

## Palvelun kuvaus ja sisältö

### 1. Puhtaustaso

#### 1.1 Puhtaustason määrittely

Tilojen puhtaustason määrittelyssä käytetään Kiinteistö RYL:in (2009) mukaisia määräytyksiä (Kiinteistöpalvelujen yleiset laatuvaatimukset). Puhtaustasovaatimus määrittää sallitun lian laadun ja määrän. (Kiinteistö RYL:in vaihtoehtoiset puhtaustasoluokitukset ovat: 1 Välttävä, 2 Tyydyttävä, 3 Siisti, 4 Puhdas ja edustava, 5 Puhdas ja Hygieeninen).

#### 1.2 Puhtaustason 3, SIISTI, kuvaus:

Puhtaustason 3 ylläpito edellyttää siivousohjelmaan jaksottaisia siivoustöitä ja säännöllisiä perussiivouksia, joiden taajuus määräytyy tilan käytön ja likaantuvuuden sekä pintamateriaalien ominaisuuksien mukaan. Ylläpitosiivous tehdään yleisessä käytössä olevissa tiloissa 1-5 kertaa viikossa. Tällaisia tiloja ovat mm.: toimistot, käytävät, taukotilat, kokoushuoneet, märkätilat, opetus- ja työtilat.

Muissa tiloissa siivous tehdään harvemmin.

Yleisilme ylläpitosiivouksen jälkeen:

Lattiapinnoilla, pystysuorilla pinnoilla ja kattopinnoilla saa olla pinttynyttä likaa. Lattioissa voi olla jonkin verran kulkujälkiä ja -väyliä.

Yleisilme siivouskertojen välillä:

Lattiapinnoilla voi olla irtolikaa, kiinnittynyttä likaa ja pinttynyttä likaa ja kulkujälkiä. Tasopinnoilla ja sisusteilla lika voi olla irtolikaa ja kiinnittynyttä likaa. Kosketuspinoilla lika voi olla irtolikaa ja tahroja. Pystysuorilla pinnoilla ja kattopinnoilla lika voi olla irtolikaa, kiinnittynyttä likaa ja pinttynyttä likaa.

### 2. Siivottavat pinnat

1. Lattiapinnat: lattiapinnat, jalkalistat, kynnykset, portaat, ritilät ja lattiakaivot.
2. Tasopinnat ja sisusteet: pöydät, istuimet, pöytävalaisimet, avohyllyt, ikkunalaudat, saniteettikalusteet, taulut (sovitaan erikseen).
3. Kosketuspinnat: valokatkaisijat, ovenkahvat, kaiteet, pöytäpuhelimet, wc istuimen painonappi, hanat, käsipyyhe- ja saippua-annostelijat.

4. Pystysuorat pinnat: seinäpinnat, sermien pystypinnat, pilarit, ovet pielineen, välilaseinät, ikkunat, peilit, patterit, ilmastoinnin seinäventtiilit, seinällä olevien putkistojen ulkopinnat.
5. Kattopinnat: katot, putkistot, palkistot, ilmastointilaitteiden ja -venttiilien ulkopinnat katossa, kattovalaisimet

### **3. Muut työt**

1. Jätteet: sekajätteen kerääminen ja kuljetus roska-astioista ulkona oleviin keräysastioihin.
2. Saniteettipaperit ja laitteet: saniteetti- ja pukutiloihin, taukutiloihin, terveydenhoitotiloihin ja liikuntatilojen pukuhuoneisiin tarvittavien wc- ja käsipyyhepaperien, kangaspyyhkeiden ja nestesaippuoiden sekä niiden annostelulaitteiden täyttäminen.
3. Kuntayhtymän omat matot: sisääntuloauloihin ja tuulikaappeihin tarvittavien kumipohjaisten mattojen puhdistus ja huolto. Myös eri opetusalojen hallitiloissa ja niissä olevien opettajien huoneiden kumipohjaisten mattojen huolto (Irtomattojen imurointi ja ravistelu). Vuokramatot: matot vaihdetaan tilaajan kanssa sovittujen vaihtovälien mukaisesti. Opetustilojen hallitiloissa olevien lavuaarien puhtaudesta huolehtiminen 1 kerta/viikko (tarpeen mukaan useammin).

### **4. Siivousohjelma**

#### **4.1 Ylläpitosiivouksen sisältö:**

- Ylläpitosiivous sisältää asiakkaan toimintaa sekä tilojen viihtyisyyttä ja terveellisyyttä häiritsevän, haittaavan ja vaarantavan lian poiston. Ylläpitosiivous kohdistetaan vapaisiin, helposti luokse päästäviin lattia-, kaluste- ja seinäpintoihin. Ylläpitosiivousta järjestetään joka arkipäivä lukuvuoden aikana. Palvelu on tuotettava koulujen lukukauden aikana henkilöstömitoituksella, joka on 3 henkilöä ja kunkin vähimmäistuntimäärä on oltava 7,5 h/päivä. Kuukausihintaa veloitetaan elo–toukokuussa, kesä–heinäkuussa ei kk-laskutusta, vaan tehtävät vähäiset siivoustoimenpiteet sovitaan palveluntuottajan kanssa erikseen tuntilaskutustyönä.

