

Laura Riekkö

## **ISÄNNÖINTITYÖN LAADUNVARMISTUS**

Insinööri  
Kajaanin ammattikorkeakoulu  
Tekniikan ja liikenteen ala  
Rakennustekniikka  
Kevät 2013



|  |  |
|--|--|
| Koulutusala<br>Tekniikan ja liikenteen ala   | Koulutusohjelma<br>Rakennustekniikan koulutusohjelma   |
| Tekijä(t)<br>Laura Riekki  |  |
| Työn nimi<br>Isännöintityön laadunvarmistus  |  |
| Vaihtoehtoiset ammattipinnot<br>Isännöinti   | Ohjaaja(t)<br>Antti Muhonen<br><br>Toimeksiantaja<br>Tilipalvelu Jouni Korhonen Oy<br>Jukka Korhonen                         |
| Aika<br>Kevät 2013   | Sivumäärä ja liitteet<br>16 + 50   |
| <p>Laatu on tuotteen tai prosessin ominaisuus, joka voidaan määritellä usealla tavalla. Laatu voi merkitä tuotteen virheettömyyttä, asiakkaan tarpeiden täyttymistä tai asetettujen vaatimusten mukaisuutta. Laadunvarmistus on toimenpide, jolle valitut laatuvaatimukset varmistetaan.</p> <p>Tämän insinöörityön tilaaja oli Tilipalvelu Jouni Korhonen Oy, jonka toimialana on tili- ja isännöintipalvelut. Työn tavoitteena oli laatia tilaajalle isännöintityön laadunvarmistusohje. Laadunvarmistusohje käsittää isännöitsijän eri työtehtävien kuvauksen, laatuvaatimukset sekä toimintaohjeen työn suorittamiselle. Laadunvarmistusohjeen tarkoitus on tukea isännöitsijän työtä ja auttaa eri tehtävien suorittamisessa lakien ja muiden käytäntöjen mukaisesti. Laadunvarmistusohje voi toimia myös uuden työntekijän perehdyttämisen apuvälineenä.</p> <p>Työ aloitettiin haastattelemalla tilaajaa ja tutustumalla isännöinnin työympäristöön. Tämän jälkeen perehdyttiin laadunvarmistuksen periaatteisiin ja laadun käsitteistöön. Seuraavaksi työssä selvitettiin, mitä eri tehtäviä isännöitsijällä on ja kuinka ne suoritetaan laatuvaatimusten mukaisesti. Tämän jälkeen laadittiin isännöintityön laadunvarmistusohje.</p> <p>Työn tuloksena saatiin kattava ja selkeä ohjekokonaisuus, joka käsittelee isännöintitehtäviä aihealueittain. Ohjeessa kuvataan jokaisen työtehtävän sisältö ja vaiheet sekä yksityiskohdat, joihin tulee kiinnittää huomiota. Jokaisen tehtävän lopuksi on esitetty laadunvarmistusohje, jonka avulla isännöitsijä pystyy suorittamaan tehtävän laatuvaatimusten mukaisesti. Ohjeen noudattaminen mahdollistaa isännöitsijän laadukkaan työskentelyn, asiakastyytyväisyyden sekä työyhteisön toimintatapojen yhdenmukaistamisen.</p> |  |
| Kieli  | suomi  |
| Asiasanat  | isännöinti, laadunvarmistus, isännöitsijä, asunto-osakeyhtiö   |
| Säilytyspaikka   | <input checked="" type="checkbox"/> Verkkokirjasto Theseus<br><input type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto |



|   |  |
|---|--|
| School<br>Engineering   | Degree Programme<br>Construction Engineering   |
| Author(s)<br>Laura Riecki   |  |
| Title<br>Quality Assurance in Facility Management   |  |
| Optional Professional Studies<br>Facility Management  | Instructor(s)<br>Antti Muhonen   |
|   | Commissioned by<br>Tilipalvelu Jouni Korhonen Oy<br>Jukka Korhonen   |
| Date<br>Spring 2013   | Total Number of Pages and Appendices<br>16 + 50  |
| <p>Quality is defined in many ways. It is a feature of a product or a process which can mean faultlessness, customer satisfaction or meeting the requirements. Quality assurance is a way to make sure that the quality requirements will be met.</p> <p>The commissioner of this thesis was Tilipalvelu Jouni Korhonen Oy and its purpose was to make a manual for quality assurance. The manual includes all the tasks a facility manager has to complete and instructions on how he should complete them. The manual will help the facility manager in his job. It could also be used as a tool in the orientation of a new employee.</p> <p>The work was started by introducing the commissioner. Secondly, quality assurance and other quality terms were dealt with. Based on the theory sections the manual for quality assurance was developed.</p> <p>The result of the thesis is a comprehensive manual which includes the facility manager's tasks by themes. Every task has been described in detail. There is also a directive for quality assurance at the end of the task chapter. The manual will enable the high quality of work, customer satisfaction and consistent procedures in the facility management office.</p> |  |
| Language of Thesis  | Finnish  |
| Keywords  | facility management, quality assurance, facility manager, condominium  |
| Deposited at  | <input checked="" type="checkbox"/> Electronic library Theseus<br><input type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences |

## SISÄLLYS

|   |    |
|---|----|
| 1 JOHDANTO  | 1  |
| 2 LAATUKÄSITTEISTÖ                                | 2  |
| 2.1 Laatu   | 2  |
| 2.1.1 Tuotteen ja palvelun laatu                  | 3  |
| 2.1.2 Toiminnan laatu                             | 4  |
| 2.2 Laatusuunnitelma                              | 5  |
| 2.3 Laadunhallinta                                | 6  |
| 3 LAADUNVARMISTUS                                 | 7  |
| 3.1 Laadunvarmistuksen periaatteet                | 7  |
| 3.2 Isännöintityön laatuvaatimukset               | 8  |
| 3.3 Laadunvarmistusohje                           | 8  |
| 4 ISÄNNÖINTI                                      | 10 |
| 4.1 Isännöinnin käsitteet                         | 10 |
| 4.2 Isännöitsijän koulutus ja ammattitaito        | 11 |
| 4.3 Isännöinti toimialana                         | 11 |
| 4.4 Isännöitsijän tehtävät                        | 12 |
| 5 ISÄNNÖINTITYÖN LAADUNVARMISTUSOHJEEN LAATIMINEN | 13 |
| 6 YHTEENVETO                                      | 15 |
| LÄHTEET   | 16 |
| LIITTEET  |    |

## LYHENTEET JA MÄÄRITELMÄT

**AOYL** = Asunto-osakeyhtiölaki 2009/1599, voimaantulo 1.7.2010

**Asunto-osakeyhtiö** = Osakeyhtiö, jonka yhtiöjärjestyksessä määrätty tarkoitus on omistaa ja hallita rakennusta, jossa olevien huoneistojen yhteenlasketusta alasta yli puolet on määrätty asuinkäyttöön. Osake tuottaa yksin tai toisten osakkeiden kanssa oikeuden hallita yhtiöjärjestyksessä määrättyä huoneistoa tai muuta osaa kiinteistöstä.

**Hallitus** = taloyhtiön toimeenpaneva elin

**IAT** = isännöitsijän ammattitutkinto

**ISO** = the International Organization for Standardization = maailmanlaajuinen kansallisten standardoimisjärjestöjen liitto

**Isännöitsijä** = taloyhtiön hallinnollinen johtaja, toimitusjohtaja

**ITS** = isännöitsijän tutkinto

**Laadunhallintajärjestelmä** = perustuu ISO 9001:2000 standardiin, sen avulla täytetään vaatimukset ja asetukset

**Laadunvarmistus** = keino varmistaa laatuvaatimusten toteutuminen

**Laatu** = Tuotteen tai prosessin ominaisuus, joka voidaan määritellä usealla eri tavalla. Voi merkitä esimerkiksi tuotteen virheettömyyttä tai asiakkaan odotusten täyttymistä.

**Laatusuunnitelma** = hankekohtainen asiakirja, jossa määritellään laatuun liittyvät resurssit

**Laatuvaatimus** = tehtävälle asetettu vaatimus, jonka täytyessä odotettu laatu saavutetaan

**Toiminnallinen laatu** = prosessin laatu

**Tuotteen laatu** = lopputuloksen laatu, joka voidaan eritellä suunnittelun, valmistuksen sekä asiakkaan kokemaan laatuun

**Yhtiökokous** = taloyhtiön ylin päättävä elin

## 1 JOHDANTO

Insinööriyön tilaajana oli Tilipalvelu Jouni Korhonen Oy, jonka toimialana on tili- ja isännöintipalvelut. Yritys on perustettu vuonna 1992, ja sen henkilökuntaan kuuluu 10 ammattilaista. Yrityksessä työskentelee neljä isännöitsijää, joiden asiakkaina on yli sata asunto- ja kiinteistöosakeyhtiötä.

Työn tarkoituksena oli laatia laadunvarmistusohje isännöintityön tueksi. Lähtökohtana oli, että isännöintityölle ei ollut olemassa varsinaista laadunvarmistusohjetta, vaan sellainen tulisi kehittää. Ohjeelta toivottiin selkeää ulkomuotoa, kattavaa sisältöä sekä yksiselitteisyyttä.

Laadunvarmistusohjeessa käsitellään isännöintiin kuuluvia tehtäviä aihealueittain. Kolme pääaluetta ovat hallinnolliset tehtävät, taloushallinnon tehtävät sekä tekniset ja toiminnalliset tehtävät. Jokainen tehtävä käsittää teoriaosuuden, johon sisältyy työn kuvaus ja sisältö. Teoriaosuuden jälkeen esitetään laadunvarmistusohje, joka opastaa suorittamaan tehtävän laatuvaatimusten mukaisesti.

Laadunvarmistusohjeen avulla voidaan yhdenmukaistaa isännöitsijöiden työskentely ja saada se lakien, asetusten ja standardien mukaiseksi. Laadunvarmistusohje voi toimia myös uuden työntekijän perehdyttämisen apuvälineenä. Laadunvarmistusohje palvelee sekä isännöitsijää että asiakkaita. Silloin, kun isännöintipalvelu on laatuvaatimusten mukaista, asiakastytyväisyys paranee.

## 2 LAATUKÄSITTEISTÖ

Laatukäsitteistö on monitahoinen, ja käsitteitä käytetään paljon ristikkäin ja eri merkityksissä. Tässä työssä on pyritty ymmärtämään ja selvittämään eri laatukäsitteitä laadunvarmistusohjeen kehittämistä varten. Keskeisintä on ymmärtää, mitä laatu ja laadunvarmistus tarkoittavat. Lisäksi on haluttu hahmottaa eri laatukäsitteiden eroavaisuudet toisistaan.

### 2.1 Laatu

Laatu on tuotteen tai prosessin ominaisuus. Se on käsite, joka voidaan ymmärtää ja selittää lukuisilla eri tavoilla. Myös kirjallisuudessa laatu on määritelty monin eri tavoin. Nykyään laatu voidaan ymmärtää tuotteen virheettömyyden sijaan kokonaisvaltaiseksi liikkeenjohtamiseksi [1]. Suppeassa määrittelyssä laatu tarkoittaa laatuvaihtelujen hallintaa.

Laatuajattelussa on useampi uranuurtaja, joiden näkemykset laadusta poikkeavat toisistaan. Eräs laatuajattelija oli 1900-luvulla vaikuttanut Joseph Juran, joka oli tuotantotalousvaikuttaja sekä laatujohtamisen asianajaja. Juran määrittelee laadun tuotteen ominaisuuksiksi, jotka vastaavat ja tyydyttävät asiakkaan tarpeita. Toisaalta hän toteaa laadun merkitsevän toiminnan ja tuotteen virheettömyyttä. Hänen mukaansa asiakaslähtöisyys on edellytys laadun syntymiselle. [2.]

Toinen laatuajattelun uranuurtaja oli Philip Crosby, joka toimi muun muassa laatuinsinöörinä heti 1900-luvun puolivälin jälkeen. Crosbyn mukaan laatuun liittyy useita toimintoja, joita ei pidä sekoittaa keskenään. Hänen mukaansa laatujohtaminen on filosofia, joka vahvistaa organisaation johtamisen tapaa ja politiikkaa. Laadunvarmistus puolestaan merkitsee menetelmiä, joilla dokumentoidaan, mitä ja miten ihmisten pitäisi toimia. [3.]

Laatu voidaan nähdä eri näkökulmista ja erilaisin painotuksin. Näkökulma kertoo, mitä vaatimuksia laadulle on asetettu. Tällöin laatua arvioidaan sille asetettujen ja toteutuneiden vaatimusten pohjalta.

Taulukko 1. Laadun kuusi näkökulmaa [4, s. 8].

|                    |  |     |
|--------------------|--|-----|
| ASIAKASKESKEINEN   | Tyytyväinen asiakas, tuote vastaa asiakkaan odotuksia                                |     |
| VALMISTUSKESKEINEN | Yhdenmukaisuus vaatimukseen, tuotteen virheettömyys, nollavirheperiaate              | LAA |
| ARVOKESKEINEN      | Paras laatu pienimmillä kustannuksilla   | TU  |
| KILPAILUKESKEINEN  | Ei huonompaa laatua, kuin muilla   |     |
| YMPÄRISTÖKESKEINEN | Ympäristövaikutukset, tuotteen valmistus- ja kulutusprosessin haittojen vähentäminen |     |
| TUOTEKESKEINEN     | Tuotteen suorituskyky, suunnitelma asiakkaan arvostamista ominaisuuksista            |     |

Kankaisen ja Junnon mukaan laadun määrittelyssä keskeisinä asioina korostuvat asiakkaan tarpeiden täyttäminen sekä asetettuihin tai asiakkaan olettamiin vaatimuksiin vertaaminen [4, s. 5]. Jotta laatua voitaisiin kehittää ja tarkkailla, on syytä jaotella se osiin. Yksi tapa määritellä laatua on jakaa se tuotteen laatuun sekä toiminnan laatuun. [4, s. 6.]

### 2.1.1 Tuotteen laatu

Laadunvarmistuksen edellytyksenä on tuotteen teknisen laadun varmistaminen. Tuotteen laadulla voidaan tarkoittaa myös palvelun laatua. Tuotteen tekninen laatu merkitsee lopputu-



loksen laatua [5]. Tuotteen laatu nähdään usein yrityksen kilpailutekijänä sekä asiakkaan odotuksien ja huomion herättäjänä [4].

Tuotteen tai palvelun laatu voidaan eritellä valmistuksen laatuun, suunnittelun laatuun sekä asiakkaan havaitsemaan suhteelliseen laatuun. Valmistuksen laatu määrittelee sen, kuinka hyvin valmis tuote täyttää sille suunnitteluvaiheessa annetut vaatimukset. Suunnittelun laatu tarkoittaa sitä, kuinka hyvin tuote on suunniteltu täyttämään asiakkaan tarpeet ja odotukset. Asiakkaan havaitsema suhteellinen laatu merkitsee sitä suhdetta, jonka tuotteen todellinen laatu ja asiakkaan odottama laatu muodostavat. Tuotteen laatu on hyvä silloin, kun todellinen ja odotettu laatu täsmäävät. Asiakastyytyväisyys on tuotteen laadun mittari. [1, s. 9.], [4, s. 6-7.]

Isännöinnin ympäristössä tuotteen laadulla ymmärretään konkreettista isännöintipalvelun laatua. Voidaan ajatella, että suunnittelun laatu sisältää asiakaspalvelun yleisen suunnittelun, mutta myös laadunvarmistusohjeen. Valmistuksen laatu merkitsee asiakaspalvelutilannetta. Tällöin verrataan sitä, kuinka palvelu täyttää suunnittelussa ja laadunvarmistusohjeessa asetetut laatuvaatimukset. Asiakkaan havaitsema suhteellinen laatu muodostuu hänen odotuksistaan ja aiemmista kokemuksistaan sekä palvelun todellisesta laadusta. Voidaan odottaa, että laadunvarmistusohjeen mukaan toimimalla asiakkaan kokema laatu paranee.

### 2.1.2 Toiminnan laatu

Toiminnallinen laatu tarkoittaa prosessin laatua. Toiminnallisen laadun varmistaminen luodellitykset teknisen laadun varmistamiselle. [5.]

Laadukkaan prosessin tunnusmerkkejä ovat:

- Tavoitteet ovat selkeät.
- Aikataulu on realistinen.
- Vaiheistus ja päätöksentekoprosessi toimivat hyvin.
- Eri osapuolten tehtävät ja vastuut sekä niihin liittyvät aikatauluvelvoitteet on selkeästi sovittu.

- Yritysten ja henkilöiden osaaminen on kunnossa (isännöinnissä esim. ITS- ja IAT-tutkinnot sekä ISA-auktorisointi).
- Varataan riittävät suunnittelu- ja toteutusresurssit.
- Osapuolten asenne ja ilmapiiri on positiivinen ja yrityshaluinen.
- Osapuolet toimivat tehokkaassa yhteistyössä.
- Työturvallisuusasiat on oikein hoidettu.
- Kriittiset kohdat on tunnistettu ja niihin panostetaan yhteisvoimin. [6.]

