

16.3.2026

Liite 8 Asiakastyytyväisyysshaastattelu

Tilaaaja toteuttaa asiakastyytyväisyysshaastattelun Tarjoajan referenssilomakkeella ilmoit-
tamalle 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 Colliers Finland Oy Referenssi 2 | |
|--|---------------------|
| Tarjoaja | Colliers Finland Oy |
| Referenssiasiakas | |
| Haastateltava henkilö | |
| 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 | Arvio tehtiin erittäin tiukan aikataulun puitteissa ja se vaati joidenkin vähemmän merkityksellisten asioiden tarkistuksia, stilisointeja ja täydennyksiä lopullisiin esitystapoihin. |
| Saitteko tarjoajalta riittävästi tietoa kiinteistökonsultoinnista ja kiinteistöarvioinnista prosessin aikana? (arvosana 1–5) | 4 | Noin 1.400 asuntoa ja 11 paikkakuntaa kattava kiinteistökierron toteutettiin erittäin tiukassa aikataulussa, jolloin informaatio ja vuoropuhelu painottui aikaan ennen varsinaisen työn aloittamista. |
| Oliko tarjoajan viestintä selkeää ja ymmärrettävää kiinteistökonsultoinnin ja kiinteistöarvioinnin osalta? (arvosana 1–5) | 5 | Arvio esiteltiin myös yrityksemme ylimmälle johdolle. |
| Pysyikö tarjoajan kiinteistökonsultointi ja kiinteistöarviointi sovitussa aikataulussa? (arvosana 1–5) | 5 | |
| Vastasiko tarjoajan palvelun hinta mielestänne kiinteistökonsultoinnin ja kiinteistöarvioinnin laatua ja sisältöä? (arvosana 1–5) | 5 | Palvelun hinta vastasi laatua ja sisältöä. |
| Onko jotain muuta, mitä haluaisit kertoa kokemuksestasi. (Ei vaikuta pisteytykseen) | kyllä | Olemme tilanneet työhön vielä kaksi markkinatilanteen lisäpäivitystä vuosien 2025–2026 aikana ja myös nämä onnistuivat asiantuntevasti, nopeasti, joustavasti, kustannustehokkaasti ja aikataulun mukaan. |

Kiitos arvosanoista ja perusteluista!