

Normaaliajan laatutarkastuksen yhteydessä tarkastetaan ylläpitosiivoukseen kuuluvat asiat, mutta jos on sovittu perussiivousta, lattianhoitoa tai ne ovat sopimuksessa, tarkastetaan myös nämä asiat samalla.

Hankenin puhtaat tilat valmiina uuteen lukuvuoteen

MARJATTA LAUSJÄRVI, PIRJO TIKKANEN

Siivoustaito pääsi mukaan siivouksen laaduntarkastuskierrokselle kauppakorkeakoulu Hanken Svenska handelshögskolaniin eli Hankenille, Helsingin Etu-Töölössä. Mukana kierroksella olivat Siivousvoitto Oy:n laatutarkastaja Pirjo Sali, Hankenin virastomestari Jan Merilä ja Palmian palveluohjaaja Merle Hämarsalu.

Hankenin kauppakorkeakoulun tiloja Arkadiankadun ja Runeberginkadun kulmassa käyttää kaikkiaan noin 2500 opiskelijaa, päivittäin noin 500–800. Palmia aloitti siivouspalvelujen tuottajana tilojen siivouksen kilpailutuksen tuloksena huhtikuun alussa. Hankenin rakennus on valmistunut vuonna 1953. Kesän aikana niissä oli tehty perussiivous ja sopimuksen mukaisia vuosisiivoustöitä, joskin rakennustöiden keskel-

lä. Opetustilojen päästyä vuosien varrella huonoon kuntoon suoritettiin lisäksi tasonnosto erillisillä peruskunnostustöillä ja ostetuilla palveluilla.

Siivouksellisesta tarkasteltuna viisikerroksisessa rakennuksessa on suuri määrä hyvin erilaisia tiloja, joista osa varsin haasteellisia. Pitkälle alkuperäistä tyyliä noudatteleva sisustus lisää osaltaan siivousajan määrää ja rajoittaa tilojen ahtauden ja portaikkojen vuoksi koneellista puhdistus-

ta. Myönnytykset modernille kiinteistönhoidolle näkyvät esimerkiksi käytävien roskien lajittelupisteinä ja tekniikan määrän lisääntymisenä.

Laatukierroksen aikana tarkasteltiin visuaalisesti läpi aula-, käytävä-, wc-, luentosali- ja auditorio- ja oleskelutilojen siivouksen laatua ja mahdollisia laatupoikkeamia sekä käytiin läpi, mitkä asiat kuuluvat ylläpitosiivouksen piiriin.

– Tekniset pintapuhtausmittaukset eivät ole tarpeen, koska

tiloissa ei tehdä erityistä puhtausta vaativaa työtä. Mielestäni visuaalinen tarkastelu riittää pölyn ja lian huomioimiselle, tarkastusta tekevä Pirjo Sali kertoo. Tilojen puhtaustasot ovat yleisesti tasoa 3 ja kovassa käytössä olevat pesutilat sekä edustustilat ovat laatutasoa 4.

Yksityiskohtaiset sopimusehdot eivät jätä tulkinnanvaraa

Siivoussopimuksessa määritellään tarkasti ylläpitosiivous-



Siivousvoitto Oy:n laatutarkastaja Pirjo Sali, Hankenin virastomestari Jan Merilä ja Palmian palveluohjaaja Merle Hämarsalu.

työt, jaksottaiset siivoustyöt ja vuosisiivoustyöt. Osa töistä suoritetaan kesäaikaan, jolloin tiloissa on hiljaisempaa.