Isännöintitoimistossa toiminnallinen laatu tarkoittaa koko yrityksen toimintaprosessia. Toiminnallinen laatu koskee kaikkia henkilökunnan jäseniä ja on esillä joka päivä. Toiminnallisen laadun toteutumiseen tulee kiinnittää huomiota, jotta myös isännöintipalvelun laatu voi täytyä.

## 2.2 Laatusuunnitelma

Laatusuunnitelma on hankekohtainen asiakirja, jossa määritellään hankkeeseen liittyvät laatuikäytännöt, resurssit ja toiminnot täsmällisinä toimenpiteinä vastuineen ja ajoituksineen. Laatusuunnitelmassa esitetään organisaatio, keinot ja vastuunjako, joiden avulla työlle asetetut tavoitteet ja laatuvaatimukset saavutetaan [1, s. 26]. Se on eräänlainen toimintasuunnitelma, jonka toteutumista voidaan seurata. Laatusuunnitelman tarkoitus on, että toiminnan menettelytavat, riskit ja laatua varmistavat toimenpiteet käydään yhdessä läpi ja kirjataan erilliseen suunnitelmaan. Laatusuunnitelma on hankekohtainen, kun taas laatujärjestelmässä määritetään koko yrityksen toimintaa ja menettelytapoja. [5.]

Laatusuunnitelmalla on samoja piirteitä kuin laadunvarmistusohjeella, mutta ne eroavat kuitenkin toisistaan. Laatusuunnitelmassa määritellään laatuyksityiskohdat, kun taas laadunvarmistusohje kertoo, kuinka tehtävät suoritetaan vaatimusten mukaisesti.

### 2.3 Laadunhallinta

Laadunhallintajärjestelmä voi toimia organisaation johtamisen työvälineenä, ja se perustuu standardiin ISO 9001:2000. ISO (the International Organization for Standardization) on maailmanlaajuinen kansallinen standardoimisjärjestöjen liitto. ISO 9000-sarjan standardit auttavat organisaatioita kehittämään laadunhallintajärjestelmiä. [7, s. 5-7.]

Laadunhallintajärjestelmän avulla varmistetaan, että asiakkaiden saama palvelu täyttää asiakkaiden vaatimukset ja on sopimusten mukaista. Lisäksi järjestelmän avulla varmistetaan, että toiminta on lakien, asetusten, viranomaismääräysten ja hyvän isännöintitavan mukaista. [7, s. 14.]

Laadunhallintajärjestelmä muistuttaa laadunvarmistusohjetta, koska ne pohjautuvat osittain samoihin periaatteisiin. Järjestelmä on kuitenkin kokonaisvaltaisempi työväline kuin ohje. Ne poikkeavat myös sisällöltään toisistaan.

### 3 LAADUNVARMISTUS

#### 3.1 Laadunvarmistuksen periaatteet

Laadunvarmistuksella tarkoitetaan kaikkia niitä suunniteltuja ja järjestelmällisiä toimenpiteitä, jotka ovat tarpeen riittävän varmuuden saamiseksi siitä, että tuote tai palvelu täyttää sille asetetut laatuvaatimukset. Laadunvarmistuksen avulla varmistetaan laatuvaatimusten täyttyminen sekä asiakastyytyväisyys. [5, s. 9.], [4, s. 36.]

Laadunvarmistuksen tavoitteena on huolehtia, että hankkeen laatuvaatimukset sekä informaatio kulkevat moitteettomasti ja systemaattisesti eri osapuolten välillä. Toimivan laadunvarmistuksen tunnusmerkkejä ovat osapuolten selkeät vastuujaot sekä väärinymmärryksistä ja puutteellisista tiedoista johtuvien ongelmien minimointi. Laadunvarmistus toimii hyvin silloin, kun sekä työntekijä että asiakas voivat luottaa lopputuloksen olevan laatuvaatimusten mukainen. [4, s. 36.]

Laadunvarmistus perustuu mahdollisten virheiden ja riskien tunnistamiseen, niiden analysointiin ja todennäköisyyden määrittämiseen sekä hallintatoimenpiteiden määrittämiseen [6, s. 23]. Lopputuloksen laadunvarmistamisen kannalta on oleellista, että hankkeen jokainen osapuoli huolehtii oman työnsä laadusta. Lisäksi yhteistyö ja moitteeton tiedonkulku ovat tärkeitä tekijöitä. [5.] Laadunvarmistus on onnistunut silloin, kun työ on suoritettu ilman laatuvirheitä [1, s. 33].

Laatuajattelussa on keskeistä, että mahdolliset ongelmat ennaltaehkäistään ja pyritään nollavirhe-periaatteeseen. Jokainen vastaa laadusta ja laatu otetaan osaksi koko prosessia. Lisäksi yritysjohto sitoutuu laatuun ja johtaa sen kehitystyötä. [4.]

Laaduntarkastuksella tarkoitetaan laadun mittaamista ja vertaamista asetettuihin vaatimuksiin. Laadunvalvonta on yhteisnimitys erilaisille laaduntarkastustoimenpiteille. [4, s. 36.]

Laadunvarmistuksen päätehtävät ovat:

- laadunvarmistustoimenpiteiden selvittäminen
- suoritettujen laadunvarmistustoimenpiteiden ymmärtämisen varmistaminen

- laaduntarkastuksen suorittaminen
- laatuvirheiden kirjaaminen ja syiden selvittäminen
- laatudokumenttien kerääminen, analysointi ja käyttö. [4, s. 36.]

Laadunvarmistus voidaan jaotella sisäiseen ja ulkoiseen laadunvarmistukseen. Sisäinen laadunvarmistus antaa varmuuden laadukkaasta toiminnasta yrityksen johdolle. Ulkoinen laadunvarmistus varmistaa sen asiakkaille. [4, s. 36.]

### 3.2 Isännöintityön laatuvaatimukset

Laatuvaatimus tarkoittaa tietylle tehtävälle asetettua vaatimusta, jonka täytyessä odotettu laatu saavutetaan. Jotta isännöintityölle voitaisiin laatia laadunvarmistusohje, tulee sille ensin määrittää laatuvaatimukset. Isännöintityön laatuvaatimukset perustuvat suuressa määrin asunto-osakeyhtiölakiin, hyvän isännöintitavan ohjeeseen, yleisiin sopimusehtoihin sekä isännöintiä käsittelevään kirjallisuuteen.

Laatuvaatimusten määrittelemisessä on otettu huomioon myös vakiintuneet käytännöt isännöintityössä, erilaisten asunto-osakeyhtiöiden asettamat vaatimukset sekä persoonallisuus. Vaatimusten määrittelyvaiheessa on pidetty tärkeänä myös turvallisuutta, terveellisyttä, viihtyisyyttä, käytännöllisyyttä, kokonaisvaltaista toimivuutta sekä asiakaslähtöisyyttä.

Yleisesti kunkin työtehtävän laatuvaatimukset määritetään perustuen työtehtävien yleisiin laatuvaatimuksiin tai hankekohtaisiin laatuvaatimuksiin [1]. Isännöinnille ei ole määritelty omia työläjikohtaisia laatuvaatimuksia, kuten esimerkiksi rakennustöille on laadittu Rakennustöiden yleiset laatuvaatimukset. Isännöintityön laatuvaatimusten määrittäminen vaatii tällöin uuden luomista ja kehittämistä.

### 3.3 Laadunvarmistusohje

Työsuorituksen laadun varmistamiseksi laaditaan riittävät laadunvarmistusohjeet. Ohjeessa kuvataan työn aikana tarkastettavat ja huomioon otettavat seikat, jotta laatuvaatimusten täyttyminen työn aikana voitaisiin varmistaa. Ohjeessa esitetään työtehtävittäin keskeisimmät

toteutuksen laatuvaatimukset, laadunvarmistuskeinot sekä yleisimpiin ongelmiin varautuminen. [1, s. 21.]

Laatuvaatimukset ja laadunvarmistusohje käydään työntekijöiden kanssa läpi ennen työn suorittamista. Laadunvarmistusohje soveltuu myös uuden työntekijän perehdyttämisen työvälineeksi. Jokaiselle työtehtävälle sovitaan myös vastuuhenkilö. [1, s. 21, 33.]

Isännöintityön laadunvarmistusohjeessa toteutuksen laatuvaatimukset tarkoittavat niitä vaatimuksia, joiden avulla työn toteutus on halutun mukaista. Tämä tarkoittaa esimerkiksi tietyn toimintakaavan läpikäymistä tehtävässä. Laadunvarmistuskeinot merkitsevät suoritusohjetta työtehtävän tekemiselle. Yleisiin ongelmakohtiin varautumalla luodaan paremmat edellytykset laadunvarmistukselle.

## 4 ISÄNNÖINTI

### 4.1 Isännöinnin käsitteet

Isännöinnillä tarkoitetaan kiinteistönhoidon edellyttämien tehtävien huolehtimista. Yleisesti isännöinnin tehtäviin luetaan myös kiinteistönpidon hallinnolliset ja käyttäjäpalveluihin kuuluvat tehtävät. [1.]

Isännöinnin asiakas on usein asunto-osakeyhtiö tai kiinteistöosakeyhtiö. Asunto-osakeyhtiö eli arkikielessä taloyhtiö on yksi osakeyhtiön muoto. Sen tarkoituksena on omistaa ja hallita rakennusta, jonka yhteenlasketusta pinta-alasta yli puolet on yhtiöjärjestyksessä määrätty asuinhuoneistoiksi. Asunto-osakeyhtiön jokainen osake tuottaa yksin tai toisten osakkeiden kanssa oikeuden hallita yhtiöjärjestyksessä määrättyä huoneistoa tai muuta osaa yhtiön hallinnassa olevasta rakennuksesta tai kiinteistöstä.

Isännöinnin toimihenkilöä kutsutaan isännöitsijäksi. Isännöitsijä on taloyhtiön hallinnollinen johtaja, toisin sanoen yhtiön toimitusjohtaja. ”Asunto-osakeyhtiössä isännöitsijä on käytännössä yhtiön johtava toimihenkilö, vaikka yhtiön organisaatiossa hallitus on isännöitsijään nähden esimiesasemassa” [8, s. 33]. Isännöitsijä käyttää itsenäistä päätösvaltaa yhtiökokouksen ja hallituksen määrittelemissä rajoissa [9 s. 13]. Hallitus on yhtiön toimeenpaneva elin, kun taas yhtiökokouksella on ylin päätösvalta.

AOYL:n eli asunto-osakeyhtiölain 7 luvun 17§:n mukaan isännöitsijä huolehtii kiinteistön ja rakennusten pidosta ja hoitaa yhtiön muuta päivittäistä hallintoa. Isännöitsijä vastaa siitä, että yhtiön kirjanpito on lain mukainen ja varainhoito luotettavalla tavalla järjestetty. [10.] Isännöitsijälle voidaan luovuttaa myös lukuisia muita tehtäviä isännöintisopimuksen mukaan.

Isännöintitoimiston palvelualoja ovat kiinteistön hallinto ja johtaminen, taloudenhoito- ja laskentapalvelut, kiinteistön tekninen hallinta sekä käyttäjä-, asukas- ja yhtiöpalvelut [7, s. 57]. Isännöintitoimistoja on erilaisia ja eri palvelukokonaisuuksin varustettuina, mutta jokainen isännöintitoimisto on palvelualan työympäristö.

## 4.2 Isännöitsijän koulutus ja ammattitaito

Isännöitsijän tehtävien hoitaminen edellyttää monipuolista ammattitaitoa. Ammattitaito koostuu muun muassa juridiikan, tekniikan sekä talousasioiden hallinnasta ja tietämyksestä. Lisäksi nykypäivänä on alkanut korostua sosiaalisen isännöinnin osaamisalue. Sosiaalinen isännöinti kattaa asumiseen liittyvien ongelmatilanteiden ja ristiriitojen ratkaisemisen. [11.] Isännöinnin ammattitaito on muutoinkin muuttuvassa tilassa. Esimerkiksi energiatodistusten laatimiseen vaaditaan uudet pätevyys ehdot 1.6.2013 alkaen [14].

Suomessa isännöitsijöinä toimii hyvin erilaisen koulutuksen ja kokemuksen omaavia henkilöitä. Isännöinnin ammattiin on kuitenkin olemassa koulutus, jonka perusosana on isännöitsijäkurssi, jonka suoritettuaan voi osallistua isännöitsijätutkintoon (ITS). ITS-tutkintoon voi osallistua myös henkilö, joka ei ole suorittanut kurssia, mutta on hankkinut riittävän kokemuksen isännöitsijän tehtävissä. ITS-tutkinnon suoritettuaan voi osallistua ammatti-isännöitsijäkursille ja saavuttaa isännöinnin ammattitutkinnon (IAT). [9.]

Asunto-osakeyhtiössä toimihenkilön tehtävänimike on isännöitsijä ja kiinteistöosakeyhtiössä toimitusjohtaja. Isännöitsijätoimistossa ammattinimike on isännöitsijä. Isännöitsijä on aina henkilö, ei yritys.[7, s. 29.]

## 4.3 Isännöinti toimialana

Isännöinti on toimialana merkittävä. Päätoimisena isännöitsijänä toimii noin 2500 henkilöä. Isännöitsijöitä työskentelee asunto-osakeyhtiöissä, vuokratoyhtiöissä, kiinteistöyhtiöissä ja muissa kiinteistönjohtotehtävissä. [12.]

Isännöinnin toimiala numeroina:

- 3 miljardia euroa vuodessa käytetään asunto-osakeyhtiöiden omistamien talojen korjaamiseen,
- 2 miljoonaa suomalaista asuu asunto-osakeyhtiön omistamassa talossa,
- 2500 isännöitsijää ja 3000 muuta ammattilaista toimii isännöintialalla,



- 800 isännöintiyritystä toimii Suomessa,
- 600 on niiden vuosittain valmistuvien tradenomien ja insinöörien lukumäärä, jotka ovat voineet opiskella isännöintiä,
- 3 ihmistä on keskimäärin töissä isännöintiyrityksessä. [13.]

#### 4.4 Isännöitsijän tehtävät

Isännöitsijän tehtävät voidaan karkeasti jaotella kolmeen ryhmään: hallinnollisiin tehtäviin, taloushallinnon tehtäviin sekä teknisiin ja toiminnallisiin tehtäviin. Jokainen isännöitsijänä toimiva ei välttämättä hoida kaikkia edellä mainittuja tehtäviä, vaan esimerkiksi kirjanpidosta voi huolehtia erillinen kirjanpitäjä. Lisäksi isännöitsijöillä voi olla isännöintitoimistonsa sisällä jaettuja tehtäviä omien erikoisosaamisalueidensa mukaan. Tällöin esimerkiksi yksi isännöitsijä voi vastata teknisestä ja toinen sosiaalisesta isännöinnistä.

Hallitus valitsee taloyhtiölle isännöitsijän sekä ohjaa ja valvoo tämän työtä. Isännöitsijä toimii yhtiökokouksen ja hallituksen päätösten toimeenpanijana sekä hallituksen niin halutessa hoitaa myös hallitukselle kuuluvia tehtäviä.

Isännöitsijän juoksevaan hallintoon kuuluvat tehtävät ja niiden määrä sekä laatu määräytyvät taloyhtiön laadun ja laajuuden sekä alalla muodostuneen käytännön mukaisesti [9, s. 25, 10]. Isännöitsijän velvollisuus on valmistella suunnitelmia ja ehdotuksia kiinteistön kehittämiseksi [7, s. 57].

Isännöinnin tehtävät voidaan luokitella myös välittömiin sekä välillisiin tehtäviin. Esimerkiksi yhtiökokoukseen osallistuminen on välitön tehtävä, kun taas kiinteistöhuollon järjestäminen voidaan ajatella välittömäksi tehtäväksi. Isännöitsijän työympäristöön lukeutuu siten monia muitakin henkilöitä, kuten kiinteistöhoitaja, siivooja ja tilintarkastaja.

## 5 ISÄNNÖINTITYÖN LAADUNVARMISTUSOHJEEN LAATIMINEN

Laadunvarmistusohjeen laatiminen aloitettiin tutustumalla tilaajan isännöinnin työympäristöön sekä nykyisen toiminnan puutteisiin, tarpeisiin ja kehittämiskohtiin. Tilaaja koki laadunvarmistusohjeen kehittämisen tarpeelliseksi, koska sellaista ei vielä isännöintialalla ollut. Tavoitteeksi asetettiin selkeä ohjekokonaisuus, josta ilmenisi kaikki oleelliset isännöitsijän työtehtävät. Jokaiselle työtehtävälle tulisi laatia myös laadunvarmistusohje, jonka avulla isännöitsijä voisi suorittaa tehtävän asianmukaisesti.

Toimeksiantajan ilmoittamia kehityskohteita, joita ohjeen avulla voitaisiin parantaa, olivat muun muassa isännöitsijöiden toisistaan poikkeavat toimintatavat. Ohjetta noudattamalla isännöitsijöiden toiminta yhdenmukaistuisi ja olisi laatuvaatimusten mukaista. Jokapäiväisen työskentelyn lisäksi myös toisen isännöitsijän tehtävien hoitaminen esimerkiksi tämän loman aikana helpottuisi. Ohje auttaisi myös asiakaspalvelun kehittämisessä sekä asiakastyytyväisyyden parantamisessa. Laadunvarmistusohje voisi toimia myös uuden työntekijän perehdyttämisen apuvälineenä.

