HINTA- JA LAATUVERTAILU

Hintavertailu:

| | Hinta | Pisteet |
|---|---|---|
| Astrello Oy | 8 500 € | 43p |
| Aton Oy | 10 110 € | 36p |
| **Coor Service Management Oy** | **6 044 €** | **60p** |
| Dysnomia Oy | 6 169 € | 59p |
| H & A Team Oy | 8 475 € | 43p |
| Lassila & Tikanoja Oyj | 8 564 € | 42p |
| LTQ Partners Oy | 8 659 € | 42p |
| SOL Palvelut Oy | 8 088 € | 45p |
| Suomen Citypuhdistus Oy | 7 377 € | 49p |

Laatuvertailu:

Sijaisjärjestelmä ja sen toiminta käytännössä, enintään 20 pistettä

*Tilaaja kiinnitti huomiota sijaisjärjestelyn resursointiin, osaamisen varmistamiseen ja sijaisjärjestelmän vaivattomuuteen tilaajan kannalta.*

**Astrello Oy**

Sijaisjärjestelyt ja koulutukset suunnitellaan ennakolta**.** Siivouskohteessa on aina vakituinen työntekijä (vakituiset työntekijät) ja heillä kaksi varahenkilöä*.* Yrityksellä on olemassa sijaishenkilöstö. Jokaiseen kohteeseen perehdytetään aina 2-4 sijaista. Asiakkaalle annetaan tarvittaessa henkilökuntaluettelo, missä näkyy myös sijaisten nimet ja tiedot. Yritys pystyy järjestämään kohteisiin siivouspäivystyksen erityistilanteissa ja vahinkotilanteissa lyhyellä varoitusajalla. Ensisijaisesti samassa paikassa käy aina samat henkilöt.

Annetusta kuvauksesta ei ilmene mm. miten poikkeustilanteiden aikaista laatua valvotaan tai miten asiakasta informoidaan poikkeustilanteissa.
Selvityksen perusteella tilaaja ei voi olla täysin vakuuttunut sijaisjärjestelmän vaivattomuudesta.

**Pisteet: 10p.**

**Aton Oy**

Yritys käyttää sijaistuksissa koulutettua *sijaistusrinkiä,* joita tarpeen mukaan käytetään sairas ym. tapauksissa. Opetusviraston sijaistuksissa käytetään naapurikiinteistöjen siivoojia, jotka perehdytetään alkuvaiheessa eri alueisiin. Palvelun laatua seurataan päivittäin.

Annetusta kuvauksesta ei ilmene mm. montako sijaista kohteeseen on varattu ja nimetty tai miten asiakasta informoidaan poikkeustilanteissa.

Selvityksen perusteella tilaaja ei voi olla täysin vakuuttunut sijaisjärjestelmän vaivattomuudesta.

**Pisteet: 10p.**

**Coor Service Management Oy**

Kullekin siivoojalle on nimetty kaksi varahenkilöä sairaustapausten ja lomien ajaksi ja esimiehille vähintään yksi sijainen. Osana sijaisreserviä on palveluohjaaja. Kunkin sijaisen perehdytys on dokumentoitu ja kuittauksella varmistettu.
Palveluohjaaja vastaa päivittäisestä toiminnasta, opastuksesta ja perehdyttämisestä, huolehtii jatkuvasta laadun seurannasta, tarvikehankinnoista ja osallistuu aktiivisesti päivittäisiin asiakaspalvelutilanteisiin. Lyhytaikaiset ja äkilliset tilanteet sekä pitkäaikaiset sijaistamiset on kuvattu.
Sijaistustilanteissa palveluohjaaja ja palvelupäällikkö organisoivat työtehtävät uudelleen varmistaen kaikkien tehtävien suorittamisen työpäivän aikana.
Sijaistusjärjestelmän avulla hoidetaan eriasteisia poikkeustilanteita ja se toimii kaksitasoisesti kattaen normaalitilanteiden sijaisjärjestelyt sekä erityiset häiriö- ja poikkeustilanteiden lisäjärjestelyt. Toimitusorganisaatio huolehtii siitä, että palvelun laatu toteutuu sovitulla tavalla myös silloin, kun kohteissa tarvitaan sijaisia.
Poissaolojen johtamisella ja ennaltaehkäisyllä pyritään minimoimaan sijaistustarvetta. Hyvällä ergonomian opastamisella pyritään vähentämään ja poistamaan työstä aiheutuvia poissaoloja.