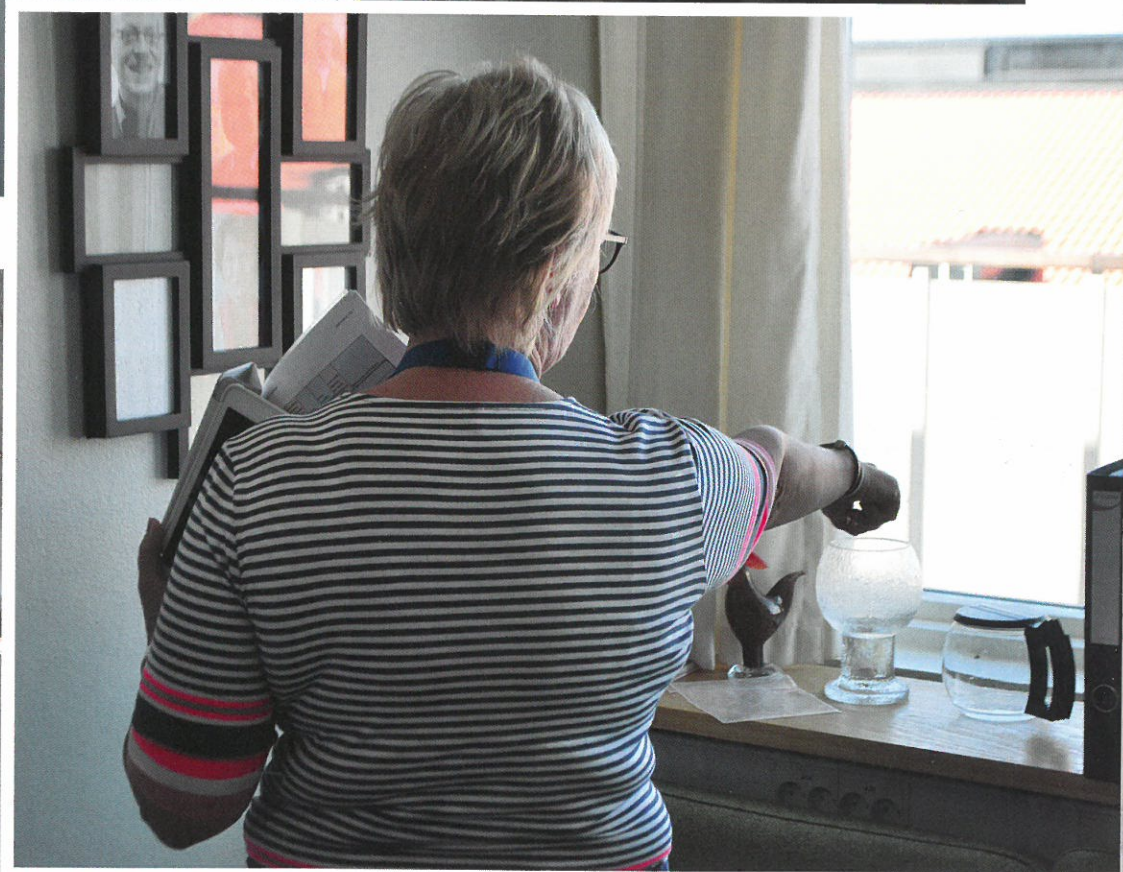
Sopimusehtojen selkeys osapuolten vastuista ja veloitteista säästää epäselvyyksiltä ja mahdollisilta laatu-poikkeamilta.

Kilpailutusten tiukentuessa sopimusehtojen tulisi Salin mielestä olla yksityiskohtaisempia, ettei tulkinnanvaraa jää.

– Kaikilla osapuolilla tulisi olla sopimuksista riittävän yksityiskohtaiset, kirjalliset ohjeet niin, että osapuolille kuuluvat työt ja vastuut varmasti ymmärretään. Sovituista asioista tulee pitää kiinni ja työn laatua tarkistaa riittävän usein. Jos poikkeamia esiintyy, laatua tulee seurata useammin ja epäkohtiin puuttua mahdollisimman nopeasti. On lähes mahdotonta seurata laatua, jos siivouksesta ei ole olemassa kunnon ohjeistusta ja tietoa siitä, mistä on sovittu – on kyseessä sitten palveluntuottajasta tai oman organisaation tuottamasta palvelusta. Ilman näitä on myös vaikea alkaa tarkastamaan, tehdäänkö asiat oikein ja sopimuksen mukaisesti.

