

Tallinna Tehnikaülikool

Ehitusteaduskond

RIIGI HOONESTATUD KINNISVARA KASUTUSNORMATIIVIDE VÄLJATÖÖTAMINE

Lõpparuanne riigihanke osale IV: Kinnisvara korrashoiuteenuste kvaliteedinormi väljatöötamine

RIIGIHANKE REGISTREERIMISNUMBER: 119479

Kinnisvarakeskkonna teenuste kvaliteedinorm



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks

Vastutav täitja:

prof. Roode Liias
roode@staff.ttu.ee

Tallinn 2011

SISUKORD

	Sissejuhatus	3
1	Käsitlusala	4
2	Kinnisvarakeskkonna teenuste kvaliteedi vajalikkus	4
3	Normiviited	5
4	Terminid	5
5	Teenuste kvaliteedihindamise mudel	6
6	Teenuste kvaliteedihindamine	9
6.1	Hinnatava objekti määratlemine	9
6.2	Hindamise sagedus	9
6.3	Hindamise läbiviimise põhimõtted	9
6.4	Kogutud andmete töötlemine	11
7	Kvaliteedihindamise mudeli rakendamine praktikas	14
	Kasutatud kirjandus	18
	LISAD (Küsimustik T; Küsimustik F; Küsimustik K)	19

Sissejuhatus

Iga hoonestatud kinnisvaraobjekt on oma kasutuses unikaalne. Igas konkreetse kasutuseesmärgiga ehitises loodud kasutustingimuste kvaliteedi tagamiseks on vaja tagada pidev korrashoid, mis väljendub vastavate tööde tegemises. Loodav kinnisvarakeskkond ja selle kvaliteet saab (üldjuhul) alguse hoone omanikust ja/või kasutajast (nõudlus), millele teenuse osutaja vastab sobiva teenusega (pakkumine). Kinnisvarakeskkonna korrashoiu protsessis on olulise tähtsusega kinnisvaraobjekti omaniku ja seda objekti kasutava üürniku eesmärkide vastavus, samuti nende teenuste kooskõlastatus ning ühtselt hallatava info olemasolu. Samas on teenuste osas võimalik teha palju erinevaid strateegilisi otsuseid, mille tegemisel lähtutakse nii kehtivast õigusruumist kui osapoolte majanduslikest võimalustest. Tulemuseks on suur hulk erinevaid teenuse variante ja nendega kaasnevaid kvaliteeditasemeid.

Käesolev kinnisvarakeskkonna teenuse kvaliteedinorm on mõeldud ruumide/pindade kasutaja teavitamiseks ehitistes/hoonetes loodud tingimustest ja töökeskkonnast. Selline kinnisvarakeskkonna kvaliteediteave on vajalik eelkõige kasutajatele, et kujundada tagasiside süsteem tellitud tööde efektiivsusest ning kasutada seda teavet teenuste edasisel hankimisel. Kvaliteetne töökeskkond võimaldab ruumide/pindade kasutajatel paremini korraldada oma organisatsiooni ja selle töötajate igapäevast tegevust, suurendades selle efektiivsust tervikuna. Reaalselt väljendub selline efektiivsuse tõus teenustele tehtavate mittemõistlike kulude vähenemises ja üldise tegevusefektiivsuse kasvus, mis väljendub muuhulgas töötajate rahulolu tõususe seoses töötingimuste paranemisega.

Antud normi kujundamisel ei lähtuta vaid teenuste tehnilistest aspektidest ning osutatavate teenuste tehnoloogiast; küsitluse meetodika on suunatud sellele, et saada hinnang kasutajatele osutatavate teenuste sobivusest. Lähtepunktiks on eelkõige hoones paiknevate ruumide/pindade funktsionaalsus ning osutatavate teenuste sobivus kasutajatele, luues tööülesannete täitmiseks vastuvõetava kinnisvarakeskkonna. Sobiv kinnisvarakeskkond saavutatakse üldjuhul erinevate ning järjepidevalt elluviidavate teenuste osutamisega kinnisvaraobjektidel (põhiliselt tehnohooldus, koristamine ja tugiteenused).

Käesoleva normi kujundamise meetodiliseks aluseks on ruumide/pindade kasutajate küsitlused, mille alusel hinnatakse kasutajatele loodud kinnisvarakeskkonna kvaliteeti.

1 Käsitlusala

Kinnisvarakeskkonna teenuste kvaliteedinormi põhieesmärk on luua metoodika, et määratleda hoonete teenuste erinevad kvaliteediklassid ning vastavad juhised, sh:

- määratleda erinevad teenuste kvaliteediklassid ja nende määratlemise alused
- pakkuda üheselt mõistetav alus teenuste kvaliteedi määratlemiseks, võrdlemiseks ja analüüsimiseks
- toetada erialast kommunikatsiooni kinnisvaraobjektidega seotud osapoolte vahel
- parendada kinnisvarakeskkonna kvaliteedijuhtimise protsesse
- aidata langetada kinnisvarakeskkonnaga seotult paremaid juhtimisotsuseid

Teades teenuste kvaliteediklasse ning nende määratlemise aluseid, saavad kinnisvarasektoris töötavad spetsialistid:

- seada eesmärgid teenuse kvaliteedi osas ja jälgida nende täitmist
- teha võrdlusuuringuid organisatsioonide poolt tarbitavate ja osutatavate teenustega
- teha mõistlikke otsuseid ja neid selgitada

Käesolevas kinnisvarakeskkonna teenuste kvaliteedinormis kirjeldatav kvaliteedimudel on esmajoones juhtimismudel kinnisvaraobjektiga seotud osapooltele, mis annab osapooltele teabe, mida tuleks kasutada nende teenuste korraldamisel. Norm on koostatud selliselt, et sellele tuginedes saaksid ruumide/pindade kasutajad tugineda usaldusväärsetele lähteandmetele, et teha otsuseid seoses vajaliku töökeskkonna loomisega ja tõsta organisatsiooni toimimise efektiivsust. Norm on mõeldud kasutamiseks avalikule sektorile, eelkõige keskvalitsuse omandis olevatele kinnisvaraobjektidele. Samas võib normi metoodikat kohandada ka KOV-dele või erasektorile; sel juhul sõltub metoodika kasutamisoskus esmajoones hinnatava kinnisvaraobjekti omaniku huvitatusest.

Käesoleva kvaliteedinormiga koostatav norm ei määratle kinnisvarakeskkonna teenustega seotud tööaja ja materjalikulu ressursse; kõnealuste põhiressursside vajadus sõltub nii kasutatavast tehnoloogiast kui ruumide seisundist ning seetõttu on ka pidevas muutumises. Samuti ei ole võimalik kujundada pikemaajalist ning stabiilselt ressursi-kulunormi – teenuse osutamisega seotud kulutused sõltuvad alati majandusoludest ning konkreetse kinnisvaraobjekti asukohast. Pigem määratletakse käesolevas kvaliteedinormis need põhimõtted, millest tuleb juhinduda, et tagada vastavus hoone tehnilise ja hoones vajatava funktsionaalse kvaliteeditaseme vahel.

Loodud teenuste kvaliteedinormi mudel ei asenda organisatsioonides juba käivitatud kvaliteedijuhtimist, küll aga peaks ladusalt funktsioneeriv organisatsiooni kvaliteedijuhtimissüsteem kiirelt ja usaldusväärselt tagama vajalikku informatsiooni kvaliteedinormi jaoks.

2 Kinnisvarakeskkonna teenuste kvaliteedinormi vajalikkus

Iga organisatsioon vajab oma tegevuseks kinnisvara, milles loodav kinnisvarakeskkond vastab organisatsiooni vajadustele. Seega eesmärgiks ei saa olla mitte valimatu ruumide/pindade kasutamine kinnisvaraobjektil, vaid nendes ruumides peab olema selline kasutus kvaliteet, mis tagaks põhitegevuse kõrgema toimeefektiivsuse.

Pidevalt kriuksuvad kabinetiuksed, vilkuvad ja sirisevad päevavalguslambid, undav ventilatsiooni-agregaat ning terav kloori lõhn pärast põrandate pesemist – kõik need näitena loetletud tegurid häirivad vähem või rohkem töö tegemist; koos sellega väheneb töö tegemise efektiivsus. Samas eeldab nendest puudustest vabanemine kas vastava spetsialisti sekkumist või teatud juhtudel ka nn isetegemist (kui see ei too kaasa ohtu tegijale või riski midagi rikkuda).

Järelikult peab iga ruume/pindu kasutatav organisatsioon olema teadlik sellest, milliseid kinnisvarakeskkonna tagamiseks vajalikke teenuseid ning millistel tingimustel osutatakse, mida tuleb aga ise korraldada (nt mittevajalike dokumentide hävitamine või viimine spetsiaalsesse konteinerisse). Igal juhul on vaja arvestada sellega, et kõnealused teenused on seotud kuludega ning erinevate korraldusskeemide kasutamise tulemuseks on erinev kvaliteet.

Iga organisatsioon vajab oma tegevuse efektiivsemaks korraldamiseks normatiivseid lähtealuseid, et nende alusel parandada eelkõige oma töötajate töötingimusi ning koos sellega nende tegevuse

resultatiivsust. Samas peab iga kasutaja-organisatsiooni juht ning ka tavatöötaja olema teadlik sellest, et teenuste osutamisega seotud kulutusi tuleb pidevalt jälgida ning juhtida, arendades samas välja uusi teenuste pakette, mis vastaksid paremini kasutaja vajadustele.

Riigi kinnisvara inventuur (2009) tõendab, et avalikke funktsioone täitvatel objektidel on eelkõige nii sisekliima kui turvameetmed täidetud (keskmiselt) lubamatult madala kvaliteediga. Tegemist on vaieldamatult olulise infoga kogu ühiskonnale, sest pidev viibimine halvas sisekliimas ning pinges halvendab töötajate tervislikku seisundit. Kokkuhoid kinnisvarakeskkonna teenustele suurendab kulutusi tervishoiule ning halveneb inimeste tervis ning töövõime.

Käesolevas normis pakutava metoodika abil on võimalik tagada kasutajatele süsteemne ülevaade kasutuses oleva kinnisvarakeskkonna kvaliteedist edasiste otsuste tegemise alusena.

