



# Kiinteistönhoidon sopimussisältö Lumo- ja VVO-taloissa

Asukasversio



## Kiinteistönhoito yleisesti

- Kojamo-konsernin omistamissa Lumo- ja VVO-taloissa on useita erilaisia kiinteistöhuolto- ja siivoussopimuksia käytössä ja tästä syystä niiden sisällön hyvin yksityiskohtainen niputtaminen yhteen ohjeeseen olisi hankalaa. Ohje sisältää yleispiirteet sopimussisällöistä. Osaa tehtävistä ja toistuvuuksista muutetaan ja säädellään talo-, porras- tai vuodenaikakohtaisesti
- **Kiinteistönhoito** on yleiskäsite, jolla tarkoitetaan kaikkea kiinteistöjä ylläpitävää toimintaa ja johon liittyy lukuisia eri toimijoita ja kumppaneita
- **Kiinteistöhuollolla** tarkoitetaan kiinteistön yleisilmettä ylläpitäviä, teknisten järjestelmien ennakkohuolto- ja ylläpidollisia ja kausihoidollisia tehtäviä sekä asukkaiden ja muiden tekemien vikailmoitusten hoitamista
- **Siivouksella** tarkoitetaan asuinkiinteistön yhteistiloissa tapahtuvia viikko-, kuukausi- ja vuosiohjelman mukaisia sekä erikseen kohde- ja tapauskohtaisesti tilattavia siivoustöitä
- Kiinteistöhoitoon liittyy useita muita kumppaniyrityksiä perinteisten huoltoliikkeiden lisäksi mm. LVI-, sähkö-, ilmanvaihto-, korjauspalvelu- ja jätevesipalvelutöihin



## Kiinteistönhoitosopimukset Lumo- ja VVO-taloissa

- Kojamo on laatinut erilliset palvelusopimukset kiinteistönhuollosta ja siivouspalvelusta. Pääosin sopimukset ovat aluekohtaisia puitesopimuksia, joihin voidaan liittää uusia kohteita
- Kiinteistönhoitosopimuksen lisäksi Kojamolla on erillisiä teknisten järjestelmien, viherhoidon yms. palvelusopimuksia eri kumppaneiden kanssa
- Kojamon huoltokirjajärjestelmästä löytyy yksityiskohtaiset suoritusohjeet kaikille tehtäville kiinteistönhoitoyritysten käyttöön
- Kojamolla on käytössä lähes kaikissa kohteissa ja kiinteistöhuoltosopimuksissa Laaki-laadunhallintajärjestelmä, joka mittaa kiinteistönhuollon onnistumista. Kojamon henkilöstö suorittaa jatkuvaa kiinteistönhuollon ja siivoustyön laadunvalvontaa kiinteistöillä
- **Vikatapauksissa asukas voi tehdä vikailmoituksen joko; lumo.fi-asukassivujen kautta (suositeltavin tapa), soittamalla arkisin palveluaikana Lumo-asiakaspalveluun 0205085000 tai päivystysaikana soittamalla oman kiinteistön huoltoyhtiön päivystysnumeroon**



# Kiinteistöhuollon sopimusmallit

- Kiinteistöhuollossa on käytössä kaksi hyvin erilaista hankinta- ja sopimusmallia;

**1. Lumo-talkkari**                      **(PKS-alue: Espoo, Helsinki, Kauniainen, Kirkkonummi ja Vantaa)**

**2. ns. ”Perinteinen”**                      **(muu Suomi ja erilliset talot/alueet)**

- Seuraavilla sivuilla on esitelty näiden sopimussisällöt ja erityispiirteet



# 1. Lumo-talkkari



## Lumo-talkkari 1/2

- Lumo-talkkarisopimus toimii pääkaupunkiseudun (Espoo, Helsinki, Kauniainen, Kirkkonummi ja Vantaa) lähes kaikissa Lumo- ja VVO-taloissa
- Lumo-talkkarin palveluoperaattorina toimii Lassila&Tikanoja Oyj
- Talokohtaisesti on nimetty kiinteistöstä vastaava Lumo-talkkari
- Lumo-talkkarissa ei ole sopimuksessa määriteltyä kiinteistönhoitosopimussisältöä vaan Kojamo ostaa palveluoperaattorilta tietyn määrän henkilöitä ja resurssia sekä kiinteistönhoitokalustoa vain ja ainoastaan Kojamon kohteille. Yleistä kiinteistöhuollon palvelusisältöä sovelletaan toimintaan
- Kojamon huoltopalvelumanageri ohjaa Lumo-talkkarin toimintaa ja siihen liittyvää muuta palveluverkostoa. Ensisijaisesti hoidetaan normaali kiinteistön siistinä ja viihtyisänä pitäminen, talvihoitotyöt sekä asukkaiden vikailmoitukset. Tämän jälkeen kausi- ja huoltokalenteritehtävät. Apuna käytetään aina tarpeen vaatimalla laajuudella muita palveluntuottajia ja muuttuvaa resurssia



