietojärjestelmään (3G)

KIINTEISTÖNHOIDON ASIAKASPALAUTEKOKOUS ASUKAS / HALLINTO/ PALVELUNTUOTAJAT 1KERTAA VUOSI

TYÖTILAUSTEN JA LISÄLASKUTUKSEN SEKÄ ENERGIOIDEN JA MUIDEN KULUTUSTEN JATKUVA SEURANTA

PALVELUNTUOTTAJAN JA TILAAJAN YHTEISTYÖPALAVERIT 6 – 12 KERTAA VUODESSA

ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS 1-2 KERTAA VUODESSA

MUUT TOIMINNALLISEN LAADUN TUTKIMUKSET

Ohjelmisto käsittää kolme osiota.

Ensimmäinen osion nimi on **tekniset tarkastukset**. Teknisillä tarkastuksilla käydään sopimustehtävät läpi, yhdessä palveluntuottajien kanssa. Kysymysten ja/tai työnäytteiden, haastatteluiden sekä Tampuurissa olevien huolto- ja siivoustyötaulukoiden automaattisen tarkastuksen avulla.

Toinen osio on **päivittäisseuranta**. Palveluntuottajan toimintaa voidaan seurata ns. päivittäis-seurannan avulla. Tilaajan edustajien käydessä kiinteistöillä he tekevät havainnoistaan Kihla® ohjelmaan merkintöjä. Näiden merkintöjen avulla ohjataan ja seurataan huolto – ja siivoussopimussisältöjen laatutasoja ja toteutumista.

Kolmantena osiona on **tutkimusosio**. Osion avulla voidaan tehdä vakio- ja vapaamuotoisia kyselytutkimuksia sekä kerätä tietoja ns. nettilomakkeiden avulla. Käytetyin ominaisuus on asiakastyytyväisyyskyselyjen suorittaminen.

20022015 (C) Petri Mäkelä /
VTS Kiinteistöpalvelu Oy

Edellä mainittuja osioita voidaan käyttää yhdessä tai kutakin osaa erikseen. Riippumatta siitä, miten osioita käytetään, saadaan Kihla® -ohjelmiston avulla selville palvelutuottajien ja palveluntuotossa työskentelevien henkilöiden työssä onnistuminen.

Onnistumiset ilmoitetaan pistelukuna 0 - 10000 pistettä.

Arvosteluasteikko on teknisissä tarkastuksissa ja päivittäisseurannassa on

HYVÄKSYTTY / EI HYVÄKSYTTY

20022015 (C) Petri Mäkelä /
VTS Kiinteistöpalvelu Oy

Laadunhallintaosiot ja kampanjat

Laadunhallinta sisältää **teknisen tarkastuksen** ja **päivittäisseuranta** sekä **tutkimus**-osion. Edellä mainittujen tuloksia voidaan tarkastella ja suodattaa raportointiosiolla ja/tai Tampuuri / Kihla® hakemistopuun asetuksia muuttamalla. Raportointiosiossa voidaan tarkastella henkilökohtaisia tai yrityskohtaisia tuloksia eri suodatuksien perusteella.