3 Normiviited

- EVS-EN 15221-1:2006 "Kinnisvarakeskkonna juhtimine" Osa 1: Terminid ja määratlused;
- EVS-EN 15221-2:2006 "Kinnisvarakeskkonna juhtimine" Osa 2: Kinnisvarakeskkonna juhtimise lepingute ettevalmistamine;
- EVS 807:2010 „Kinnisvara korrashoid“;
- prEN 15221-4:2008 Facility Management – Part 4: Taxonomy of Facility Management – Classification and Structures
- prEN 15221-7:2010 Facility Management – Part 7: Performance Benchmarking

Loetletud standardid on olnud aluseks käesoleva kvaliteedinormi koostamisel ning need on vajalikud normi kasutajatele, et saada aru normi toimemehhanismist.

4 Terminid

eluiga (*lifetime*)

on ajavahemik ehitise või selle osade kavandamisest, ehitamisest või paigaldamisest kuni nende kasutusjärgse lammutamiseni või eemaldamiseni.

kinnisvarakeskkond (*facility*)

on organisatsiooni tegevust toetav vara.

kinnisvara korrashoid (*maintenance of facilities; property management*)

on kinnisvara eluea jooksul elluviidavate tehniliste ja administratiivsete tegevuste kompleks selleks, et säilitada ja/või taastada olukord, mille korral korrashoitav vara säilitab oma kasutatavuse ning vastab kavandatud otstarbe täitmiseks esitatud tingimustele.

kinnisvarakeskkonna juhtimine (*facilities/facility management*)

on protsesside integreerimine organisatsioonis kokkulepitud teenuste säilitamiseks ja arendamiseks, mis toetavad ning täiustavad põhitegevuse efektiivsust.

kinnisvarakeskkonna teenused (*facilities/facility services*)

on kinnisvarakeskkonna juhtimise tagamiseks osutatavate teenuste kompleks.

tellija (*client*)

on organisatsioon, mis lepingu alusel hangib kinnisvarakeskkonna juhtimise teenuseid; tellija toimib strateegilisel tasandil ja tal on kõikides etappides teenuse pakkuja suhtes üldine ja/või võtmefunktsioon.

lõppkasutaja (*end user*)

on isik, kes tarbib kinnisvarakeskkonnaga seotud teenuseid, lõppkasutajaks on ka kliendi külaline.

teenustaseme leping (*service level agreement*)

on leping tellija ja teenuse osutaja vahel teenuste osutamise teostamise, mõõtmise ja tingimuste kohta.

võrdlusuuring (*benchmarking*)

on kinnisvarakeskkonna juhtimise tulemuslikkuse (kaasa arvatud hind) mõõtmise protsess ja tulemuste sisene ja/või väline võrdlemine.

5 Teenuste kvaliteedihindamise mudel

Kvaliteedinormi koostamisel on teenuste kvaliteedihindamise aluseks võetud rahvusvaheliselt ulatuslikku kasutamist leidnud meetodika, kus kvaliteet kui kompleksmõiste avatakse üksikute põhikriteeriumite abil, mida omakorda avatakse mitmete temaatiliste küsimustega. Küsimustele antavate vastuste eest kogunevad punktid on aluseks teenuse kvaliteeditaseme hindamisele.

Käesoleva meetodika puhul vaadeldakse kinnisvaraobjekti ning seal paiknevate ruumide/pindade kasutajatele osutatavate teenuste kvaliteeti kui kolmest kvaliteedikriteeriumist koosnevat kompleksi. Alljärgnevalt toodud kvaliteedikriteeriumid on aluseks nii kvaliteeditaseme kirjeldamisele kui hindamisele:

- **tehnilised (T)** – nõuded ja tingimused, millega kirjeldatakse teenuste osutamise mahte ning sagedusi, tähtaegu ja muid objektiivselt mõõdetavaid ning määratletavaid kriteeriumeid
- **funktsionaalsed (F)** – kasutaja-organisatsiooni hinnang osutatavatele teenustele, pidades silmas nende nõuetele vastavust, asjakohasust ja professionaalsust, et tagada põhitegevuse funktsionaalsus
- **kasutatavus (K)** – (lõpp)kasutaja hinnang osutatud teenuste sobivusele ja rahulolu sellega

Lähtekohaks kinnisvara teenuste kvaliteedi erinevate aspektide kirjeldamisele on EN EVS 15221 seeria standardites toodud kinnisvarakeskkonna juhtimise teenuste klassifikaator. Selle alusel on võimalik liigitada kõik valdkonna teenused kaheks põhigrupiks koos vastavate alagruppidega:

1000	ruumid/pinnad ja infrastruktuur
1100	ruumide/pindade kasutuskorraldus
1200	välispindade korrashoid
1300	siseruumide puhastus/koristus
1400	töökoha korrashoid
1900	põhitegevusega seotud eriteenused
2000	inimesed ja organisatsioon
2100	ohutuse, turvalisuse ja keskkonna tagamine
2200	külalislahkus
2300	info-kommunikatsiooni teenused
2400	tugiteenused
2900	organisatsiooni toimet toetavad eriteenused

Praktilistest kaalutustest lähtudes on koostatud alljärgnev kvaliteedi maatriks (tabel 1), kus horisontaalselt tabeli päises on esitatud kvaliteedikriteeriumid (T,F,K) ja vertikaalselt parameetrid kui erinevad kinnisvarakeskkonna teenused.

Kvaliteedimaatriksi iga lahter 'avatakse' asjakohaste küsimustega, millele antavate vastuste eest kogutavad punktid (kvaliteedipallid) võimaldavad määrata teenuste osutamise kvaliteeditaset kinnisvaraobjektil tervikuna.

Kvaliteedimaatriksi iga lahtri sisu on 'avatud' kokku kuue (6) küsimusega, millest kolm on T-küsimused, kaks (2) on F-küsimused ja üks (1) on K-küsimus. Küsimustele vastamisel on läbivalt kasutatud ühtset täisarvulist viie-pallist hindamisskaalat (-2...+2), kus hinne 0 kirjeldab standardtaseme/head tava. Vastaja teeb märke sobivasse lahtrisse; iga küsimuse vastusena tuleb valida vaid üks vastuse variant.

	parameetrid	kvaliteedikriteeriumid			parameetrite indikatiivsed osakaalud tervikhindes
		tehniline kvaliteet (T)	funktsionaalne kvaliteet (F)	kasutatavus- kvaliteet (K)	
1	2	3	4	5	6
1	ruumid/pinnad ja infrastruktuur				
1.1	teenuste tervikkorraldus	T.11	F.11	K.11	12.5
1.2	krundihoolduse kvaliteet	T.12	F.12	K.12	12.5
1.3	siseruumide koristamise kvaliteet	T.13	F.13	K.13	12.5
1.4	töökoha teenuste kvaliteet	T.14	F.14	K.14	12.5
2	inimesed ja organisatsioon				
2.1	töökeskonna ohutus ja turvalisus	T.21	F.21	K.21	12.5
2.2	külastajate kvaliteet	T.22	F.22	K.22	12.5
2.3	IKT teenused	T.23	F.23	K.23	12.5
2.4	tugiteenused	T.24	F.24	K.24	12.5
	kriteeriumipõhine summaarne kvaliteedi hinne	summa T.11 – T.24 (kuni 100 kvaliteedipalli)	summa F.11 – F.24 (kuni 100 kvaliteedipalli)	summa K.11 – K.24 (kuni 100 kvaliteedipalli)	terviklik kvaliteedihinne

Tabel 1 Kinnisvara teenuste kvaliteedikriteeriumite ja –parameetrite maatriks

Küsimuste kogumi alusel on komplekteeritud kolm küsimustikku T, F ja K; küsimustikud on toodud käesoleva dokumendi lisades.

Küsimustik T on mõeldud vastamiseks kinnisvarakeskkonda pakkuva hoone haldurile (majandusjuhatajale), kes peab valdama kõnealuse hoonega ja sellega seotud teenuste kogu tehnilist infot ning sõlmitud lepinguid/kokkuleppeid. Kuigi tegemist on teenuste tehniliste aspektidega, siis sageli võib ka iga kasutaja-organisatsiooni volitatud isik olla nendes küsimustes informeeritud, sest teenust kas korraldatakse ise või kinnitatakse teenuse osutamist.

Kinnisvarakeskkonna teenuste tehnilise kvaliteedi kujundamise aluseks on erinevad ettekirjutused:

- hooldusjuhenditest tulenevad hooldus-sagedused; tegemist on hooldatavaid materjale või seadmeid tootvate ettevõtjate normatiivsete juhistega, samuti projekteerija poolt koostatud hooldusjuhenditega, et säiliks hooldatava asja kasutusomadused
- (kohalikest) heakorraeeskirjadest tulenevad nõuded; tegemist on tavaliselt kohalike omavalitsuste poolt kohalikke olusid arvestavad nõuded, mis peavad tagama (usaldusväärselt) sobivad tingimused ühiskonnale/naabruskonnale

- valdkonna eripäradest tulenevad formaalsed või ühiskonnas väljakujunenud nõuded ('hea tava') konkreetsete ruumide ja/või pindade teenuste kvaliteedile

Vastuste skaala T ja F küsimustike puhul:

- +2: parima kvaliteediga teenus
- +1: kvaliteetne teenus
- 0: teenuse standardtase
- -1: mittekvaliteetne teenus
- -2: mitterahuldav teenus

Küsimustik F on mõeldud vastamiseks kasutaja-organisatsioonide volitatud esindajatele (üldjuhul isikutele, keda lepingutes on määratletud üürnikena või muul moel kasutajatena). Vastajaks ei pea olema selle organisatsiooni tippjuht, pigem töötaja, kes korraldab suhtlemist teenuste osutamise korraldusstruktuuriga. Funktsionaalse kvaliteedi hinnanguga antakse vastus sellele, kuidas teenistus ja -personal täidab oma tugiteenuste osutamise funktsiooni ning kuidas osutatakse kokkulepitud teenuseid.

Küsimustik K on mõeldud vastamiseks hoonet kasutavatele tavatöötajatele. Küsitlust võib läbi viia koostöös hoonet paigutavate organisatsioonide personalitalitustega töökeskkonna (kvaliteedi) uuringu raames.