## Lumo-talkkari 2/2

- Kiinteistöhuollon kausitöissä (kevätyöt, hiekannosto, nurmikonleikkaus, syystyöt, lehtien poisto, käsilumityöt, käsintehtävä hiekoitus jne.) käytetään pääsääntöisesti apuna muuttuvaa resurssia
- Talvihoidossa aurauksien lumilähdöissä käytetään aina koko konekalustoa auraukseen ja työssä edetään ennalta määritettyjen ajoreittien mukaisesti. **Poikkeamia ajoreitteihin tehdään vain viranomaispyynnöistä**
- Olosuhdeilmoitusten käsittelyn Lumo-talkkarialueella hoitavat erikoistuneet **Lumo-olosuhdetalkkarit**, joiden palveluntuottajana 2018 toimii Uudenmaan Lämpötekniikka Oy. Olosuhdetalkkarit työskentelevät lämmityskaudella 1.10. – 30.4.
- Kohteiden viherhoitotyöt (kitkennät, torjunnat, puutarhurintyöt jne.) Lumo-talkkarialueella hoitavat **Lumo-vihertyötalkkarit**, joiden palveluntuottajana 2018 on Viherkehä Oy. Vihertyötalkkarit työskentelevät 1.5. – 30.9.



## 2. ”Perinteinen” kiinteistöhuoltosopimus





## ”Perinteinen” huoltosopimusmalli

- Perinteisessä kiinteistöhuollon sopimusmallissa tilaaja (=Kojamo) on määrittänyt palveluun sisältyvät tehtävät ja vasteajat sekä muut erityiset määritteet
- Seuraavilla sivuilla on esitelty asukkaalle merkittävimmät sopimuskohdat, tehtävät ja niiden yksityiskohtia
- Tähänkin huoltosopimusmalliin kytkeytyvät luonnollisesti oleellisena osana kaikki muut Kojamon palveluntuottajakumppanit ja tavarantoimittajat



# Huoltosopimuksen yleinen palvelusisältö 1/5

## Informaatiotehtävät

Huoltoyhtiö;

- ylläpitää yhteystietojaan kiinteistön ilmoitustauluilla
- asettaa kiinteistön ulko-oviin päivystyksen ja ovenavauspalvelun yhteystiedot
- nimeää kiinteistökohtaisen kiinteistönhoitajan, jolla tulee olla näkyvässä henkilötunnistekortti
- huolehtii, että asukasnimet ovissa, postilaatikoissa, porrashuone- tai vastaavissa tauluissa ovat ajan tasalla
- hoitaa tilauksesta ilmoitusten ja tiedotteiden toimittamisen huoneistoihin ja/tai ilmoitustauluille
- järjestää asiakaspalvelua puhelinpalveluna, toimistossaan tai erillisessä palvelupisteessä
- osallistuu tilaajan järjestämiin koulutuksiin, kehityspalavereihin ja tarkastuskierroksiin



# Huoltosopimuksen yleinen palvelusisältö 2/5

## Tehtävät kiinteistöllä

Huoltoyhtiö:

- huolehtii kiinteistön tilojen, ulkoalueiden, rakenteiden ja järjestelmien valvonnasta
- suorittaa kerran viikossa tarkastuskierroksen kiinteistön yleis- ja yhteistiloihin
- suorittaa määritellyin huoltomiehen käsityövälinein tehtävät pienet korjaukset kiinteistöllä
- suorittaa kiinteistön tarvike- ja varaosahankintojen tilaajan määrittämistä liikkeistä
- kirjaa kaikki vikailmoitukset tilaajan sähköiseen sovellukseen (Tampuuri)
- arvioi ilmoitusten kiireellisyyden ja suorittaa tehtävät sen mukaisesti
- ottaa akuutit (riskiä aiheuttavat) vikailmoitukset työn alle välittömästi
- hoitaa kiireelliset ja asumista merkittävästi haittaavat viat kuntoon kahden arkipäivän kuluessa vikailmoituksen jättämisestä
- hoitaa muut viat kuntoon 7 arkivuorokauden kuluessa vikailmoituksen jättämisestä