Laadunvarmistusohjeelle hahmoteltiin pohja, johon lisättiin keskeiset isännöitsijän työtehtävät. Tehtävien pääotsikoiksi valittiin hallinnolliset tehtävät, taloushallinnon tehtävät sekä tekniset ja toiminnalliset tehtävät. Pääotsikoiden alle lisättiin uusia tehtäviä kertyvän tiedon mukaan. Teoriatieto eri tehtäviin saatiin perehtymällä laajasti isännöintiä käsittelevään kirjallisuuteen sekä lakeihin. Erityisesti Isännöitsijän käsikirjaa ja Asunto-osakeyhtiölakia käytettiin hyödyksi. Lisäksi tilaajalta saatiin ohjeita tehtävien määrittelyyn.

Jokaisen isännöitsijän työtehtävän jälkeen esitettiin laadunvarmistusohje, joka sisältää toimintaohjeet työn suorittamiselle. Laadunvarmistusohjetta laadittaessa otettiin huomioon asetetut laatuvaatimukset ja mahdolliset ongelmatilanteet. Laadunvarmistusohjeen ja sen edellä olevan teoriaosuuden avulla tehtävän pystyy suorittamaan asianmukaisesti.

Laadunvarmistusohjeen luotettavuutta arvioitaessa otetaan huomioon, että isännöintialalla vastaavaa ohjetta ei ennestään ollut. Lisäksi huomioidaan hyödynnetyn kirjallisuuden ja lakitekstien määrä sekä oikeellisuus ja virheettömyys. Voidaan olettaa, että laki on täysin virheetöntä ja käytetyn kirjallisuuden luotettavuusarvo suuri. Näillä perusteella voidaan arvioida, että laadunvarmistusohje on luotettava. Tulee kuitenkin ottaa huomioon, että laadunvarmis-

tusohje on kehitetty täsmällisesti tilaajalle, eikä tällöin yksityiskohdiltaan välttämättä ole luotettava kaikille isännöintitoimistoille.

## 6 YHTEENVETO

Työn tuloksena kehitettiin laadunvarmistusohje isännöitsijälle. Laadunvarmistusohje käsittelee isännöitsijän työtehtävät aihealueittain alkaen hallinnollisista tehtävistä päättyen teknisiin ja toiminnallisiin tehtäviin. Jokainen tehtävä kuvaillaan yksityiskohtaisesti ja kerrotaan sen sisältö, minkä jälkeen esitetään laadunvarmistusohje, joka toimii tehtävän suoritusohjeena.

Laadunvarmistusohjeen avulla toimeksiantaja voi yhdenmukaistaa työntekijöidensä työskentelyn, parantaa asiakaspalvelua ja – tyytyväisyyttä ja perehdyttää uuden työntekijän isännöinnin työtehtäviin.

Laadunvarmistusohje arvioitiin luotettavaksi ottaen huomioon tilaajan yksilöllisyys. Yksityiskohtia muuntelemalla ohjetta voisi käyttää muissakin isännöintitoimistoissa.

## LÄHTEET

- [1] Talonrakennusteollisuus ry, Rakennustietosäätiö RTS, Rakennustieto Oy, Rakennustöiden laatu 2009, Esa Print Oy, Tampere 2008
- [2] Juran J.M., Godfrey A.B, Hoogstoel R.E, Schilling E.G, Juran`s Quality Handbook, ISBN 0-07-034003-X, 1998, <http://www.pqm-online.com/assets/files/lib/juran.pdf>, luettu 10.3.2013
- [3] Crosby P. B., Quality is Free – if you understand it, <http://www.wtpl.org/wphistory/philipcrosby/QualityIsFreeIfYouUnderstandIt.pdf>, luettu 10.3.2013
- [4] Kankainen J., Junnonen J., Laatuajattelu ja rakennustyömaan laatutoiminnot, 2001
- [5] Torikka K., Hyypöläinen T., Mattila J., Lindberg R., Kosteusvauriokorjausten laadunvarmistus, 1999
- [6] Suomen Rakennusinsinöörien Liitto RIL ry, Puurakenteiden laadunvarmistus: suunnittelu-valmistus-työmaasuunnittelu-käyttö, RIL 240-2006, Valopaino Oy 2006
- [7] Helsingin seudun isännöitsijät Oy ja Rakennustieto Oy, Isännöitsijätoimiston laatukäsikirja, Tammer-Paino Oy, 2002
- [8] Kangasluoma M., Isännöitsijän käsikirja, Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä 2008
- [9] Saarenheimo U., Isännöinti taloyhtiössä, Suomen Kiinteistöliitto, Kiinteistöalan kustannus, Nettipaino Oy, Joutsa 1995
- [10] Asunto-osakeyhtiölaki 22.12.2009/1599
- [11] Ingman I., Haarma K., Tehokas isännöitsijä, Suomen Kiinteistöliitto ry, Kiinteistöalan kustannus, Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä 2002
- [12] Toiviainen T., Asiakaslähtöinen liiketoimintamalli strategian toteuttamisen työkaluna isännöintialalla, opinnäytetyö, Laurea-ammattikorkeakoulu 2010
- [13] Salonen H., Asiakaskeskeisyys Suurpellon isännöintipalveluissa, opinnäytetyö, Laurea-ammattikorkeakoulu 2012
- [14] Rakennusten energiatodistus uudistuu 1.6. alkaen: pientaloille todistus myynti- ja vuokraustilanteissa, <http://www.ymparisto.fi/default.asp?contentid=429939&lan=fi&clan=fi>, luettu 18.3.

## LIITTEET

1 ISÄNNÖINTITYÖN LAADUNVARMISTUS – OHJE

2 ISÄNNÖTTSIJÄNTODISTUS -MALLIPOHJA

# ISÄNNÖINTITYÖN LAADUNVARMISTUS -OHJE

TILIPALVELU JOUNI KORHONEN OY

Laura Rieki

Kajaanin ammattikorkeakoulu

Rakennustekniikka (insinööri)

2013

# Sisällys

|  |           |
|--|-----------|
| <b><u>1. Johdanto</u></b>                            | <b>4</b>  |
| <b><u>2. Hallinnolliset tehtävät</u></b>             | <b>5</b>  |
| <u>2.1 Kokoukset</u>                                 | 5         |
| 2.1.1 Kokousten koollekutsumismenettelyt             | 5         |
| 2.1.2 Hallituksen kokoukset                          | 6         |
| 2.1.3 Yhtiökokoukset                                 | 7         |
| 2.1.3.1 Varsinainen yhtiökokous                      | 8         |
| 2.1.3.2 Ylimääräinen yhtiökokous                     | 9         |
| 2.1.3.3 Yhtiökokouksen kokousmenettely               | 9         |
| 2.1.3.4 Yhtiökokouksen päätöksenteko                 | 11        |
| 2.1.3.5 Yhtiöjärjestys ja sen muuttaminen            | 11        |
| <u>2.2 Osakeluettelo</u>                             | 12        |
| <u>2.3 Arkistointi</u>                               | 13        |
| <u>2.4 Tiedottaminen</u>                             | 15        |
| <u>2.5 Asiakaspalvelu</u>                            | 16        |
| <u>2.6 Isännöitsijäntodistus</u>                     | 18        |
| <u>2.7 Energiatodistus</u>                           | 20        |
| <u>2.8 Taloyhtiön pelastussuunnitelma</u>            | 21        |
| <b><u>3. Taloushallinnon tehtävät</u></b>            | <b>23</b> |
| <u>3.1 Kirjanpito</u>                                | 23        |
| <u>3.2 Tilinpäätös</u>                               | 24        |
| <u>3.3 Tilintarkastus</u>                            | 26        |
| <u>3.4 Talousarvio</u>                               | 27        |
| 3.4.1 Vastikkeet                                     | 27        |
| 3.4.2 Kiinteistön kulut                              | 27        |
| <u>3.5 Vuokrareskontra</u>                           | 29        |
| <u>3.6 Verotus</u>                                   | 30        |
| <u>3.7 Laskujen maksaminen</u>                       | 31        |
| <u>3.8 Isännöitsijän tehtävien vastaanottaminen</u>  | 32        |
| <b><u>4. Tekniset ja toiminnalliset tehtävät</u></b> | <b>33</b> |
| <u>4.1 Kiinteistöpalvelut</u>                        | 33        |
| 4.1.1 Kiinteistöhoitotehtävien järjestäminen         | 33        |
| 4.1.2 Kulutusseuranta                                | 34        |
| 4.1.3 Kiinteistön hoito                              | 35        |
| 4.1.4 Laitahuolto                                    | 36        |
| 4.1.5 Siivous ja ulkoalueiden hoito                  | 37        |
| 4.1.6 Jätehuolto                                     | 37        |
| <u>4.2 Kunnossapidon suunnittelu ja seuranta</u>     | 38        |
| 4.2.1 Viiden vuoden kunnossapitosuunnitelma          | 38        |
| 4.2.2 Kuntoarvio ja kuntotutkimus                    | 39        |
| 4.2.3 PTS  | 39        |
| 4.2.4 Kunnossapitovastuun jakautuminen               | 40        |



|   |    |
|---|----|
| <u>4.2.5 Osakkeenomistajan muutostyöoikeus</u>    | 41 |
| <u>4.3 Peruskorjaus- ja perusparannushankkeet</u> | 43 |
| <u>4.3.1 Korjaushankkeen vaiheet</u>              | 43 |
| <u>4.3.2 Materiaalitutkimukset</u>                | 43 |

## 1. Johdanto

Tämä ohje on laadittu Tilipalvelu Jouni Korhonen Oy:lle isännöintityön laadunvarmistuksen tueksi. Ohje perustuu soveltuvin osin Asunto-osakeyhtiölakiin (AOYL 1599/2009), Hyvän isännöintitavan - ohjeeseen sekä isännöintiä käsittelevään kirjallisuuteen ja muihin lakeihin. Ohjeessa on myös pyritty ottamaan huomioon isännöintitoimiston nykyiset käytännöt ja ratkaisut työn suorittamisessa.

Ohjeen tavoitteena on varmistaa isännöintityön laatu ja säännösten mukaisuus. Ohjeen avulla isännöitsijöiden työtavat voidaan yhdenmukaistaa, jolloin koko yrityksen toiminta selkeytyy. Yhdenmukaisuudesta on hyötyä myös esimerkiksi lomitettaessa toista isännöitsijää. Isännöintityön laadunvarmistusohjeen avulla voidaan parantaa myös asiakastytyvääisyyttä. Lisäksi ohje toimii uuden työntekijän perehdyttämisen apuvälineenä.

## 2. Hallinnolliset tehtävät

Usein isännöitsijä on taloyhtiön hallinnollinen johtaja, jonka vastuulle on annettu erilaisia hallintoon liittyviä tehtäviä. Taloyhtiön kokoukset ovat isännöitsijän jokavuotisia tehtäviä. Hallituksen kokoukset sekä yhtiökokoukset työllistävät isännöitsijää varsinkin vuoden ensimmäisellä puoliskolla. Kokousten lisäksi hallinnollisiin tehtäviin lukeutuu muun muassa osakeluettelon pitäminen ja arkistoinnista huolehtiminen.

### 2.1 Kokoukset

Taloyhtiön kokousten tarkoitus on mahdollistaa eri osapuolten välinen vuorovaikutus ja tiedonjako. Kokouksissa käsitellään taloyhtiön kannalta merkityksellisiä asioita ja isännöitsijän tehtävä on varmistaa, että nämä toimet suoritetaan lakien ja vakiintuneiden käytäntöjen mukaan taloyhtiön etua silmällä pitäen.

#### 2.1.1 Kokousten koollekutsumismenettelyt

Hallituksen koolle kutsumista ei ole laissa säädelty, joten hallitus voi itse sopia koollekutsumistavasta. Usein isännöitsijä sopii yhdessä hallituksen puheenjohtajan kanssa koollekutsumisesta ja kokousajasta.

Yhtiökokouksen koolle kutsuminen sen sijaan toteutetaan määräysten mukaan. Yhtiökokouksen kokouskutsu:

- Hallitus kutsuu yhtiökokouksen koolle (usein annettu isännöitsijän tehtäväksi).
- Kutsu voidaan toimittaa aikaisintaan kaksi kuukautta ja viimeistään kaksi viikkoa ennen kokousta.
- Kutsu laaditaan kirjallisena ja toimitetaan joko postitse tai sähköpostitse.
- Kokouskutsussa on mainittava yhtiön nimi, koollekutsuja, kokousaika ja -paikka ja kokouksessa käsiteltävät asiat sekä, missä ja milloin kokousasiakirjat ovat osakkeenomistajien nähtävänä.
- Kokouskutsun ohessa voidaan toimittaa liitteenä kokouksessa käsiteltävää materiaalia, esim. hallituksen esitys suurissa hankkeissa.

**Laadunvarmistusohje:**

**Mikäli tehtäviisi kuuluu huolehtia yhtiökokouksen kokouskutsun laatimisesta ja lähettämisestä, toimita se kirjallisena tarvittavin tiedoin varustettuna yllä mainittuna ajankohtana.**

**Sovi hallituksen (puheenjohtajan) kanssa hallituksen koollekutsumismenettelyistä.**

**2.1.2 Hallituksen kokoukset**

Isännöitsijän tehtäviin kuuluu olla hallituksen tukena sen toiminnassa ja päätöksen teossa sekä edesauttaa omalla asiantuntemuksellaan hallituksen kykyä hoitaa tehtäviään. Isännöitsijä osallistuu hallituksen kokouksiin, ellei hallitus ole toisin päättänyt. Isännöitsijä voi myös toimia hallituksen puheenjohtajana, mikäli kaikki osakkeenomistajat siihen suostuvat.

Isännöitsijän tulee huolehtia, että:

- taloyhtiöllä on hallitus, jossa on kolmesta viiteen varsinaista jäsentä
- hallituksen jäseneksi valitaan luonnollinen henkilö, joka on 18 vuotta täyttänyt, jolle ei ole määrätty edunvalvojaa, jonka toimikelpoisuutta ei ole rajoitettu ja joka ei konkurssissa
- hallitus toimii lakien mukaisesti
  - kokouksesta laaditaan pöytäkirja, joka numeroidaan juoksevasti ja säilytetään luotettavalla tavalla ja jonka allekirjoittaa hallituksen puheenjohtaja ja yksi hallituksen valitsema jäsen (voi olla myös isännöitsijä)

Usein isännöitsijän työksi on annettu joitakin hallitukselle kuuluvia tehtäviä. Tällaisia tehtäviä voivat olla:

- yhtiön hallinnosta huolehtiminen
- kiinteistönpidon järjestäminen
- kirjanpidon ja varainhoidon valvonnan järjestäminen

Hallitus kokoontuu aina tarvittaessa ja kokouksia voi tilikauden aikana olla useita. Usein kokouksia on vähintään kaksi, yhtiökokouksen molemmin puolin. Ensimmäinen hallituksen kokous pidetään useimmiten helmi-maaliskuun aikana.

Hallituksen kokouksessa on tarkoitus valmistella erilaisia asioita yhtiökokousta varten. Yleisiä hallituksen kokouksessa käsiteltäviä asioita ovat tilinpäätös ja talousarvio, sekä remontit. Kokouksissa käsitellään myös muita esille tulevia ajankohtaisia asioita, kuten häiriökäyttäytymisiä tai ongelmia ja epäkohtia yhtiön toimintatavoissa.

Hallitus tarvitsee yhtiökokouksen päätöksen toimiin, jotka ovat epätavallisia tai laajakantoisia, vaikuttavat oleellisesti osakkaan hallitseman huoneiston käyttöön tai osakkaan velvollisuuteen mak-

saa yhtiövastiketta tai muita huoneiston käyttöön liittyviä kustannuksia. Hallitus voi ryhtyä edellä mainittuihin toimiin tilanteessa, jossa yhtiökokouksen päätöstä ei voida odottaa ilman, että yhtiölle aiheutuisi siitä haittaa.

Hallituksen päätökseksi tulee enemmistön mielipide. Jos äänet jakautuvat tasan, hallituksen puheenjohtajan ääni ratkaisee. Jos äänet menevät tasan puheenjohtajan vaalissa, ratkaistaan vaali arvalla.

Hallitus on päätäntävaltainen, kun paikalla on yli puolet hallituksen jäsenistä. Päätöstä ei saa tehdä, ellei kaikille jäsenille ole varattu mahdollisuutta osallistua asian käsittelyyn tai jäsenen estyessä varattu sama hänen varajäsenelleen.

Hallitus voi päättää, että kokoukseen saa osallistua muukin, kuin hallituksen jäsen. Osakkeen omistajalla on oikeus saada tieto hänen omistamiinsa osakkeisiin tai hallitsemaansa huoneistoon liittyen. Tieto tulee pyynnöstä antaa kirjallisena.

**Laadunvarmistusohje:**

**Varmista, että hallitus täyttää lain mukaiset vaatimukset.**

**Huolehdi, että hallituksen kokouksessa käsitellään tarvittavat asiat ja tarvittaessa opasta hallituksen jäseniä ottamaan merkityksellisiä aiheita esille.**

**Opasta hallituksen jäseniä toimimaan asianmukaisesti kokoustilanteessa ja varmista, että päätökset tehdään lain mukaisesti.**

### 2.1.3 Yhtiökokoukset

Isännöitsijä osallistuu yhtiökokoukseen, ellei yhtiökokous yksittäistapauksessa päätä toisin.