Vastuste skaala:

- +2: olukord on väga hea; täielik rahulolu
- +1: olukord on hea
- 0: tagatud on normaalsed/vastuvõetavad tingimused
- -1: ilmnevad puudused
- -2: ilmnevad olulised puudused; täielik mitterahulolu

6 Teenuste kvaliteedihindamine

6.1 Hinnatava objekti määratlemine

Käesoleva metoodika puhul peetakse silmas, et hinnatavaid kinnisvarakeskkonna teenuseid osutatakse inimeste ja organisatsioonide tegevusega seotud hoonetes. Kuigi hinnatava hoone suurus ei mõjuta osutatava teenuse kvaliteeditaseme hindamise metoodikat, ei pruugi siiski suvalise väiksema kinnisvaraobjekti puhul olla täidetud kõik funktsionaalsuse ning kasutatavuse kriteeriumid. Hoonete juurde võivad kuuluda eraldiseisvad abiehitised/-rajatised (kuurid, estakaadid, piirded, parklad jms), mis tagavad hinnatavas hoones kinnisvarakeskkonna sobiliku ja tervikliku toimimise. Väiksemate hoonete puhul võivad sageli just olmeruumid, toitlustamine, parkimine ning muud põhitegevuse kvaliteetseks toimimiseks vajalike tugiteenuste osutamine paikneda erinevates hoonetes või nende osades, sest puht füüsiliselt need kas ei mahu või tehnomaajanduslikult ei ole ratsionaalne paigutada igasse hoonesse või sellega seotud krundil. Seetõttu ei ole võimalik normis anda täpset ning üheselt tõlgendatavat juhendit, et piiritleda kinnisvaraobjekti, millel teenuste kvaliteeti hinnatakse.

Kvaliteedihindamisest huvitatud isikud peavad määratlema kasutamise seisukohast mõistlikud põhiprotsessid ning nendega seotud tugiteenused ja eripäradest tulenevalt määratlema nn 'kvalifitseerimise' kriteeriumid. Üldjuhul ei ole otstarbekas hinnata põhitegevuse kinnisvarakeskkonna teenuste kvaliteeti väiksematel hoonetel kui 250 m². Samas võidakse valida erinev suuruskriteerium või siis teha hindamise otstarbekuse valik muude põhjendatud kriteeriumite alusel. Hindamise metoodikat ei ole mõistlik kasutada siis, kui kõnealused pinnad/ruumid on ümberseadmestamisel/-ehitamisel või kui tegemist on erikasutusega.

Iga hindamist algatav institutsioon (või nende ühendus) võib seoses hinnatavate objektide kasutamise eripäraga kehtestada ka erinevaid reegleid, mis peavad olema selgelt põhjendatud ja arusaadavad.

Erinevusena hoone kvaliteedinormist, kus iga hoonet tuleb vaadelda ja hinnata tervikuna, siis kinnisvarakeskkonna kvaliteeti hinnates on võimalik lähtuda ka hoone väiksematest, üldjuhul ikkagi ruumiliselt eraldatud osadest (korrused, trepikojad, jms). Hoonete kasutamisel võivad tekkida olukorrad, kui osa hoonest lühema- või pikemaajaliselt ei ole kasutuses. Selline olukord ei takista ülejäänud hoone osade kasutamist ning seal teenuste osutamist ning nende kvaliteedi hindamist. Samas tuleb arvestada sellega, et tühjade (vakantsete) või ümberehitatavate pindade olemasolu võib negatiivselt mõjutada teiste ruumide/pindade kasutajate poolt antavaid kvaliteedihinnanguid (eelkõige mõju kasutusmugavusele).

6.2 Hindamise sagedus

Teenuste kvaliteedi ühekordne hindamine ei ole mõistlik; vaja on kujundada terviklikult ja järjepidevalt funktsioneeriv süsteem, mille alusel on võimalik kujundada otsuseid osapoolte tegevuste ja hoiakute kujundamiseks seoses kinnisvarakeskkonnaga. Sõlmitud teenustaseme lepingud näevad ette osutatava teenuse kvaliteedikontrolli metoodika ja sageduse. Kuna teenuste kvaliteeditaseme hindamine ei ole eesmärk omaette, siis peaks enamik vajalikke andmeid olema kogutavad 'tänavahaldamise' käigus head haldamistava järgides.

Kinnisvarakeskkonna teenuste kvaliteedihindamise sageduse üle peavad otsustama eelkõige hindamise korraldajad. Kui hoone kvaliteeditaseme hindamisel on soovituslikuks hindamissageduseks üks kord aastas, sest kvaliteeditase on suhteliselt stabiilne, siis kinnisvarakeskkonna teenuste kvaliteedi puhul võivad aasta jooksul juba ilmned olulised muutused. Kuigi teenuseid osutavad ettevõtjad võivad olla samad, muutuvad töötajad ning muutuvad ka teenuste kasutajad – teenustaseme lepinguid võidakse samuti korrigeerida, lisades kas täiendavaid nõudeid ja/või indikaatoreid, mis üldjuhul tulenevad lõppkasutajate vajaduste suhteliselt kiirest muutumisest võimalustest. Seetõttu on antud metoodika puhul otstarbekas korraldada hindamist kaks korda aastas enam-vähem võrdsete ajavahemike tagant nii kevadel kui hilissügisel.

6.3 Hindamise läbiviimise põhimõtted

Teenuste kvaliteedihindamine on vabatahtlik, selle läbiviimise ja üksikasjade otstarbekuse üle otsustavad hinnatava kinnisvaraobjekti omanik ning kasutajad. Samas oleks ootuspärane, et osalevad ka teenuste osutajate esindajad, sest kõiki terviklikuks hindamiseks vajalikke andmeid ei pruugi olla ühelgi osapoolel ning hindamise tulemusi vajavad kõik nimetatud osapooled. Põhikriteeriumiks kvaliteeditaseme hindamisel peab olema teenuse osutamise sisuline kvaliteet; seega lähtutakse tegelikest, mitte arvutuslikest ja eesmärktulemustest.

Kinnisvaraobjekti teenuste kvaliteedihindamise eelduseks on see, et ennekõike tuleb täpsustada objekti teenustemudel. Teenuste korraldamise mudeli täpsustamine on vajalik eelkõige seetõttu, et selgitada need isikud, keda ning millises rollis saab kasutada küsimustikele vastamisel. Põhimõtteliselt on teenuseid võimalik osutada kolme erineva mudeli järgi:

- isehaldamise mudel: ruumide kasutaja-organisatsioon peab korraldama (mitte teostama) kõik vajalikud teenused; sel juhul täidab keegi kasutaja-organisatsiooni töötajatest halduri funktsioone, tööle on võetud hooldustöömees/-mehed ja koristaja/-d; sel juhul saab rääkida 'teenusest' tinglikus tähenduses, sest palgaliste töötajate töölepingutes on määratletud nende töökohustused, mitte teenuse osutamise tingimused; samas on ikkagi eripädevust ja –kvaliteeti eeldavad teenused sisse ostetud professionaalsetelt firmadelt
- haldustöövõtja mudel: ruumide kasutaja-organisatsioon sõlmib teenustaseme lepingu haldusettevõtjaga, kes ostab sisse kõik kasutajale vajalikud teenused ja korraldab järelevalvet ning pistelist kontrolli nende osutamise üle
- teenuste tervikmudel: kasutaja-organisatsioonil on üürileandjaga sõlmitud nii üürileping kui leping teenustele; kasutaja-organisatsiooni põhikohustuseks on määratleda teenustega seonduvad vajadused; üürileandja korraldab regulaarset järelevalvet ja pistelist kontrolli teenuste kvaliteeditaseme üle

Praktikas ei ole välistatud ka nn sega-mudelite kasutamine. Käesoleva normi seletuskirjas on lähtutud üldistavast käsitlusest, kus haldur, kasutaja-organisatsioon ning lõppkasutaja on erinevad isikud ning teenuse sisu on fikseeritud vastavas lepingus.

Küsimustikele T, K ja K vastuste saamisel tuleb lähtuda järgmistest põhimõtetest.

Kvaliteeditaseme hindamise maatriksi iga parameetri (kokku kaheksa parameetrit) kohta saadakse vastused kokku kuuele küsimusele; seega kokku kujuneb kvaliteedihinnang 48 küsimuse alusel.

Küsimustik T – ehitise haldur peab iga parameetri osas vastama kolmele küsimusele, seega kokku 24-le küsimusele; iga parameetri osas leitakse vastustega antud punktide aritmeetiline keskmine. Kui kinnisvaraobjekti füüsilise või funktsionaalse eripära tõttu on hoone jaotatud piirkondadeks ja haldamisega ning teenustega on üheaegselt seotud enam haldureid, võib põhjendatud juhtudel väljastada ka enam küsimustikke ning koondhinnangu leidmisel arvestatakse kõigi nende vastustega keskmise leidmisel. Küsimustiku võib haldur täita ise, ei eeldata küsitleja poolset intervjuerimist.

Küsimustik F – kasutaja-organisatsiooni ametlik esindaja (üldjuhul üürnik) peab iga parameetri osas vastama kahele küsimusele, seega kokku 16-le küsimusele. Hinnatavas hoones võib olla üks või enam kasutaja-organisatsiooni, kellel igaühel peab olema võimalus küsimustikule vastata. Vastuste esinduslikkuse tagamiseks peab taotlema, et saadavad vastused hõlmaks vähemalt $\frac{2}{3}$ kasutaja-organisatsioonidest ja vähemalt 50% kasutatavast pinnast.

Küsimustik on täidetav iga kasutaja-organisatsiooni esindaja poolt iseseisvalt; suhtlemine andmete kogujaga on vaid abistava tähendusega. Küsimustikule vastates lähtub vastaja üldjuhul üürilepingus (või mõnes muus kasutamist reguleerivas kokkuleppes) määratletud tingimustest ning nende täitmise tasemest. Keskmine leitakse parameetrite lõikes kõikide vastuste aritmeetilise keskmisena.

