

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	IdeaStructura Oy
Referenssiasiakas	
Haastateltava henkilö	
Haastattelu-aika	
Haastattelijä	

10.3.2025

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 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	Yhteistyö on sujunut. Ilmoittavat heti, jos kohteessa on jotakin, mitä pitää tarkentaa.
2. Miten palveluntuottaja huomioi sisäilmaongelmien ennaltaehkäisyn ja ratkaisemisen?	5	Hyvin pohtivat asioita ja miten sisäilma vaikuttaa kohteissa. Sisäilma selvitys ja olosuhdearvio työterveyslaitoksen mukaisesti.
3. Miten palveluntuottaja huomioi kiinteistön käyttäjät sisäilma-kohteiden haasteissa (arvosana 1–5)	5	Hyvin ovat huomioineet. Tiedotteet menevät oman kanavan kautta, tutkijat eivät erikseen käy kertomassa sisäilma-asioista Tilaajan henkilökunnalle.
4. Minkä arvosanan antaisitte palveluntuottajalle yhteistyön sekä palvelun kokonaisarvosanaksi? (arvosana 1–5)	5	Yhteistyö sujuu niin kuin pitää. Aikataulut pitävät hyvin ja sovitusti käyttäjien kanssa.
5. Muut asiat, joita haastateltava nosti		Tilanteen mukaan esitellään tutkimustulokset omalle välle,

10.3.2025

Julkinen

esiin. (Ei vaikuta pis- teytykseen)		jonka jälkeen käyttäjäinfot menneet mallikkaasta
--	--	---

Kiitos arvosanoista ja perusteluista!