

16.3.2026

Liite 7 Asiakastyytyväisyysshaastattelu

Tilaaaja toteuttaa asiakastyytyväisyysshaastattelun Tarjouspyynnön kohdan "Hankinnan kohteen kriteerit" osa-alueen yleiset kriteerit kohta 1.3.6) ESPD-asiakirja IV-osa: Valintaperusteet jakso C: Tekninen ja ammatillinen pätevyys" kohta "Tarjoaja on suorittanut viitejakson aikana seuraavan tyyppiset pääasialliset palvelut": Referenssivaatimus mukaan.

Asiakastyytyväisyysshaastattelussa arvioidaan Tarjoajan toteuttamaa nyt kilpailutettavan hankittavan uimaopetuksen toteuttamista. Tilaaaja on yhteydessä tarjoajan ilmoittamaan referenssiasiakkaaseen yhteyshenkilöön (suosittelemiseen) puhelimitse ja/tai sähköpostilla.

Mikäli ensimmäinen referenssiasiakas ei vastaa Tilaaajan kutsuun osallistua asiakastyytyväisyysshaastatteluun, Tilaaaja on yhteydessä toiseen (2.) ilmoitettuun referenssiin. Laatupisteiden saanti edellyttää, että asiakastyytyväisyysshaastattelu voidaan toteuttaa toiselle ilmoitetuista referenssiasiakkaista.

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 referenssiin. Jos Tilaaaja ei saa kiinni kumpaakaan ilmoitettua referenssiasiakasta, ei saa kummaltakaan referenssiasiakkaalta laatupisteitä tai Tarjoaja ei ole ilmoittanut referenssiasiakkaita, Tarjoaja saa asiakastyytyväisyysshaastattelusta 0 laatupistettä.

Haastattelu tullaan toteuttamaan alustavasti viikolla 19-20. Tilaaaja varaa oikeuden muuttaa asiakastyytyväisyysshaastattelun aikataulua.

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

Osa-alue 1) Referenssiasiakkaan ilmoittamista pisteistä lasketaan keskiarvo kahden desimaalin tarkkuudella. Korkeimman keskiarvon saanut Tarjoaja saa lopulliseen vertailuun 13,00 pistettä. Muiden tarjoajien saamat laatupisteet lasketaan seuraavasti. Tarjoajan saama keskiarvo haastattelusta (Y) jaetaan korkeimman keskiarvon saaneen tarjouksen haastattelun keskiarvolla (X) ja kerrotaan 13,00 vertailupisteellä. Laskukaava: $Y/X * 13,00$ pistettä.

Osa-alue 2) Referenssiasiakkaan ilmoittamista pisteistä lasketaan keskiarvo kahden desimaalin tarkkuudella. Korkeimman keskiarvon saanut Tarjoaja saa lopulliseen vertailuun 15,00 pistettä. Muiden tarjoajien saamat laatupisteet lasketaan seuraavasti. Tarjoajan saama keskiarvo haastattelusta (Y) jaetaan korkeimman keskiarvon saaneen tarjouksen haastattelun keskiarvolla (X) ja kerrotaan 15,00 vertailupisteellä. Laskukaava: $Y/X * 15,00$ pistettä.

Tarjoajan saama laatupisteet ja sanalliset perustelut asiakastyytyväisyysshaastattelusta näkyvät lopullisessa hankintapäätöksessä.

Liite 7 Asiakastyytyväisyyshaastattelu
Uimaopetus hankinta

16.3.2026

Asiakastyytyväisyysarviointi

Tarjoajan Cetus Espoo ry Referenssi Osa-alue 1	
Tarjoaja	Cetus Espoo ry
Referenssiasiakas	
Haastateltava henkilö	
Haastattelu-aika	
Haastattelija	

Haastattelun alussa kerrotaan, että ko. tarjoaja osallistuu Kirkkonummen kunnan uimaopetus hankinnan kilpailutukseen ja on antanut asiakastyytyväisyysreferenssiksi haastateltavan yhteystiedot. Soitamme kilpailuttajan puolesta asiakastyytyväisyyksiä läpi.

Palveluntuottajan Asiakkaiden tiedot ovat salassa pidettäviä eikä niitä luovuteta tarjousten arviointityöryhmän ulkopuolelle ja niitä käytetään vain tämän tarjouksen arviointiin. Lyhyesti kerrotaan, mitä Tilaa on hankkimassa.

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

Uimaopetuksen hankinta:

Kysymys	Arvosana	Perustelu
Kuinka tyytyväinen olet tarjoajan uimaopetuksen laatuun kokonaisuudessaan? (arvosana 1–5)	5	Pedagogisesti selkeä opetus. Lapsilla pysyy mielenkiinto uimaopetukseen. Todella kannustavaa. Jokainen yksilö voidaan huomioida, vaikka kyseessä on ryhmä. Aratkin lapset uskaltaavat uimaopetukseen.
Onko tarjoajan uimaopettaja mielestäsi ammattitaitoinen ja kannustava? (arvosana 1–5)	5	Pitkä ammattitaito. Uusi opettaja on aina konkari opettajan mukana.
Onko tarjoajan tiedottaminen (esim. aikataulut, muutokset) selkeää ja ajantasaista? (arvosana 1–5)	5	Kyllä. Helppoa tehdä yhteistyötä.
Mitä kehitettävää näet tarjoajan uimaopetuksessa? (arvosana 1–5)	5	Fantastista työtä, ei kehitettävää heidän toiminnassaan.
Onko jotain muuta, mitä haluaisit kertoa kokemuksestasi. (Ei vaikuta pisteytykseen)		Tärkeätä että lapset saavat uimataidon. Vanhemmat vievät lapset tarvittaessa heille lisäkoulutukseen, ei muille mahdollisille uimaopetuksen tarjoajille.

Kiitos arvosanoista ja perusteluista!