

VERKOSTOSTA VOIMAA

Perinteisesti asuntoja omistavan rooli on rajoittunut asunnon tarjoamiseen sekä asunnon ja kiinteistön ylläpitoon liittyviin palveluihin. SATO on päättänyt mullistaa perinteisen ajattelutavan ja tarjota asiakkailleen asumista, joka sisältää muutakin kuin nämä. Tämän toteuttamiseen tarvitsemme monipuolista yhteistyötä tuotteiden ja palvelujen toimittajien kanssa.

Valitsemme verkostoomme toimittajia, jotka pystyvät tuottamaan arvoa ja hyvän asiakaskokemuksen asiakkaillemme.

TOIMITTAJAVALINNAT

Varmistamme, että toimittajalla on riittävä kapasiteetti ja kyky saavuttaa laatu- ja aikataavoitteet sekä oikeanlainen palveluasenne. Vastuulliset toimintatavat työympäristö- ja -turvallisuusasioissa sekä ympäristövastuun osalta on oltava kunnossa. Harmaan talouden torjumiseksi hyväksymme palveluntuottajiksi vain tilaajavastuu.fi:n "Luotettava kumppani" -palveluun rekisteröidyt yritykset. Kun kilpailutamme toimittajia, arvioimme tarjouksia tavoitteidemme, halutun palvelun ja/tai tuotteen perusteella. Tutkimme myös toimittajan valvonnan, raportoinnin ja toimituksen tason. Arviointien määrään ja aikatauluun vaikuttavat toimituksen suuruusluokka ja kesto.

Syksyllä 2016 aloitimme sopimustoimittajiemme auditointikäytännön, jossa arvioidaan kokonaisvaltaisesti näiden prosessit ja toiminnan nykytila. Toimittajille tehdään auditoinnin perusteella tuloskortti sisältäen toiminnan nykytilan kuvauksen ja parannusehdotukset. Kertomusvuonna auditointiin 50 toimittajaa ja vuonna 2017 toimittajien määrää lisätään.

Aloitimme sopimustoimittajien auditoinnin.

KIINTEISTÖNHOITO

Kiinteistöhoitopalvelujen, kuten isännöinti, huolto ja siivous, tehtävänä on luoda ja ylläpitää asumisviihtyvyyttä talossa ja kiinteistöllä. SATO on tilannut nämä tehtävät erikoistuneilta palveluntuottajilta. SATOn asuintalojen isännöinti on viimeiset kaksi vuotta keskitetty yhdelle toimijalle ja kiinteistöhuolto on hajautettu useille toimijoille.

Olemme yhdessä isännöintikumppanin kanssa kehittäneet johtamismallin, jonka mittaristolla seurataan asiakaspalvelun, energia- ja kustannustehokkuuden tavoitteita. Toimintaa parhaiten mittaavat ja kannustavimmat mittarit on viety isännöinti- ja huoltosopimuksiin. Monivuotinen yhteistyö on kehittynyt SATOn ohjauksessa asukkaiden tarpeita paremmin vastaavaksi, mutta palveluprosesseissa on edelleen parantamisen varaa.

Kertomusvuonna päivitettyssä strategiassa painotamme asiakaskokemuksen jatkuvaa parantamista. Koska isännöitsijä on asiakaskokemukseen vahvasti vaikuttava yhdyshenkilö, olemme päättäneet siirtää isännöintitoiminnan oman henkilöstön hoidettavaksi kevään 2017 kuluessa. Toimenpiteellä tavoitellaan uudenlaisen palveluasenteen perusteella asiakastyytyväisyyden parantamista.

Olemme päättäneet palauttaa isännöintitoiminnan oman henkilöstön hoidettavaksi.

UUDISASUNNOT JA KORJAUSTOIMINTA

SATOn uudisasuntojen ja korjattujen asuntojen tulee vastata asiakkaiden laatuäkemyksiä ja olla kestäviä ja helppohoitaisia. Osana uudisasuntojen laadunvarmistusta SATOn asuntotyömaille otettiin kertomusvuonna käyttöön sisäinen auditointi, jolla pyritään urakoitsijasta riippumattomaan laadun yhtenäistämiseen sekä havaitsemaan mahdollisia häiriöitä ja ryhtyä korjaaviin toimenpiteisiin. Menettely täydentää työmaiden valvontaa. 1

Huoneistokorjausten laatua tarkastetaan pistokokein. Arvioitavat huoneistokorjaukset on tilattu SATOn sopimusurakoitsijoilta. Pistokokeista tehdään yhteenvetoraportit puolivuositain ja niiden tulokset vaikuttavat sopimusurakoitsijoiden palkkioihin.

Sisäinen työmaa-auditointikäytäntö täydentää valvontaa.

ASUMISTA RIKASTAVAT PALVELUT

Asunnon ja kiinteistöhoitopalvelujen rinnalle olemme tulevaisuudessa tuomassa arkea helpottavia tuotteita ja palveluja sekä uudenlaista yhteisöllisyyttä asukkaillemme. Luomme palveluverkoston, jossa on nykyiseen verkostoomme kuuluvia sekä uusia palveluntuottajia että myös asukkaita.