

18.3.2025

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 | Granlund Oy |
| Referenssiasiakas | |
| Haastateltava henkilö | |
| Haastattelu-aika | |
| Haastattelijä | |

18.3.2025

Julkinen

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

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

Lyhyesti kerrotaan, mitä Tilaja 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) | 4 | Asianmukainen työn suunnittelu, toteutus ja raportointi |
| 2. Miten palveluntuottaja huomioi sisäilmaongelmien ennaltaehkäisyn ja ratkaisemisen? | 4 | Asiantunteva ote tilanteen tunnistamiseen ja ratkaisuehdotuksiksi |
| 3. Miten palveluntuottaja huomioi kiinteistön käyttäjät sisäilma-kohteiden haasteissa (arvosana 1–5) | 4 | Hyvin |
| 4. Minkä arvosanan antaisitte palveluntuottajalle yhteistyön sekä palvelun kokonaisarvosanaksi? (arvosana 1–5) | 4 | Laadukas, osaava ja osapuolet huomioon ottava lähestymistapa |
| 5. Muut asiat, joita haastateltava nosti esiin. (Ei vaikuta pisteilyyn) | | Yleisesti tyytyväinen yhteistyöhön |



18.3.2025

Julkinen

Kiitos arvosanoista ja perusteluista!