Küsimustik K – on mõeldud vastamiseks hoonet kasutavate ja kinnisvarakeskkonna teenuseid kasutavate töötajatele/(lõpp)kasutajale. Küsitlust võib läbi viia koostöös personalitallustega töökeskkonna (kvaliteedi) uuringu raames. Otstarbekas on, kui saadavad vastused hõlmavad erinevaid kasutaja-organisatsioone ning on jaotunud võimalikult ühtlaselt üle hoone (sh hoone erinevatelt korrustelt ja erinevatelt külgedelt). Mõistlik on vastustega hõlmata vähemalt $\frac{1}{4}$ - $\frac{1}{3}$ hoonet kasutavatest töötajatest. Iga valimisse haaratud (lõpp)kasutaja vastab iga parameetri osas vaid ühele küsimusele; seega kokku 8-le küsimusele. Kuigi vastajaid võib olla küllaltki palju, ei pruugi vastuste kogum olla ikkagi piisavalt esinduslik; antud juhul on otstarbekas leida iga kvaliteediparameetri osas antud vastuste moodkeskmine.

6.4 Kogutud andmete töötlemine

Analüüsil lähtutakse eeldusest, et kõik kolm kvaliteedikriteeriumi (T,F,K) on lõplikus kvaliteedihinnangus ühesuguste osakaaludega (tabel 1). Kuigi iga kriteeriumi kohta on kasutatud ühesugust hindamismetoodikat, on küsimustikes (T,F,K) küsimuste arvud erinevad, erinev on ka saadud vastuste hulk küsimustike (T,F,K) lõikes. Seetõttu on pärast küsimustike küsimustele vastuste saamist vaja esmajoones kõigi kolme küsitluste tulemused taandada võrreldavale skaalale. Ühe hoone kohta saadakse (üldjuhul) üks (1) täidetud T küsimustik (mille on täitnud hoone haldaja); n täidetud F küsimustikku (kus n on küsimustiku täitnud üürnike seaduslike esindajate arv) ning m täidetud K küsimustikku (kus m on küsimustikule vastanud hoone tavakasutajate arv).

Tervikülevaate saamiseks teenuste kvaliteedist summeeritakse vertikaalselt maatriksi lahtrite keskmised eraldi kolme kvaliteedikriteeriumi kaupa (punkte on võimalik koguda vahemikus -16...+16) ja horisontaalselt kaheksa kvaliteediparameetri (punkte on võimalik koguda vahemikus -6...+6) kaupa. Praktilistest kaalutlustest tulenevalt võib olla otstarbekas analüüsida tulemusi mitte iga parameetri kaupa eraldi vaid kahe põhigrupi osas: ruumid ja infrastruktuur (parameetrid koodidega 11...14) ning inimesed ja organisatsioon (parameetrid koodidega 21...24). Maksimaalselt võimalike punktide kogumine annab tunnistust suurepärasest kvaliteeditasemest, väiksema punktide summa puhul omistatakse uuritavale nähtusele vastava skaala alusel madalam kvaliteeditase.

Tulemuste analüüsimisel 'tunnetuslikult' parema ülevaate saamiseks on otstarbekas kujundada selline arvutusskeem, et ideaaljuhtumil kogutakse kinnisvaraobjekti iga kvaliteedikriteeriumi (T,F,K) kohta kokku 100 kvaliteedihinde palli. Selleks kõik tegelikult kogutud punktid 'konverteeritakse' otseproportsionaalselt kvaliteedihinde pallideks (vt joonis 1).

ühe kriteeriumi (T, F või K) eest antavate vastuste eest saadavate kvaliteedipunktide skaala																																	
-16	-15	-14	-13	-12	-11	-10	-9	-8	-7	-6	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	
arvutuslikud punktid 'konverteerimiseks'																																	
kvaliteedihinde pallide skaala kvaliteediklasside määramiseks																																	100

Joonis 1. Kvaliteedipunktide ja –pallide omavahelised seosed

Näide: T-küsimustiku vastuste tulemuste punktisummaks saadakse +4 punkti. Vastuste punktide koguskaala on -16...+16, seega kokku 33 ühikut (lisandub ka 0). Antud näite puhul on 'konverteeritaval' punktiskaalal kogutud 20 ühikut. Kvaliteedipunktide kvaliteedihinde pallidesse 'konverteerimiseks' kasutame alljärgnevat valemit [1].

$$\text{kvaliteedihinde} = \frac{\text{tegelikult kogutud punktid} \times 100}{\text{maksimaalselt võimalik punktide arv}} \quad [1]$$

Arvutuse tulemuseks on, et kõnealusel objektil on T-kriteeriumi kvaliteedihinde palle 61 (20*100/33).

Analoogselt arvutatakse kvaliteedihinded ka ülejäänud kriteeriumite osas. Kui F-kriteeriumi osas on kogutud 0 punkti, siis kvaliteedihinde palle on 48 ja kui K-kriteeriumi osas on kogutud +10 punkti, siis vastav kvaliteedihinde pallide arv on 79.

Eelistatavalt esitatakse tulemused täisarvudes klassikalisi ümardamisreegleid järgides.

Erinevatel kinnisvaraobjektidel/ehitistel on teenuste kvaliteeditasemed erinevad. Vastavalt on kujundatud teenuste kvaliteediklasside struktuur, mis on kujundatud selliselt, et need maksimaalselt ühilduks ehitise kvaliteediklassidega:

kvaliteedi-klass	kvaliteedipallid	teenuste kirjeldus
A	90 – 100	esinduslik, laitmatu teenus
B	70 – 90	kõrgendatud nõuetele vastav
C	50 – 70	tavakvaliteediga teenus
D	33 – 50	puudustega teenus
0	alla 33	ebakvaliteetne teenus

Tabel 2. Kvaliteediklasside määratlus

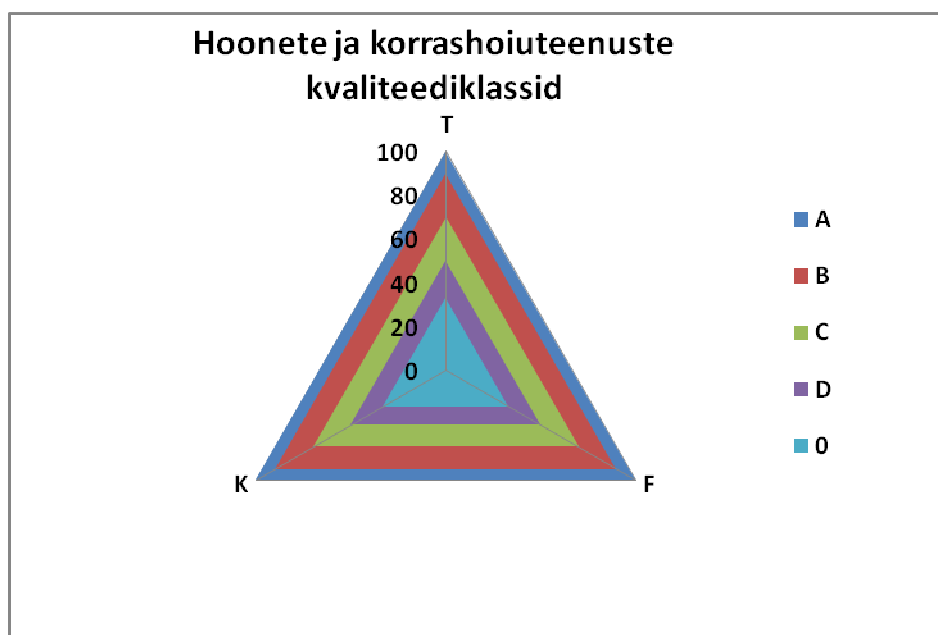
Kvaliteedihindamise metoodika võimaldab määrata teenuste tervik-kvaliteediklassi kui ka kolme kvaliteedikriteeriumi (T,F,K) kaupa osa-kvaliteediklassid. Osa-kvaliteediklasside väljatoomisel on otstarbekas esitada tulemus triaadina; näites toodud arvandmete alusel on osutatavate teenuste kvaliteet kirjeldatav (tabel 2 alusel) kui C0B. Kujunenud triadi alusel selgub, et tehniline kvaliteet on C kvaliteediklassi tasemel, funktsionaalne 0 tasemel ning kasutajahinnang on antud B klassi tasemel.

Iga hinnatava objekti kohta on soovi korral võimalik anda koondhinnang teenustele ka kõigi kolme hindepalli alusel. Toodud näite puhul on kolme kriteeriumi keskmine $63 [(61+48+79)/3=188/3]$, mille alusel saab kvaliteediklasside tabelist klassiks C.

Kolmel põhikriteeriumil põhinev kompleksne kvaliteedihinnang võimaldab analüüsida konkreetsel kinnisvaraobjektil kasutatavat teenuste korralduse mudelit:

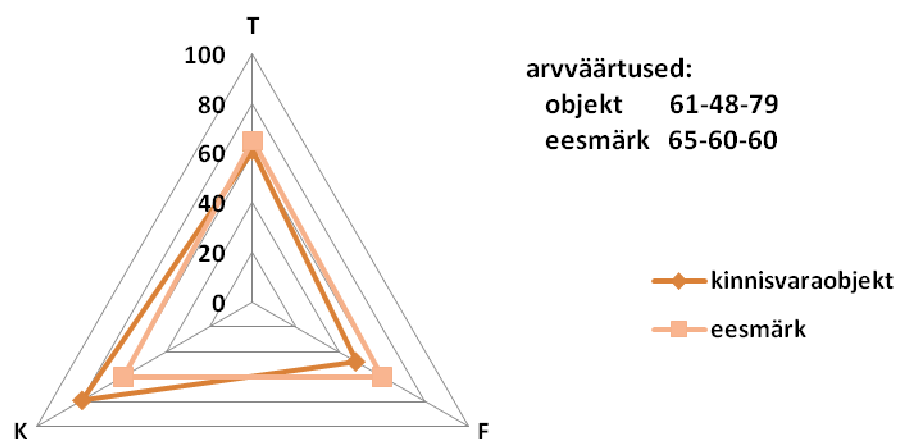
- kui suurem osa tervikliku kvaliteedihinnangu pallidest koguneb T-kriteeriumi arvel, on teenuste osutamisel ilmselt lähtutud kinnisvaraobjekti omaniku põhilisest huvist säilitada oma kinnisvara väärtus
- kui suurem osa tervikliku kvaliteedihinnangu pallidest koguneb F-kriteeriumi arvel, on teenuste osutamisel ilmselt püütud maksimaalselt arvestada kasutajate õiguste ja nõudmistega ning tagada ettenähtud/kokkulepitud teenuste kvaliteetne osutamine
- kui enamik koondhinnangu kvaliteedipalle koguneb kriteeriumi K arvel, on korraldus hinnataval objektil üles ehitatud eelkõige lõppkasutaja huvidele ja vajadustele vastavalt

Kvaliteedihindamise käigus moodustunud triadi ja kogutud arvtulemusi on võimalik esitada huvitatud osapooltele ka visualiseeritult kolmeteljelisel (T,F,K) graafikul.