# Huoltosopimuksen yleinen palvelusisältö 3/5

## Huoltoyhtiön erillisveloitettavat työt

- Erillislaskutettavista töistä tulee olla aina tilaajan tekemä erillistilaus (pl. päivystystehtävät)
- Huoltoyhtiön valtuutusraja toisen ammattiryhmän tilauksiin ja hankintoihin on yksittäisen työn tai hankinnan osalta 250 euroa

## Päivystyspalvelu 24/7

- Vahinkotapauksien ja akuuttien välitöntä korjausta vaativien vikojen hoitaminen  
Ovenavauspalvelu asukkaille (vasteaika max. 60 min / 24h)

## Olosuhdeilmoitukset käsittely

- Huoltoyhtiö suorittaa lämpötilojen mittaukset ja tarvittavat toimenpiteet. Lämpötilamittaukset tulee suorittaa kahden arkivuorokauden kuluessa asukkaan ilmoituksesta
- Kiinteistön järjestelmien säätöarvojen muutokset tekee aina tilaaja (ts. huoltoyhtiö ei muuta asetusarvoja)



## Huoltosopimuksen yleinen palvelusisältö 4/5

### Sisäpuoliset tehtävät:

- Asukasvarastotilojen ja yhteistilojen hoitaminen Pelastuslain mukaisesti
- Ilmoitustaulujen hoitaminen
- Pesutilojen hoitaminen
- Saunaosaston hoitaminen ja valvonta
- Uima-altaan yleishoito ja viikkotehtävät

### Ulkopuoliset tehtävät:

- Auras- ja hoitovahinkojen korjaaminen
- Autopaikoitusalueiden ja -tilojen hoitaminen
- Ulkoalueiden yleissiisteyden hoitaminen
- Jäteasemien hoitaminen
- Nurmikon hoito
- Leikkialueiden hoitaminen
- Liputtaminen ja lipun hoitaminen
- Päälystettyjen alueiden hoito ja ylläpito
- Sammaleen poisto päälystetyiltä pinnoilta
- Kausitehtävät (kevät/syksy)
- Tilauksesta talotoimikunnan käyttöön talkootyövälineiden toimittaminen



# Huoltosopimuksen yleinen palvelusisältö 5/5

## **Tekniset tehtävät:**

- Turvallisuusjärjestelmistä huolehtiminen
- Ilmanvaihtojärjestelmän hoitaminen, huollot ja suodatinvaihdot
- Kulutuksien seuranta ja mittareiden lukeminen, kulutusten analysointi
- LVISA-järjestelmien yleinen hoitaminen, huollot ja korjaukset pätevyysvaatimusten puitteissa
- Rakennusautomaatiojärjestelmän hoitaminen ja käyttö
- Sadevesijärjestelmän hoitaminen
- Sähkölaitteista ja valaistuksesta huolehtiminen
- Teknisten tilojen hoitaminen
- Vesikaton hoitotehtävät
- Vuodonetsinnät
- Väestönsuojan hoitaminen

# Talvihoitotehtävät

## Kulkualueiden liukkauden torjunta

Huoltoyhtiö vastaa jatkuvana työnä kiinteistön kulkualueiden sekä kiinteistöön liittyvien katujen kunnossapitolain alaisten alueiden (jalkakäytävät, kävely- ja pyörätiet jne.) hoitamisesta ja ylläpitämisestä siten, ettei niillä aiheudu asukkaille tai muille kulkijoille liukastumis- tai muuta vaaraa. Liukkauden torjuntaa (hiekoitus) suoritetaan aina tarvittaessa. Tiesuolaa tai kemikaaleja, jotka vaingoittavat lattianpinnoitteita, asfalttia tai betonia ei saa käyttää.

## Kulkualueiden auraus

Huoltoyhtiö vastaa jatkuvana työnä kiinteistön kulkualueiden sekä kiinteistöön liittyvien katujen kunnossapitolain alaisten alueiden (jalkakäytävät, kävely- ja pyörätiet) aurauksesta ja kunnossapidosta siten, ettei niillä aiheudu asukkaille tai muille kulkijoille liukastumis- tai muuta vaaraa. Kiinteistön pelastusteiden ja väylien tulee olla aina pelastuskeskustalon liikennöitävässä kunnossa. Auraustyöt käynnistetään aina kun lunta on satanut vähintään 5 cm.

