



§ 33

Kaupunkiympäristölautakunnan rakennusten ja yleisten alueiden jaoston lausunto kaupunginhallitukselle valtuutettu Pia Pakarisen ym. valtuustoaloitteesta laatutekijöiden huomioiminen päiväkotien ja koulujen pihojen huoltosopimusten kilpailutuksessa

HEL 2022-001517 T 00 00 03

Lausunto

Kaupunkiympäristölautakunnan rakennusten ja yleisten alueiden jaosto antoi kaupunginhallitukselle seuraavan lausunnon:

Pihojen talvikunnossapidon laadunvalvonnan vastuu

Kaupunkiympäristön toimiala vastaa kiinteistöjen kiinteistöhuoltopalveluista ja näiden palvelujen kilpailuttamisesta. Ulkoalueiden talvikunnossapito sisältyy kiinteistöhoito-palveluihin. Talvikunnossapidon laadunvalvonta kuuluu palveluntuottajille sekä tilaajalle, eikä lähtökohtaisesti ole käyttäjien tehtävä.

Tilaajan laadunvalvontaa hoitavat tekniset isännöitsijät. Teknisten isännöitsijöiden tehtäviin kuuluu kohdekierros ja asiakastapaaminen vähintään kerran vuodessa. Käytännössä työ edellyttää yleensä useampia kohdekäyntejä. Tekniset isännöitsijät puuttuvat laatupoikkeamiin kohdekäynneillä tekemiensä havaintojen sekä BEM-huoltokirjaan tehtyjen palvelupyyntöjen perusteella. Tekniset isännöitsijät seuraavat BEM-huoltokirjan ja kohdekäyntien avulla tehtyjen BEM-palvelupyyntöjen hoitamista ja puuttuvat tarvittaessa asiaan.

Pihojen talvikunnossapidon laatuvaatimukset nykyisten sopimusten mukaan

Nykyisissä kiinteistöhoitopalveluiden sopimuksissa ulkoalueiden talvikunnossapidon tehtävät on määritelty KiinteistöRYL 2009 A2-hoitoluokan mukaisesti. Kiinteistöhoito-palveluiden sopimuksissa on hyvin tarkkaan määritelty tilaajan sekä palveluntuottajan välisestä sopimuksenaikaisesta toiminnasta. Sopimukseen on kirjattu toimintapaohjeet mm. raportoinnista ja yhteistyöpalavereista, laadun seurannasta, yleisistä laatumittareista, poikkeamien ja reklamaatioiden hoitamisesta sekä palvelupyynnöistä.

Kiinteistöhoitopalveluiden ulkoalueiden hoidon palvelutasovaatimukset on sopimuksien liitteenä olevaan palvelukuvaukseen määritelty seuraavasti:



07.04.2022

AIHE	PALVELUSUORITE	ARVIOINTIPERUSTE	TAVOITETASO
Ulkoalueet	Palvelukuvausten mukaisten alueiden ja reittien hoitaminen sovitusti vuodenajan mukaan	Neljännesvuosittainen visuaalinen standardikatselmus tilaajan valitsemissa kohteissa. <ul style="list-style-type: none">• hiekoitushiekat• nurmikon pituus• lumien auras• liukkauden torjunta• yleisilme, roskien määrä yms.	Asteikolla 1 – 5, tavoitetaso 4
			TAI Visuaalisessa katselmuksessa todetaan hoitotyö hyväksi.
Lumenaeraus ja liukkauden torjunta	Pääkulkuväylät, piha- ja pysäköintialueet ovat hoidettu niin, että liikenne, asiakkaat ja henkilöstö voi toimia ja liikkua turvallisesti kohteen aukioloaikana. Lumityöraja huoltokirjan palvelukuvauksen mukaisesti, kuitenkin enintään 5cm.	Liikenne ja kulku sujuvat ongelmitta sääolosuhteista riippumatta.	100%
		Liukastumisvahinkojen määrä	Vahinkoja 0 kpl
		Palautteet ja visuaaliset katselmukselut	Visuaalisessa katselmuksessa todetaan hoitotyö hyväksi
	Hiekoituspäiväkirjan ylläpito.	Hiekoituspäiväkirjan ajantasaisuus ja tarkkuus	100% oikeellisuus
Palautteet ja työpyynnöt	Palautteiden ja työpyyntöjen vastaanotto, kuittaus ja hoitaminen	Vasteaika mitataan siitä, kun viestin on saapunut, siihen kun se on hoidettu ja kuitattu.	Vasteaika sopimuksen kohdan 12.7 mukaan.
		Työpyyntöjen ja palautteiden määrä sekä niiden laatusuhde.	Asiakastyytyväisyys 3,9