Isännöitsijän tehtäviin kuuluu yhtiökokouksen valmistelu. Isännöitsijä varaa kokoustilan, mikä voi olla isännöintitoimiston kokoustila tai joku taloyhtiön yhteisistä tiloista. Kokous on pääsääntöisesti pidettävä yhtiön kotipaikkakunnalla. Isännöitsijän kuuluu etukäteen perehtyä kokouksessa käsiteltäviin asioihin, jotta hän voi esittää päätöksentekoon tarvittavia tietoja ja perusteluja.

Isännöitsijä varmistaa, että yhtiökokoukseen osallistuva on:

- osakkeenomistaja, joka on merkitty osakeluetteloon tai ilmoittanut osakkeiden omistusoikeuden siirtymisestä itselleen
- osakkeenomistajan valitsema valtuutettu, jolla on päivätty valtakirja, joka koskee aina yhtä kokousta kerrallaan
- osakkeenomistajan tai valtuutetun avustaja

- hallituksen jäsen, ellei yhtiökokous yksittäistapauksessa päätä toisin (hallituksen jäsen voi olla taloyhtiön ulkopuolinen, mutta tällainen menettely on harvinaista)
- asukas, joka vuokraoikeuden tai muun vastaavan perusteella voi osallistua kokoukseen, jossa käsitellään yhtiön järjestyssääntöjä, tilojen käyttöä tai asukkaan asumiseen vaikuttavaa kunnossapitotyötä. Tämä edellyttää kuitenkin, että yhtiössä on vähintään viisi eri henkilön omistamaa huoneistoa. Edellä mainittuja asioita käsiteltäessä asukkaalla on oikeus käyttää puhevaltaa kokouksessa ja saada tästä kokouksesta laadittu pöytäkirja nähtäväkseen.

Yhtiökokouksissa saa käsitellä vain sellaisia asioita, jotka on mainittu kokouskutsussa.

Osakkeenomistajalla on yhtiökokouksessa ns. *kyselyoikeus*, mikä tarkoittaa, että hallitus ja isännöitsijä ovat velvollisia antamaan tietoja yhtiön asioista. Kysymykset tulee esittää asianomaisen asian käsittelyn yhteydessä. Kyselyoikeus on rajattu yhtiökokoukseen, eikä osakkaalla siten ole jatkuvaa oikeutta saada tietoja.

**Laadunvarmistusohje:**

**Perehdy yhtiökokouksen asialistaan huolellisesti etukäteen.**

**Varaa kokouspaikka ja ilmoita kokouksesta osakkaille ohjeiden mukaisesti.**

**Varmista yhtiökokoukseen osallistuvan osallistumisoikeus.**

**Huolehdi, ettei kokouksessa tehdä päätöksiä asioista, joista ei ole mainintaa kokouskutsussa.**

**Mikäli kokouskutsun ulkopuolisia asioita tulee kokouksessa esille, ohjaa niiden käsittely hallituksen kokouksen kautta tarvittaessa ylimääräiseen yhtiökokoukseen.**

**Huolehdi, että osakkaan kyselyoikeus toteutuu asianmukaisesti.**

### 2.1.3.1 Varsinainen yhtiökokous

Isännöitsijän tehtävä on huolehtia siitä, että varsinainen yhtiökokous pidetään kuuden kuukauden kuluessa tilikauden päättymisestä. Yleensä kokous pidetään maaliskuussa. Isännöitsijä varmistaa, että kokouksessa käsitellään seuraavat asiat:

- tilinpäätös
- toimintakertomus
- tilintarkastus- ja toiminnantarkastuskertomus

- hallituksen kirjallinen selvitys seuraavan viiden vuoden aikana tarvittavista kunnostustoimenpiteistä (katso kohta 4.2.1.)
- yhtiössä viime tilikaudella suoritettavat merkittävät kunnossapitotoimet ajankohtineen

Kokouksessa tulee päättää:

- tilinpäätöksen (tuloslaskelman ja taseen) vahvistamisesta
- taseen osoittaman voiton käyttämisestä
- vastuuvapaudesta hallituksen jäsenille ja isännöitsijälle
- talousarviosta
- yhtiövästikkeen määrästä
- hallituksen jäsenten, tilintarkastajan ja toiminnantarkastajan valinnasta
- muista yhtiöjärjestyksen mukaan yhtiökokoukseen kuuluvista asioista

**Laadunvarmistusohje:**

**Huolehdi, että varsinainen yhtiökokous pidetään ajallaan. Huomioi poikkeava tilikausi.**

**Varmista, että kokouksessa käsitellään tarvittavat asiat ja päätetään ohjeen mukaisista asioista.**

### 2.1.3.2 Ylimääräinen yhtiökokous

Ylimääräinen yhtiökokous pidetään silloin, jos yhtiöjärjestyksessä niin määrätään tai yhtiökokous tai hallitus katsoo sen aiheelliseksi. Osakkeenomistajilla, tilintarkastajalla tai toiminnantarkastajalla on oikeus vaatia ylimääräisen yhtiökokouksen pitoa, mikäli heillä on yhteensä vähintään kymmenesosa kaikista yhtiön osakkeista.

**Laadunvarmistusohje:**

**Varmista, että ylimääräinen yhtiökokous pidetään ohjeiden mukaan.**

### 2.1.3.3 Yhtiökokouksen kokousmenettely

Jokainen osake tuottaa pääsääntöisesti yhden äänen. On myös menettelytapoja, joissa yksi osakeryhmä tuottaa yhden äänen tai jokaisella osakkeenomistajalla on yhtä suuri äänimäärä. Isännöitsijän tulee tarkastaa, mikä menettelytapa kullakin taloyhtiöllä yhtiöjärjestyksen mukaan on. Yhtiö-

kokouksessa ei kuitenkaan saa äänestää enemmällä kuin viidesosalla kokouksessa edustettujen osakkeiden yhteenlasketusta äänimäärästä.

Osakkeenomistaja tai hänen asiamiehensä ei saa äänestää asiasta, joka koskee:

- vastuuvapauden myöntämistä hänelle
- kannetta häntä vastaan
- hänen vapauttamista vahingonkorvausvelvollisuudesta tai muusta velvoitteesta yhtiötä kohtaan
- hänen huoneistonsa ottamisesta yhtiön hallintaan
- kannetta muuta henkilöä vastaan tai tämän vapauttamista velvoitteista, mikäli hänellä on asiassa odotettavissa sellaista etua, joka on ristiriidassa yhtiön edun kanssa

Yhtiökokouksen avaa sen koolle kutsuja eli useimmiten hallituksen puheenjohtaja. Tämän jälkeen kokoukselle valitaan uusi puheenjohtaja. Kokouksessa laaditaan ääniluettelo, johon merkitään kaikki kokouksessa läsnä olevat sekä kunkin osakkeenomistajan osakemäärä ja äänimäärä.

Yhtiökokouksesta laaditaan pöytäkirja:

- pöytäkirjan laatii kokouksen sihteeri, useimmiten isännöitsijä
- pöytäkirjan allekirjoittaa kokouksen puheenjohtaja ja vähintään yksi kokouksessa valittu tarkastaja (useimmiten valitaan kaksi pöytäkirjan tarkastajaa)
- pöytäkirjassa mainitaan kokouksen pitoaika ja -paikka, läsnä olevat osakkeenomistajat ja muut paikalla olevat, sekä toimihenkilöt
- pöytäkirjaan merkitään tehdyt päätökset, milloin niistä on äänestetty ja äänestyksen tulos
- pöytäkirjaan merkitään pyynnöstä osakkeenomistajan eriävä mielipide (osakkeenomistajan oikeus moittia yhtiökokouksen päätöstä)
- pöytäkirjaan tulee merkitä hyväksymättä jätetyt yhtiöjärjestyksen muuttamista koskevat ehdotukset

**Laadunvarmistusohje:**

**Tarkasta yhtiöjärjestyksestä, mikä menettelytapa yhtiöllä on äänimäärän määräytymiselle.**

**Huolehdi, että osakkeenomistajan äänestysrajoitus toteutuu tarvittavissa tapauksissa.**

**Varmista, että kokousmenettely toteutetaan oikeaoppisesti ja tarvittaessa ohjeista osakkaita toimimaan asianmukaisesti.**

**Huolehdi, että kokouksesta laadittava pöytäkirja täyttää sille asetetut vaatimukset.**



#### 2.1.3.4 Yhtiökokouksen päätöksenteko

Pääsääntöisesti yhtiökokouksen päätökset syntyvät enemmistöpäätöksellä eli päätettävää asiaa kannattaa yli puolet annetuista äänistä. Äänestyksestä pidättäytyneitä, tyhjiä tai hylättyjä ääniä ei oteta huomioon äänten laskussa. Jos äännetään tasan, ratkaisee puheenjohtajan ääni.

Kerralla voidaan yleensä äänestää vain kahdesta ehdotuksesta. Puheenjohtaja laatii äänestysesityksen, josta ilmenee, missä järjestyksessä kustakin ehdotuksesta äänestetään. Hallituksen ehdotus tulee aina ottaa äänestettäväksi. Pääsääntöisesti äänestys suoritetaan avoimena äänestyksenä. Puheenjohtajan tulee hyväksyttäväksi äänestysjärjestys ja –tapa kokouksella ennen äänestyksen suorittamista.

Vaaleissa äänestys tapahtuu suljettuna äänestyksenä. Vaaleissa noudatetaan suhteellista enemmistöperiaatetta, jonka mukaan valituksi tulevat ne, jotka saavat eniten ääniä. Äänten mennessä tasan, vaalit ratkaistaan arvalla.

#### **Laadunvarmistusohje:**

**Varmista, että päätöksenteko on lain mukaista ja äänestysmenettelyt toteutetaan asianmukaisesti.**

**Huomioi eroavaisuudet yhtiökokouksen päätöksestä äänestettäessä ja vaaliäänestyksessä.**

**Opasta osakkaita oikeanlaiseen äänestysmenettelyyn.**

#### 2.1.3.5 Yhtiöjärjestys ja sen muuttaminen

Yhtiöjärjestys on asunto-osakeyhtiön pakollinen asiakirja, johon laki velvoittaa merkittäväksi määrättyt vähimmäistiedot. Eri taloyhtiöiden yhtiöjärjestykset voivat poiketa huomattavasti toisistaan ja tämän ohjeen tiedoista. Tästä syystä yhtiöjärjestykseen perehtyminen on todella tärkeää.

Yhtiöjärjestyksen muuttamisesta päätetään aina yhtiökokouksessa. Pääsääntöisesti yhtiöjärjestyksen muuttamiseen vaaditaan määräenemmistöpäätös eli vähintään 2/3 annetuista äänistä. Menettelytapana voi myös olla suurempi enemmistömäärä tai jokaisen osakkaan suostumus. Määräenemmistö lasketaan sekä annetuista äänistä että kokouksessa edustetuista osakkeista. Tilanteissa, jossa muutos koskee välittömästi jotakuta osakkeenomistajaa, tarvitaan hänen suostumuksensa. Suostumus tarvitaan, kun osakkeiden tuottaman huoneiston hallintaoikeus muuttuu, huoneiston käyttötarkoitus muuttuu, lunastuslause otetaan yhtiöjärjestykseen tai osakkeenomistajan maksuvelvoitteita lisätään.

**Laadunvarmistusohje:**

**Yhtiöjärjestys on joka taloyhtiöllä omanlaisensa ja se voi sisältää erilaisia tietoja poiketen muista yhtiöjärjestyksistä.**

**Tarkasta aina taloyhtiön yhtiöjärjestys tästä ohjeesta poikkeavien tietojen varalta.**

**Huolehdi, että yhtiöjärjestyksen muuttaminen tapahtuu lain mukaisesti.**

**2.2 Osakeluettelo**

Hallituksen tehtäviin kuuluu pitää taloyhtiön osakkeista osakeluettelo. Käytännössä luettelon pitämisen hoitaa kuitenkin isännöitsijä. Osakeluettelo tulee laatia viivytyksettä yhtiön perustamisen jälkeen. Osakeluetteloon merkitään kaikki osakkeet osakeryhmittäin numerojärjestyksessä, sekä osakekirjojen antamispäivämäärä. Osakehuoneistoittain osakeluetteloon merkitään osakeryhmä, joka oikeuttaa huoneiston hallintaan, sekä osakkaan nimi ja osoite. Luonnolliselta henkilöltä merkitään syntymäaika, mutta sosiaaliturvatunnuksen loppuosaa ei saa merkitä. Oikeushenkilöltä merkitään kotipaikka, rekisterinumero ja rekisteri, johon oikeushenkilö on merkitty. Jos osakehuoneistolla on useampi omistaja, merkitään jokainen luettelo.

Osake- ja osakastiedot kirjataan Domus-ohjelmaan. Ohjelmasta voidaan tulostaa osakeluettelo.

**Laadunvarmistusohje:**

**Pidä osakeluettelo ajan tasalla ja tee muutokset siihen viivytyksettä.**

**Kirjaa tarvittavat tiedot osakeluettelo.**

## 2.3 Arkistointi

### Hallituksen ja yhtiökokouksen pöytäkirjat

- Pöytäkirjoja liitteineen tulee säilyttää pysyvästi siihen tarkoitettussa arkistossa

### Kirjanpitoaineisto

- Kirjanpitoaineistoa tulee säilyttää vähintään kymmenen vuotta tilikauden päättymisestä lukien.
  - päiväpääkirja tililuetteloineen
  - päiväkirja ja pääkirja
  - tasekirja liitetietoineen ja tase-erittelyineen
  - muut kirjanpitokirjat (esim. vuokrankantokirjat ja huoneistokohtaiset laskutuksen kirjat)
  - tilipuitteet, tililuettelo ja kirjaussuunnitelma
  - koneellisen kirjanpidon menetelmäkuvaukset
- Tositteet sekä liiketapahtumia koskeva kirjeenvaihto (tarjoukset, sopimukset, viranomaisen päätökset, tarkastusasiakirjat jne.) säilytetään vähintään kuusi vuotta sen vuoden lopusta, kun tilikausi on päättynyt.
- Kirjanpitoaineistoa säilytetään pääsääntöisesti siihen tarkoitettussa arkistossa. Joillakin taylorhtiöillä on arkistointiin sopiva tila, joissa kirjanpitoaineistoa voidaan myös säilyttää.

### Muut asiakirjat

- Useimmiten 10 vuotta säilytetään:
  - saamisasiakirjat
  - vakuutusjärjestelyihin liittyvät asiakirjat
  - työsuhteita koskevat tiedot (työnantajan velvollisuus antaa työtodistus)
- Pysyvästi säilytetään:
  - piirustukset
  - järjestyssäännöt
  - autopaikkaohjeet
  - jonotuslistat
  - hallituksen pysyväisohjeet
  - tiedot osakkeenomistajien tekemistä muutostöistä
  - urakka-asiakirjat
  - yhtiön sopimukset (mm. vakuutus- ja huoltosopimukset)
  - panttikirjat ja vakuudet

Tilinpäätösasiakirjat on pidettävä esillä vähintään viikon ajan ennen yhtiökokousta isännöitsijän tai hallituksen puheenjohtajan luona. Vaihtoehtoisesti tilinpäätösasiakirjat voidaan lähettää osakkeenomistajille kokouskutsun liitteenä.

## **Julkisuus**

Osakkeenomistajalla on oikeus saada nähtäväksi:

- tilinpäätösasiakirjat (tuloslaskelma, tase, toimintakertomus ja tilintarkastuskertomus)
- yhtiökokouksen pöytäkirjat (pyydetessä myös jäljennös)

Osakkeenomistajalla ei ole oikeutta tutustua:

- tilikauden aikana kertyneet tositteet
- hallituksen pöytäkirjat
- työmaakokousten pöytäkirjat
- kirjanpitoaineisto

Kenellä tahansa sitä pyytävällä on oikeus tutustua taloyhtiön osakeluetteloon. Hallituksen jäsenellä on oikeus tutustua yhtiön asiakirja-aineistoon kokonaisuudessaan.

## **Seulonta ja hävitys**

Arkisto seulotaan vuosittain. Kun asiakirjan säilytysaika on umpeutunut, se hävitetään, ellei asiakirjan vastaava ole päättänyt sitä erikseen säilyttää. Hävitettävät asiakirjat toimitetaan yritykselle, joka tarjoaa arkistönhävityspalveluita. Tällä hetkellä hävityspalvelun hoitaa Huurinainen.