Kvaliteedihindamise tulemusel kujuneb kinnisvarakeskkonna teenuste kvaliteeditriaad (näites toodult C0B ning vastavad kvaliteedipallid T=61; F=48; K=79). Nende andmete alusel saab koostada juba graafiku konkreetsele kinnisvaraobjektile. Samas võib nii teenuste osutaja/vahendaja või kasutaja-organisatsiooni poolt olla seatud eesmärk-triaad (näiteks CCC vastavate pallidega 65, 60, 60). Andmetest ja oludest tulenevalt tuleb kogutud andmeid analüüsida, et jõuda selgusele, millest tulenevad olulised erinevused kriteeriumite F ja K puhul.

Näidisobjekti kvaliteediklassi võrdlus eesmärgiga



7 Kvaliteedihindamise mudeli rakendamine praktikas

Üldpõhimõtted

Kinnisvarakeskkonna juhtimise põhiideeks on pakkuda kinnisvaraobjekti kasutajatele integreeritud teenust strateegilisel ja taktikalisel tasandil, et koordineerida kokkulepitud tugiteenuste osutamist. Kinnisvarakeskkonna kujundamisel peab iga organisatsioon arvestama järgmiste põhimõtetega:

- kinnisvara (ruumid koos sinna kuuluva varaga) abil on soovitud tulemusi võimalik ratsionaalselt saavutada vaid siis, kui loodud kinnisvarakeskkonna kasutamine ning korras hoidmine on korraldatud mõistlikult ning põhjendatult
- kinnisvaraobjekti eluea erinevatel etappidel on objekti kasutajatel üldjuhul erinevad vajadused, seega ka korrashoidmisega seotud tegevused on erinevad; kõigil neil tegevustel/teenustel on pikaajaline (üldjuhul strateegiline) järelmõju nii objektile endale kui selle kasutajale läbi loodud kinnisvarakeskkonna kvaliteedi
- on kindel seos füüsilise (töö)keskkonna kvaliteedi, seal töötavate töötajate individuaalse rahulolu ja organisatsiooni tulemuslikkuse vahel
- kinnisvarakeskkond koos selle kasutamise korraldamisega moodustab tervikliku ning vajaliku abiteenuse iga organisatsiooni põhiprotsessidele

Kinnisvarakeskkonna teenuste kvaliteedihindamise mudelite objektiivseks lähtepunktiks on vastava kinnisvaraobjekti olemasolu; iga hoone loob 'raamistiku' kasutaja-organisatsioonide tegevusele võimaldades luua sobilik kinnisvarakeskkond. Kinnisvarakeskkonna korrashoidmiseks osutatavad teenused on oma olemuselt dünaamilised – osutatavate teenuste pakettidesse kuuluvaid tegevusi võidakse operatiivselt korrigeerida tulenevalt muutustest kasutaja vajadustes. Dünaamilisus väljendub ka selles, et nende teenuste osutamine toimub lõpp-kasutaja 'silma all' kas otseselt (elektrik vahetab operatiivselt läbipõlenud päeavalguslambi) või tinglikult (koristaja on oma töö teinud küll enne tööpäeva algust, tulemus aga kas rahuldab või ei rahulda konkreetset töötajat/lõpp-kasutajat).

Teenuste kvaliteedihindamise eeldusena on vaja, et hinnatav kinnisvaraobjekt oleks oma põhiolemuses kasutatav ning selles oleks tagatud võimalus osutada kvaliteetseid teenuseid, so objekt oleks korrashoitav. Seega tegemist ei saa olla vaid 'tühja' hoonekarbiga, kus toimuvad massilised ümberehitustööd või puuduvad elementaarsed võimalused kvaliteetse kinnisvarakeskkonna tagamiseks; so normaalselt funktsioneerivad tehnosüsteemid ja muude teenuste osutamiseks vajalikud tingimused.

Kui objektiivne eeldus kinnisvaraobjekti näol on olemas, siis järgnev kvaliteedihindamise mudeliga seonduv protseduur algab tellijapoolsest nõudmiste ja vajaduste määratlemisest. Iga tellija peab tagama temaga seotud kasutaja-organisatsioonidele vajalikud kinnisvarakeskkonna teenused. Kinnisvarakeskkonna juhtimise mudeli olemus on avatud EVS-EN 15221-1:2006, andes raamistiku, et kirjeldada kinnisvarakeskkonna teenuste tuge organisatsiooni põhiprotsessidele.

Läbi tellija määratlevad oma nõudmisi ja vajadusi:

- tellija – ühiskonda ja avalikkust esindav institutsioon, esindades samas ka erinevaid ja/või paljusid hoone kasutajaid ning nende huve osutatavate teenuste osas
- tarbija – lõppkasutajaid ja nende huve ühendav institutsioon, nn kasutaja-organisatsioon; teatud oludes võib olla tellija ja tarbija sama (juriidiline) isik
- lõppkasutaja – isik/isikud, kes kasutavad loodud kinnisvarakeskkonda kas seoses oma igapäevase tööalase tegevusega (töötajad) või ühiskonna liikmed, kes õigustatult eeldavad neile ühiskonna poolt ette nähtud oluliste teenuste osutamist (külastaja, klient) hinnatavas kinnisvarakeskkonnas
- ühiskond – institutsioonide kompleks (valitsus, ministeeriumid, ametid, omavalitsused), mis määratleb hoone ja kinnisvarakeskkonna teenuste osutamise kvaliteediga seonduvad ülemuslikud nõuded (standardid, ehitusnormid, juhendid jms)

Samas tuleb alati lähtuda sellest, et ühiskonna poolt määratletavad tehnilised kriteeriumid on (vastavalt sisule) kas miinimum- või maksimumnõuded, millede järgimine (üldjuhul) tagab ohutuse ja tervislikud tingimused enamikele lõppkasutajatele. Nende nõuete järgimine ei too automaatselt kaasa seda, et oleks välistatud kasutamise käigus ilmnedavad võivad inimvigastused, küll on aga ohtude

ilmnemise risk loodetavasti oluliselt madalam. Järelikult peab hoone ja selles kujundatava kinnisvarakeskkonna kvaliteedi eelduste määratlemisel lähtuma esmajoones normides ja standardites määratletud nn tehnilistest nõuetest: samas aga tehniliste nõuete mittejärgimine üldjuhul ei taga ei funktsionaalset kvaliteeti ega kasutajakvaliteeti.

Üldpõhimõtteid kinnisvarakeskkonna teenuste kavandamisest kirjeldavad järgmised allikad:

- Liias, R. (2003). Kinnisvarakeskkonna kujundamise põhimõtted. Tallinn: TTU Press
- Liias, R.; Norma, K.; Pääro, M.; Jaanus, S.; Kröönström, J.; Vahemets, A. (koostajad) (2004). Kinnisvarahalduri käsiraamat. Tallinn: Tallinna Tehnikaülikooli Kirjastus
- Liias, R.; Kröönström, J. (2004). Kinnisvara korrashoiu strateegia ja korraldus eluaseme omanikule. Tallinn: TRÜ Kirjastus

Kinnisvarateenuste kvaliteedihindamise mudel on sarnane klassikalise kvaliteedijuhtimise mudeliga: **kavanda – tegutse – kontrolli – analüüsi.**

Kavandamine tegutsemise eeldusena

Iga kasutaja-organisatsioon peab ennekõike määratlema oma spetsiifilised vajadused konkreetsetel kinnisvaraobjektidel seoses korrashoitava kinnisvarakeskkonnaga. Sellised vajadused ning nendest tulenevad nõuded ei tohi olla vastuolus ühiskonna poolt kehtestatud nõuetega, st kas vastavad nendele või ületavad neid. Selliste nõuete määratlemiseks peab kasutaja-organisatsioon:

- määratlema kõikide oma allüksuste spetsialiseerumise ning määratlema põhiprotsessid, et nende alusel määratleda tugiprotsessid, mis tuleb tagada osutatavate teenustega
- viima läbi kasutaja-organisatsiooni ning tema töötajate (lõppkasutajad) kinnisvarakeskkonnaga seotud vajaduste uuringu tulenevalt osutatavate teenustega
- vajaduste uuringu raames täpsustama nende tekkimise põhjused ja andma vajadustele sobiliku ajalise parameetri (millal ning millise sagedusega on teenuste osutamine vajalik)
- kirjeldama kasutaja-organisatsiooni kinnisvarakeskkonnaga seotud vajadusi ja nõudmisi hetke-olukorra põhjal, pidades samas silmas nende võimalikku muutumist lähitulevikus

Sellise *staus quo* määratlemise käigus peab kujunema tellijapoolne arusaamine sellest, kuidas osutatavad teenused võivad mõjutada põhiprotsesside efektiivsust. Oma strateegiliste eesmärkide saavutamisel toetub iga organisatsioon alati oma põhiprotsessidele. Sellisteks tegevusteks on õppetöö läbiviimine koolides või seadustest tulenev administratiivtegevus haldusasutustes. Tugiprotsessidel on otsene mõju põhiprotsesside tõhususele ja efektiivsusele – ruumide sisekliima kvaliteet mõjutab alati töötajate kontsenreerimisvõimet ja tööefektiivsust. Eristumine põhiprotsesside ja kinnisvarakeskkonna teenuste kui tugiteenuste vahel otsustatakse iga organisatsiooni poolt individuaalselt – koristamine võib olla täies mahus sisseostetav teenus, samas võidakse kasutaja-organisatsioonis otsustada, et töölaudadelt tolmü pühkimine ja paberikorvide tühendamine korruse konteineritesse on töötajate endi kohustus.

