

16.3.2026

## Liite 8 Asiakastyytyväisyysshaastattelu

Tilaaaja toteuttaa asiakastyytyväisyysshaastattelun Tarjoajan referenssilomakkeella ilmoittamalle Referenssikohteille 2 ja 3. Referenssikohteet 2 ja 3 on ilmoitettu referenssilomakkeella riveillä 37 ja 51. Asiakastyytyväisyysshaastattelussa arvioidaan Tarjoajan toteuttamaa nyt kilpailutettavan hankittavan kiinteistökonsultoinnin ja kiinteistöarvioinnin toteuttamista. Tilaaaja on yhteydessä tarjoajan ilmoittamaan referenssiasiakkaaseen puhelimitse tai sähköpostitse.

Laatupisteiden saanti edellyttää, että asiakastyytyväisyysshaastattelu voidaan toteuttaa referenssiasiakkaille 2 ja 3.

Tilaaaja ottaa yhteyttä puhelimitse Tarjoajan antamaan 2 ja 3 referenssiasiakkaisiin 2 kertaa. Mikäli Tilaaaja ei saa kiinni ilmoitettua referenssiasiakasta, Tilaaaja on yhteydessä tarjoajan yhteyshenkilöön asiasta ja tämän jälkeen Tilaaaja ottaa yhteyttä uudelleen ilmoitettuun 2 ja/tai 3 referenssiasiakkaaseen. Jos Tilaaaja ei saa kiinni ilmoitettua referenssiasiakasta 2 ja/tai 3 tai Tarjoaja ei ole ilmoittanut referenssiasiakkaita tai referenssiasiakas 2 ja/tai 3 kieltäytyy antamasta laatupisteitä tai muut mahdolliset haasteet, Tarjoaja saa kyseisestä asiakastyytyväisyysshaastattelusta 0 laatupistettä.

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

Tarjoajan 2 ja 3 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 2 ja 3 ilmoittamista pisteistä lasketaan keskiarvo kahden desimaalin tarkkuudella. Korkeimman keskiarvon saanut Tarjoaja saa lopulliseen vertailuun 25,00 pistettä. Muiden tarjoajien saamat laatupisteet lasketaan seuraavasti. Tarjoajan saama keskiarvo haastattelusta (Y) jaetaan korkeimman keskiarvon saaneen tarjouksen haastattelun keskiarvolla (X) ja kerrotaan 25,00 vertailupisteellä. Laskukaava:  $Y/X * 25,00$  pistettä.

Tarjoajan saama laatupisteet ja sanalliset perustelut asiakastyytyväisyysshaastattelusta näkyvät lopullisessa hankintapäätöksessä.

### Asiakastyytyväisyysarviointi

Tarjoajan Catella Property Oy Referenssi 3	
Tarjoaja	Catella Property Oy
Referenssiasiakas	Sipoon kunta
Haastateltava henkilö	Juhani Lankinen
Haastattelu-aika	
Haastattelija	

Haastattelun alussa kerrotaan, että tarjoaja osallistuu Kirkkonummen kunnan kiinteistö-konsultoinnin ja kiinteistöarvioinnin hankinnan kilpailutukseen ja on antanut asiakastyytyväisyysreferenssiksi haastateltavan yhteystiedot. Soitamme tarjoajan puolesta asiakastyytyväisyyksiä läpi.

Liite 8 Asiakastyytyväisyysshaastattelu  
Osa-alue 1) Kiinteistökonsultointi ja kiinteistöarviointi  
DNO 61/2026/590884

16.3.2026

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

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

Kiinteistökonsultoinnin ja kiinteistöarvioinnin hankinta:

Kysymys	Arvosana	Perustelu
Oliko tarjoajan antama kiinteistökonsultointi ja kiinteistöarviointi mielestänne riittävän perusteellista ja asiantuntevaa? (arvosana 1–5)	4	Kyseessä oli kunnan vyöhykehinnointeluprosessi, sekä uuden asemakaava-alueen maanarvon määrittely. Lisäksi Catella teki maan tuottoarvotarkastelun.
Saitteko tarjoajalta riittävästi tietoa kiinteistökonsultoinnista ja kiinteistöarvioinnista prosessin aikana? (arvosana 1–5)	5	Vuorovaikutus oli aktiivista prosessin aikana ja he vastasivat nopeasti esiin nousseisiin kysymyksiin.
Oliko tarjoajan viestintä selkeää ja ymmärrettävää kiinteistökonsultoinnin ja kiinteistöarvioinnin osalta? (arvosana 1–5)	5	Katso edellinen vastaus
Pysyikö tarjoajan kiinteistökonsultointi ja kiinteistöarviointi sovituksessa aikataulussa? (arvosana 1–5)	5	Tarjouspyyntö ja itse työ palautettiin määräpäivää selvästi aikaisemmin tai ainakin hyvissä ajoin.
Vastasiko tarjoajan palvelun hinta mielestänne kiinteistökonsultoinnin ja kiinteistöarvioinnin laatua ja sisältöä? (arvosana 1–5)	4	Olimme, sekä vyöhyketarkastelussa ja uuden asemakaavan arvioinnissa, tyytyväisiä tarjottuun hintaan.
Onko jotain muuta, mitä haluaisit kertoa kokemuksestasi. (Ei vaikuta pisteytykseen)		Catellan tapa käydä laajasti palaverissa asiat läpi ennen työn aloittamista, sen aikana ja jälkeen poistavat monta ongelmakohtaa ennalta ja antoi tilaajalle mahdollisuuden ohjata työtä haluamaansa suuntaan (ei kuitenkaan vaikuttaa arviointiin). Lisäksi heiltä sai hyvät perustelut tehdyille ratkaisuille.

Kiitos arvosanoista ja perusteluista!