### **Laadunvarmistusohje:**

**Huolehdi, että arkistointi suoritetaan huolellisella ja luotettavalla tavalla ja asiakirjoja säilytetään oikean ajan verran.**

**Varmista, että asiakirjojen julkisuus ja nähtävyys tapahtuu edellä mainittujen ohjeiden mukaisesti.**

**Toimita hävitettävät asiakirjat tuhoamispalvelun yritykselle, jonka kanssa on tehty sopimus hävityspalveluista.**

## 2.4 Tiedottaminen

Tiedottaminen ja tiedonkulusta huolehtiminen kuuluu isännöitsijän työhön. Tiedottamisen merkitys on suuri ja sen sujuvuuteen tulisi panostaa. Epäonnistunut tiedonkulku lisää epätietoisuutta ja väärinymmärryksiä. Lisäksi se hankaloittaa asukkaiden elämää ja taloyhtiön ympärillä työskentelevien työntekoa. Tiedottamisessa avaintekijöinä ovat selkeys, yksitulkintaisuus ja tarvittavien tietojen esittäminen. Myös tiedottamisen oikea ajoitus ja tapa ovat tärkeitä.

Asukkaille tulisi tiedottaa ainakin:

- tulevista korjaustoimenpiteistä
- kunnossapidon tai kiinteistönhoidon erityistilanteista
- veden ja energian kulutukseen liittyvistä asioista
- taloyhtiön muuttuvista tai poikkeuksellisista käytännöistä

Tiedottaminen tapahtuu useimmiten toimittamalla jokaiseen huoneistoon oma tiedotelappu. Lisäksi taloyhtiön ilmoitustaululle voidaan laittaa tiedote.

### **Laadunvarmistusohje:**

**Tiedottamisen merkitystä ei tule väheksyä. Huolehdi, että tiedostat aina tarvittavista asioista selkeästi ja yksiselitteisesti.**

**Kiinnitä huomiota kirjallisen tiedotteen ulkoasuun ja oikeinkirjoitukseen.**

**Mieti tapauskohtaisesti, mikä on paras vaihtoehto tiedottamisen järjestämisille. Riittääkö ilmoitustaulutiedote vai jaetaanko tiedote joka huoneistoon.**

**Varaudu väärinymmärryksiin ja ongelmatilanteisiin sekä pohdi, kuinka niitä pystyisi vähentämään.**

## 2.5 Asiakaspalvelu

Isännöitsijä toimii asiakaspalveluammattissa ja on tekemissä ihmisten kanssa päivittäin. Siksi onkin tärkeää, että isännöitsijä tulee toimeen erilaisten ihmisten kanssa sekä osaa toimia rauhallisesti ja asiallisesti myös haastavissa tilanteissa.

Asiakaspalveluammattissa joutuu kohtaamaan hyvin erilaisia ihmisiä. Asukkaina asunto-osakeyhtiöissä on mitä erilaisimpia persoonia ja isännöitsijä kohtaa ihmisten kirjon laidasta laitaan. Jokainen asiakas on samanarvoinen, mutta on hyvä tiedostaa eri asukasryhmien erityispiirteet ja –tarpeet.

- lapsiperheet
  - pihaluonnon leikkivarusteet, turvallisuus
- aikuiset
- nuoret
- vanhuksat
  - asumisen ja liikkumisen esteettömyys, apulaitteet
- vuokralaiset
  - vaihtuvuus ja muuttuvat tarpeet
- toimintakyvyltään rajoittuneet
  - asumisen ja liikkumisen esteettömyys, apulaitteet
- maahanmuuttajat ja ulkomaalaiset
  - kielitaidon puute, erilainen kulttuuritausta
- päihdeongelmaiset
- kiinteistöosakeyhtiöt
  - liiketilöjen tarpeet yms.
  - asiakastoiminta

Asukasrakenne vaikuttaa kaikkeen yhtiön toimintaan ja sitä kautta myös isännöitsijän asiakaspalvelutehtäviin.

Yksi isännöitsijän asiakaspalvelun osa-alueista on erilaisten asumiseen ja taloyhtiöön liittyvien valitusten vastaanottaminen, käsittely sekä jatkotoimenpiteet.

Valitusten vastaanottaminen:

- kuuntele asiakkaan valitus rauhassa ja ajatuksella
- pyri selvittämään tarpeelliset yksityiskohdat
- muista, että asioilla on yleensä useampi näkökanta

**Valitusten käsittely:**

- aseta valitus oikeaan mittakaavaan
- tee päätökset harkiten
- ole tasapuolinen ja oikeudenmukainen

**Valitusten jatkotoimenpiteet:**

- seuranta, tarkkailu
- asian puheeksi ottaminen yhtiökokouksessa tai hallituksen kokouksessa
- valituksen kohteen poistaminen tai minimointi

**Esimerkkejä valituksen kohteista:**

- lemmikkieläimet
  - Lemmikkieläimien pito taloyhtiössä voidaan kieltää ainoastaan yhtiöjärjestyksessä. Jatkuva ja häiritsevä lemmikkieläimen pito (esim. koiran haukkuminen) pitäisi asukkaana pyrkiä saamaan pois.
- tupakointi
  - Laki ei ainakaan vielä kiellä parvekkeilla tupakointia.

**Laadunvarmistusohje:**

**Muista, että asiakas on työnantajasi ja aina oikeassa.**

**Suhtaudu asiallisesti ja vakavasti asiakkaan asiaan, mutta muista myös oikeat mittasuhteet vaadittavien toimenpiteiden suhteen.**

**Huomioi taloyhtiön asukasrakenne ja asukkaiden erityispiirteet ja –tarpeet.**

## 2.6 Isännöitsijäntodistus

Isännöitsijäntodistus on merkittävä asiakirja etenkin asunto-osakkeiden kaupan ja siihen liittyvän luotonannon yhteydessä.

Isännöitsijän tulee pyynnöstä luovuttaa isännöitsijäntodistus, josta ilmenee ainakin:

- yhtiön taloudellinen tila
- yhtiön rakennukset
- maa-alueen omistussuhteet
- mahdollinen lunastuslauseke
- tiedot huoneistosta
- osakeryhmän osakeluetteloon merkityn omistajan nimi
- osakeluetteloon merkitty osakkeisiin tai huoneiston hallintaan kohdistuva käyttö- tai luovutusrajoitus
- päätös huoneiston ottamisesta yhtiön hallintaan ja hallinnan kestoajaksi
- osakkeenomistajan maksamattomat yhtiövastikkeet
- selvitys lainavastuista, jos vastuu lainoista kohdistuu eri tavoin eri osakkeenomistajiin
- yhtiötä vastaan vireille pantu kanne ja yhtiöjärjestyksen kohta, jota kanne koskee
- osakkeenomistajan ollessa naimisissa hänen tai hänen puolisonsa pyynnöstä maininta siitä, käytetäänkö huoneistoa pääasiallisesti osakkeenomistajan ja puolisonsa yhteisenä kotina

Isännöitsijä on vastuussa siitä, että todistuksen antohetkellä tiedot ovat ajantasaisia ja paikkaansa pitäviä. Todistus tulee päivätä ja allekirjoittaa. Isännöitsijäntodistuksen lomakepohja on Domus-ohjelmassa, mistä sen voi täyttämisen jälkeen tulostaa. Mallipohja on liitteenä.

Isännöitsijäntodistuksen saa luovuttaa henkilölle, joka on:

- asianomaisen huoneiston osakkeenomistaja
- osakkeenomistajalle lainaa antanut pankki
- kiinteistönvälittäjä, jolla on voimassa oleva osakkeiden välitystä koskeva myyntitoimeksianto
- osakkeenomistajan lakimääräinen edustaja (holhooja, pesänselvittäjä tai omistajayhteisön toimitusjohtaja)
- osakkeenomistajan valtuuttama henkilö, esim. osakkeiden ostamista harkitseva henkilö



**Laadunvarmistusohje:**

**Pidä isännöitsijäntodistukseen sisältyvät tiedot ajan tasalla.**

**Huolehdi, että luovutat isännöitsijäntodistuksen vain henkilölle, jolla on oikeus saada se.**

## 2.7 Energiatodistus

Energiatodistuksen avulla voidaan vertailla rakennusten energiatehokkuutta. Energiatodistuksesta ilmenee, kuinka paljon energiaa kuluu rakennuksen tarkoituksen mukaiseen käyttöön. Energian kulutuksen perusteella rakennukselle määritetään energialuokka (A-G).

Energiatodistus voidaan antaa osana isännöitsijäntodistusta tai erillisenä todistuksena. Energiatodistus tarvitaan rakennuslupaa haettaessa kaikissa uudiskohteissa sekä myynti- ja vuokraustilanteissa suurissa rakennuksissa ja uusissa pientaloissa.

Energiatodistuksen uudistus 1.6.2013:

- Rakennuksen energialuokka tulee ilmoittaa myynti- ja vuokrailmoituksessa.
- Todistus sisältää suosituksia energiatehokkuuden parantamiseksi.
- Vuoden 1980 jälkeen rakennetuille pientaloille laaditaan energiatodistus myynti- ja vuokraustilanteessa.
- Todistus tehdään aina samalla lomakkeella ja se on voimassa 10 vuotta.
- Energiatodistuksen laatijalta edellytetään tekniikan alan koulutuksen lisäksi hyväksytysti suoritettua laatijakoetta (uudistettu pätevyysvaatimus).

Energiatodistuksen uudistus myöhemmin:

- Energiatodistus tulee antaa myynnin ja vuokrauksen yhteydessä:
  - Rivi- ja ketjutalot sekä liike- ja toimistorakennukset 1.7.2014
  - Hoitoalan rakennukset sekä kokoontumis- ja opetustilat 1.7.2015
  - Ennen vuotta 1980 rakennetut pientalot 1.7.2017
- Isännöitsijäntodistukseen sisältyvät energiatodistukset ovat voimassa vuoden 2014 loppuun saakka.
- Energiatodistusta ei tarvita vapaa-ajan asunnoille, suojelluille rakennuksille tai alle 50 m<sup>2</sup>:n suuruisille rakennuksille

### **Laadunvarmistusohje:**

**Huomioi energiatodistusta koskevat uudistukset ja vaatimukset. Uudistuksen (1.6.2013) jälkeen energiatodistuksen tekee henkilö, jolla on siihen pätevyys.**

## 2.8 Taloyhtiön pelastussuunnitelma

Pelastussuunnitelman laatiminen taloyhtiölle on tullut lakisääteiseksi velvoitteeksi 1.1.2005. Velvoite koskee kaikkia taloyhtiöitä, joilla on samalla tontilla vähintään viisi asuinhuoneistoa. Pelastussuunnitelman tarkoituksena on varautua mahdollisiin vaaratilanteisiin ja ennaltaehkäistä niiden syntymistä. Suunnitelma sisältää toimintaohjeet erilaisia vaaratilanteita varten. Pelastussuunnitelman pohjana käytetään riskianalyysia, missä on pohdittu, mihin riskeihin kyseisen taloyhtiön tulisi varautua.

Vaaratilanteita ovat esimerkiksi:

- tapaturmat ja sairaskohtaukset
- vesivahingot ja tulvat
- tulipalot (kellari-, ullakko-, huoneistopalot)
- sähkö-, lämmönjakelu ja vedenjakelukatkokset
- sotatila, säteily- tai kaasuvaara

Pelastussuunnitelman voi laatia hallitus, sen jäsen tai joku muu henkilö. Suunnitelman laatiminen ei kuulu varsinaisiin isännöitsijän tehtäviin, mutta erilliskorvausta vastaan isännöitsijä voi sen laatia. Isännöitsijän tehtäviin kuitenkin kuuluu yhdessä hallituksen kanssa toimittaa pelastussuunnitelma pelastusviranomaisille.

Jokaisessa taloyhtiössä tulee olla nimetty turvallisuuspäällikkö, joka on suorittanut ns. turvallisuuskurssin. Lisäksi sellaisissa taloyhtiöissä, missä on väestönsuoja, täytyy nimetä erillinen väestönsuojan hoitaja. Turvallisuushenkilöstön tehtävät ovat vapaaehtoisia. Mikäli hallituksesta ei löydy henkilöitä tehtäviin, viedään asia yhtiökokouksen päätettäväksi. Viime kädessä paloviranomainen määrää henkilön tehtävään onnettomuustilanteessa.

Pelastussuunnitelmasta ja sen sisällöstä tulee tiedottaa asukkaille. Hyvä tapa perehdyttää asukkaat pelastussuunnitelmaan, on käydä se läpi yhtiökokouksessa.

Pelastussuunnitelman pohjana käytetään Kainuun Pelastuslaitoksen laatimaa mallia, joka muokataan kullekin taloyhtiölle sopivaksi. Myös yhteystietolomake löytyy Kainuun Pelastuslaitokselta. Pelastussuunnitelman malli löytyy [www.kaipe.fi](http://www.kaipe.fi) → Onnettomuuksien ehkäisy → Pelastussuunnitelma → Pelastussuunnitelman lomakkeet ja ohjeet.

**Laadunvarmistusohje:**

**Varmista, että taloyhtiölle on laadittu pelastussuunnitelma ja, että se on toimitettu pelastusviranomaisille.**

**Käsittele pelastussuunnitelmaa hallituksen kokouksessa ja yhtiökokouksessa tarpeen mukaan.**

**Huolehdi, että asukkaat ovat tietoisia pelastussuunnitelmasta ja korosta, että suunnitelma on kaikkien hyödyksi ja turvallisuuden takaamiseksi.**

**Varmista, että yhtiöllä on tarvittava turvallisuushenkilöstö.**

**Ota esille mahdolliset puutteet turvallisuudessa, kuten väärin pysäköidyt autot ja tekemättömät lumityöt, mitkä haittaavat pelastustoimintaa vaaratilanteen sattuessa.**

### 3. Taloushallinnon tehtävät

Laskentatoimeen kuuluvat kirjanpidon ja tilinpäätöksen lisäksi muun muassa laskujen maksaminen, lainojen hoito, palkka-asiat sekä vuokra- ja vastikekirjanpito.

Taloushallinnolliset asiat kirjataan Domus- isännöintiohjelmaan. Ohjelmassa jokaisella taloyhtiöllä on omat sivut, joista löytyy muun muassa osake- ja osakastiedot, vuokralaistiedot ja lainaosuudet. Ohjelmaan kirjataan osakkaiden ja asukkaiden maksut ja maksutavoitteet, maksetaan ja tehdään laskut sekä vastikepankkisiirrot.

Toimiston internet-sivuilla löytyy remontti-ilmoitus –lomake, josta asukkaiden ilmoittamat remonttiedot päivittyvät suoraan ohjelmaan. Domuksesta saa myös erilaisia tulosteita, kuten isännöitsijäntodistuksen, energiatodistuksen, talokirjanotteen, lainaosuuslaskelman sekä osake- ja osakasluetelon.

Saunavuorot ja autopaikat kirjataan omiin excel-taulukkoihinsa.

#### 3.1 Kirjanpito

Tilikausi on 12 kuukautta, mutta sitä ei ole sidottu kalenterivuoteen. Kirjanpitoon merkitään menot, tulot, rahoitustapahtumat sekä niiden oikaisu- ja siirtoerät. Liiketapahtumat merkitään asian mukaan eri tileille, joita voi olla esimerkiksi palkat, sosiaaliturvamaksut, henkilövakuutukset, sähkö, lämpö, vesi, vakuutukset, korjaukset, kiinteistövero ja muut kulut. Kirjanpitotileistä pidetään tililueteloa, missä selostetaan eri tilien sisältö. Menon kirjaamisperusteena on tuotannon tekijän vastaanottaminen ja tulon kirjaamisperusteena on suoritteen luovuttaminen.

Erillinen kirjanpitäjä hoitaa kirjanpidon, mutta isännöitsijä vastaa sen oikeellisuudesta. Kirjanpito tehdään Domus-ohjelmassa. Ohjelmasta voidaan tulostaa erilaisia kirjanpitotulosteita, kuten tuloslaskelma, tase, pääkirja, päiväkirja sekä vastikereskontra.

**Laadunvarmistusohje:**

**Huolehdi, että kirjanpito hoidetaan huolellisesti ja oikeellisesti. Seuraa kirjanpitoa säännöllisesti.**

### 3.2 Tilinpäätös

Isännöitsijä osallistuu tilinpäätöksen tekoon ja valmistelee tilinpäätösehdotuksen kultakin tilikaudelta hallitukselle. Kun hallitus on hyväksynyt tilinpäätöksen, toimitetaan se tilitarkastajalle. Tilinpäätösasiakirjoja ovat *tuloslaskelma, tase ja sen liitetiedot* sekä luettelo käytetyistä tilikirjoista ja tositteiden lajeista. *Toimintakertomus* on tilinpäätöksestä erillinen asiakirja. Toimintakertomus sisältää tiedot talousarvion toteutumisesta.