” Yleisilme nyt hyvä; tilat näyttävät siivotuilta ja puhtailta.

YLLÄPITOSIIVOUKSEN PUHTAUSTASOT				
Ylläpitosiivous on säännöllisin väliajoin, esimerkiksi päivittäin tai viikoittain, tapahtuvaa siivousta, jolla ylläpidetään tiloihin ennalta sovittu puhtaustaso. Ylläpitosiivousta täydennetään puhtaus- ja siisteystasoa kohottavalla jaksosiivouksella sekä 1 x vuosi perussivouksella.				
Puhtaustasoa määriteltäessä otetaan huomioon tilojen käyttötarkoitus ja käyttöaste, puhtaustasovaatimukset, siivottavat pintamateriaalit ja pintamateriaalien kunto				
PUHTAUSTASO	A	B	C	D
Yleiskuva	Puhdas /edustava	Siisti	Tyydyttävä/asiallinen	Välttävä
Tilojen käyttöaste (tilakohtainen erittely)	Tilat ovat käytössä päivittäin Tilat edustavat visuaalisesti hyvää puhtaustasoa.	Tilat ovat käytössä päivittäin Tilat edustavat visuaalisesti siistiä puhtaustasoa.	Tilat ovat käytössä päivittäin tai harvemmin Tilat edustavat visuaalisesti asiallista puhtaustasoa.	Tilat ovat käytössä harvemmin tai tilojen käyttäjiä on vähän.
Tilatyyppejä esimerkiksi	Kokous- ja juhlatilat, pääsisäntuloaulat, asiakaspalvelutilat, keittiöt, wc- ja pesutilat, ruokasalit	Aulatilat, käytävät, opetustilat, työtilat, kopiointihuoneet, kirjasto, lukusali, timitilat, tuulikaapit, portaat, pukuhuoneet	Kellarikäytävät, toimistotarvike- ja kerrosvarastot	Julkaisuvarastot, lomakevarasto
Puhtaustasovaatimukset	Toiminta edellyttää hyvää puhtaustasoa	Toiminta edellyttää kohtalaisen hyvää puhtaustasoa	Toiminta edellyttää riittävää puhtaustasoa	Puhtaustasolle ei ole erityisvaatimuksia
Siivoustaajuus	Tilat siivotaan päivittäin	Tilat siivotaan 1-5 x viikossa	Tilat siivotaan 1 x viikossa tai harvemmin	Tilat siivotaan 1 x kk - 1-2 x vuosi
Yleinen puhtaustaso	Siivouksen jälkeen tilat ovat puhtaat. Kosketuspinnat ovat puhtaat. Kalusteilla ei ole roskia, irtolikaa eikä tahroja. Tilassa ei saa olla näkyvää pölyä vapailla pinoilla siivouksen jälkeen.	Siivouksen jälkeen tilat ovat puhtaat. Kosketuspinnat ovat puhtaat. Kalusteiden vapailla pinoilla ei ole roskia, irtolikaa eikä vesiliukoisia tahroja. Lattiolla ei ole roskia, irtolikaa eikä vesiliukoisia tahroja. Lattiapinnat ovat siistit, kulumia voi olla jonkin verran. Tilassa ei saa olla näkyvää pölyä vapailla pinoilla siivouksen jälkeen.	Siivouksen jälkeen tilat ovat puhtaat. Kosketuspinnat ovat puhtaat. Kalusteiden vapailla pinoilla ei ole roskia, irtolikaa eikä vesiliukoisia tahroja. Lattiolla ei ole roskia, irtolikaa eikä vesiliukoisia tahroja. Lattiapinnat ovat siistit, kulumia voi olla jonkin verran. Tilassa ei saa olla näkyvää pölyä vapailla pinoilla siivouksen jälkeen.	Siivouksen jälkeen yleisvaikutelma on välttävä. Lattiolla voi olla jonkin verran irtolikaa tahroja ja pinttynyttä likaa.
Siivoustaajuuksien välillä	Tiloissa voi esiintyä saman päivän aikana tulleita roskia ja tahroja.	Tiloissa voi esiintyä siivouksen välipäivinä tulleita roskia ja tahroja. Tilojen yleisilme on siisti.	Tiloissa esiintyy jonkin verran pölyä, roskia ja tahroja. Tilojen yleisilme on tyydyttävä /asiallinen.	Tilan lika- tai pölyn määrä ei saa häiritä tilan päätoimintoa.
Huom. Vuodenajat vaikuttavat etenkin sisäntulojen yleisilmeeseen.	Lattiapinnat ovat puhtaat ja hoidetun näköiset, kulumia voi olla vähän	Lattioissa näkyy naarmuja ja likaa kulkuväylillä.	Lattioissa näkyy naarmuja ja pinttynyttä likaa kulkuväylillä.	Lattiapinnat eivät ole hoidetun näköiset.