Kui kasutaja-organisatsiooni poolsed vajadused seoses kinnisvarakeskkonnaga on määratletud, on vaja tellijal koostöös võimaliku teenuse pakkujaga kirjeldada tellijapoolsed nõudmised arusaadavate ja mõõdetavate tegevustena. Selliste kirjelduste alusel kujundatakse vajalikud ning võimalikud teenused ja/või teenuste pakettid. Samaaegselt on osapoolte vahel vaja täpsustada ka tulemuste (osutatavate teenuste kvaliteeditase) hindamise põhimõtted – millal, millise sageduse ning milliste meetoditega toimub hinnangu andmine olukorrale. Sõlmitavates teenustaseme lepingutes kirjeldatakse teenuseid tavaliselt järgmiste parameetritega:

- iga teenuse/teenuspaketi kirjeldus, sh teenuses sisalduvate ja/või mittedisalduvate elementide väljatoomine (töökirjeldus)
- teenuse (ruumiline) ulatus kinnisvaraobjektile ja füüsiline maht/mahud
- standardid, millest teenuse osutamisel tuleb juhinduda, ja vajadusel kasutatavate eritehnoloogiate kirjeldus
- teenuse osutamisega seotud ajalised parameetrid: teenuse osutamise sobilik aeg, ajavahemikud ja intervallid, teenuse osutamise kestus ja olulised tähtsajad

Lisaks võib teenustaseme leping sisaldada nõudeid teenuste osutajatele, eelkõige nende kompetentsile, sh kutsepädevusele, aga ka riietusele ning suhtlemisoskusele. Leping näeb ette nõudeid ka aruandlusele (vorm, sisu, sagedus) ja sellega seotud protseduuridele (akteerimine, kooskõlastamine, erimeelsuste lahendamine). Seni kirjeldatud kavandamistegevused on eelduseks sellele, et edaspidi oleks võimalik kasutada kokku lepitud kinnisvarakeskkonna teenustele kvaliteedihindamise mudelit.

Kinnisvarateenuste kavandamist on käsitletud järgmistes allikates:

- EVS-EN 15221-2:2006 "Kinnisvarakeskkonna juhtimine" Osa 2: Kinnisvarakeskkonna juhtimise lepingute ettevalmistamine
- CEN/TS 15331:2005 'Ehitiste hooldusteenuste kavandamise, korraldamise ja kontrollimise kriteeriumid'
- Liias, R.; Kröönström, J. (2004). Kinnisvara korrashoiu strateegia ja korraldus eluaseme omanikule. Tallinn: TRÜ Kirjastus

Järgneb kokkulepitud kinnisvarateenuste osutamine.

Kontroll ja analüüs

Paralleelselt teenuste osutamisega toimub regulaarne (nt iganädalane, igakuine, kvartaalne) järelevalve, pärast teenuste osutamist viiakse läbi lepingukohane audit/kontroll. Üldjuhul on teenuste osutamine pikaajaline/järjepidev protsess ning teenuse osutamine lõpeb vaid teenustaseme lepingu lõppemisega, mistõttu selline leping peab alati sisaldama kontrollimiste täpse ajakava koos kaasneva protseduuriga. Pidev järelevalve teenuse osutamise üle on eelkõige preventiivse tähendusega ja seda viib tavaliselt läbi ametisse võetud erapooletu spetsialist, sekkudes operatiivselt mittevastavuse või pisipuuduste ilmnemisel. Lepingujärgne auditeerimine/kontroll peab andma hinnangu kokkulepitud teenuse kvaliteeditasemele. Käesolevas dokumendis kirjeldatud kvaliteedihindamise metoodika on üks võimalikke kontrolli läbiviimise võimalusi.

Hästi toimiv osutatava teenuse kvaliteedi hindamissüsteem peab võimaldama:

- jälgida teenuse osutamise käiku ning selle seost soovitud kvaliteeditasemega
- tuua välja ilmnevad probleemid ja neid analüüsida, et tagada võimalus pidevalt parendada teenustaset
- saada aru teenuse osutamisega seotud kuludest, et pakkuda sobiliku kvaliteediga teenust vastava hinnaga

Samas tuleb igas teenustaseme lepingus kontrollimissüsteemi kujundamisel silmas pidada ka praktilisi kaalutlusi nende loomisele ja kasutamisele:

- andmete kogumisega seotud kulutused
 - mida rohkem on süsteemis kriteeriume ning näitajaid, seda enam tuleb teha kulutusi andmete kogumisele
 - mida keerukam on jõuda vajalike andmeteni, seda enam tuleb kasutada valdkonna spetsialiste, kelle kasutamine on seotud suuremate kuludega
 - soovides vähendada kulutusi kontrollimisele, on vaja piirata kasutatavate näitajate arvu ja lihtsustada nende kogumist
- kasutatavate näitajate sisu peab olema selge ning ühemõtteline
 - täpselt määratletud näitajad ning nende määramiseks kasutatavad algandmed annavad võimaluse andmeid pidevalt koguda ka omajõududega eksperte/spetsialiste kaasamata
- kasutatavate kriteeriumite osas peab valitsema kokkulepe
 - kontrollimise aluseks valitud lähteandmed ning nende arvutamise aluseks olevate andmete osas on koostatud usaldusväärne metoodika
- andmed peavad olema võrreldavad
 - kuna hinnanguid osutatavate teenuste kvaliteedile ei ole (loodetavasti) vaja anda ühekordselt, siis hindamise lähtekohad peavad tagama ajas maksimaalse võrreldavuse

Koostatud teenuste kvaliteedihindamise metoodika rakendamine eeldab, et kinnisvarakeskkonna loomisega seotud osapooled ei koguks vaid andmeid, pigem oleksid võimelised analüüsima ja võrdlema tegelikke tulemusi ning varasemalt kokkulepitud sooritustasemeid. Analüüsi tulemusel tuleb:

- hinnata teenuste hálbeid/kõrvalekaldeid võrreldes normide, standardite ja teenustaseme lepingus ettenähtud tasemetega
- vajadusel rakendada lepingust tulenevaid sanktsioone (nende olemasolul)
- teatud oludes olla valmis ümbertegemiste täpsustamiseks
- olla valmis, et teha ettepanekuid teenuste osutamise ratsionaalsemaks ümberkorraldamiseks

Selline analüüsi käigus loodav täiendav tagasiside info on vajalik nii teenust osutavatele ettevõtjatele kui kasutaja-organisatsioonidele oma seisukohtade ja hinnangute kujundamiseks teenuste kvaliteeditasemest.

Lisaks põhiprotsesside toetamisele on kinnisvarakeskkonna kvaliteetsel kavandamisel, korraldamisel ja korrashoidmisel on kasutaja-organisatsioonile olulised järeelmõjud:

- organisatsiooni maine tõstmine üldsuse silmis ning selle säilitamine: kuna kõik organisatsioonid vajavad oma tegevuseks kinnisvara, siis hinnatakse organisatsiooni ning tema teenistuste tugevust ka korras oleva ning sobiliku kinnisvara alusel
- efektiivsete ning sobilike töökohtade ja töötingimuste väljaarendamine: iga organisatsioon moodustatakse eelkõige selleks, et kõik üksiktöötajad suudaksid edukalt täita oma kohustusi ning samas teha ka koostööd organisatsioonisiseselt; seega on efektiivsete töökohtade loomine esmatähtis ülesanne iga organisatsiooni jaoks
- kõrgema kvalifikatsiooniga töötajate värbamine: korralikud töötingimused ja korras ruumid annavad tunnistust, et organisatsioon suudab ning ka tahab teha kulutusi kinnisvarakeskkonna kujundamiseks; sellise organisatsiooni vastu on suurem usaldus
- luuakse valmisolek tagada vajalike muudatuste pidev sisseviimine kinnisvarakeskkonda: iga kinnisvarakeskkond vajab pidevat uuendamist seoses nii füüsilise kui moraalse kulumisega; korras keskkonna jaoks peab olema loodud selline teenuste osutamise süsteem, et muudatused-uuendused oleksid järjepidevad

Täiendavat informatsiooni saab järgmistest allikatest:

- EVS-EN 15221-2:2006 "Kinnisvarakeskkonna juhtimine" Osa 2: Kinnisvarakeskkonna juhtimise lepingute ettevalmistamine
- CEN/TS 15331:2005 'Ehitiste hooldusteenuste kavandamise, korraldamise ja kontrollimise kriteeriumid'
- EVS 807:2010 „Kinnisvara korrashoid”

Kasutatud kirjandus

- EVS-EN 15221-1:2006 "Kinnisvarakeskkonna juhtimine" Osa 1: Terminid ja määratlused
- EVS-EN 15221-2:2006 "Kinnisvarakeskkonna juhtimine" Osa 2: Kinnisvarakeskkonna juhtimise lepingute ettevalmistamine
- EVS 807:2010 „Kinnisvara korrashoid”
- ISO 9000 Quality standards
- CEN/TS 15331:2005 'Ehitiste hooldusteenuste kavandamise, korraldamise ja kontrollimise kriteeriumid'
- INSTA-800 (InterNordisk STAndard) Cleaning quality – System for establishing and assessing cleaning quality
- prEN 15221-7:2008 Facility Management – Part 4: Taxonomy of Facility Management – Classification and Structures
- prEN 15221-7:2010 Facility Management – Part 7: Performance Bechmarking
- Hoone tehnosüsteemide RYL 2002 – Ehitustööde üldised kvaliteedinõuded
- Maa RYL 2000 – Ehitustööde üldised kvaliteedinõuded. Pinnasetööd ning alustarindid
- Viimistlus RYL 2000 – Ehitustööde üldised kvaliteedinõuded. Viimistlustööd ja sisetarindid
- Maalritööde RYL 2001 – Ehitustööde üldised kvaliteedinõuded. Maalritööd ning viimistluskombinatsioonid
- Kiinteistö RYL 2009 "Kiinteistöpalveluiden yleiset laatuvaatimukset"
- Liias, R. (2003). Kinnisvarakeskkonna kujundamise põhimõtted. Tallinn: TTU Press
- Liias, R.; Norma, K.; Pääro, M.; Jaanus, S.; Kröönström, J.; Vahemets, A. (koostajad) (2004). Kinnisvarahalduri käsiraamat. Tallinn: Tallinna Tehnikaülikooli Kirjastus
- Liias, R.; Kröönström, J. (2004). Kinnisvara korrashoiu strateegia ja korraldus eluaseme omanikule. Tallinn: TRÜ Kirjastus
- Liias, R.; Tamm, A; Allas, M; Mahlapuu, U; Pääro, M; Teder, T; Jürmann, T; Lind, H; Käärma, T; Jaanus, S; Kröönström, J. (koostajad) (2008). Kinnisvarahooldaja käsiraamat. Tallinn: TÜ Kirjastus