#### Tuloslaskelma

1. Kiinteistön tuotot
  - a. Vastikkeet
  - b. Vuokrat
  - c. Käyttökorvaukset
  - d. Muut kiinteistön tuotot
2. Luottotappiot ja muut oikaisuerät
3. Kiinteistön hoitokulut
  - a. Henkilöstökulut
  - b. Hallinto
  - c. Käyttö ja huolto
  - d. Ulkoalueiden hoito
  - e. Siivous
  - f. Lämmitys
  - g. Vesi ja jätevesi
  - h. Sähkö ja kaasut
  - i. Jätehuolto
  - j. Vahinkovakuutukset
  - k. Vuokrat
  - l. Kiinteistövero
  - m. Korjaukset
  - n. Muut hoitokulut

Oman käytön arvonlisä vero
4. KÄYTTÖKATE/HOITOKATE
5. Poistot ja arvonalennukset
  - a. Rakennuksista ja rakennelmista
  - b. Koneista ja kalustosta
  - c. Muista pitkävaikutteisista menoista
6. Rahoitustuotot ja –kulut
  - a. Osinkotuotot
  - b. Korkotuotot
  - c. Muut rahoitustuotot
  - d. Korkokulut
  - e. Muut rahoituskulut
7. VOITTO (TAPPIO) ENNEN SATUNNAISERIAÄ
8. Satunnaiserät
  - a. Satunnaiset tuotot
  - b. Satunnaiset kulut
9. VOITTO (TAPPIO) ENNEN TILINPÄÄTÖSSIIRTOJA JA VEROJA
10. Tilinpäätössiirrot

- a. Poistoerän muutos
  - b. Vapaaehtoisten varausten muutos
11. Välittömät verot
12. TILIKAUDEN VOITTO (TAPPIO) / YLIJÄÄMÄ (ALIJÄÄMÄ)

**Lyhennetty tase:**

## Vastaavaa

- A. Pysyvät vastaavat
  - 1. Aineettomat hyödykkeet
  - 2. Aineelliset hyödykkeet
  - 3. Sijoitukset
- B. Vaihtuvat vastaavat
  - 1. Vaihto-omaisuus
  - 2. Saamiset; lyhyt- ja pitkäaikaiset erikseen
  - 3. Rahoitusarvopaperit
  - 4. Rahat ja pankkisaamiset

## Vastattavaa

- A. Oma pääoma
  - 1. Osake-, osuus- tai muu vastaava pääoma
  - 2. Ylikurssirahasto
  - 3. Arvonkorotusrahasto
  - 4. Käyvän arvon rahastot
  - 5. Muut rahastot
  - 6. Edellisten tilikausien voitto (tappio)
  - 7. Tilikauden voitto (tappio)
- B. Tilinpäätössiirtojen kertymä
- C. Pakolliset varaukset
- D. Vieras pääoma; lyhyt- ja pitkäaikainen erikseen

**Laadunvarmistusohje:**

**Laadi tilinpäätösasiakirjat huolellisesti ja asianmukaisella tavalla.**

**Esitä tilinpäätösehdotus hallitukselle ja hyväksytty tilinpäätös tilintarkastajalle.**

### 3.3 Tilintarkastus

Tilintarkastus käsittää tilikauden kirjanpidon, tilinpäätöksen, toimintakertomuksen sekä hallinnon tarkastuksen. Tilintarkastajaksi sopii KHT- tai HTM-tilintarkastaja. Tilintarkastajan valitsee yhtiökokous. Ammattitilintarkastaja tulee valita joidenkin ehtojen täytyessä, kuten silloin, jos asunto-osakeyhtiössä on yli 30 eri osakeryhmää. Pienissä taloyhtiöissä voidaan käyttää toiminnantarkastajaa, joka on ns. maallikotarkastaja eli esimerkiksi joku taloyhtiön asukkaista.

Tilintarkastaja ei voi olla:

- vajaavaltainen, konkurssissa, liiketoimintakiellossa tai henkilö, jonka tilintarkastuskelpoisuutta on rajoitettu
- yhtiön hallituksen jäsen, isännöitsijä, em. henkilöihin palvelussuhteessa oleva
- em. henkilöiden avio- tai avopuoliso, veli, sisar tai ylenevässä tai alenevassa sukulaisuus- tai lankosuhteessa oleva tai em. henkilön veljen tai sisaren kanssa naimisissa oleva

Tilintarkastaja:

- omaa laskentatoimen, taloudellisten ja oikeudellisten asioiden tuntemuksen ja kokemuksen
- hallitsee kirjanpidon, verotuksen ja asunto-osakeyhtiölain

**Laadunvarmistusohje:**

**Varmista, että tilintarkastajaksi valitaan henkilö, joka täyttää edellä mainitut vaatimukset.**



### 3.4 Talousarvio

Isännöitsijä laatii taloyhtiön talousarvion seuraavalle toimikaudelle. Talousarviossa määritellään yhtiövastike, pääomavastike ja muut yhtiöjärjestyksen mukaiset maksut. Talousarvio on yhtiön taloudellinen toimintasuunnitelma, jossa sen tulot ja menot saatetaan tasapainoon. Talousarviossa tulee ottaa huomioon kulujen epätasainen jakautuminen toimikaudelle ja maksukyvyn säilyminen yhtäjaksoisesti.

Isännöitsijä seuraa tilikauden aikana talousarvion toteutumista ja talousarvio toimii myös valvontaja vertailuvälineenä tilinpäätöstä valmisteltaessa.

#### 3.4.1 Vastikkeet

Yhtiöjärjestyksessä määritellään, millä perusteella vastikkeen suuruus määräytyy. Vastike määräytyy useimmiten huoneiston pinta-alan tai osakelukumäärän mukaan.

Pääoma- eli rahoitusvastikkeella katetaan yhtiön rakentamisaikaisten tai peruskorjausten rahoittamiseksi otettujen lainojen korot ja lyhennykset. Hoitovastikkeella puolestaan katetaan kaikki yhtiön juoksevat kulut. Pääomavastike ja hoitovastike on määritelty yhtiöjärjestyksessä.

Veden kulutuksesta aiheutuneet kustannukset voivat sisältyä hoitovastikkeeseen. Vesimaksu voi olla myös yhtiöjärjestyksessä määrätty erillinen vastikkeen kaltainen perittävä maksu. Vesimaksun maksuperuste voi olla joko huoneiston asukasluku tai huoneistokohtaisella vesimittarilla mitattava kulutus. Taloyhtiöllä voi olla myös muita erillisvastikkeita.

#### 3.4.2 Kiinteistön kulut

Kiinteistön kulut voidaan karkeasti jakaa seuraavasti:

- henkilöstökulut
- lämmitys
- sähkö
- vesi
- korjaukset ja huolto
- lvi-laitteiden, rakennustekniikan ja muiden asioiden tarkkailu

Kiinteistön kulut hoidetaan joko vastikkeen maksuna tai erillisenä käyttökorvauksena. Kuluja tulee seurata ja selvittää syyt suurille kulutusmuutoksille.

**Laadunvarmistusohje:**

**Seuraa, että kiinteistön kulut pysyvät budjetin mukaisina.**

**Ilmoita suurista poikkeamista hallitukselle ja selvitä niiden syyt.**

### 3.5 Vuokrareskontra

Vuokrareskontra eli vuokravalvonta tarkoittaa asunto-osakeyhtiön kaikkien säännöllisesti perittävi-  
en maksujen kirjanpitoa. Näitä maksuja ovat:

- hoito- ja pääomavastikkeet
- vuokrat
- käyttökorjaukset
  - vesimaksut, saunamaksut, pyykkitupamaksut jne.

Vuokranvalvontakirjanpito järjestetään siten, että siitä selviää kuukausittain kultakin huoneistolta  
perittävät ja maksetut maksut maksulajeittain eriteltynä. Vuokravalvonnan tärkein tehtävä on huo-  
lehtia siitä, että yhtiö saa kaikki sille kuuluvat maksut. Tehokas vuokravalvonta ja tarvittaessa myös  
saatavien perintä on tärkeä isännöitsijän tehtävä.

**Laadunvarmistusohje:**

**Seuraa, että yhtiön tulot kertyvät asianmukaisesti ja ajallaan. Suorita saatavien perintä  
maksujen viivästyessä.**

### 3.6 Verotus

#### 102-lomake

Isännöitsijä huolehtii ns. isännöitsijän ilmoituksen, 102-lomakkeen toimittamisesta, joka tulee jättää tammikuun loppuun mennessä.

#### Veroilmoitus

Tilinpäätöksen jälkeen veroilmoitus jätetään huhtikuun loppuun mennessä.

#### Kiinteistövero

Kiinteistöveroa maksetaan vuosittain. Kiinteistöveron suuruus perustuu kiinteistön verotusarvoon, mikä koostuu erikseen maapohjasta ja rakennuksista.

#### Tuloksentasaus

Asunto-osakeyhtiön tuloksentasaamiskeinoja ovat käyttöomaisuuden poistot, isohkojen vuosikorjausten aktivointi, tulojen ja menojen ajankohdan säätely, tappiontasaus sekä asuintalovaraus ja rahastointi.

- Asuintalovaraus
- Rahastointi

#### **Laadunvarmistusohje:**

**Huolehdi, että 102-lomake ja veroilmoitus jätetään oikein täytettynä ajallaan.**

**Huolehdi myös kiinteistöveron maksamisesta ja tuloksentasaamisesta.**

### 3.7 Laskujen maksaminen

Laskujen maksamisen hoitaa kiinteistösihteeri. Isännöitsijä kuitenkin aina tarkastaa ja hyväksyy maksettavat laskut. Laskut ovat joko perinteisiä paperilaskuja, jotka tulevat postissa tai sähköisessä muodossa olevia laskuja. Paperilaskut skannataan samaan muotoon sähköisten laskujen kanssa.

**Laadunvarmistusohje:**

**Tarkasta hyväksyttäväksi tulleiden laskujen oikeellisuus.**

### 3.8 Isännöitsijän tehtävien vastaanottaminen

Kun asiakas on valinnut isännöintitoimiston hoitamaan isännöitsijän tehtäviä, laaditaan kirjallinen toimeksiantosopimus. Sopimukseen liitetään:

- tarjouspyyntö
- tarjous
- sopimusohjelma
- yleiset sopimusehdot (KH & YSE 2000)
- Hyvä isännöintitapa
- hinnasto
- muut tarvittavat asiakirjat

Kun isännöitsijä ottaa vastaan toimivan asunto-osakeyhtiön, toimitetaan pöytäkirjaote isännöitsijän vaihtumisesta pankkiin.

Uuden asunto-osakeyhtiön vastaanottamisessa isännöitsijälle lukeutuu useampia tehtäviä. Isännöitsijän asema yhtiön ja osakkeenomistajien edustajana on tärkeä ja tehtävän hoitaminen vaatii erityistä osaamista. Tällöin isännöitsijä joutuu tutustumaan muun muassa asuntokauppalakiin ja RS- järjestelmään.

- Asuntokauppalaki 843/94 (1.9.1995)
- RS-järjestelmä eli rahalaitosten suosittelema asunnonostajien suojajärjestelmä

**Laadunvarmistusohje:**

**Varmista, että isännöinnin toimeksiantosopimus sisältää tarvittavat tiedot ja liitteet.**

**Huomioi uuden asunto-osakeyhtiön erityispiirteet ja perehdy tehtävään huolella. Perehdy huolellisesti kaikkiin toimeksiantoihin.**

## 4. Tekniset ja toiminnalliset tehtävät

### 4.1 Kiinteistöpalvelut

Asuinkiinteistöjen yleisesti käyttämiä kiinteistöpalveluja ovat isännöinti, ulkoalueiden hoito, kiinteistön hoito ja kunnossapito sekä siivous. Lisäksi tehdään sopimuksia esimerkiksi jätehuollosta, lämmönjakelusta ja sähkötoimittamisesta.

Kiinteistöpalvelusopimusten tekeminen edellyttää tiettyä prosessia, joka on esitetty alla.

|   |
|---|
| KIINTEISTÖSTRATEGIAN LAADINTA                   |
| YLLÄPITOTASON MÄÄRITTELY                        |
| PALVELUPAKETIN LAADINTA                         |
| SOPIMUSOHJELMAN LAADINTA                        |
| PALVELUNTUOTTAJAN VALINTAKRITEERIEN ASETTAMINEN |
| TARJOUSPYYNNÖN LAADINTA JA LÄHETTÄMINEN         |
| TARJOUSTEN VASTAAOTTAMINEN                      |
| SOPIMUSNEUVOTTELUJEN KÄYMINEN                   |
| SOPIMUKSEN LAADINTA JA ALLEKIRJOITUS            |

Kuva 1. Kiinteistöpalvelusopimusten rakenne ja prosessi

#### 4.1.1 Kiinteistönhoitotehtävien järjestäminen

Isännöitsijän tulee varmistaa, että kiinteistöä hoidetaan asukkaiden etujen mukaisesti. Kiinteistönhoitoa suunniteltaessa isännöitsijän tulee ottaa huomioon taloyhtiön koko, erityispiirteet sekä osakkeiden ja asukkaiden toivomukset. Ääripäät kiinteistönhoidon tehtävien järjestämisessä ovat kaiken kattava kiinteistönhoitosopimus huoltoliikkeen kanssa ja toisaalta asukkaiden talkootyönä suoritettava kiinteistönhoito. Isännöitsijän tehtävä on huolehtia, että kiinteistönhoitajalla on käytössään kiinteistöä koskevat valvonta- ja huolto-ohjeet.

Isännöitsijä on sopimussuhteessa taloyhtiötä huoltavan kiinteistönhuoltoyrityksen kanssa. Isännöitsijän tulee valvoa osakkaiden etua sopimusta solmittaessa. Ennen huoltoyrityksen valitsemista tai sen vaihtamisen yhteydessä isännöitsijä kilpailuttaa huoltoyrityksiä ja valitsee niistä sopivimman.

**Laadunvarmistusohje:**

**Valvo, että kiinteistönhoitaja suorittaa sovitut tehtävät. Toimita kiinteistönhoitajalle tarvittavat välineet ja käyttöohjeet.**

**4.1.2 Kulutusseuranta**

Isännöitsijä seuraa taloyhtiön kulutusarvoja ja niille asetettujen tavoitteiden toteutumista. Tavoitteasettelun kannalta oleelliset kulutustiedot ovat asuntojen huonelämpötila sekä energian ja veden kulutus. Kulutusseurannan avulla isännöitsijä valvoo myös kiinteistön teknistä tilaa, budjetin toteutumista sekä korjaus- ja investointitoiminnan kannattavuutta.

Lämpöenergian kulutusmuutoksiin vaikuttavia tekijöitä:

- muutokset kiinteistön käytössä
- säätölaitteiden ja – venttiilien vioittuminen
- säätöarvojen asetteluvirhe
- kulutustottumusten muuttuminen
- ilmanvaihdon ilmamäärien tai käyntiarvojen muuttuminen
- lämpimän käyttöveden kulutuksen lisääntyminen
- lämmitysmuoto (kaukolämpö, sähkö, öljy, maalämpö jne.)

Käyttöveden kulutukseen vaikuttavia tekijöitä:

- pihan kastelu, jään sulatus
- vuoto putkistossa, vesikalusteissa, lämminvesisiirtimessä
- muutos liikehuoneistojen vedenkulutuksessa
- muutos asukasluvussa tai asukasrakenteessa
- muutos veden paineessa
- mittarivika
- huoneistokohtaisten saunojen rakentaminen, saunavuorojen lisäys

Sähkönkulutukseen vaikuttavia tekijöitä:

- valaistuksen käyttö
  - huoneistokohtainen sekä yleisvalaistus (liiketunnistimet/ajastus)
- sähkölaitteiden käyttö ja energiatehokkuus
  - esim. liikekiinteistöissä käytettävät suuritehoiset laitteet
- saunan kiukaiden käyttöajat
- autopaikkojen pistorasiat (ajastus ja käyttölämpötila)



- ilmastointikoneet ja niiden käyntiajat
- hissit
- kylmähuoneet

**Laadunvarmistusohje:**

**Aseta kuukausittaiset kulutuksen tavoitearvot edellisten vuosien kulutusten ja tehtyjen hoito-, korjaus- ja investointitoimenpiteiden perusteella.**

**Raportoi kiinteistönhoitajalle, hallitukselle ja asukkaille kulutustasosta ja tavoitteiden toteutumisesta. Mikäli kulutuksen tavoitearvot eivät toteudu, selvitä syyt, mitkä tähän vaikuttavat ja tee tarvittavat jatkotoimenpiteet.**

#### 4.1.3 Kiinteistön hoito

Taloyhtiö on vastuussa kiinteistön alueella sattuvista onnettomuuksista, jotka ovat aiheutuneet puutteellisesta kiinteistönhuollosta (esim. liukastuminen hiekoittamattomalla pihatiellä). Kiinteistönomistajan velvollisuuksiin kuuluu huolehtia, että:

- tontin kohdalla oleva jalkakäytävä pysyy käyttökelpoisena (pyörätien kunnossapito kuuluu kunnalle)
  - poistetaan haittaava jää ja lumi
  - huolehditaan liukkauden torjunnasta ja poistetaan liukkauden torjumiseen käytetty kiviaines
  - tarvittaessa poistetaan jalkakäytävän viereen kertynyt lumivalli
- tontille johtavan kulkutien kunnossapidosta
  - tonttiliittymän alla olevan avo-ojan rummun pitäminen toimivana ympäri vuoden
  - tarpeellinen lumenpoisto, hiekoitus, hiekanpoisto sekä auraspolanteen poisto
- kadun puhtaanapito tontin rajasta kadun keskiviivaan asti
- vedenohjausjärjestelmän kunnossapito (jääpuikot räystäissä)

**Laadunvarmistusohje:**

**Tee säännöllisesti kiinteistökäyntejä ja tarkkaile rakennusten sekä järjestelmien kuntoa.**

**Reagoi välittömästi kiinteistönhoitajan tai asukkaan ilmoittamaan turvallisuuteen vaikuttavaan puutteeseen.**

## Liputus

Liputus on kansalaisille kuuluva oikeus, ei velvollisuus. Useimmiten liputus kuuluu kiinteistönhoitajan tehtäviin, mutta taloyhtiössä on voitu päättää, että liputuksen hoitaa vuorollaan jokainen talon asukas/osakas. Virallisten liputuspäivien lisäksi liputetaan myös yleisinä liputuspäivinä, valtakunnallisina juhla- tai muina päivinä (koko maata käsittävät erityistilanteet), asukkaan toivomina päivinä (esim. syntymäpäivä) sekä suruliputuksena.