Tarjoajan antaman selvityksen mukaan työntekijöille on nimetty sijaiset, heidät on perehdytetty ja osaaminen varmistettu ja laadun seurantaan kiinnitetään huomiota. Asiakkaan informoinnista poikkeustilanteissa ei ole mainintaa.

Selvityksen perusteella tilaaja voi olla melko vakuuttunut sijaisjärjestelmän vaivattomuudesta.

**Pisteet: 15p**

**Dysnomia Oy**

Yrityksessä sijaisuudet hoidetaan yleensä palveluvastaavien toimesta.

Selvityksen perusteella tilaaja ei voi olla vakuuttunut sijaisjärjestelmän vaivattomuudesta

**Pisteet: 0p**

**H&A Team Oy**

Yrityksen isoimmissa kohteissa työntekijät toimivat tiimeissä ja joka kohteessa on tiiminvetäjä, jonka työaikaa on varattu opastukseen, valvontaan ja asiakasyhteydenpitoon sekä tarvittaessa siivoukseen.

Siivoojien sairastapauksissa tiiminvetäjä voi järjestää paikalle sijaisen tai tehdä työn itse. Sijaisuuksia tekevät myös extratyöntekijät, joilla ei ole omaa vakiokohdetta.
Tiiminvetäjää sijaistaa kiertävä tiiminvetäjä. Heidät perehdytetään kohteeseen. Tilaajalle toimitetaan lista henkilöistä, jotka toimivat sijaisina.

Tarjoajan antaman selvityksen mukaan työntekijöille on nimetty sijaiset, heidät on perehdytetty, mutta ei mainintaa siitä, miten poikkeustilanteiden aikaista laatua valvotaan tai miten asiakasta informoidaan tilanteesta.

Selvityksen perusteella tilaaja ei voi olla täysin vakuuttunut sijaisjärjestelmän vaivattomuudesta.

**Pisteet: 10**

**Lassila & Tikanoja Oy**

Yrityksen antaman selvityksen mukaan varahenkilöstösuunnitelma on osa haltuunottosuunnitelmaa ja riittävästi perehdytetyllä varahenkilöstöllä varmistetaan, että sijainen on kohteessa viipymättä äkillisissä, lyhyissä poissaolotilanteissa. Sijainen/varahenkilö on saanut perehdytyksen sekä opastuksen kiinteistön siivoukseen ja kohdekohtaiset perehdytykset on käyty heidän kanssaan läpi. Pitkäaikaiset ja ennalta tiedetyt sijaisuudet suunnitellaan ja vakituisen henkilön poissaolot sekä sijaisen nimi ja esittely suoritetaan asiakkaalle etukäteen.

Ensisijaisena tavoitteena on tiimin sisäinen sijaistus. Tarvittaessa kohteen palveluohjaaja suorittaa itse siivoustyön. Useamman henkilön ja/tai pitkäaikaisen poissaolon sekä henkilön irtisanoutuessa sijaistamisesta vastaa erikseen nimetyt sijaiset, jotka ovat saaneet perehdytyksen.
Esimies varmistaa, että sijainen on tullut kohteeseen sekä kertaa tarvittaessa palvelukuvauksen, tilat, jätepisteet ja muut erikoispiirteet.
Sijaisjärjestelmä on varmistettu kolmiportaisella varamiehityksellä, joka sisältää sisäisen sijaistuksen, siivousalueiden jouston/päivärytmityksen tilapäisen muutoksen ja nimetyt sijaiset. Palvelun laatu varmistetaan vakituisilla sijaisilla, jotka tuntevat palvelulle asetetut vaatimukset ja tuntevat kohteen, mobiilityöajanseurannan avulla, jolla varmistetaan sijaisen saapuminen kohteeseen sekä siivoukseen käytetyn työajan.

Uuden sijaisen laatua seurataan 1-2 viikon ajan.

