

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	Sustera 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	Yhdessä sovitaan toimintatavat. Palveluntuottaja tekee kaikki viestintään liittyvät tiedotteet. Tiedotteiden sisältö käyttäjien ”kielellä”, jotta lukija ymmärtää sisällön. Tilaajan käyttäjät saavat vielä raportista tiivistelmä. Tilaaja saa tarvittaessa korjaustöiden suunnittelu-työt ja valvonnan palveluntuottajalta. Yhteistyö toimii hyvin. Palveluntuottaja pysyy aikataulussa sekä tilaaja saa tarvittaessa kustannusarvot korjauksista. Palveluntuottajan asiantuntijat pysyneet samoina sopimuskauden aikana.
2. Miten palveluntuottaja huomioi sisäilma-ongelmien ennaltaehkäisyn ja ratkaisemisen?	5	Yhteisissä palaverissa käydään läpi sisäilma-asioiden ennaltaehkäiseminen, toimenpiteet ja ratkaiseminen. Näin kumpikin sopijapuoli ymmärtää asiat samalla tasolla. Kokousten tekninen asiointi suhteutetaan käyttäjien asiantuntijuuden mukaiseksi.
3. Miten palveluntuottaja huomioi kiinteis-	5	Tilaajan käyttäjille käyttäjäkyselyt. Käyttäjien kanssa erilai-

10.3.2025

Julkinen

tön käyttäjät sisäilma-kohteiden haasteissa (arvosana 1–5)		sia palaverit, jossa voivat kertoa omia näkemyksiä sisäilma-kohteiden haasteista. Työntekijöiden kokouksissa mukana tarvittaessa esihenkilöt tai työterveyshuollon edustajat. Nämä kokoukset voivat olla esim. täsmäkokouksia ao. henkilökunnalle, ei välttämättä aina koko henkilökunnalle.
4. Minkä arvosanan antaisitte palveluntuottajalle yhteistyön sekä palvelun kokonaisarvosanaksi? (arvosana 1–5)	5	Palveluntuottajan kanssa helppo toimia. Luotettava yhteistyökumppani. Sovitut asiat toteutuvat ja pysyvät aikataulussa. Huomioi tilaajan tarpeet hyvin.
5. Muut asiat, joita haastateltava nosti esiin. (Ei vaikuta pisteytykseen)		Tilaajan käytössä samat asiantuntijat. Tietävät Tilaajan tilojen haasteet, joka auttaa palvelun toteuttamisessa. Nopeasti tulevat paikan päälle auttamaan Tilaajaa.

Kiitos arvosanoista ja perusteluista!