Yösaiteiden jäljiltä, tulee aamuisin viimeistään klo 8.00 mennessä olla aurattuna kaikki luokan 1. mukaiset työt, viimeistään klo 12.00 mennessä luokkien 1-3. mukaiset työt ja luokan 4. mukaiset työt tulee olla suoritettuna saman työpäivän aikana.

Päiväsaiteiden aikana työt käynnistetään edellä mainittujen luokkien mukaisessa järjestyksessä. Peräkkäisinä lumipäivinä, jolloin kaikkien luokkien lumenitöitä ei ole voitu suorittaa loppuun, työt aloitetaan aina luokkien mukaisessa järjestyksessä.

Aurauksessa noudatettava luokitus:

- Luokka 1. Pysäköintialueen pääväylä kadulle, kiinteistön kulkukäytävät ja katujen kunnossapitolain alaiset alueet (konetyö) sekä ulko-ovien edustat ja niiden portaat (kasityö)
- Luokka 2. Jäteaseman kulkuväylät ja luhtikäytävät
- Luokka 3. Pysäköintialueet vapailta osin, ulkoalueiden kulkuportaat, tuuletusparvekkeet, kattoterassit ja vilpolat, mattotelineiden ympäristö, pyörätelineiden ympäristö, roska-astioiden lumen poisto, jätepisteiden kansien puhdistus
- Luokka 4. Toisarvoiset kulkureitit ja lumikasojen poistot ja/tai siirrot.

Autopaikan haltija vastaa autojen välisen kaistaleen käsin suoritettavasta talvihoidosta.

## Perusteellinen auraus, polanteen poisto

Huoltoyhtiö suorittaa aina tarpeen vaatiessa tai tilaajan tilauksesta talvikaudella koko pysäköintialueen (myös pysäköintiruudut) ja tarvittaessa muiden kiinteistön kulkualueiden perusteellisen aurauksen ja polanteiden poiston/lyrsinnän. Pysäköintialueen toimenpiteestä tulee ilmoittaa kirjallisesti asukkaille vähintään viikkoa aikaisemmin.

## Katon lumi- ja jäätilanteen valvonta, lumenpudotukset

Huoltoyhtiö huolehtii talvihoitokaudella vesikaton lumi- ja jäätilanteen valvonnasta sekä todetuissa riski- ja vaaratilanteissa toimimisesta. Valvontaa ja toimenpiteitä suoritetaan maasta ja tarvittaessa vesikatolta käsin muun kohteella tapahtuvan kiinteistöhoitotyön yhteydessä arkisin (päivittäin) normaalina työaikana sekä tarvittaessa ennakoitavuuteen tai vikailmoituksiin perustuen myös muina aikoina (päivystystyö).

Havaituissa, mahdollisesti vaaraa aiheuttavissa tilanteissa, (räystäiden ja lippojen roikkuvat lumet, lumi- ja jääpadot vesikatolla, jääpuikot jne.) huoltoyhtiö huolehtii tarvittavasta vaara-alueen välittömästä rajaamisesta pois käytöstä tilaajan tarvikkein, huolellisesti puomein ja lippusilmoin sekä lumen ja jään poistamisesta käsilumityövälinein maasta tai vesikatolta käsin, mikäli tämä on mahdollista. Mikäli tämä ei onnistu normaalein huoltotyövälinein, toimeksisaaja huolehtii seuraavasti;

Kiireettömässä lumenpoistamisessa, jossa tarvitaan nostovälineitä tai -kalustoa, tilataan työ tilaajan kanssa paikallisesti sovitulta toimijalta. Laajemmat vesikattojen lumenpoistotyöt (koko katon/räystäään) tilaaja tilaa erikseen.

Kriittisissä, akuutteja toimenpiteitä edellyttävissä vaaratilanteissa on huoltoyhtiö veloitettu tilaamaan työ ensisijaisesti tilaajan kanssa sovitulta lumenpudotusurakoitsijalta, mutta tarvittaessa (ressurssipulasta jne. johtuen) myös muulta vastaavalta taholta heti, riippumatta määrittelystä toimeksisaajan tilausvaltuusrajaista.

Huoltoyhtiö vastaa lumenpudotuksessa katolta pudotetun lumen aurauksesta ja siirrosta kiinteistön alueella.

## Lumen siirto tontilla

Huoltoyhtiö huolehtii lumen siirrosta kiinteistön alueella tilaajan kanssa sovitun paikkaan.