Tarjoajan antaman selvityksen mukaan työntekijöille on nimetty sijaiset, heidät on perehdytetty ja mobiilitekniikalla voidaan varmistaa heidän paikalla oloaan ja työajan käyttöä.
Asiakasta informoidaan asiasta ja poikkeustilanteiden laadun seurantaan kiinnitetään huomiota.
Selvityksen perusteella tilaaja voi täysin vakuuttua sijaisjärjestelmän vaivattomuudesta.

**Pisteet: 20**

**LTQ-Partners Oy**

Yrityksen antaman selvityksen mukaan kaikilla organisaatiotasoilla on varamiesresurssi. Kohteen siivoojille on perehdytetyt varahenkilöt, jotka ovat mukana jo kohteen startissa. Varahenkilöillä ei ole omaa vakinaista siivouskohdetta, joten he ovat tarvittaessa käytettävissä. Vakinaisten ja varahenkilöstön perehdytys kohteeseen dokumentoidaan.

Tarjoajan antaman selvityksen mukaan sijaiset on nimetty ja perehdytetty. Annettu kuvaus ei kerro, miten asiakasta informoidaan poikkeustilanteista tai miten poikkeustilanteiden laadunseuranta on järjestetty.

Selvityksen perusteella tilaaja ei voi olla täysin vakuuttunut sijaisjärjestelmän vaivattomuudesta.

**Pisteet: 10**

**SOL Oy**

Yrityksen palveluorganisaation jokaisella tasolla on nimetyt sijaiset.
Sijaiset perehdytetään asiakkuuteen, kuten vakinaiset henkilöt ja he ovat mukana jo startissa. Nimetyn sijaisen poissa ollessa palveluesimies hoitaa paikalle sijaisen omista alueensa palveluvastaavista. Tarvittaessa turvaudutaan henkilöstöpankkiin.
Vakinaisen henkilön irtisanoutuessa rekrytointiprosessi alkaa välittömästi ja ensisijaisesti yrityksen sisältä. Loma-aikojen tarpeet suunnitellaan etukäteen.

Esimiestason sijaisuusprosessi on kuvattu. Asiakaskohtainen sijaistussuunnitelma sisältää mm. perehdytyksen, koulutuksen, vastuut sekä tiedottamisen asiakkaalle.
Yritys pyrkii sijaistarpeiden ennaltaehkäisyyn kattavalla perehdytyksellä, henkilökohtaisella koulutussuunnitelmalla, henkilöstöstä välittämisellä, kattavalla työhyvinvoinnin edistämisellä ja erilaisilla palkitsemistavoilla, jotka on kuvattu kattavasti.

Tarjoajan antaman selvityksen mukaan työntekijöille on nimetty sijaiset, heidät on perehdytetty. Asiakasta informoidaan asiasta ja poikkeustilanteiden laadun seurantaan kiinnitetään huomiota.

Selvityksen perusteella tilaaja voi täysin vakuuttua sijaisjärjestelmän vaivattomuudesta.

**Pisteet: 20p**

**Suomen Citypuhdistus Oy**

Selvityksen mukaan sijaistuksia tekee tutut henkilöt ja sairauslomien sijaistajana toimii tarvittaessa myös palveluohjaaja. Mobiiliohjelmalla varmistetaan työntekijöiden läsnäolo kohteessa.

Siivoojat saavat omat vastuualueet, mutta he sijaistavat toisiaan äkillisissä poissaoloissa.

Starttiviikolla opastetaan myös mahdollisia muita yrityksen työntekijöitä kohteeseen.

Äkillisissä sairaus- ja muissa poissaolotapauksissa myös työnjohto osallistuu tarvittaessa siivoustyöhön. Reagointiaika on 0-2 tuntia. Asiakkaan kanssa sovitaan siitä, miten poikkeustapauksista informoidaan ja tiedotetaan. Palveluesimies tekee laadunseurantaa viikoittain ja tarpeen mukaan.

Tarjoajan antaman selvityksen mukaan työntekijöille on nimetty sijaiset, heidät on perehdytetty. Asiakasta informoidaan asiasta ja poikkeustilanteiden laadun seurantaan kiinnitetään huomiota.

Selvityksen perusteella tilaaja voi täysin vakuuttua sijaisjärjestelmän vaivattomuudesta.