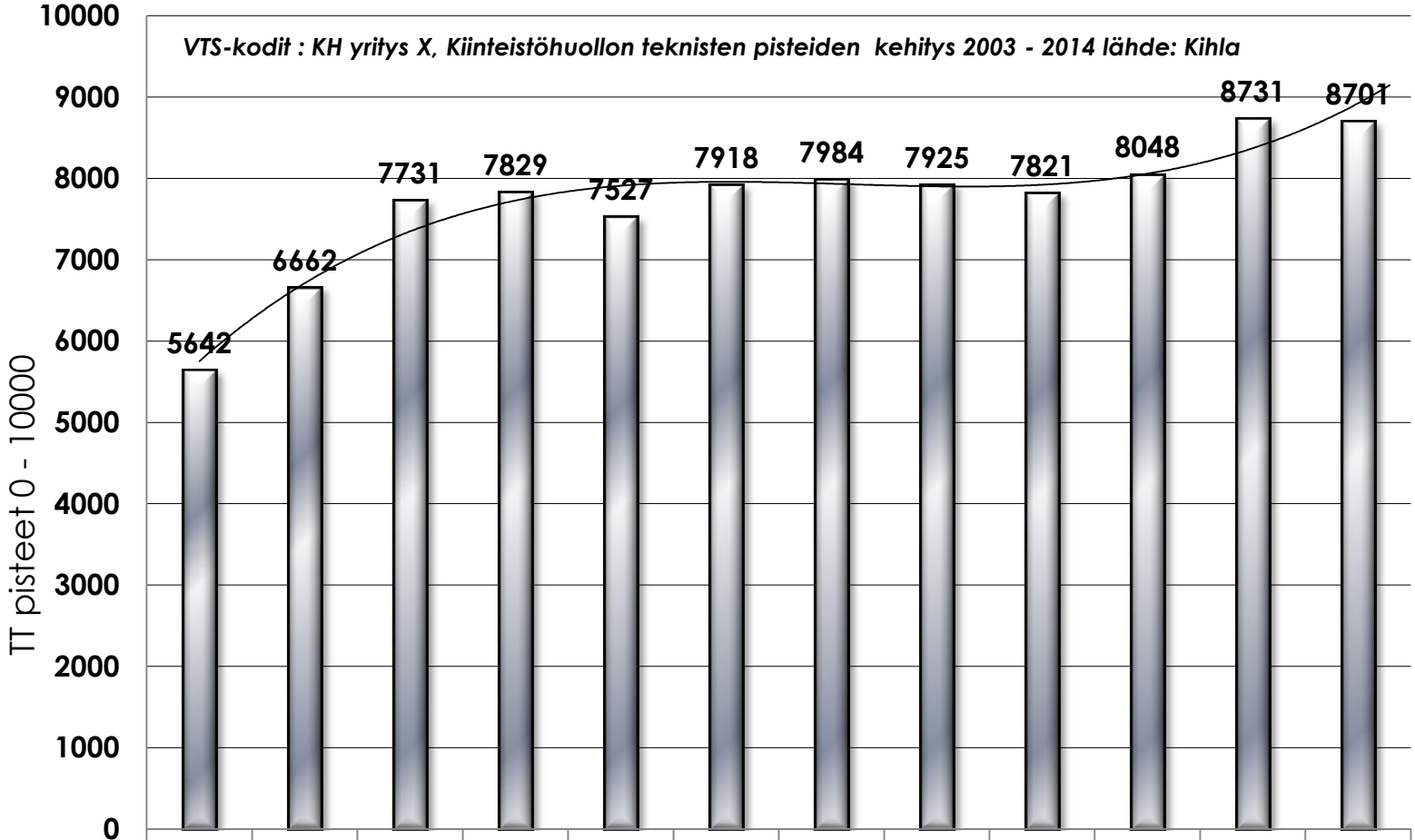
Laadunhallinta voidaan jakaa painoarvotettuihin (kausityöt tai vuosikierto tms.) kampanjoihin, joiden sisällä voidaan vapaasti määritellä painoarvot teknisen tarkastuksen, päivittäisseurannan ja tutkimustulosten välillä.

Tulokset saadaan näkymään myös työpöydälle. Tulokset ja muistiot sekä muu aineisto voidaan lähettää eteenpäin sähköpostilla tai jakaa käytettäväksi Tampuurin roolien mukaisilla katselu/käyttöoikeuksilla.

Ohjelmistolla voidaan toteuttaa myös palveluntuottajan omavalvonta, tällöin palveluntuottajalle annetaan rajattukäyttöoikeus ohjelmistoon. Palveluntuottaja täyttää omavalvonta lomakkeet Kihla® -ohjelmiston avulla. Tilaaja voi seurata tuloksia raportointiosiolla.

Ohjelmiston käyttäjä näkee reaaliaikaisena kumulatiiviset tulokset syöttöasteen mukaan, vaikka tutkimus tai laatukierros olisi vielä kesken. Tutkimus tai laatukierroksen valmistuessa saa käyttäjä kokonaisuudessa tutkimuksen ja teknisen tarkastuksen tulokset, kiinteistö- ja palveluntuottajakohtaisesti eriteltynä. Lähes kaikki tulokset voi myös siirtää MS Excel taulukoihin.

TT pisteet vs euro / TT1 / TT2 / TT3 / TT4 / TT5 / TT6 / TT7 / TT8 / TT9 / TT10/ TT12
R² = -0,202
R² = -0,563
TT pisteet
euroa/m2/kk
10000
9000
8000
7000
6000
5000
4000
3000
2000
1000
0,100
0,200
0,300
0,400
0,500
0,600
2003 TT 1
2014 TT 12
Polyn. (2003 TT 1)
Polyn. (2014 TT 12)



	TT1	TT2	TT3	TT4	TT5	TT6	TT7	TT8	TT9	TT10	TT11	TT12
Sarja1	5642	6662	7731	7829	7527	7918	7984	7925	7821	8048	8731	8701

20022015 (C) Petri Mäkelä /
VTS Kiinteistöpalvelu Oy

Suunnittelu

Parempi palvelu

Kilpailutus

Laadunvarmistus

20022015 (C) Petri Mäkelä /
VTS Kiinteistöpalvelu Oy