## Huoltokirjatehtäviä

- **Huonelämpötilojen mittaaminen**  
*Aikataulu: 1.11 - 31.12*  
*Mitataan lämpötilat 10 % talon huoneistoista*
- **Leikkikenttävarusteet - tarkastus/hoito**  
*Kuukausi: huh, kes, elo, lok*
- **Hiekkalaatikon hiekan lisääminen/vaihto**  
*Aikataulu: 1.4 - 30.6*  
*Vaihto parittomina vuosina, lisäys tilauksesta*
- **Jätehuoneet ja -katokset – pesu**  
*Aikataulu: 1.5 - 30.6 ja 1.8 - 30.9*
- **Lämmityksen kesäsulku - sulku/avaus**  
*Aikataulu: sulku 1.5 - 30.6 ja avaus 1.8 - 30.9*  
*Ulkolämpötilan ja sääennusteiden mukaan*
- **Kevätsiivous**  
*Aikataulu: Etelä- ja Länsi-Suomi 1.5. ja Pohjois- ja Itä-Suomi 31.5. mennessä tai viikon sisällä lumien sulamisesta*
- **Syyssiivous**  
*Aikataulu: Etelä- ja Länsi-Suomi 31.10. ja Pohjois- ja Itä-Suomi 15.10. mennessä tai kun lehdet ovat pääosin pudonneet*
- **Päällystettyjen alueiden pesu**  
*Aikataulu: 1.4 - 30.6, viikon kuluessa hiekanpoistosta*





# Siivoussopimus



# Siivoussopimuksesta

## **Siivoustyön viikko-ohjelma**

Siivousyritys laatii siivoussopimuksen pohjalta kiinteistökohtaisen siivouksen viikkotyöohjelman ja siivoustyön kuittauslistan, jotka tulee hyväksyttävä Kojamolla, joka voi tarvittaessa toimittaa viikkotyöohjelman kohteen ilmoitustaululle. Kojamo voi säätää ja muuttaa siivoustaajuuksia talo-, porras-, vuodenaika- yms. kohtaisesti

## **Siivoustyön kuittauslista**

Siivousyrityksen tulee kiinnittää siivoustyön kuittauslista siivouskomeron seinään sisäpuolelle ja kuitata siihen jokaisen päivittäisen siivoustapahtuman suoritus (päivämäärä, kellonaika, työnsuorittajan kuittaus). Kojamon henkilöstö valvoo siivoustyön suoritusta ja työn laatua.

## **Erillissiivoukset ja tilaukset**

Perussiivoukset ja vahaukset, ikkunapesut ja muut erikoissiivoustehtävät suoritetaan Kojamon erillistilauksesta talokohtaisesti sopivaksi todetulta aikataulutuksella. Kojamo voi myös kilpailuttaa nämä työt tai käyttää eri kumppaneita



# Siivouksen perusohjelma

- Hissi (3 kertaa/viikko)
- Hissit, puhdistushoito (3-4 kertaa/vuosi)
- Irtaimistovarastot (joka 2. viikko)
- Kuivaus- ja mankelihuoneet (kerran/viikko)
- Kuivaus- ja mankelihuoneet, puhdistushoito (kerran/vuosi)
- Kuivauskaappien siivous (kerran/kk)
- Kylmäkellarin siivous (4 kertaa/vuosi)
- Käytävät (joka toinen viikko)
- Kaikki kellaritilat, laajempi ylläpitosiivous (3 kertaa/vuosi)
- Käytävät ja kaikki varastotilat, puhdistushoito (kerran/vuosi)
- Pesula (kerran/viikko)
- Pesula, laajempi ylläpitosiivous (kerran/kk)
- Porrashuone, hissitön talo (3 kertaa/viikko)
- Porrashuone, hissitalo (2 kertaa/viikko)
- Porrashuone, laaja ylläpitosiivous (3-4 kertaa/vuosi)
- Saunaosaston viikkosiivous (2 kertaa/viikko)
- Saunaosasto, ylläpitosiivous ja desinfiointi (kerran/kk)
- Saunaosaston terassi (kerran/kk)
- Tuuletusparveke (kerran/viikko)
- Tuulikaapit ja sisäänkäyntiaulat (3 kertaa/viikko)
- Tuulikaappi ja aula puhdistushoito (3 kertaa/vuosi)
- Uima-altaan puhdistus (kerran/kk)
- Uima-allashuoneen siivous (kerran/viikko)
- Ulkoiluväline- ja lastenvarastot (joka 2. viikko)
- Ylläpitosiivous: WC-tilat (kerran/viikko)

Tätä perusohjelmaa ja toistuvuuksia muokataan ja säädetään talo-, porras-, ym. kohtaisesti