**Pisteet: 20p**

Laadunvarmistus, enintään 20 pistettä

*Tilaaja kiinnittää huomiota, mitä laadunvarmistusmenettelyt käytännössä tarkoittavat, mikä on reagointiherkkyys ja millainen on laatupoikkeamien korjaamisen menettelytapa päivittäisen toiminnan varmistamiseksi. Lisäksi tilaaja kiinnittää huomiota siihen, miten kohteen haltuunotto prosessoidaan.*

**Astrello Oy**

Yritykselle on tärkeää, että asiakas saa tarvitsemansa siivouspalvelut ja on tyytyväinen laatuun. Tavoitteena on ylläpitää luottamusta ja reagoida nopeasti asiakkaan tarpeisiin. Vastuu henkilöt ovat säännöllisesti yhteydessä asiakkaaseen. Tehdään yhteisiä laatukierroksia. Pidetään kokouksia. Kaikki siivouskohteet tarkistetaan säännöllisesti. Omaa toimintaa kehitetään jatkuvasti vastaamaan asiakkaan muuttuviin tarpeisiin.

Laadun ohjausprosessi on kuvattu, joka sisältää laatukierrokset, säännölliset tapaamiset, reklamaatioiden käsittelyprosessin ja asiakastyytyväisyyskyselyt. Siivouspalveluiden haltuunotto- ja ohjausprosessi on kuvattu. Kuvauksista ei kuitenkaan ilmene, mikä on yrityksen reagointiherkkyys eli missä aikataulussa mahdollisiin korjaustoimenpiteisiin ryhdytään.

Laadunvarmistusmenettelyt on kuvattu melko kattavasti. Selvityksestä käy ilmi pääpiirteissään se, miten toimittaja varmistaa päivittäisen toiminnan laadun. Laadunvarmistusmenettelyt pitävät sisällään tilaajan tärkeinä pitämiä osa-alueita ja haltuunottoprosessi on kuvattu.

**Pisteet: 20p**

**Aton Oy**

Tarjouksen liitteeksi liitetty laatukäsikirja.
Laadunvarmistus perustuu jatkuvaan koulutukseen ja painottuu omatoimiseen valvontaan. Työnjohtaja ja palveluohjaajat tekevät tarkastuskierroksia satunnaisesti, joista raportoidaan asiakasta.

Kuukausittain (ainakin aluksi) tehdään laatukierros asiakkaan kanssa. Pyrkimyksenä on korjata laatupoikkeamat välittömästi niitä havaittuamme tai niistä ilmoitettua.

Työnjohto on tavoitettavissa arkisin klo 6.00 – 21.00 ja päivystyspuhelin päivystää tämän ajan ulkopuolella.
Laaturaportit tallennetaan sähköiseen järjestelmään. Yritys on nopea reagoimaan ja korjaamaan mahdolliset virheet. Haltuunottoprosessi on kuvattu sisältäen tehostetun seurannan, opastuksen ja läsnäolon.
Reklamaatioiden käsittelyprosessia ei ole kuvattu. Asiakastyytyväisyyskyselyistä ei mainintaa.

Laadunvarmistusmenettelyt on kuvattu melko kattavasti. Selvityksestä käy ilmi pääpiirteissään se, miten toimittaja varmistaa päivittäisen toiminnan laadun. Laadunvarmistusmenettelyt pitävät sisällään osan tilaajan tärkeinä pitämiä osa-alueita ja haltuunottoprosessi on kuvattu.

**Pisteet 15p**

**Coor Service Management Oy**

Yrityksellä on sertifioitu laatujärjestelmä. Palvelutoiminnan käynnistäminen on kuvattu hyvin yksityiskohtaisella tasolla. Siihen liittyy toiminnan aloittaminen, jatkuva laadunvarmistaminen erilaisin menetelmin, raportointi sekä yhteiset kokoukset. Palvelun laatua arvioidaan kuukausittain jatkuvasti. Laadunvarmistukseen liittyvät palvelukuvaukset alueittain, ryhmit, pohjakuvat, jotka palvelevat myös asiakasta, jaksoittaisten töiden suunnitelma, peruspesusuunnitelma, kuittauslistat sekä kohdekansio. Reklamaatioiden käsittelyprosessi on kuvattu sisältäen jättämistavan, reagointinopeuden ja korjaamisen sekä varmistamisen. Reklamaatiot ja niiden aiheuttamat toimenpiteet kirjataan rekisteriin ja käsitellään yrityksen sisäisissä kokouksissa. Näin varmistetaan, ettei samoja virheitä toisteta.