### Laadunvarmistusohje:

**Huolehdi, että liputuksen järjestämisestä on huolehdittu kiinteistönhoitajan tai asukkaiden kanssa.**

## Kulunvalvonta

Kiinteistön kulunvalvontaa voidaan suorittaa esimerkiksi lukkojen sarjoituksella, sähkölukituksilla ja -ajoituksilla sekä vartiointiliikkeen palveluilla. Kulunvalvonnan avulla eriytetään myös käyttäjien pääsy tiettyihin tiloihin, esimerkiksi sähköpääkeskukseen tai ilmastoinnin konehuoneeseen.

### Laadunvarmistusohje:

**Varmista, että kiinteistönkäyttäjä ilmoittaa kadonneista avaimista. Huolehdi sopimussuhteessa olevan kiinteistönhoitajan tai vartiointiliikkeen tehtävien asianmukaisesta toteutumisesta.**

### 4.1.4 Laitahuolto

Kiinteistön laitehuoltoon sisältyy erilaisten lvi-laitteiden huolto. Lvi-laitteita tulee huoltaa säännöllisesti ja tarpeen mukaan. Lvi-laitteistoon kuuluu esimerkiksi käyttö- ja viemäriveriputkisto laitteineen, lämmönjakeluverkosto sekä ilmanvaihtoverkosto. Laitteita voi huoltaa joko kiinteistönhoitaja tai erillinen laitehuoltaja sopimuksesta riippuen. Myös hissien huoltotyöt kuuluvat laitehuoltoon.

Hissien huolto- ja korjaustöiden tekijältä edellytetään ammattitaitoa ja säädettyä pätevyyttä (Turvatekniikan keskuksen rekisteri).

### Laadunvarmistusohje:

**Varmista, että hissejä huoltavalla henkilöllä on tarvittava pätevyys ja hissit huolletaan ajallaan (esim. vuosihuoltosopimus). Myös muiden laitteiden huoltajalta vaaditaan riittävä pätevyys, joka tulee varmistaa.**

#### 4.1.5 Siivous ja ulkoalueiden hoito

Siivouspalvelut ja ulkoalueiden hoito voivat olla eriytettynä kiinteistöhuollosta. Isännöitsijä kilpailuttaa myös nämä tehtävät ja solmii sopimukset. Toimiva ja säännöllinen siivous, sekä ulkoalueiden hoito luovat edellytykset viihtyisälle, turvalliselle ja terveelliselle asuinympäristölle.

**Laadunvarmistusohje:**

**Tee säännöllisesti kiinteistökäyntejä ja tarkkaile rakennusten kuntoa.**

**Huolehdi, että siivous- ja ulkoalueiden hoitopalvelut suoritetaan sopimuksen mukaisesti.**

#### 4.1.6 Jätehuolto

Kunta antaa tarkat määräykset ja ohjeet jätehuollon järjestämisestä kunnan alueella. Lisätietoa jätteenlajittelusta ja –keräyksestä löytyy [www.kajaani.fi](http://www.kajaani.fi) → Palvelut → Jätehuolto → Ekokymppi.

**Laadunvarmistusohje:**

**Varmista, että jätehuollon sopimus on kunnossa.**

**Huolehdi, että jäteastioiden tyhjennysväli on sopiva verrattaessa syntyvän jätteen määrään ja, että astioita on riittävästi.**

## 4.2 Kunnossapidon suunnittelu ja seuranta

Isännöitsijän tehtäviin kuuluu säännöllinen kiinteistön kunnan seurannan järjestäminen, korjaustöiden organisointi sekä äkillisten vikojen korjaamisen järjestäminen. Kunnossapidon suunnittelun ja seurannan tukena isännöitsijä voi käyttää erilaisia konsulttipalveluja. Konsultin käytön tarve riippuu isännöitsijän omasta kokemuksesta, ammattitaidosta ja koulutuksesta.

### 4.2.1 Viiden vuoden kunnossapitosuunnitelma

Asunto-osakeyhtiölain muutoksen myötä hallituksen tehtäviin kuuluu viiden vuoden kunnossapitosuunnitelman laatiminen taloyhtiölle. Isännöitsijän tehtävänä on varmistaa, että viiden vuoden suunnitelma laaditaan kirjallisena ja se pidetään ajan tasalla. Usein isännöitsijä laatii kunnossapitosuunnitelman. Tarvittaessa suunnitelman pohjana voidaan käyttää ulkopuolisen asiantuntijan tekemää *kuntoarviota, kuntotutkimusta tai pitkän tähtäimen suunnitelmaa (PTS)*.

Viiden vuoden kunnossapitosuunnitelmassa tulee ottaa huomioon:

- kiinteistön tekninen, toiminnallinen ja taloudellinen elinkaari
- rakennusten ja tilojen rakennusajankohta ja nykyinen kunto
- suoritettut peruskorjaus ja – parannustoimenpiteet sekä muut huomattavat kunnossapitotoimenpiteet
- rakenteiden, laitteiden ja varusteiden tekninen käyttöikä sekä kunnossapitajakso
  - tekninen käyttöikä riippuu monesta tekijästä, mutta esimerkiksi **KH 90-00403** – kortista löytyy apua käyttöiän ja kunnossapitajaksojen määrittämiseen
- kiinteistön käyttö, huolto ja käytettävissä olevat resurssit

Kunnossapitosuunnitelman avulla taloyhtiön kunnossapitotoimet saadaan suunnitelmallisesti sijoitettua sopiviin ajankohtiin. Tämä edesauttaa kiinteistön kunnan ja arvon säilymistä, mutta myös kunnossapitotoimien jakamista sopiville aikaväleille. Isännöitsijän haasteena on selvittää osakkeen omistajille korjaustoimien syy ja tarpeellisuus. Suunnittelun haastavuutta lisää myös on koko ajan ikääntyvä rakennuskanta ja tarpeellisten korjaustoimien lykkäys.

Isännöitsijän tehtävänä on varmistaa, että taloyhtiö säilyy mahdollisimman hyväkuntoisena ja käytökelpoisena. Isännöitsijä ajaa osakkeenomistajien etua.

#### **Laadunvarmistusohje:**

**Huolehdi, että taloyhtiöön laaditaan ja pidetään ajan tasalla viiden vuoden kunnossapitosuunnitelma.**

**Huomio, että suunnitelman tulee olla realistinen ja tosiseikkoihin pohjautuva.**

#### 4.2.2 Kuntoarvio ja kuntotutkimus

*Kuntoarvio* on aistinvarainen menetelmä selvittää kiinteistön kunto. Kuntoarvio helpottaa kunnossapidon suunnittelua ja auttaa hahmottamaan kiinteistön eri rakennusosien ja laitteiden todellisen kunnan. Kuntoarviolla ei kuitenkaan voida selvittää piileviä tai rakenteiden sisällä olevia vikoja ja vaurioita. Tarvittaessa kuntoarvion tueksi tehdään *kuntotutkimus*, jonka avulla voidaan tutkia tarkemmin tiettyä rakennetta, laitetta tai järjestelmää.

Erilaisia kuntotutkimuksia ovat esimerkiksi:

- Kosteusmittaukset
- Lämpökamerakuvaukset (lämpövuodot)
- Ultraäänimittaus (putkistojen seinämien ainevahvuuden mittaaminen)
- Viemärikamerakuvaus (putken siirtymät ja sortumat, painaumat ja halkeamat, asennusvirheet, putkessa olevat vieraat esineet ja tukokset)
- Röntgenkuvaus (vesijohtojen ja lämpöpattereiden sisäpuoliset kerrostumat, syöpymät ja murtumat)
- Näytepalat (lähes mistä vain materiaalista)
- Sähkö- ja lvi-tekniiset kuntotutkimukset

**Laadunvarmistusohje:****Tiedosta kuntoarvion ja –tutkimusten hyödyllisyys.****Tilaa tarvittavat tutkimukset tapauskohtaisesti.****Selvitä tutkimuksen suorittajan tausta sekä referenssit ja kilpailuta palvelut.**

#### 4.2.3 PTS

PTS eli pitkän tähtäimen suunnitelma on taloyhtiön kunnossapitosuunnitelma seuraavan kymmenen vuoden ajanjaksolle. PTS:n etu pakolliseen viiden vuoden suunnitelmaan verrattaessa on korjaustoimien ajoittaminen pidemmälle ajanjaksolle ja näin ollen myös tarpeettoman kunnossapitosuman ehkäisy. PTS:n hyödyllisyys ilmenee etenkin taloyhtiöissä, joissa kaikki suuremmat remontit ovat vielä tekemättä.

**Laadunvarmistusohje:**

Tiedosta pitkän tähtäimen suunnitelman hyödyllisyys.

**Laadi tai teetä konsultilla PTS tarpeen mukaan. Huomioi, että esimerkiksi ammattikorkeakoulun opiskelijat tekevät vuosittain PTS-raportteja todellisiin kohteisiin.**

**4.2.4 Kunnossapitovastuun jakautuminen**

Yhtiön rakennusten ja muiden tilojen kunnossapitovastuu jakautuu taloyhtiön ja osakkeenomistajien kesken.

Taloyhtiölle kuuluva kunnossapitovastuu:

- rakenteet (vesikatto, ylä-, väli- ja alapohjat, seinät, pilarit, palkit)
- eristeet (lämmön-, äänen- ja vedeneristeet)
- lämmitys-, sähkö-, tiedonsiirto-, kaasu-, vesi-, viemäri-, ilmanvaihto- ja muut sen kaltaiset perusjärjestelmät
  - wc:n huuhtelulaitteet
  - huoneistokohtainen vesimittari
  - vesilukko ja lattiakaivot
  - vesilämmityslaitteet, patteriventtiilit
  - ilmanvaihto
  - sulaketaulu
- rakennuksen julkisivu ja parvekkeet
- ovet (ulko-ovet ja parvekkeiden uloin ovi)
  - postiluukku, nimikilpi, lukitus, ovikello
- ikkunat (ulkopuite ja karmi, uloin ikkunalasi, parvekelasi)
- muut laitteet (auton lämmitystolppa, paloposti, yhteinen jätehuolto, varastot)
- osakkeen omistajan käytössä oleva rajattu piha-alue (puut, raja-aita, pihavarastot ja – kaatokset)

Osakkeenomistajalle kuuluva kunnossapitovastuu:

- osakehuoneiston sisäosat (katto-, seinä- ja lattiapinnat)
- ovet (huoneistojen väliovet ja sisempi ulko- ja parvekeovi)
  - ulko-oven lisälukko, varmuusketju, ovisilmä
- ikkunat (sisä- ja välipuite, sisemmät ikkunalasit, tuuletusluukku, sälekaihtimet)
- kiinteät kalusteet (kaapistot, komerot, astianpesupöytä, ikkunalauta, saunan lauteet, takka)

- vesi-, viemäri- ja vesilämmityslaitteet (pesuallas, kylpyamme, suihkuallas, vesihana, wc:n säiliö ja istuin), liesituuletin
- sähkölaitteet (kytkin, pistorasia, sulake, valaisin, lamppu, jääkaappi, liesi, kiuas)
- muut laitteet (palovaroitin)
- osakkeen omistajan käytössä oleva rajattu piha-alue (nurmikko ja istutukset)

**Laadunvarmistusohje:**

**Varmista, että osakkeenomistajat ovat tietoisia kunnossapitovastuun jakautumisesta.**

**Huolehdi, että kaikille osakkaille toteutuu yhdenvertaisuus kunnossapitovastuussa.**

#### 4.2.5 Osakkeenomistajan muutostyoikeus

Osakkeenomistajalla on mahdollisuus tehdä muutoksia ja rakentaa lisää niissä tiloissa, joihin hänellä on hallintaoikeus. Näitä tiloja voivat olla paitsi osakkaan hallinnassa oleva huoneisto, mutta myös hänen hallinnassaan olevat varastotilat ja piha-alue. Osakkeenomistajan tulee ilmoittaa huoneistossaan tekemästä muutostyöstä isännöitsijälle. Osaan toimenpiteistä riittää pelkkä ilmoituslomakkeen täyttäminen, mutta osaan tarvitaan erillinen lupa isännöitsijältä tai taloyhtiöltä. Jos muutostyöt ulottuvat em. tilojen ulkopuolelle, tarvitaan lupa taloyhtiöltä. Joihinkin muutostöihin tarvitaan isännöitsijän/taloyhtiön luvan lisäksi myös rakennuslupa tai toimenpidelupa.

Ilmoituslomakkeella ilmoitettavat muutostyöt:

- huoneiston lattia-, katto- ja seinäpintamateriaalien uusiminen
- huonekorkeuden laskeminen
- kantamattomien väliseinien purkaminen, siirtäminen tai uusien rakentaminen
- wc:n, kylpyhuoneen tai saunan rakentaminen huoneistoon tai sellaisen poistaminen
- huoneistokohtaisten johtojen asentaminen tai poistaminen
- kiinteiden kalusteiden rakentaminen tai poistaminen
- huoneiston käyttöön liittyvien koneiden ja laitteiden sijoittaminen tai poistaminen

Rakennusluvan tarvitsevat muutostyöt:

- kylpyhuoneen/WC:n/keittiön paikan muuttaminen asunnon sisällä
- saunan rakentamisen yhteydessä tehtävät ilmanvaihtotyöt
- vesieristeen tekeminen uuteen kylpyhuoneeseen eli kuivan tilan muuttaminen märkätilaksi
- kantavan väliseinän poistaminen
- huoneiston käyttötarkoituksen muutos (esim. asuinhuoneistosta liikehuoneistoksi)

Toimenpidelupaa tarvitaan harvoin asukkaan tekimissä remonteissa. Toimenpidelupa tarvitaan esimerkiksi asuinhuoneistojen yhdistämiseen tai jakamiseen, sekä parvekelasituksen asentamiseen.

Rakennus- ja toimenpideluvan hakee taloyhtiö, vaikka muutostyön teettäisikin osakas. Lupa haetaan Kajaanin kaupungilta. Lupalomakkeet löytyvät: [www.kajaani.fi](http://www.kajaani.fi) → Palvelut → Rakennusvalvonta → Lomakkeet.

Muutostöitä tehtäessä mahdollisen vahingon aiheutuessa vastuussa vahingosta on se henkilö, joka on tahallaan tai huolimattomuuttaan aiheuttanut vahingon.

**Laadunvarmistusohje:**

**Huolehdi, että osakkeenomistajat tietävät ilmoitusvelvollisuudesta koskien muutostöitä.**

**Huomioi rakennus- tai toimenpideluvan tarve tietyissä muutostöissä.**



### 4.3 Peruskorjaus- ja perusparannushankkeet

Peruskorjauksella tarkoitetaan rakennusta säilyttävää korjausta. Perusparannuksella puolestaan lisätään rakennuksen tai sen varusteiden ja laitteiden tasoa ja käyttöarvoa.

#### 4.3.1 Korjaushankkeen vaiheet

Peruskorjaus- ja parannushankkeiden organisointi kuuluu isännöitsijän tehtäviin. Kun hanke on edennyt siihen vaiheeseen, että se on päätetty yhtiökokouksen päätöksellä toteuttaa, isännöitsijä ryhtyy viemään hanketta eteenpäin.

Korjaushankkeen läpivientiin kuuluvat vaiheet:

- hankesuunnittelu
- toteutussuunnitelma ja tarjouspyyntöasiakirjojen laatiminen
- urakkakilpailun järjestäminen
- tarjousvertailut ja urakkaneuvottelut
- urakoitsijan valinta ja sopimuksen laatiminen
- rakentamisen valmistelu
- urakan toteuttaminen ja valvonta
- urakkasuorituksen vastaanotto
- takuuajan toimenpiteet

#### **Laadunvarmistusohje:**

**Perehdy tehtävään korjaustoimenpiteeseen.**

**Varmista, että työsuorittajalla on vaadittava pätevyys, esimerkiksi vedeneristystyön sertifi-  
kaatti (myös Ivis -työt).**

**Huolehdi, että osakas ilmoittaa, kuka työn suorittaa.**

#### 4.3.2 Materiaalitutkimukset

Usein peruskorjaus- ja parannushankkeiden yhteydessä on tarpeen suorittaa erilaisia materiaali-  
tutkimuksia. Materiaalitutkimuksen tarkoituksena on selvittää tietyssä rakenteessa tai laitteessa  
käytetyt materiaalit, jotta voidaan toimia oikein niin purku- kuin korjausvaiheessa.

## Asbestikartoitus

Perussääntönä on, että purkutyö suoritetaan aina asbestipurkutyönä, mikäli asbestikartoitusta ei ole tehty.

