

10.3.2025

Julkinen

Liite 6 Asiakastyytyväisyysshaastattelu

Tilaaaja toteuttaa asiakastyytyväisyysshaastattelun Tarjoajan referenssilomakkeella ilmoittamalle Referenssiasiakkaalle 2. Asiakastyytyväisyysshaastattelussa 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 asiakastyytyväisyysshaastattelusta 0 laatupistettä.

Haastattelu tullaan toteuttamaan alustavasti viikolla 10. Tilaaaja varaa oikeuden muuttaa asiakastyytyväisyysshaastattelun 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 asiakastyytyväisyysshaastattelusta näkyvät lopullisessa hankintapäätöksessä.

Asiakastyytyväisyysarviointi:

Tarjoajan 2 Referenssi	
Tarjoaja	Sweco PM 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)	4	Yhteistyö sujuvaa ja helppoa. Selvitysten aikana saatu väliaikatietoja. Tutkimusraportit selkeitä. Sisäilmakorjausten suunnittelu sujunut hyvin, kuunneltu tilaajan tahtotila ja myös rohkeasti sanottu, jos laajuus tai muu vastaava ei ole riittävä. Valvonta ollut joustavaa ja työmaalle on tarvittaessa annettu neuvoja ja ohjeita.
2. Miten palveluntuottaja huomioi sisäilma-ongelmien ennaltaehkäisyn ja ratkaisemisen?	4	Tutkimusten aikana ilmoitettu akuuteista havainnoista ja korjaustarpeista. Raporttiin selkeästi kuvattu merkittävimmät sisäilmariskit ja kuvattu mitä niiden hoitamiseksi olisi hyvä vähintään tehdä.
3. Miten palveluntuottaja huomioi kiinteistön käyttäjät sisäilma-kohteiden haasteissa (arvosana 1–5)	5	Tilaajan palvelukuvauksessa on määritelty, miten käyttäjien kanssa toimitaan tutkimusten aikana. Palveluntuottaja on toiminut ohjeen mukaan. Kohteessa käyttäjiä kuunneltu ja kohdattu asianmukaisesti.

10.3.2025

Julkinen

4. Minkä arvosanan antaisitte palveluntuottajalle yhteistyön sekä palvelun kokonaisarvosanaksi? (arvosana 1–5)	5	Kaiken kaikkiaan yhteistyö on ollut toimivaa ja olen ollut palveluntuottajaan tyytyväinen.
5. Muut asiat, joita haastateltava nosti esiin. (Ei vaikuta pisteytykseen)		Palveluntuottaja on sisäistänyt hyvin Tilaaajan palvelukuvauksen ja raportointiohjeen sisäilmatutkimuksissa ja muissa asiantuntijatehtävissä.

Kiitos arvosanoista ja perusteluista!