Käytävien siivoustasoksi on määritelty 3-taso eli niiden yleisilmeen tulee olla siisti: ikkunalaudoilta pyyhitään pölyt viikoittain. Kaikkien tasopintojen pyyhkiminen alle 180 cm asti sekä listat kuuluvat ylläpitosiivouksen piiriin. Kaikki kosketuspinnat kuuluvat päivittäiseen siivoukseen. Vaikeasti tavoitettavien pintojen siivous ei kuulu normaaliin ylläpitosiivoukseen.

LAATUKIERROKSELLA

Hankenin kilpailutuksissa määritettiin myös siivoukseen käytettävä minimituntimäärä. Lisäksi edellytetään, että siivoushenkilökuntaa pitää olla paikalla 6-18 välillä, kaksi aamuisin ja yksi iltapäivisin. Näin opetustilat saadaan siivottua tasaisemmin ja paremmin.

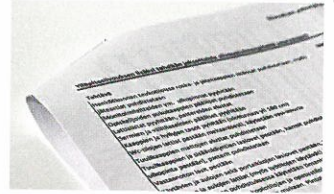
Tilojen käyttö on viime vuosien aikana muuttunut 24/7-käyttöön.

Sopimuksessa edellytetään, että palveluesimies tekee myös omaa laadunvalvontaa kerran kuukaudessa. Laajemat laatukierrokset tehdään Hankenin tapauksessa en-

simmäisen sopimusvuoden aikana kolme kertaa ja myöhemmin kaksi vuodessa, jos ongelmia ei ilmene.

Yksi laadun tae on, että esimiehet tuntevat sopimuksen sisällön ja tietävät ajantasaisen tilanteen siivoustöistä. Tällä kierroksella tuli esille, että pal-

veluohjaaja Merle Hämarsalu tiesi varsin tarkkaan, missä tilanteessa vuosisiivoukset ovat ja ylipäättänsä sen, mitä siellä on kesällä tehty. Samoin tuli esille se, että sopimuksen mukaiset ylläpitosiivoustyöt ovat selvillä sekä esimiehillä että siivojilla omia kansioinaan. O



▲ **Kun on olemassa selkeät siivouskuvaukset, on helppo katsoa, mitkä asiat kuuluvat ylläpitosiivouksen piiriin.**

▲ **Jokaista tilaa ei tarkasteta. Jos on joku ongelma laadun kanssa, ilmenee se yleensä tasaisesti kautta linjan.**

▲ **Patterien taustojen siivous kuuluu vuosisiivoustiöihin.**

Kellarikerroksen uudempia oleskelutiloja käyttävät opiskelijat ja start-up -yritykset. Tilat ovat siivouksellisesti haasteellisia esimerkiksi tekstiilipintojen suuren määrän vuoksi.