Küsimustik T kinnisvaraobjekti haldurile						
T.11	teenuste tervikkorraldus	-2	-1	0 standardtase	+1	+2
T.11-1	korraldusmudel kuidas on kinnisvaraobjektil korraldatud teenuste osutamine	korrashoid on korraldatud organisatsiooni siseselt või tellitud sertifitseerimata ettevõttelt	korrashoidu korraldab HA* tasemel ettevõtja	korrashoidu korraldab HA** tasemel ettevõtja	korrashoidu korraldab HA*** tasemel ettevõtja	... ja lisaks kõik sisseostetavad hooldus- ja heakorratööd on sertifitseeritud ettevõtjatelt
T.11-2	avariibi operatiivsus kui kiiresti on tagatud (üldjuhul) avariide lokaliseerimine	puuduvad kindlad kokkulepped; avariibi operatiivsus sõltub oludest	reageerimine ööpäevaringselt, avarii või rikke lokaliseerimine 3h jooksul, likvideerimine 24h jooksul	reageerimine ööpäevaringselt, avarii või rikke lokaliseerimine 3h jooksul, likvideerimine 12h jooksul	reageerimine ööpäevaringselt, avarii või rikke lokaliseerimine ja likvideerimine 3h jooksul	reageerimine ööpäevaringselt, avarii või rikke lokaliseerimine ja likvideerimine 1h jooksul
T.11-3	teenuste strateegiline korraldus kuidas on plaanitud teenuste tegemine	hooldustöid korraldatakse vastavalt vajadustele või kavandatakse kvartaalses mahus	hooldustöid kavandatakse aastas mahus	hooldusraamatu olemasolu ja selle aktualiseerimine	hooldusraamatu olemasolu ja selle regulaarne aktualiseerimine	kinnisvaraobjekti omanik on kinnitanud/heakskiitnud teenustestrategia 3-ks eelolevaks aastaks
T.12	krundihoolduse kvaliteet	-2	-1	0 standardtase	+1	+2
T.12-1	juurdepääsuteede korrashoid kuidas on korraldatud hoonele juurdepääsuteede koristamine	koristamine vajadusel	koristatakse kokkulepitud regulaarsusega	järgitakse kõiki KOV heakorraeeskirju	täiendav koristamine vastavalt võimalustele kokkuleppel tellijaga	ilmastikust tulenevalt käsitletakse olukorda kui avariibi osutamist

T.12-2	haljasalade korrashoid kuidas on korraldatud hoonega piirnevate haljasalade koristamine	koristamine vajadusel	koristatakse kokkulepitud regulaarsusega	järgitakse KOV heakorraeeskirju	heakorratööde teostajatega on sõlmitud tulemuslepingud	ilmastikust tulenevalt käsitletakse olukorda kui avariabi osutamist
T.12-3	hoone fassaadide (sh akende) pesemine kuidas on korraldatud hoone välispiirete koristamine	korrastatakse (pestakse ja puhastatakse) vastavalt võimalustele	toimub regulaarne akende pesemine üks kord aastas	regulaarselt üks kord aastas kogu fassaadi pesemine ja puhastamine	regulaarselt üks kord aastas kogu fassaadi pesemine ja puhastamine, kaasnevalt korrastamine	lisaks esimese korruse osas toimub puhastamine vähemalt kahel korral aastas
T.13	siseruumide koristamise kvaliteet	-2	-1	0 standardtase	+1	+2
T.13-1	töökoha puhtuse tagamine koristamise sagedus	koristatakse üks kord nädalas	koristatakse kaks korda nädalas	koristatakse kolm korda nädalas	koristatakse neli korda nädalas	koristatakse viis korda (või enam) nädalas
T.13-2	üldkasutatavate ruumide puhtuse tagamine koristamise sagedus	koristatakse vähem kui kaks korda nädalas	koristatakse 2-3 korda nädalas	koristatakse üks kord päevas	koristatakse kaks korda päevas	koristatakse enam kui kaks korda päevas
T.14-3	WC-de puhtuse tagamine koristamise sagedus	koristatakse vähem kui kaks korda nädalas	koristatakse 2-3 korda nädalas	koristatakse üks kord päevas	koristatakse kaks korda päevas	koristatakse enam kui kaks korda päevas
T.14	töökoha korrashoiu kvaliteet	-2	-1	0 standardtase	+1	+2

T.14-1	võimalus indivi- duaalseks sise- kliima kontrolliks töökohal töökohta kasutaval töötajal on võimalus ruumi installeeritud seadmetega tagada vähemalt sobilik temperatuur, õhuvahetus, valgustatus	alla 50% töökohtadel on võimalus tagatud	on tagatud vähemalt 50% töökohtadest	on tagatud vähemalt 75% töökohtadest	on tagatud vähemalt 85% töökohtadest	igal töökohal (95% ja enam) on tagatud
T.14-2	sisekliima töökohal milline on prioriteet pretensioonidele, mis seonduvad sisekliima puudustega töökohal	töökohaga sisekliimaga seotud pretensioonide üle arvet ei peeta	pretensioonidest on ülevaade; lahendamiseks puuduvad võimalused	pretensioonidega tegeletakse üldises korras	pretensioonid on harvad, iga üksiku juhtumiga tegeletakse kohe	viimase poolaasta jooksul pretensioone seoses ebasobiva sisekliimaga laekunud ei ole
T.14-3	regulaarne töö- kohtade korras- hoiu kontroll kas töötingimuste kontrollimine, sh vajadusel ka mõõtmine	teenuste kvaliteedi kontrolli töökohtadel ei tehta	töötingimusi kontrollitakse vastavalt vajadusele (pretensioonide olemasolul)	kord aastas kontrollitakse töötingimusi töökohadel	regulaarselt kaks korda aastas kontrollitakse töötingimusi töökohadel	regulaarselt kord kvartalis kontrollitakse töötingimusi töökohadel
T.21	töökeskkonna ohutus ja turvalisus	-2	-1	0 standardtase	+1	+2
T.21-1	turvateenistuse toimimine süsteemi toime põhikirjeldus	mehitatud valve alla 12 h päevas	x	mehitatud valve enam kui 12 h päevas	x	mehitatud valve 24 h; aktuaalse kriisiplaani olemasolu

T.21-2	tuleohutus süsteemi toime põhikirjeldus	elementaarsete tulekaitsevahendite olemasolu	x	toimiva ATS olemasolu	x	täiendavalt toimub regulaarne instruktaaž ja kriisiplaani aktualiseerimine
T.21-3	valve- ja läbi- pääsusüsteemid süsteemi toime põhikirjeldus	külalisi (võõraid isikuid) ei registreerita	x	külalised sisenemisel ja väljumisel registreeritakse	x	külaliste liikumine hoones vaid saatjaga
T.22	külalislahkus	-2	-1	0 standardtase	+1	+2
T.22-1	infolaua toimimine kas on kõigile lõpp- tarbijatele olemas võimalus operatiivselt teatada ilmnevatest puudustest	puudub	x	hoone kasutajatele on korraldatud <i>help-desk</i>	x	infolaud vahendab teavet kasutajatele ja külalistele
T.22-2	viitade olemasolu kõikide viitade, siltide ja infotahvlite paigaldamine	iga kasutaja ise paigaldab talle vajalikud viidad	x	viitade ja märgistuse paigaldamist tuleb kooskõlastada halduriga	x	hoones on terviklik ja ühtne viitade, märgistamise ja info paigaldamise süsteem
T.22-3	üldkasutatavate siseruumide kujundamine olukorra põhikirjeldus	puudub soov ja võimalus nende pindade paremaks kasutamiseks	x	on tagatud elementaarne korrashoid	x	üldkasutatavate ruumide kujundamisel on kasutatud kunsti ja taimi; korraldatakse ekspositsioone
T.23	IKT teenused	-2	-1	0 standardtase	+1	+2
T.23-1	töökoha seadmestatus olukorra põhikirjeldus	ei tegeleta; iga kasutaja enda korraldada	x	abistatakse seadmete paigaldamisel ja ümberpaigutamisel	x	lisaks paigaldamisele nõustatakse tarkvara kasutamisel

T.23-2	hoonesiseste võrkude haldamine olukorra põhikirjeldus	on tagatud ühendamise võimalused	x	kogu IKT kaabeldamine toimub vaid spetsialistide poolt	x	IKT personal arendab võrke ja vastavaid tugiteenuseid
T.23-3	IKT vahendite tehnohooldus olukorra põhikirjeldus	ei tegeleta; iga kasutaja enda korraldada	x	on tagatud 30 min reageerimine riketele ja edasine abi	x	reageeritakse kohe, nõustamine vajadusel ka väljaspool hoonet asuvatele kasutajatele
T.24	tugiteenused	-2	-1	0 standardtase	+1	+2
T.24-1	bürooteenuste korraldamine olukorra põhikirjeldus	bürooteenustega tegelevad kasutajad	x	on korraldatud hoonesisene posti kättetoimetamine	x	kasutajatel on võimalus tellida erinevaid teenuseid (kolimine, paljunduskeskus, konverentsiteenus jm)
T.24-2	toitlustamise korraldus olukorra põhikirjeldus	toitlustamise korraldamisega ei tegeleta	x	on eraldatud ruumid toitlustajale	x	pakutakse võimalust seadistada kööginurkasid ja neid hooldada
T.24-3	parkimiskorraldus olukorra põhikirjeldus	parkimiskorraldusega ei tegeleta	x	on märgistatud teatud arv parkimiskohti	x	omatakse ülevaadet parkijatest, on korraldatud parkimine ka külalistele