Laadunvarmistusmenettelyt ovat kuvattu kattavasti ja ne pitävät sisällään tilaajan tärkeinä pitämät osa-alueet.

**Pisteet: 20p**

**Dysnomia Oy**

Laadunvarmistusmenettelyistä on todettu vain reklamaatioiden käsittelyprosessi, joka sekin suppeasti. Kohteen haltuunotto kuvattu samoin suppeasti. Asiakastyytyväisyyskyselyt puuttuvat.

Laadunvarmistusmenettelyt on kuvattu puutteellisesti eivätkä siten pidä sisällään niitä osa-alueita, joita tilaaja pitää tärkeänä.

**Pisteet: 5p**

**H&A Team Oy**

Yrityksellä on laatusertifikaatti, joka perustuu Clean Card-laatujärjestelmään ja ympäristöjärjestelmä. Liitteenä laadunvalvonta- ja reklamaatiolomake, koulutussuunnitelma sekä perehdytysprosessin kuvaukset.

Laadunhallinta perustuu asiakkaan toiveiden ja odotusten kartoittamisella. Asiakkaalle laaditaan yksilöity asiakashoitosuunnitelma, johon kirjataan laatukiertojen ja kehityspalaverien aikataulut ja joiden määrä määritellään asiakkaan tarpeiden ja kohteen vaativuuden mukaisesti. Laatukierroista laaditaan raportti, joka lähetetään asiakkaalle ja mahdolliset poikkeamat korjataan pääsääntöisesti ja seuraavana päivänä. Korjaustoimenpiteiden onnistuminen varmistetaan tapaamisella.
Kohteen siivoojat ja työnjohtajat tekevät myös jatkuvaa laadun omavalvontaa ja kirjaavat huomionsa raportteihin ja ne lähetetään asiakkaalle.

Haltuunottoprosessi on kuvattu.
Poikkeamien seuranta on kuvattu yksityiskohtaisesti ja määritelty korjaavat toimenpiteet ja asiakkaan informoiminen.
Asiakastyytyväisyyskyselyt tehdään vuosittain.
Jokaisessa kohteessa on kohdekansio, joka sisältää mm. työohjelmat, aikataulut ja kuittauslistat, turvallisuusohjeet, ympäristöasiat, riskit, työehtosopimuksen jne.
Laadunvarmistusmenettelyt sisältäen laatujärjestelmän ja ympäristöjärjestelmän ovat kattavat ja poikkeustilanteiden hoitaminen on kuvattu.

Laadunvarmistusmenettelyt pitävät sisällään tilaajan tärkeinä pitämät osa-alueet.

**Pisteet: 20p.**

**Lassila & Tikanoja Oy**

Yrityksen laadunvarmistus on kuvattu prosessina ja vastuunjakotaulukko muodossa tehtävittäin. Hallittu haltuunotto on merkityksellinen osatekijä onnistuneen palvelun tuottamisen kannalta. Oleellinen osa sovitun puhtaustason saavuttamiseksi ja ylläpitämiseksi on palvelun suorittavien sekä esimiestason kohdetuntemus, töiden suunnittelu ja ajoitus asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

Siivousvälineet ja – aineet ovat Joutsen merkittyjä, ympäristöystävällisiä ja työturvallisia. Aineilla ja välineillä pyritään vähentämään veden kulutusta ja jätteiden määrää. Palvelun lopputulosta seurataan omavalvonnalla sekä asiakkaan kanssa tehtävillä laatukierroksilla sekä asiakastyytyväisyysmittauksilla. Asiakas saa raportteja teknisestä ja toiminnallisesta laadusta.

Työtehtävät toteutetaan palvelukuvauksen mukaisesti täydennettynä lisäohjeilla, joiden avulla voidaan tiedottaa myös asiakkaan henkilöstölle siivouspäivät ja muut suoritusajankohdat. Ohjeistuksen avulla varmistetaan myös sijaisten osaaminen.

Siivouskeskuksen kohdekansion päivityksestä vastaa esimies.

Siivouksen laadunseuranta perustuu tekniseen laatuun, jossa arvioidaan siivouksen lopputulosta ja toiminnalliseen laatuun, jossa arvioidaan yhteistyön onnistumista kuten palvelualttiutta.
Laadunseurantamalli, arviointikriteerit, raportointi/dokumentointi, omavalvonta ja sisäinen laadunseuranta on kuvattu ja auki kirjoitettu.

Muutosten hallinta on kuvattu ja varahenkilöjärjestelmän toimivuuden varmistaminen on kuvattu.

Palvelun laadun varmistus poissaolotilanteissa on kuvattu.
Lisäksi kehittämishankkeiden ylläpito, ohjaus ja hallinta sekä yhteistyön kehittäminen on kuvattu sisältäen molempien osapuolten roolit ja vastuut.

Laadunvarmistusmenettelyt on kuvattu kattavasti.

Laadunvarmistusmenettelyt pitävät sisällään tilaajan tärkeinä pitämät osa-alueet.

**Pisteet: 20p.**

## LTQ-Partners Oy

Yrityksen laatujärjestelmän tarkoitus on palvelun laadun varmistaminen ja tulosten raportointi tilaajalle. Siivouksen onnistumista seurataan säännöllisesti ja työtä kehitetään tarpeiden ja palautteiden pohjalta.
Laatumalli jakautuu kolmeen osa-alueeseen; asiakassuhteen hoitaminen, laatukierrot ja asiakastyytyväisyyskyselyt ja turvallisuus.
Päivittäisen yhteistyön tavoitteena on mahdollisimman joustava toiminta asiakkaan kanssa ja yhteistyömuodot sovitaan yhdessä. Päivittäiset yhteydenpitovälineet on kerrottu.
Asiakkaan kanssa toteutetaan laatukierrokset ja kohdekohtaiset auditoinnit tehdään vuosittain.
Kehityspalavereissa tarkastellaan palvelutoimivuutta mm. asiakaspalautteiden pohjalta.
Käytössä on LTQ-Insta-toimintamalli, josta syntyy laatuprofiili. Asiakaskyselyt tehdään ulkopuolisen toimijan toimesta. Laatukierrosten ja asiakaskyselyjen raportit toimitetaan asiakkaalle.
Riskikartoitus tehdään heti toiminnan aloitusvaiheessa. Siivoushenkilöstön perehdytyksessä käsitellään mm. avainvastuut ja vaitiolovelvoite. Kohdekansio sisältää mm. kohteen pelastussuunnitelman. Läheltä piti-tilanteita seurataan ja ohjeistetaan tarvittaessa.
Yrityksellä on ympäristöohjelma, joka perustuu ISO 14001 standardiin. Siivoushenkilöstölle on laadittu oma Vastuu Ympäristöstä-infolehtinen.

Laadunvarmistusmenettelyt on kuvattu kattavasti.
Selvityksestä käy ilmi pääpiirteissään se, miten toimittaja varmistaa päivittäisen toiminnan laadun. Laadunvarmistusmenettelyt pitävät sisällään tilaajan tärkeinä pitämät osa-alueet.

**Pisteet: 20p**

## SOL Oy

Yritys käyttää toiminnassaan SOL Insta-laadunvarmennusmenetelmää, jonka tulokset esitetään asiakkaalle kuukausittain. Laadun mittaaminen perustuu sovittuun laatutasoon ja niitä vastaaviin palveluohjeisiin.

Palvelupoikkeamien hoitoon on käytössä toimintatapaohje ja siitä on hoitoprosessin kuvaus. Palvelupoikkeamasta seuraa toimenpidesuunnitelma, josta raportoidaan vuorokauden sisällä asiakasta ja kerrotaan jatkotoimenpiteet ja aikataulu asian hoitamiseksi.
Kiireelliset pyynnöt hoidetaan välittömästi.

Laadunvarmistusmenettelyt on kuvattu melko kattavasti. Asiakastyytyväisyyden mittaamisesta ei ollut mainintaa, muutoin kuin palkitsemisen muodossa. Haltuunottoprosessi aikatauluineen on kuvattu.

Laadunvarmistusmenettelyt pitävät sisällään tilaajan tärkeinä pitämät osa-alueet.

**Pisteet: 20p.**

**Suomen Citypuhdistus Oy**

Palveluesimies vastaa tilojen siivouksen toimivuudesta ja on myös yhteyshenkilö kaikissa siivoukseen liittyvissä asioissa. Yhteiset tapaamiset sovitaan etukäteen asiakkaan tarpeen mukaisesti, starttivaiheessa yhteydenpito on päivittäistä.

Laatusuunnitelman tarkoitus on palvella asiakasta mahdollisimman hyvin ja sitä muokataan kohdetuntemuksen, asiakaspalautteiden ja kehityskokousten tulosten perusteella.

Kehityskokouksen tarkoitus on sopia yhteiset toimintamallit, jonka mukaan yhteistyötä tehdään ja kehitetään. Kehityskokouksia pidetään esim. neljä kertaa vuodessa.

Teknistä laatua seurataan jatkuvan omalaadun seurantajärjestelmänsä sekä **Citylaatu**järjestelmän avulla, joka perustuu INSTA 800 laatujärjestelmään.
Asiakkaalle raportoidaan sovituin määrävälein siivouspalvelun laadun toteutumista yhteisissä kehityskokouksissa.
Laatukierroksista raportoidaan asiakkaalle. Kaksi kertaa tehdään kaikille asiakastyytyväisyyskysely.

Asiakkaan tiloihin tehdään toimintasuunnitelma yhteistyön alkaessa, joka takaa sen toiminnan tasalaatuisuuden
Palveluesimies huolehtii siivoojien perehdytyksestä ja koulutuksesta sekä valvoo ja ohjaa heidän toimintaansa säännöllisesti. Tehokas ja kannustava valvonta lisää työntekijöidemme työtehoa, motivaatiota sekä pysyvyyttä.
Asianmukaiset työasusteet sekä oikeat ja ergonomiset menetelmät lisäävät työntekijöidemme työviihtyvyyttä ja työtehoa.
Siivouskeskuksen kohdekansio sisältää myös ylläpito- ja perussiivousohjeet, käyttöturvallisuusselosteet sekä yhteystiedot.
Palveluesimies ja – ohjaaja valvovat kohteen siivousta yhdessä. Palveluesimies käy 1-2 kertaa viikossa ja -ohjaaja useammin, paikanpäällä tapaamassa siivoajia.
Työohjeet on väline jolla saadaan pidettyä se puhtaustaso, joka asiakkaan kanssa on sovittu.

Asiakkaan kanssa tapahtuvia laadunvarmennuksia tehdään sovituin väliajoin, näistä asiakas saa kirjallisen raportin. Asiakastyytyväisyyskysely tehdään kahden kuukauden kuluttua palvelun aloittamisesta ja tämän sovitusti.

Mahdollisten palvelupoikkeamien yllättäessä hoidamme asian kuntoon mahdollisimman pikaisesti ja ne kuitataan tehdyksi, viimeistään seuraavan työpäivän aikana.

Haltuunotto ja sen toimenpiteet on kuvattu.
Laadunvarmistusmenettelyt pitävät sisällään tilaajan tärkeinä pitämät osa-alueet

**Pisteet: 20p**

Laatuvertailu:

| | |
|---|---|
| Astrello Oy | 10+20 = 30p |
| Aton Oy | 10+15 = 25p |
| Coor Service Management Oy | 15+20 = 35p |
| Dysnomia Oy | 0+5 = 5p |
| H & A Team Oy | 10+20 = 30p |
| **Lassila & Tikanoja Oyj** | **20+20 = 40p** |
| LTQ Partners Oy | 10+20 = 30p |
| **SOL Palvelut Oy** | **20+20 = 40p** |
| **Suomen Citypuhdistus Oy** | **20+20 = 40p** |

Hinta- ja laatuvertailu yhteensä:

| | |
|---|---|
| Astrello Oy | 43+30=73p |
| Aton Oy | 36+25=61p |
| **Coor Service Management Oy** | **60+35=95p** |
| Dysnomia Oy | 59+5=64p |
| H & A Team Oy | 43+30=73p |
| Lassila & Tikanoja Oyj | 42+40=82p |
| LTQ Partners Oy | 42+30=72p |
| SOL Palvelut Oy | 45+40=85p |
| Suomen Citypuhdistus Oy | 49+40=89p |