Kiinteistönhoidon sopimusten kilpailuttaminen

Kaupunginvaltuusto 2014 tekemän päätöksen Palmia -liikelaitoksen yhtiöittämisestä koskevan päätöksen mukaisesti Kaupunkiympäristön toimialalla on alettu kilpailuttamaan kiinteistönhoitopalveluja vuodesta 2017 lähtien. Palmia -liikelaitoksen yhtiöittämisen yhteydessä päiväkodit ja koulut jaettiin viiteen alueelliseen koriin. Kohteiden kiinteistönhoitopalveluita on kilpailutettu yksi kori per vuosi. Näissä viidessä korissa on ollut mukana myös muita kohteita kuin päiväkoteja ja kouluja, jolloin yksittäisen korin kokonaiskohdemäärä on ollut n. 90 kpl. Kaupunkiympä-



ristön toimiala on järjestänyt viiden viime vuoden aikana 7 erillistä kiinteistöhoitopalveluiden kilpailutusta. Kilpailutukset eivät ole olleet keskenään samanlaisia, vaan kilpailutuksissa on kiinnitetty huomiota vuosi vuodelta enemmän palvelun laatuun ja laatuerojen hallintaan tilaajan toimesta. Viime vuonna on mm. yhteistyössä Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan kanssa kilpailutettu noin 30 kohteen kiinteistöhoito-, kohdevastaavan- ja siivouksenpalvelut, niin että yksi ja sama palveluntuottaja vastaa näistä kolmesta palvelusta. Tavoitteeksi tässä yhteiskilpailutuksessa on määriteltävä palvelun laadun parantuminen kaikkien kolmen palvelun osalta.

Nykyisten sopimusten haasteita

Näiden viiden vuoden aikana tehdyt muutokset kilpailutusasiakirjoihin eivät kuitenkaan ole olleet riittäviä. Palveluntuottajat eivät tällä hetkellä suoriudu tyydyttävästi sopimuksenmukaisista tehtävistään. Tekniset isännöitsijät ovat joutuneet reklamoimaan laatuerojen hallintaan ja osittain myös joutuneet paikkaamaan palveluntuottajien työnjohdon puutteita. Nykyiset kiinteistöhoitosopimukset eivät tarjoa riittäviä edellytyksiä laatuerojen hallintaan puuttumisen vaikuttavuudelle, joten tilaajan aktiivisesta reagoinnista huolimatta tilanteeseen on vaikeata saada parannusta nykyisten sopimusten puitteissa.

Kiinteistöhoito- ja palveluiden kilpailutuksen kehittäminen ja muut jatkotoimet

Nykyisillä koreilla ja kilpailutusasiakirjoilla muutosta talvihoidon laatuun ei tulla saavuttamaan, vaan on ensisijaisen tärkeää tehdä tarvittavat muutokset kiinteistöhoitopalveluiden koritukseen, sopimukseen, palvelukuvaukseen, huoltotehtävien sekä pihanhoitosuunnitelmien sisältöihin. Huoltotehtävien ja pihasuunnitelmien kehittäminen vaatii yhteistyötä kasvatuksen ja koulutuksen toimialan kanssa. Lisäksi kilpailutuksessa asetettavat vähimmäisvaatimukset, arviointikriteerit ja tarjousten vertailuperusteet päivitetään.

Kiinteistöhoitopalvelujen kehittäminen on jatkuvaa toimintaa Kaupunkiympäristön toimialalla. Tavoitteena on, että syksyllä käynnistetään ensimmäinen uusien kiinteistöhoitokorien mukainen kiinteistöhoitopalveluiden kilpailutus uusilla kilpailutusasiakirjoilla. Kiinteistöhoitopalveluiden kehittämisen yhteydessä selvitetään tarkoituksen mukainen hankintatapa sekä määritellään uudestaan talvihoidon seurattavat palvelusuoritteet sekä niiden arviointiperusteet ja tavoitetasot.

