

Liite 3.1 Palvelukuvaus, kiinteistönhuoltopalvelut

Palvelu	Kiinteistöhuolto
Käyttäjäasiakkaat	Sivistystoimen, sosiaali- ja terveystoimen, teknisen toimen Lempäälän hallinnoimien kiinteistöjen henkilökunta ja asiakkaat. kuntakonsernin toimistokäytössä olevien kiinteistöjen henkilökunta ja asiakkaat
Palvelun sisältö	Kiinteistöhuoltopalvelu sisältää yleishoidon ja valvonnan, kiinteistönhuoltotehtävät, teknisten järjestelmien hoidon ja huollon sekä päivystyspalvelun. Kiinteistökohtaiset tehtäväkuvaukset ovat huoltokirjajärjestelmässä.
Työaika	Kiinteistöpalvelut tuotetaan klo 7.00 – 15.09 välisenä aikana ja päivystyspalvelut 24/7.
Tavoite ja hyöty	Kiinteistönhuolto- ja käyttäjäpalveluiden tavoitteena on ylläpitää kiinteistön kuntoa, arvoa ja ominaisuuksia niin, että kiinteistöjä voidaan käyttää kunnan palvelutuotannossa. Kiinteistöhuolto- ja käyttäjäpalvelujen avulla varmistetaan, että tilojen käytettävyys on jatkuvasti palvelusopimuksen mukainen. Palveluilla varmistetaan kiinteistöjen energiatehokkuus kokonaisvaltaisen, tavoitteellisen ja vastuutettu kiinteistöhoito, joka luo edellytykset energiatehokkuuden tavoitteiden toteutumiselle. Energiaohjelmaan sovitut tavoitteet ja niiden seuranta sovitaan vuosittain. Palvelulla varmistetaan myös kiinteistöjen tarkoituksenmukaiset elinkaarikustannukset, tehokas tilojen käyttö sekä tuetaan työympäristön viihtyisyyttä ja turvallisuutta.
Palvelun laadunhallinta ja yhteistyön kehittäminen	Palveluntuottaja vastaa palvelunsa laadun arvioinnista ja kehittämisestä säännöllisillä laatukselmuksilla. Laadun arvioinnin tulokset, tarvittavien kehittämistoimenpiteiden määrittely sekä niiden seuranta käsitellään yhdessä tilaajan kanssa kuukausittain pidettävissä palvelun seurantakokouksissa. Poikkeamat ja reklamaatiot hoidetaan sopimuksen mukaisesti (liite 5). Palveluntuottaja vastaa käyttäjäasiakkaille suunnatun asiakastyytyväisyyskyselyn järjestämisestä ja raportoi siitä tilaajaa kerran (1) vuodessa.