Isot luentosalit siivotaan yhdistelmäkoneella. Tässä luentosalissa on alkuperäiset, kiskoilla kiinnitetyt pulpetit, jotka vaikeuttavat lattian puhdistusta. Perussiivouksen yhteydessä se saatiin puhtaaksi käsityönä hankausmopin avulla myös kiskojen alta. ▶

Wc-tiloista tarkastetaan lattioiden lisäksi ovet, altaat ja hanojen ympäristö. Wc-tilojen seinät puhdistetaan käytöstä riippuen kerran tai kaksi vuodessa. ▶

Hyvän ohjeistukset ehkäisevät virheitä, mutta aina voi sattua. Tämän huoneen lakatun parketin pinta öljyttiin puhdistuksen jälkeen vahingossa ja jouduttiin hiomaan uudelleen. Nyt jo monesta paikasta kadonneet verhot kuuluvat Hankenin sisustukseen muun 1950-luvun sisustuksen hengen mukaisesti. Ne otettiin alas, puhdistettiin ja ripustettiin takaisin ostopalveluna. ▶



Laatukierroksen huomiot

KIERROKSEN HAVAINTOJEN mukaan tilojen laatutaso on sopimuksen mukaisella tasolla. Kesällä tehdyt perussiivoukset on tehty huolella ja pintojen puhdistuksen tulos on näkyvä. Pinttynyttä ja kiinnittyntä likaa sekä pölyä on saatu pois kalustepinnoilta ja latioista sekä pystypinnoilta. Wc-tiloista kalkkisaostumaa on saatu pois hanojen ympäriltä, käsienspesu- ja wc-altaista. Yleisilme tiloissa on siisti ja lattiapinnat ovat hoidetun näköiset.

Henkilöstö on antanut positiivista palautetta siitä, että tiloja siivotaan ja että pölyä ei ole niinkään enää ilmassa.

Yksittäiset huomiot:

- portaikkojen ikkunalaudoilla havaittiin pölyä
- D-siiven 1 kerroksen wc-tilassa kaakeliseinät näyttivät puhtailta, mutta laatan pinta oli tahmea – seinissä voi olla pesuainejäämiä
- välilasi-alapintojen reunalistojen päällä on paikoin pölyä

Toimenpiteet

Palveluyrittäjä huolehtii siitä, että vielä tekemättömät vuosisiivoukset saatetaan loppuun. Samoin yritys toimittaa dokumentin tehdyistä vuosisiivouksista ja mahdolliset poikkeamat tiloista, mitä ei ole tehty. Edellä olevan suosituksen mukaan, A-talon käytäviä ei tarvitse pintapestä, muutoin kuin yhdistelmäkoneella puhdistetaan ja pinta kovetetaan. Kalustelinoleumipöytien puhdistuksessa voidaan käyttää saippuapohjaista pesuainetta, jolla saadaan suojaava kalvo pinnalle.

Ylläpitosisiivous tehdään sopimuksen mukaan, huomioiden myös kuukausittain tehtävät työt.

Yritys suorittaa sopimuksen mukaan kuukausittain omaa laadunvalvontaa yhdessä Hankenin edustajan kanssa.

Seuraava yhteinen laatukierros pidetään loppuvuodesta.

PIRJO SALI

Tärkeä ilmastointiventtiilien ulkopintojen puhdistus kuuluu vuosisiivouksen piiriin. ▶



Siivoustaajuuden määrittelyssä tulee ottaa huomioon tilan käyttö ja käyttötarkoitus. Hankenin nollakerroksen vilkkaammassa käytössä olevia wc-tiloja siivotaan kaksi kertaa päivässä. ▶



▶ Ruokasalin pöydän kalustelinolin mustaan likaan Sali suosittelee saippuapohjaista puhdistusainetta, kuten nahksaippuaa tai Marseille-saippuaa.