

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 Inna Finland Oy Referenssi 2	
Tarjoaja	Inna 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 asiakastyy-
tyväisyysreferenssiksi haastateltavan yhteystiedot. Soitamme tarjoajan puolesta asia-
kastytyväisyyksiä 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)	5	Kyllä, arviot ovat vastanneet tarpeisiimme
Saitteko tarjoajalta riittävästi tietoa kiinteistökonsultoinnista ja kiinteistöarvioinnista prosessin aikana? (arvosana 1–5)	5	
Oliko tarjoajan viestintä selkeää ja ymmärrettävää kiinteistökonsultoinnin ja kiinteistöarvioinnin osalta? (arvosana 1–5)	5	viestintä on selkeää ja nopeaa
Pysyikö tarjoajan kiinteistökonsultointi ja kiinteistöarviointi sovituissa aikatauluissa? (arvosana 1–5)	5	Aikataulut ovat pitäneet
Vastasiko tarjoajan palvelun hinta mielestänne kiinteistökonsultoinnin ja kiinteistöarvioinnin laatua ja sisältöä? (arvosana 1–5)	5	Kyllä, hinta samaa tasoa muiden arvioitsijoiden kanssa
Onko jotain muuta, mitä haluaisit kertoa kokemuksestasi. (Ei vaikuta pisteytykseen)		

Kiitos arvosanoista ja perusteluista!