Küsimustik F kinnisvaraobjekti kasutaja-organisatsiooni esindajale						
F.11	teenuste tervikkorraldus	-2	-1	0 standardtase	+1	+2
F.11-1	suhtlemine teenuseid osutava personaliga hinnang teenust osutava personali suhtlemiskultuurile	pidevad probleemid suhtlemisel teenuseid osutava personaliga	teenuseid osutav personal täidab tuimalt oma kohustusi	teenuseid osutav personal suhtleb ja on paindlik teenuse osutamisel	teenuseid osutav personal on viisakas ja abivalmis	teenuseid osutav personal on tähelepanelik ja alati valmis konsulteerima
F.11-2	tervikhinnang teenuste üldkorraldusele	teenuste osutamise tingimused pole selgelt määratletud	teenuste osutamise korraldusega seonduv vajab täpsemat dokumenteerimist	teenuste osutamise korraldusega seonduv on vajalik mahus dokumenteeritud	teenuste osutamise korraldusega seonduv on arusaadavalt dokumenteeritud	teenuste osutamise korraldusega seonduv on selgelt ja piisavalt dokumenteeritud
F.12	krundihoolduse kvaliteet	-2	-1	0 standardtase	+1	+2
F.12-1	suhtlemine korras-hoiupersonaliga hinnang teenust osutava personali suhtlemiskultuurile	pidevad probleemid suhtlemisel teenust osutava personaliga	teenust osutav personal täidab tuimalt oma kohustusi	teenust osutav personal suhtleb ja on paindlik teenuse osutamisel	teenust osutav personal on viisakas ja abivalmis	teenust osutav personal on tähelepanelik ja alati valmis konsulteerima
F.12-2	tervikhinnang parkimis-korraldusele	olematu	saab hakkama	rahuldav	normaalselt korraldatud	pole probleeme
F.13	siseruumide koristamise kvaliteet	-2	-1	0 standardtase	+1	+2

F.13-1	suhtlemine korras-hoiupersonaliga hinnang teenust osutava personali suhtlemiskultuurile	pidevad probleemid suhtlemisel teenust osutava personaliga	teenust osutav personal täidab tuimalt oma kohustusi	teenust osutav personal suhtleb ja on paindlik teenuse osutamisel	teenust osutav personal on viisakas ja abivalmis	teenust osutav personal on tähelepanelik ja alati valmis konsulteerima
F.13-2	tervikhinnang puhtustasemele	olematu	halb	rahuldav	hea	suurepärane
F.14	töökoha teenuste kvaliteet	-2	-1	0 standardtase	+1	+2
F.14-1	suhtlemine korras-hoiupersonaliga hinnang teenust osutava personali suhtlemiskultuurile	pidevad probleemid suhtlemisel teenust osutava personaliga	teenust osutav personal täidab tuimalt oma kohustusi	teenust osutav personal suhtleb ja on paindlik teenuse osutamisel	teenust osutav personal on viisakas ja abivalmis	teenust osutav personal on tähelepanelik ja alati valmis konsulteerima
F.14-2	tervikhinnang puhtustasemele	olematu	halb	rahuldav	hea	suurepärane
F.21	töökeskonna ohutus ja turvalisus	-2	-1	0 standardtase	+1	+2
F.21-1	suhtlemine turvapersonaliga hinnang teenust osutava personali suhtlemiskultuurile	pidevad probleemid suhtlemisel turvapersonaliga	turvapersonal täidab tuimalt oma kohustusi	turvapersonal suhtleb ja on paindlik teenuse osutamisel	turvapersonal on viisakas ja abivalmis	turvapersonal on tähelepanelik ja alati valmis konsulteerima
F.21-2	tervikhinnang ohutusele ja turvalisusele	olematu	halb	rahuldav	hea	suurepärane
F.22	külalislahkus	-2	-1	0	+1	+2

				standardtase		
F.22-1	suhtlemine hoones kasutajate vahel millised on suhted teiste kasutajatega seoses üldkasutatavate ruumide kasutamisega	pidevad probleemid suhtlemisel	ei suhelda	minimaalne suhtlemine vaid olmetasandil	kasutaja-organisatsioonid on rahul loodud sisekujundusega	kasutaja-organisatsioonid pakuvad ühiseid lahendeid üldkasutatavate ruumide paremaks kasutamiseks
F.22-2	tervikhinnang ruumide esteetilisele väljanägemisele	olematu	halb	rahuldav	hea	suurepärane
F.23	IKT teenused	-2	-1	0 standardtase	+1	+2
F.23-1	suhtlemine IKT teenuseid osutava personaliga hinnang teenust osutava personali suhtlemiskultuurile	pidevad probleemid suhtlemisel tugipersonaliga	tugipersonal täidab tuimalt oma kohustusi	tugipersonal suhtleb ja on paindlik teenuse osutamisel	tugipersonal on viisakas ja abivalmis	tugipersonal on tähelepanelik ja alati valmis konsulteerima
F.23-2	tervikhinnang IKT teenustele	olematu	halb	rahuldav	hea	suurepärane
F.24	tugiteenused	-2	-1	0 standardtase	+1	+2
F.24-1	suhtlemine tugiteenuseid osutava personaliga hinnang teenust osutava personali suhtlemiskultuurile	pidevad probleemid suhtlemisel tugipersonaliga	tugipersonal täidab tuimalt oma kohustusi	tugipersonal suhtleb ja on paindlik teenuse osutamisel	tugipersonal on viisakas ja abivalmis	tugipersonal on tähelepanelik ja alati valmis konsulteerima

F.24-2	tervikhinnang tugiteenustele (parkimine, toitlustamine, bürooteenused jm)	olematu	halb	rahuldav	hea	suurepärane

Küsimustik K kinnisvaraobjekti (lõpp)tarbijale/kasutajale						
K.11	teenuste tervikkorraldus	-2	-1	0 standardtase	+1	+2
K.11-1	rahuolu teenuste korraldusega hoones	olulised puudused; täielik mitterahulolu	ilmnevad puudused	tagatud on normaalsed/vastuvõetavad tingimused	olukord on hea	olukord on väga hea; täielik rahulolu
	vastaja hinnang teenuste üldkorraldusele hoones (teenuste kättesaadavus, teenindava personali kompetentsus ja suhtumine)					
kK12	krundihoolduse kvaliteet	-2	-1	0 standardtase	+1	+2
K.12-1	rahulolu krundihooldusega	olulised puudused; täielik mitterahulolu	ilmnevad puudused	tagatud on normaalsed/vastuvõetavad tingimused	olukord on hea	olukord on väga hea; täielik rahulolu
	vastaja hinnang hoonet ümbritseva krundihooldusele (kõnniteede ja haljasalade koristamine, parkalte seisukord, talvetööd)					
K.13	siseruumide koristamise kvaliteet	-2	-1	0 standardtase	+1	+2
K.13-1	rahulolu siseruumide koristamise kvaliteediga	olulised puudused; täielik mitterahulolu	ilmnevad puudused	tagatud on normaalsed/vastuvõetavad tingimused	olukord on hea	olukord on väga hea; täielik rahulolu
	vastaja hinnang hoone siseruumide sh sanitaarruumid koristamisele (teenuse regulaarsus ja kvaliteet, teenindava personali kompetentsus ja suhtumine tööülesannetesse)					
K.14	töökoha teenuste kvaliteet	-2	-1	0 standardtase	+1	+2
K.14-1	rahulolu töökoha teenustega	olulised puudused; täielik mitterahulolu	ilmnevad puudused	tagatud on normaalsed/vastuvõetavad tingimused	olukord on hea	olukord on väga hea; täielik rahulolu
	vastaja hinnang oma töökohaga seotud teenuste kvaliteedile (koristamise kvaliteet ja sagedus, teenindava personali kompetentsus ja suhtumine tööülesannetesse)					
K.21	töökeskkonna ohutus ja turvalisus	-2	-1	0 standardtase	+1	+2

K.21-1	rahulolu töökoha ohutusega	olulised puudused; täielik mitterahulolu	ilmnevad puudused	tagatud on normaalsed/vastuvõetavad tingimused	olukord on hea	olukord on väga hea; täielik rahulolu
	<i>vastaja hinnang oma töökoha turvalisusele (uste lukustus, elektrijuhtmete seisund, põrandakattetasasus ja libedus, varuväljapääsude olemasolu, võõraste isikute juurdepääs)</i>					
K.22	külalislahkus	-2	-1	0 standardtase	+1	+2
K.22-1	rahulolu hoone siseruumide väljanägemisega	olulised puudused; täielik mitterahulolu	ilmnevad puudused	tagatud on normaalsed/vastuvõetavad tingimused	olukord on hea	olukord on väga hea; täielik rahulolu
	<i>vastaja hinnang hoone üldkasutatavate ruumide väljanägemisele</i>					
K.23	IKT teenused	-2	-1	0 standardtase	+1	+2
K.23-1	rahulolu IKT personali tööga	olulised puudused; täielik mitterahulolu	ilmnevad puudused	tagatud on normaalsed/vastuvõetavad tingimused	olukord on hea	olukord on väga hea; täielik rahulolu
	<i>vastaja hinnang IKT personali poolt osutatavatele teenustele (võrkude ja telefonide töö kvaliteet, nõustamine arvuti kasutamisel (nii riist- kui tarkvara), teenindava personali kompetentsus ja suhtumine)</i>					
K.24	tugiteenused	-2	-1	0 standardtase	+1	+2
K.24-1	rahulolu pakutavate tugiteenustega	olulised puudused; täielik mitterahulolu	ilmnevad puudused	tagatud on normaalsed/vastuvõetavad tingimused	olukord on hea	olukord on väga hea; täielik rahulolu
	<i>vastaja hinnang tugiteenuste (parkimine, toitlustamine, bürooteenused jm) osutamise kvaliteedile (teenuste kättesaadavus, teenindava personali kompetentsus ja suhtumine)</i>					