Tyypillisiä asbestin käyttökohteita ovat:

- palosuojaus sekä akustointi (ruiskutettuna tai levynä)
- palo-ovet
- putkieristeet
- asbestisementtituotteet
- vesi- ja viemäriputket
- julkisivu- ja sisäverhouslevyt
- julkisivupinnoitteet
- vesikatteet ja kattohuovat
- ilmanvaihtokanavat
- tiivistyksenä ja sähköeristyksenä käytetyt punokset, nauhat ja kankaat
- lattiapinnoitteet ja muovitapetit
- lattialaatat ja -liimat
- kiinnityslaastit ja tasoitteet
- bitumiliimat, -emulsiot ja -kitit
- maalit

Asbesti ei ole terveydelle haitallista silloin, kun se on sitoutuneena rakennusmateriaaliin ja materiaali on ehjä. Asbestia sisältävän rakennusaineen kuluminen, rikkoontuminen tai sen poisto huolto- ja korjaustöiden yhteydessä kuitenkin voi aiheuttaa haitallisten asbestikuitujen leviämisen hengitysilmaan.

### **Laadunvarmistusohje:**

**Varmista aina peruskorjaus- tai parannushankkeen alkuvaiheessa, että asbestikartoitus tehdään ja sen suorittaa tehtävään päteväytynyt henkilö.**

**Mikäli kartoitusta ei tehdä, huolehdi, että purkutyö suoritetaan asbestipurkutyönä ja siinä käytetään asianmukaisia suojuuksia ja suojarusteita.**

**Tämän lisäksi seuraa säännöllisesti rakennuksen kuntoa ja mahdollisesti asbestia sisältävien rakennusmateriaalien kulumista ja rikkoontumista.**

**Mikäli haittaa aiheuttavaa kulumista havaitaan, tilaa tapauksesta riippuen asbestikartoittaja tai asbestikorjaustyöhön päteväytynyt henkilö tutkimaan tilanne ja tekemään tarvittavat jatkotoimenpiteet.**

**Tiedota asukkaille asbestipurkutyöstä tai vastaavista toimenpiteistä riittävän ajoissa ja selkeästi.**

**Varmista, että asukkaat ymmärtävät asbestin vaaran.**

### **Muut haitalliset aineet**

Eri rakennusmateriaaleissa on käytetty myös lukuisia muita haitallisia tai myrkyllisiä aineita. Tällaisia aineita ovat esimerkiksi:

- lyijy (Pb)
- PCB (polyklooratut bifenyylit)
- PAH (polysykliset aromaattiset hiilivedyt)

Edellä mainittuja aineita ja yhdisteitä esiintyy muun muassa saumausmassoissa, maaleissa, laikoissa ja betonissa. Lisäksi esimerkiksi kosteus- ja vesieristeissä esiintyy kivihiilipikeä eli kreosootia, mikä sisältää myrkyllisiä PAH -yhdisteitä.

### **Laadunvarmistusohje: Tilaa haitta-aineiden kartoitus:**

- **PCB:** julkisivu-, parveke- ja maaperäkorjausten yhteydessä ennen vuotta 1980 rakennettuihin taloihin, kun korjataan elastisia saumausmassoja
- **Lyijy:** ennen vuotta 1989 valmistuneet rakennukset
- **Ennen vuotta 1958 valmistuneita rakennuksia ei ole tarpeen tutkia, mikäli niihin ei ole tehty 1960 tai -70 – luvulla julkisivukorjauksia elastisia saumausmassoja käyttäen**
- **Muihin rakennusosiin tarpeen mukaan**

### **Maali- ja pinnoitetutkimukset**

Erilaisten maali- ja rappauspintojen koostumus tulee selvittää ennen korjaustyötä. Maalikertojen määrä ja maalityyppi selvitetään, jotta korjaukseen osataan valita oikea maali. Virheellisen maalin tai pinnoitteen käyttö voi aiheuttaa ongelmia, kuten maalin hilseilyä tai jopa rakenteen rapautumista.

### **Laadunvarmistusohje:**

**Huolehdi, että tarvittavat maali- ja pinnoitetutkimukset suoritetaan. Varmista, että tutkimusten suorittajalla on vaadittava pätevyys.**

| ISÄNNÖITSIJÄNTODISTUS  |   | YHTIÖTIEDOT   |   | 22.02.2013 1(5)         |                                   |
|--|---|---|---|-------------------------|-----------------------------------|
| Yhtiön nimi<br><b>As Oy Merilokki</b>  |   | Isännöitsijä<br><b>Olli Isännöitsijä</b>  |   |                         |                                   |
| Osoite<br><b>Tiirakuja 4, 22110 Lokkila</b>  |   | Osoite<br><b>Tiirakuja 6, 21110 Lokkila</b>   |   |                         |                                   |
| Hallituksen puheenjohtaja<br><b>Petteri Kuusinen</b>                                 |   | Yhteystiedot  |   |                         |                                   |
| Yhteystiedot   |   | Isännöintitoimisto<br><b>Lokkilan Isännöinti ja Kiinteistöpalvelu Oy</b>                |   |                         |                                   |
| Yhtiön internetosoite  |   | Yhteystiedot<br><b>01-12345678</b>  |   |                         |                                   |
| Kunta<br><b>Lokkila</b>  | Kaupunginosa / kylä<br><b>18</b>  | Kortteli<br><b>2</b>  | Tontti / tila<br><b>1</b>   |                         |                                   |
| Y-tunnus<br><b>0124444-8</b>   | Alv-velvollisuus<br><b>Ei</b>   | Kiinnitykset<br><b>100000 eur</b>   |   |                         |                                   |
| Yhtiön rekisteröimispäivä<br><b>14.2.1985 / 347.499</b>                              | Hoitolainat / pvm   | Rahoituslainat / pvm<br><b>80000,- /31.12.2002</b>                                      | Lainoista valtion asuntolainaa<br><b>Ei ole</b>                           |                         |                                   |
| Valtion asuntolainaa   | Käyttö- ja luovutusrajoitukset<br><b>Ei ole</b>   | Voimassa olevan yhtiöjärj. pvm  | Osakekirjojen painaminen<br><b>Setec Oy</b>                               |                         |                                   |
| <input type="checkbox"/> Talokohtainen <input type="checkbox"/> Henkilökohtainen     | Osakkeiden lukumäärä<br><b>735/735</b>  | Liike ja muut huon.   | Pinta-ala yhteensä  | Osakkeiden lukum.       | Huoneistoista yhtiön omistuksessa |
| Asunnot kpl<br><b>11</b>   | Pinta-ala yhteensä<br><b>733</b>  | Muut autopaikat<br><b>3</b>   | Näistä osakkeina  | Yhtiön omistuksessa     | Asuntoja<br>Liikehuon.<br>Muita   |
| Kaavoitetut autopaikat<br><b>11</b>  | Toteutetut autopaikat<br><b>11</b>  | Autotalli / hallipaikat<br><b>11</b>  | Yhteiskäytössä olevat tilat   |                         |                                   |
| Yhteiskäytössä olevat tilat  |   | Kiinteistönhoitojärjestelmä<br><b>Traktoriauraus, talkoot</b>                           |   |                         |                                   |
| <input type="checkbox"/> Sauna <input type="checkbox"/> Pesutupa                     | <input type="checkbox"/> Mankeli <input checked="" type="checkbox"/> Ulkoiluväliliev.   | <input type="checkbox"/> Askarteluhuone <input checked="" type="checkbox"/> Kerho huone | <input type="checkbox"/> Väestönsuoja <input type="checkbox"/> Uima-allas |                         |                                   |
| Vakuutusyhtiö<br><b>Paikallisyhtiö</b>   | Kiinteistövakuutukset<br><b>Kiinteistön täysarvovakuutus</b>  | Muut vakuutukset<br><b>Talkoovakuutus</b>   |   |                         |                                   |
| Tontti<br><b>Oma</b>   | Pinta-ala<br><b>3771</b>  | Rakennusten lkm<br><b>2</b>   | Porraskäytävien lkm   | Kerrosliuku<br><b>1</b> | Kerrosala                         |
| Vuokra-aika  | Vuosivuokra   | Vuokra-aika päättyy   | Vuokrantarkistusperuste   | Vuokranantaja           | Tilavuus<br><b>2471</b>           |
| Talotyyppi<br><b>Rivitalo</b>  | Valmistumisaika<br><b>1987</b>  | Rakennusmateriaali<br><b>Puu/tiili</b>  | Kattotyyppi ja kate<br><b>Harjakatto/tiili</b>                            |                         |                                   |
| Lämmitysjärjestelmä ja lämmönjakotapa<br><b>Kaukolämpö</b>                           | Ilmanvaihtojärjestelmä<br><b>Koneellinen</b>  | Antennijärjestelmä<br><b>Yhteisantenni</b>  | Hissit<br><b>-</b>  |                         |                                   |
| Kulutustiedot vuodelta<br><b>2002</b>  | Lämmönkulutus kWh / m3 / v<br><b>57,5</b>   | Vedenkulutus l / hlö / vrk<br><b>145</b>  | Sähkönkulutus kWh / m3 / v<br><b>3,2</b>                                  |                         |                                   |
| <input type="checkbox"/> Kaapelitelevisio  | Suoritetut peruseräparannukset ja huomattavat korjaukset ja valmistusvuodet<br><b>Kaapelitelevisio 1997. Puuosien maalaus 1998.</b> |   |   |                         |                                   |
| <input type="checkbox"/> Satelliittiantenni  | <b>Lämmönvaihdinkorjaus 1999.</b>   |   |   |                         |                                   |
| <input type="checkbox"/> Laajakaista   |   |   |   |                         |                                   |
| <input type="checkbox"/> Atk-kaapelointi   |   |   |   |                         |                                   |
| <input type="checkbox"/> Lunastusoikeus yhtiöllä                                     |   |   |   |                         |                                   |
| <input type="checkbox"/> Lunastusoikeus osakkailla                                   | Lähiuosien aikana tiedossa olevat korjaus- ja peruseräparannustyöt<br><b>Pihan asfaltointi 2003.</b>                                |   |   |                         |                                   |
| <input type="checkbox"/> Kunnan lunastusoik. laki 235/91                             |   |   |   |                         |                                   |
| <input type="checkbox"/> Hitas   |   |   |   |                         |                                   |
| <input type="checkbox"/> Osaomistusasunto  |   |   |   |                         |                                   |
| <input type="checkbox"/> Alfa-rahoitus   |   |   |   |                         |                                   |
| <input type="checkbox"/> Entré-rahoitus  | Lisätiedot<br><b>Huoneistokohtainen sähkön mittaus ja veloitus.</b>   |   |   |                         |                                   |
| <input type="checkbox"/> Taloyhtiön kuntotodistus                                    |   |   |   |                         |                                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> Huoneistositeltemää ei muutettu 1.5.1972 jälkeen |   |   |   |                         |                                   |
| <input type="checkbox"/> Yhtiöjärjestyksessä as-oy laista poikkeavia määräyksiä      |   |   |   |                         |                                   |

| ISÄNNÖITSIJÄNTODISTUS                                   |                      | YHTIÖTIEDOT   |                | 22.02.2013 2(5)   |  |
|---|----------------------|---|----------------|-------------------|--|
| Yhtiön nimi<br><b>As Oy Merilokki</b>                   |                      | Kiinteistötunnus  |                |                   |  |
| Autopaikkojen jakamisesta yhtiössä on sovittu seuraavaa |                      |   |                |                   |  |
| Kiinteistön kunto                                       |                      |   |                |                   |  |
| Yhtiössä suoritettavat kuntoarviot ja tutkimukset       |                      | Yhtiöllä on yhtiökokouksen hyväksymä kunnossapitosuunnitelma <input type="checkbox"/> |                |                   |  |
| Vastikkeet ja käyttökorvaukset                          |                      |   |                |                   |  |
| <b>Käyttövastike (eur/os/kk)</b>                        |                      | 7.0000  |                |                   |  |
| <b>Vesimaksut (eur/hlö/kk)</b>                          |                      | 11.0000   |                |                   |  |
| Yhtiön ottamat rahoituslainat                           |                      |   |                |                   |  |
| Lainan nimi   | Lainan päättymisaika | Lainan pvm  | Lainan korko % | Lainan määrä(Eur) |  |
| Yhtiön ottamat hoitolainat                              |                      |   |                |                   |  |
| Yhtiön nostamattomat lainat                             |                      |   |                |                   |  |
| Yhtiön luotolliset tilit                                |                      |   |                |                   |  |

## ISÄNNÖITSIJÄNTODISTUS

## LISÄTIETOJA YHTIÖSTÄ

22.02.2013 1/3(5)

Yhtiön nimi

**As Oy Merilokki**

Korjausluettelo:

Yleiset tilat maalattu syksyllä 1998

Etupiha laatoitettu toukokuussa 1999

Ikkunat uusittu 2003

| ISÄNNÖITSIJÄNTODISTUS                           |                                | HUONEISTOTIEDOT  |  |   | 22.02.2013 4(5)                             |   |
|---|--------------------------------|--|--|---|---|---|
| Yhtiön nimi<br><b>As Oy Merilokki</b>           |                                |  |  |   |   |   |
| Osakkeiden numerot                              |                                | Osakkeiden luku-/äänimäärä<br><b>0 / 0</b>   |  | Porras ja huoneisto<br><b>Laskut</b>                    | Kerros                                      | Yhtiöjärj.muk. pinta-ala<br>Mitattu pinta-ala |
| Huoneistotyyppi                                 |                                | Muut tilat   |  |   | Ullakko / kellari                           | Satelliitti Tv                                |
|   |                                |  |  |   | Kylmäkellari                                | Kaapeli Tv                                    |
| Hoitovastike<br><b>0.00</b>                     | Rahoitusvastike<br><b>0.00</b> | Hoitovastikeperuste<br><b>Osake</b>  | Rahoitusvastikeperuste<br><b>Osake</b> | Pakolliset maksut<br><b>Vesimaksut 11.00 eur/hlö/kk</b> |   |   |
| Osuus yhtiön lainoista / pvm                    |                                | <input checked="" type="checkbox"/>  | Lainaosuus maksettavissa               | Maksamattomat maksut yhtiölle / pvm<br><b>.00</b>       | Huoneiston käyttötarkoitus                  |   |
| Osakeluetteloon merkitty omistaja<br><b>LKV</b> |                                | Omistusosuus   |  |   | Merkitty osakeluetteloon<br><b>Ei merk.</b> |   |
| Huoneiston käyttö-/luovutusrajoitus             |                                | Huoneiston ottaminen yhtiön hallintaan   |  |   |   |   |
|   |                                | Yhtiökokous on kutsuttu koolle huoneiston ottamiseksi yhtiön hallintaan <input type="checkbox"/> |  |   |   |   |
|   |                                | Huoneisto on päätetty yhtiökokouksessa ottaa yhtiön hallintaan <input type="checkbox"/>          |  |   |   |   |
|   |                                | - päivämäärä   |  |   |   |   |
|   |                                | - hallinnan kestoaika  |  |   |   |   |
|   |                                | Yhtiö on antanut huoneiston vuokralle <input type="checkbox"/>                                   |  |   |   |   |
| Vastikkeet                                      |                                |  |  |   |   |   |

| ISÄNNÖITSIJÄNTODISTUS   |                                    | HUONEISTOTIEDOT                      |             | 22.02.2013 5(5)                  |  |
|---|------------------------------------|--------------------------------------|-------------|----------------------------------|--|
| Yhtiön nimi<br><b>As Oy Merilokki</b>   |                                    | Porras ja huoneisto<br><b>Laskut</b> |             |                                  |  |
| Lainausuudet  |                                    |                                      |             |                                  |  |
| Yhtiön tiedossa olevat huomattavat viat ja puutteet                               |                                    |                                      |             |                                  |  |
| Kunnossapitovastuuta koskevat yhtiöjärjestyksessä ja yhtiökokouspäätöksessä       |                                    |                                      |             |                                  |  |
| Yhtiön tiedossa olevat huoneiston muutostyöt                                      |                                    |                                      |             |                                  |  |
| Asunto-osakeyhtiölaista ja yhtiöjärjestyksestä poikkeavat sopimukset ja käytännöt |                                    |                                      |             |                                  |  |
| Jyvitetty pinta-ala   | Huoneiston käyttö yhteisenä kotina | Alv-veloituseruste                   | Muut tiedot |                                  |  |
| Huoneistokohtaiset lisätiedot   |                                    |                                      |             |                                  |  |
|   |                                    |                                      |             |                                  |  |
|   |                                    |                                      |             |                                  |  |
| <input type="checkbox"/> Tuloslaskelma ja tase vuodelta                           |                                    |                                      |             | Muut liitteet                    |  |
| <input type="checkbox"/> Talousarvio vuodeksi                                     |                                    |                                      |             |                                  |  |
| <input type="checkbox"/> Toimintakertomus   |                                    |                                      |             |                                  |  |
| <input type="checkbox"/> Yhtiöjärjestys   |                                    |                                      |             | Isännöitsijäntodistuksen tilaaja |  |
| <input type="checkbox"/> Pohjapiirros   |                                    |                                      |             | Yhtiön edustajan allekirjoitus   |  |
| <input type="checkbox"/> Energiatodistus  |                                    |                                      |             | Olli Isännöitsijä                |  |