#### **4.2 Perussiivouksen sisältö:**

Perussiivous tehdään ennalta laaditun suunnitelman mukaan, kun ylläpitosiivouksen toimenpiteet eivät enää riitä pitämään yllä tavoitetason mukaista puhtautta. Perussiivous sisältää myös ns. vaikeasti luokse päästävien pintojen puhdistuksen, tällöin sovitaan asiakkaan kanssa erikseen työstä aiheutuvista lisäkustannuksista.

Perussiivous kohdistuu erityisesti:

- Ikkunoiden pesuun sisä- ja ulkopinnoilta joka vuosi tarpeen mukaan ja lasien väleistä joka kolmas / joka viides vuosi sekä sälekaihtimien puhdistamisen pölystä tarpeen mukaan 3-5 vuoden välein. Ns. vaikeasti pestävät ikkunat, jotka edellyttävät erityisjärjestelyitä tai nostimen käyttöä, ovat työsalien yläikkunat. Ne pestään keskimäärin 5 vuoden välein, tarpeen mukaan.
- Lattioiden peruspuhdistukseen ja suojaukseen pintamateriaalin edellyttämällä tavalla. Viite: (määritelmät Kiinteistö RYL 2009):
- Helposti luokse päästävä, tarkoittaa pystysuoria seinäpintoja 1,8 metriin asti ja esteettä lattiapintoja, vapaita tasopintoja ja sisusteita.

- Vaikeasti luokse päästävä tarkoittaa, pintoja, joita ei voi siivota ilman epämiellyttäviä työasentoja tai joihin ei ulotu helposti ilman apuvälineitä tai -laitteita, kuten tikkaita, nosturia tai nostolavaa.

### **4.3 Siivousohjelman laadinta**

Siivousohjelman pohjatiedot kerätään katselmuksessa, jossa tehdään tilakohtainen kartoitus. Kartoitustilaisuudessa asiakkaan edustajan vastuulla on tuoda esille tilojen käyttöaste, toiminnan luonne ja likaantuminen sekä oma näkemys niiden edellyttämistä puhtausvaatimuksista. Palvelun tuottajan edustaja (mitoittaja) selvittää tilojen materiaalit ja kalustusasteen sekä olosuhteet (pintamateriaalien siivottavuus, mahdolliset korjaustarpeet, siivoojien huolto- ja sosiaalityilat). Kartoituksen tulosten perusteella tehdään palvelun tuottajan toimesta siivousohjelma.

### **4.4 Käyttäjien vastuu**

Tilojen käyttäjillä on vastuu tilojen tarkoituksenmukaisesta käytöstä:

- Huolehtivat siitä, ettei luokkatiloissa säilytetä asiattomia välineitä (luistimet, mailat, vaatteet yms.), jotka haittaavat siivoustyötä ja keräävät pölyä.
- Huolehtivat, että kaapistojen päälliset ovat vapaat (ei ole irtotavaroita).
- Huolehtivat yleisen järjestyksen säilymisestä.
- Toimittavat tarpeelliset tiedot toiminnasta, kuten ajan tasalla olevat työjärjestykset ja tiedot erillisistä tapahtumista, jotka vaikuttavat siivouksen työjärjestelyihin.
- Eritteiden poistaminen tarvittaessa. Eritteiden poistamiseen tarvittava välineistö saa käyttöönsä siivoojalta.

## **5. Palvelusopimukseen sisällytettävät asiat**

Tässä kohdassa on kirjattu tilaaja asiakkaan kanssa erikseen sovittavat työt tai toimenpiteet:

- Asiakkaan omien laitteiden perusteellinen puhdistus, kuten atk laitteiden huolto ja näppäimistöjen puhdistus.
- Jätteiden ja paperien lajittelu: keräyspaperin ja pahvin kerääminen, lajittelu, lasi, metalli ja biojätteen lajittelu ja kuljetukset yhteiseen keräyspisteeseen.
- Kukkien ym. huonekasvien hoito.
- Henkilökunnan kahvi tai ruoka-astioiden tiskaus.
- Tekstiilien huolto, kuten verhojen ja tekstiilimattojen pesu.
- Sisusteiden, kuten irtotyynyjen puhdistus.
- Ns. vaikeiden ikkunoiden pesua, jotka edellyttävät erityisjärjestelyitä tai nostimen käyttöä.

## **6. Palvelumaksun sisältö**

### **6.1 Palvelukuvauksen mukaisten kustannusten erittely**

- siivoojan työhönnotto ja työnopastus
- palkat henkilöstösivukuluineen
- työjohto ja valvonta
- jatkuva koulutus ja kehittämistoiminta vaadittavan ammattitaidon ylläpitämiseen
- laadun varmistus
- puhtaustason ylläpitämiseen tarvittavien aineiden ja välineiden sekä koneiden ja laitteiden hankinta, varastointi ja käyttövalvonta

- siivouskoneiden ja -välineiden huolto ja korjaus
- wc:n tarvittavien roska-astioiden hankinnan ja jätepussien ja –sakkien hankinnan, varastoinnin ja jakelun keräyspisteisiin.
- saniteetti- ja pukutiloihin, taukutiloihin, terveydenhoitotiloihin ja liikuntatilojen pukuhuoneisiin tarvittavien wc- ja käsipyyhepaperien, kangaspyyhkeiden ja nestesaippuoiden sekä niiden annostelulaitteiden hankinta.
- luokka- ja toimistotiloissa sisältyvät edellä mainitut paperit ja laitteet vain käsienpesupisteiden yhteydessä. **Näiden telineinä pidetään nykyiset.**
- tuulikaappi- ja käytävämattojen vuokraus/hankinta.