Kiinteistöhoito- ja palveluiden kilpailutus -prosessi vie aikaa vähintään 6 kk, joten sopimuksia uudestaan kilpailuttamalla muutoksia talvihoidon laatuun on saatavissa aikaisintaan talvikaudelle 2023 - 2024. Tämän johdosta Kaupunkiympäristö toimialalla tehdään talvihoidon varautumissuunni-



07.04.2022

telma ennen seuraavaa talvikautta. Varautumissuunnitelmassa määritellään toimenpiteet, joilla hallitaan paremmin talvihoidon haasteet pihalueilla. Tulevan kesän/syksyn aikana käynnistetään keskustelut palveluntuottajien kanssa talvihoidossa havaituista puutteista ja keinoista puuttua niihin nykyisten sopimusten mukaisesti. Palveluntuottajia pyydetään myös tekemään varautumissuunnitelma talvihoitoon, joka yhteensovitetään Kaupunkiympäristö toimialan varautumissuunnitelman kanssa.

Esittelijä

vs. tekninen johtaja
Sari Hilden

Lisätiedot

Antti Saarnio, tiimipäällikkö: 310 34009
antti.i.saarnio(a)hel.fi
Pasi Lönnberg, yksikön päällikkö, puhelin: 310 31851
pasi.lonnberg(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Valtuustoaloite 02.02.2022 Pakarinen Pia Päiväkotien ja koulujen pihojen kilpailutuksessa huomio laatuun ja laatupoikkeamista sanktiot

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Lausuntoehdotus

Lausunto on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

Valtuustoaloite

Valtuutettu Pia Pakarinen ja 16 muuta valtuutettua ovat tehneet 2.2.2022 seuraavan valtuustoaloitteen:

Päiväkotien ja koulujen pihojen kilpailutuksessa huomio laatuun ja laatupoikkeamista sanktiot

Lumisateen ja jääkelien aikana päiväkodeista ja kouluilta tulee jatkuvasti viestiä siitä, että pihat ovat auraamatta, hiekoittamatta ja vaarallisia. Muutaman kuukauden kuluttua ongelmana ovat tukkeutuneet viemärit ja veden kertyminen pihoihin. Huoltohenkilöstö reagoi BEM-huoltokutsuihin viipeellä tai ei lainkaan. Huoltoyhtiöiden kilpailutuksissa on kiinnitettävä enemmän huomiota laatuun, nimenomaan käyttäjän näkökulmasta. Laatu tarkoittaa nopeaa reagointia käyttäjän ilmoittamiin



puutteisiin ja puutteiden korjaamista. Vaaraa aiheuttavat viat on korjattava heti. Päiväkodin johtajan tai rehtorin ei toisaalta pitäisi lainkaan joutua ilmoittamaan lumisateesta tai liukkaudesta. Huoltoyhtiön on reagoitava säätilan muutoksiin omasta aloitteestaan. Mikäli huolto ei toimi sovituksessa aikataulussa, siitä on asetettava sopimuksessa seuraamus, kuten hinnan alennus tai toistuvissa laiminlyöntitapauksissa sopimuksen irtisanominen. Isännöitsijöiden on tehtävä päiväkodeissa ja kouluilla säännöllisesti kierroksia ja seurattava laatueroja. Poikkeamiin on puututtava tilaajan taholta välittömästi. Pihojen kunnossapidosta voidaan järjestää myös käänteinen kilpailutus, jolloin tarjoajien välinen kilpailu käydään yksinomaan laatuun liittyvillä perusteilla. Me allekirjoittaneet valtuutetut esitämme, että päiväkotien ja koulujen pihojen huoltosopimuksia kilpailutettaessa määritetään laatu tarkasti aikatauluna, jonka kuluessa erityyppiset puutteet on korjattava, sekä asetetaan sopimuksessa riittävät sanktiot ja irtisanomisoikeudet siltä varalta, että laatu ei toteudu sovituksella tavalla. Isännöitsijät valvovat käyttäjäpalautteen perusteella sopimusehtojen täyttymistä. Mahdollisiin laatueroihin puututaan tilaajan taholta välittömästi.

Lausuntopyyntö

Kaupunginkanslia on pyytänyt kaupunkiympäristölautakuntaa antamaan lausunnon kaupunginhallitukselle 12.4.2022 mennessä.

Esittelijä

vs. tekninen johtaja
Sari Hilden

Lisätiedot

Antti Saarnio, tiimipäällikkö: 310 34009
antti.i.saarnio(a)hel.fi
Pasi Lönnberg, yksikön päällikkö, puhelin: 310 31851
pasi.lonnberg(a)hel.fi

Liitteet

1 Valtuustoaloite 02.02.2022 Pakarinen Pia Päiväkotien ja koulujen pihojen kilpailutuksessa huomio laatuun ja laatueroista sanktiot

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano