

10.3.2025

Julkinen

Liite 6 Asiakastyytyväisyyshaastattelu

Tilaaaja toteuttaa asiakastyytyväisyyshaastattelun Tarjoajan referenssilomakkeella ilmoittamalle Referenssiasiakkaalle 2. Asiakastyytyväisyyshaastattelussa arvioidaan Tarjoajan toteuttamaa nyt kilpailutettavan hankittavan asiantuntijapalveluita sisäilma kohteiden toteuttamista. Tilaaaja on yhteydessä tarjoajan ilmoittamaan referenssiasiakkaaseen puhelimitse.

Tilaaaja ottaa yhteyttä puhelimitse Tarjoajan antamaan referenssiasiakkaaseen 2 kertaa. Mikäli Tilaaaja ei saa kiinni ilmoitettua referenssiasiakasta, Tilaaaja on yhteydessä tarjoajan yhteyshenkilöön asiasta ja tämän jälkeen Tilaaaja ottaa yhteyttä uudelleen ilmoitettuun referenssiasiakkaaseen. Jos Tilaaaja ei saa kiinni ilmoitettua referenssiasiakasta tai Tarjoaja ei ole ilmoittanut referenssiasiakkaita, Tarjoaja saa asiakastyytyväisyyshaastattelusta 0 laatupistettä.

Haastattelu tullaan toteuttamaan alustavasti viikolla 10. Tilaaaja varaa oikeuden muuttaa asiakastyytyväisyyshaastattelun aikataulua.

Tarjoajan referenssiasiakas antaa alla olevan taulukon mukaisesti pisteitä esitettyihin kysymyksiin kokonaislukuasteikolla 1-5 (1=huono, 2=tyydyttävä, 3=en osaa sanoa, 4=hyvä, 5=kiitettävä).

Referenssiasiakkaan ilmoittamista pisteistä lasketaan keskiarvo kahden desimaalin tarkkuudella. Korkeimman keskiarvon saanut Tarjoaja saa lopulliseen vertailuun 10,00 pistettä. Muiden tarjoajien saamat laatupisteet lasketaan seuraavasti. Tarjoajan saama keskiarvo haastattelusta (Y) jaetaan korkeimman keskiarvon saaneen tarjouksen haastattelun keskiarvolla (X) ja kerrotaan 10,00 vertailupisteellä. Laskukaava: $Y/X * 10,00$ pistettä.

Tarjoajan saama laatupisteet ja sanalliset perustelut asiakastyytyväisyyshaastattelusta näkyvät lopullisessa hankintapäätöksessä.

Asiakastyytyväisyysarviointi:

Tarjoajan 2 Referenssi	
Tarjoaja	Caverion Suomi Oy
Referenssiasiakas	
Haastateltava henkilö	
Haastattelu-aika	
Haastattelijat	

10.3.2025

Julkinen

Haastattelun alussa kerrotaan, että ko. tarjoaja osallistuu Kirkkonummen kunnan Asiantuntijapalvelut sisäilmakohteissa (522/2024/520578) hankinnan kilpailutukseen ja on antanut asiakastytyväisyysreferenssiksi haastateltavan yhteystiedot. Soitamme kilpailuttajan puolesta asiakastytyväisyyksiä läpi.

Palveluntuottajan Asiakkaiden tiedot ovat salassa pidettäviä eikä niitä luovuteta tarjousten arviointiryhmän ulkopuolelle ja niitä käytetään vain tämän tarjouksen arviointiin.

Lyhyesti kerrotaan, mitä Tilaaja on hankkimassa.

Arvosanat kokonaislukuasteikolla: 1 huono, 2 tyydyttävä, 3 en osaa sanoa, 4 hyvä, 5 kiitettävä.

Asiantuntijapalvelut sisäilma kohteissa:

Kysymys	Arvosana	Perustelu
1. Arvioi palveluntuottajan toimintatapa sisäilma-asioiden hoitamisessa kohteessa, kuten viestintä, raportointi, sisäilmakorjaustöiden suunnittelun ja -töiden valvonta (arvosana 1–5)	5	Tilaajan ja palveluntuottajan välinen yhteistyö on saumatonta. Palveluntuottaja reagoi nopealla aikataululla Tilaajan pyyntöihin. Palveluntuottajalla on aktiivinen ote Tilaajan sisäilma-asioihin ja kertovat Tilaajalle ennakoiden Tilaajan sisäilma-kohteiden tarpeista.
2. Miten palveluntuottaja huomioi sisäilma-ongelmien ennaltaehkäisyn ja ratkaisemisen?	4	Palveluntuottajan raportit ovat kattavia ja niissä maininta sisäilma-ongelmien ratkaisemisesta ja mahdollisista vaihtoehtoisista ratkaisuista. Tilaajalla näin helppo vaihtoehtojen perustella valita itselleen sopivin ratkaisu. Palveluntuottajan ratkaisuissa kerrotaan myös ratkaisun käyttöaika, jonka perusteella voidaan tehdä myös pitkäajan suunnitelmia.
3. Miten palveluntuottaja huomioi kiinteistön käyttäjät sisäilma-kohteiden haasteissa (arvosana 1–5)	4	Palveluntuottaja on aktiivinen tilaajan sisäilma-ongelmissa, mm. informoi niistä tilaajan henkilökuntaa. Palveluntuottaja pitää pyydettäessä tilaajan henkilökunnalle tai toimielimille (valtuusto) esityksiä sisäil-

10.3.2025

Julkinen

		masta. Kertoo tilaajan henkilökunnalle joko erikseen tai yhdessä tilaajan kanssa sisäilma kohteiden toimenpiteistä. Palveluntuottajalla on aktiivinen ote sisäilmatoimintaa auttaessa Tilaajaa.
4. Minkä arvosanan antaisitte palveluntuottajalle yhteistyön sekä palvelun kokonaisarvosanaksi? (arvosana 1–5)	5	Palveluntuottajalla on asiantuntemusta, myös useamman alan asiantuntijoita. Tieto löytyy Palveluntuottajan organisaation sisällä ja tieto kulkee eri tiimien välillä. Tilaajan ei tarvitse jakaa tietoa sisäilma asioissa, kun yritys jakaa tiedon keskitetysti sekä Tilaajan eri yksiköille että muille toimijoille.
5. Muut asiat, joita haastateltava nosti esiin. (Ei vaikuta pisteytykseen)		Kaikki tutkimukset tulevat heidän kauttaan, osaamista ja kokemusta. Helpottaa Tilaajan työtä. Ovat tyytyväisiä heidän palveluunsa.

Kiitos arvosanoista ja perusteluista!