## 6.2 Palvelusopimukseen sisältyvät kustannukset

Alla on mainittu ne hankinnat ja toiminnot, jotka eivät sisälly palvelun hintaan

- tekstiilien hankinta (esim. verhot)
- opetustoimintaan tai muuhun kuin saniteettihygieniaan liittyvien paperien ja pyyhkeiden hankinta.
- käyttäjien aiheuttamia erillissiivoustöitä, kuten grafiittien puhdistuksia tai muita ns. tahalliseksi katsottujen sotkujen siivousta.
- ulkopuolisten vuokraajien aiheuttamaa erillistä siivousta, mikäli ne aiheuttavat lisäsiivousta muuna kuin normaalina työaikana.

## 7. Siivoustyön tekemisen ajankohta/oikea-aikaisuus

### 7.1 Siivouksen ajankohta

Siivous tehdään pääsääntöisesti lukuvuoden aikana koulun toimintaa varten: arkipäivisin klo 7:00 – 18:00 välisenä aikana.

#### 7.1.1 Ylläpitosiivous

Ylläpitosiivous perustuu asiakkaan tilojen ja toiminnan aikataulujen perusteella ennalta suunniteltuun siivousohjelmaan sekä poikkeustilanteissa (esim. lomat ja sijaisuudet) noudatettavaan siivottavien tilojen tärkeysjärjestykseen.

#### 7.1.2 Muu siivous

Normaaliin siivousohjelmaan kuulumattomat työt tehdään sovitulla tavalla. (esim. erilliset tapahtumat, remonttiajan siivous yms.). Ennakoimattomat työt tehdään tilausjärjestyksessä; kiireelliset ennakoimattomat työt kuitenkin välittömästi turvallisen toimintaympäristön takaamiseksi.

#### 7.1.3 Perussiivous

Perussiivoukset tehdään pääasiassa kerran vuodessa, tarvittaessa asiakkaan kanssa sovittuna ajankohtana. Koulujen ylläpitosiivous tehdään toimintakautena ja perussiivous lähinnä koulujen loma aikoina.

### 7.2 Oikea-aikaisuus

Tehdään siivouksen työprosessit, jossa on siivouksen ajankohta pyritty sijoittamaan mahdollisimman joustavasti.

### **7.3 Saavutettavuus**

Työnjohto ja siivoojat ovat tavoitettavissa virka aikana.

### **7.4 Tilaajan vastuu**

Tilaaja vastaa tilojen siivottavuudesta ja kertoo loppukäyttäjille sopimuksen sisällön.

## **8. Palvelun tavoite**

Työt tehdään tilaajan kanssa tehdyn sopimuksen mukaan, jolla luodaan käyttäjäasiakkaille puhtaustasoltaan tarkoituksenmukaiset tilat. Siivouspalvelun tuottamisessa etsitään jatkuvasti ratkaisuja, joista koituu ympäristölle haittaa mahdollisimman vähän.

## **9. Siivouspalvelun laadun arviointi**

### **9.1 Arviointitavat**

Puhtaustason toteutumista arvioidaan pääsääntöisesti visuaalisesti. Palvelun tuottajan työnjohto tekee kiinteistöissä seuranta- ja säännöllisin väliajoin. Siivouspalvelujen toteutuminen sopimuksen mukaisena tarkistetaan sovituin määräajoin vähintään kerran sopimuskauden aikana oppilaitoksen nimeämän yhdyshenkilön kanssa käytävässä asiakaspalaverissa. Läsnä ovat tilaajan edustajat sekä siivoustyönjohto, tarpeen mukaan heidän nimeämät henkilökunnan edustajat.

### **9.2 Virheettömyys: taso 3, siisti**

Palvelutaso toteutuu yleensä ennalta suunnitellun ja sovitun ohjelman mukaan. Toimintaympäristössä ei yleensä esiinny turvallisuusriskejä. Palvelun virheettömyys pyritään takaamaan käyttämällä hyväksytyjä tuotteita ja oikeaksi todettuja työmenetelmiä.

### **9.3 Vaikuttavuus: taso 3, siisti**

Toiminta on lähes tavoitetason ja odotusten mukaista. Satunnaisesti esiintyy vähäisiä puutteita ja viiveitä, jotka eivät kuitenkaan häiritse kiinteistön pääkäyttäjän toimintaa  
Dokumentointi: Arvioinnin pohjana oleva koulukohtainen työsuunnitelma on tallennettuna koulukohtaisiin asiakaskansioihin. Reklamaatiot pyritään käsittelemään viivyttämättä.