

HELSINGIN KAUPUNKI  
KULTTUURIN JA VAPAA-AJAN TOIMIALA  
TURVALLISUUSPALVELUT  
SHU 2.4.2024

LIITE 1

## KULTTUURIKESKUSTEN YLEINEN TURVALLISUUSPALVELUIDEN PALVELUKUVAUS

### Sisällys

1. Palvelukuvaus .....	2
------------------------	---

## 1. Palvelukuvaus

Seuraavassa on esitetty palvelun tuottamiseen ja vartiointitehtävien suorittamiseen liittyviä yleisiä vaatimuksia.

Palveluiden tuottaminen ja kehittäminen:

- Palveluntuottaja osoittaa kohteisiin palvelupäällikön tai palveluesimiehen, joka on vastuussa palvelun tuottamisesta ja joka toimii yhteyshenkilönä palveluun liittyvissä asioissa.
- Palvelupäälliköllä tai palveluesimiehellä tulee olla suoritettuna vähintään turvallisuusvalvojan erikoisammattitutkinto tai soveltuva alempi korkeakoulututkinto sekä vähintään kahden vuoden kokemus vastaavanlaisista tehtävistä.
- Kohteisiin nimetään kohde-esimies, joka vastaa päivittäisestä palvelutuotannon ohjaamisesta ja toimii vartijoiden lähiesimiehenä.
- Kohde-esimiehellä tulee olla suoritettuna vähintään vartijan ammattitutkinto tai turvallisuusalan perustutkinto sekä vähintään kahden vuoden kokemus vastaavanlaisista tehtävistä.
- Palveluntuottaja osallistuu vähintään kaksi kertaa vuodessa järjestettäviin kohdekohtaisiin kehittämispalaveriin.
- Vartiointin edustaja osallistuu talon yhteisiin kehittämispalaveriin, mikäli näin sovitaan.
- Palveluntuottaja ja kohteen edustaja suunnittelevat yhdessä vartijoiden työvuorot.
- Työvuorot ilmoitetaan noin kaksi viikkoa ennen työvuorolistan alkua.
- Palveluntuottaja vastaa vartijoiden varusteista, kuten voimankäyttövälineistä ja viestintävälineistä. Varusteet sovitaan kohdekohtaisesti.
- Palveluntuottaja vastaa työntekijöidensä kohdeperehdytyksistä ja työnohjauksesta.
- Tilojen ylläpitoon liittyvien huoltopyyntöjen tekeminen huoltomiehelle ja talon johtajalle.
- Palveluntuottaja tuottaa kuukausittaisen koosteraportin kohteen tehtävistä sekä tapahtumailmoituksen tekoon johtaneista tapahtumista.
- Palveluntuottaja osallistuu vähintään kaksi kertaa vuodessa järjestettäviin toimeksiannon seurantakokouksiin.
- Palveluntuottajan tulee kyetä korvaamaan kohteeseen soveltumaton vartija tai järjestyksenvalvoja tai pysyvästi palvelun tilaajan esityksestä kohtuullisessa ajassa.
- Väliaikaisten vartijoiden toistuvasta käytöstä kohteessa tulee sopia erikseen palvelun tilaajan edustajan kanssa.
- Jos joudutaan rekrytoimaan uusi kohde-esimies, palvelun tilaajalla on oikeus vaikuttaa uuden kohde-esimiehen valintaan arvioimalla henkilön soveltuvuutta toimeksiantoon.
- Uuden työntekijän kohdeperehdytyksen tulee kestää vähintään kolme työvuoroa.

Vartijoilta (huom. työnimike voidaan tarkistaa, koska palvelutehtävä) edellytettävät ominaisuudet ja taidot:

- Hyvät asiakaspalvelutaidot
- Vartijoiden tulee kyetä puhumaan ja kirjoittamaan hyvää suomen kieltä, jonka lisäksi heidän tulee kyetä palvelemaan asiakkaita vähintään englannin kielellä.
- Palveluntuottajan kanssa asioinnin ja raportoinnin tulee tapahtua suomen kielellä.
- Hyvät viestintä- ja raportointitaidot.

- Perustaidot toimisto-ohjelmiin liittyen.
- Vartijoilla (vakituinen resurssi) tulee olla vähintään yhden vuoden kokemus vastaavien tehtävien hoitamisesta.
- Kulunvalvonta-, murtohälytys- sekä kameravalvontaohjelmistojen hyvä käyttötaito tai kyky omaksua uusien järjestelmien käyttö.

Vartijoiden yleiset tehtävät (tarkemmat kohdekohtaiset tehtävät on eritelty kohteittain):

- Työntekijöiden ja asiakkaiden koskemattomuuden suojaaminen sekä omaisuuden vartiointi.
- Pääasiallinen työskentelytapa perustuu näkyvään valvontaan.
- Asiakaspalvelu ja asiakkaiden opastaminen.
- Turvallisuuspoikkeamien ennaltaehkäisy.
- Turvallisuuspoikkeamatilanteissa toimiminen (palohälytykset, tapaturmat, uhkatilanteet jne.).
- Turvallisuuspoikkeamien raportoiminen yhteyshenkilöille.
- Turvallisuustekniikan käyttö (kameravalvonta-, murtohälytys- ja kulunvalvontajärjestelmät).
- Tilojen avaus- ja sulkemiskierrokset (sisältää varmistuksen, ettei niihin jää ylimääräisiä henkilöitä) .
- Poikkeustapauksissa tapahtumat voivat kestoltaan poiketa ennakkotiedoista, jolloin vartijapalvelua tulee olla saatavissa tapahtuman loppuun asti.
- Vartijan tulee kyetä kohtaamaan erilaisia väestö- ja ikäryhmiä ammattitaitoisesti.
- Muut palvelun tilaajan määrittämät tehtävät kohdekohtaisen kuvauksen mukaisesti.