

16.3.2026

## Liite 8 Asiakastyytyväisyysshaastattelu

Tilaaaja toteuttaa asiakastyytyväisyysshaastattelun Tarjoajan referenssilomakkeella ilmoit-  
tamalle Referenssikohteille 2 ja 3. Referenssikohteet 2 ja 3 on ilmoitettu referenssilo-  
makkeella riveillä 37 ja 51. Asiakastyytyväisyysshaastattelussa arvioidaan Tarjoajan to-  
teuttamaa nyt kilpailutettavan hankittavan kiinteistökonsultoinnin ja kiinteistöarvioinnin  
toteuttamista. Tilaaaja on yhteydessä tarjoajan ilmoittamaan referenssiasiakkaaseen pu-  
helimitse tai sähköpostitse.

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

Tilaaaja ottaa yhteyttä puhelimitse Tarjoajan antamaan 2 ja 3 referenssiasiakkaisiin 2 ker-  
taa. Mikäli Tilaaaja ei saa kiinni ilmoitettua referenssiasiakasta, Tilaaaja on yhteydessä tar-  
joajan yhteyshenkilöön asiasta ja tämän jälkeen Tilaaaja ottaa yhteyttä uudelleen ilmoitet-  
tuun 2 ja/tai 3 referenssiasiakkaaseen. Jos Tilaaaja ei saa kiinni ilmoitettua referenssi-  
asiakasta 2 ja/tai 3 tai Tarjoaja ei ole ilmoittanut referenssiasiakkaita tai referenssi-  
asiakas 2 ja/tai 3 kieltäytyy antamasta laatupisteitä tai muut mahdolliset haasteet, Tar-  
joaja 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 esitet-  
tyihin 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 desimaa-  
lin 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 Welado Oy Referenssi 2	
Tarjoaja	Welado 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, tarvittava tieto on ollut mukana ja arvioija on hyvin perehtynyt markkina-alueeseen.
Saitteko tarjoajalta riittävästi tietoa kiinteistökonsultoinnista ja kiinteistöarvioinnista prosessin aikana? (arvosana 1–5)	4	Selvennyksiä on saatu asioissa, joissa on esimerkiksi kahden arviokirjan tapauksissa ollut eroja eri arvioijien osalta. Varsinkin hyvin korjausvelkaisia ja suojeltuja rakennuksia on haasteellisempi arvioida, mutta nämäkin toimeksiannot ovat onnistuneet.
Oliko tarjoajan viestintä selkeää ja ymmärrettävää kiinteistökonsultoinnin ja kiinteistöarvioinnin osalta? (arvosana 1–5)	4	Arviokirjat ovat selkeitä ja tarjoaja tekee selkeät pyynnöt tarvittavista lisätiedoista arviointia varten.
Pysyikö tarjoajan kiinteistökonsultointi ja kiinteistöarviointi sovitussa aikataulussa? (arvosana 1–5)	5	Sovituissa aikatauluissa on pysytty.
Vastasiko tarjoajan palvelun hinta mielestänne kiinteistökonsultoinnin ja kiinteistöarvioinnin laatua ja sisältöä? (arvosana 1–5)	5	Weladolla on kohtuullinen tuntimäärä mitä käyttää toimeksiantoihin, joten myös hinta on kohtuullinen.
Onko jotain muuta, mitä haluaisit kertoa kokemuksestasi. (Ei vaikuta pisteytykseen)		Erittäin joustavaa ja yhteistyökykyistä palvelua. Myös kiireellisemmät toimeksiannot ovat onnistuneet.

Kiitos arvosanoista ja perusteluista!