

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 (suosittelee 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 Ryhmittymä Tmi Mea Lemmetty ja Junior-Liikunta Jouko Ranta Referenssi osa-alue 2	
Tarjoaja	Ryhmittymä Tmi Mea Lemmetty ja Junior-Liikunta Jouko Ranta
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 arviointiryhmän ulkopuolelle ja niitä käytetään vain tämän tarjouksen arviointiin. Lyhyesti kerrotaan, mitä Tilaaaja 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	Opetus on ollut erittäin hyvin jäsenelty oppilaiden taitotason mukaan.
Onko tarjoajan uimaopettaja mielestäsi ammattitaitoinen ja kannustava? (arvosana 1–5)	5	Uimaopettaja on ottanut todella hyvin huomioon oppilaiden tarpeet: jokainen on saanut tasolleen sopivaa opetusta ja esim. vesipelostakin kärsineet oppilaat ovat rohkaistuneet harjoittamaan tässä turvallisessa ilmapiirissä
Onko tarjoajan tiedottaminen (esim. aikataulut, muutokset) selkeää ja ajantasaista? (arvosana 1–5)	5	Kaikki informaatio on kulkenut hienosti. Kommunikointi on ollut helppoa ja selkeää. Koulun toiveet on huomioitu aina.
Mitä kehitettävää näet tarjoajan uimaopetuksessa? (arvosana 1–5)	5	Mielestäni kokonaisuus on jo nyt ollut hyvin mietitty ja opetus etenee systemaattisesti ottaen oppilaiden omat lähtökohdat huomioon. En kyllä itse ainakaan löydä toimintaan parannusehdotuksia.
Onko jotain muuta, mitä haluaisit kertoa kokemuksestasi. (Ei vaikuta pisteytykseen)		Kyseinen uimaopettaja on hoitanut tehtävänsä erinomaisesti.

Kiitos arvosanoista ja perusteluista!