

Kiinteistöalan palveluyritysten huoltovarmuuskriittisyys

Huoltovarmuuskeskus

Huoltovarmuuskeskus

www.huoltovarmuuskeskus.fi

Huoltovarmuudella tarkoitetaan kykyä sellaisten yhteiskunnan taloudellisten perustoimintojen ylläpitämiseen, jotka ovat välttämättömiä väestön elinmahdollisuuksien, yhteiskunnan toimivuuden ja turvallisuuden sekä maanpuolustuksen materiaalisten edellytysten turvaamiseksi vakavissa häiriöissä ja poikkeusoloissa. Huoltovarmuuskeskus (HVK) on työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan laitos, jonka tehtävänä on maan huoltovarmuuden ylläpitämiseen liittyvä suunnittelu ja operatiivinen toiminta. Huoltovarmuuskeskuksen yhteydessä toimii Huoltovarmuusneuvosto sekä pysyvinä yhteistyöeliminä komitean tapaan toimivia sektoreita ja pooleja. Nämä yhdessä muodostavat Huoltovarmuusorganisaation.

Julkaisija: Huoltovarmuuskeskus
Laatinut: Huoltovarmuuskeskus
Kansikuva: Getty Images
Taitto: LM Someco Oy
Julkaisuvuosi: 2025
ISBN: 978-952-7470-42-8

Sisällysluettelo

Tiivistelmä **1**

1. Esiselvityksen tausta ja toteutustapa **2**
- 1.1. Esiselvityksen tausta ja tavoite **2**
- 1.2. Esiselvitystyön organisointi **2**
- 1.3. Tutkimussuunnitelma **2**
- 1.4. Rajaukset **4**
- 1.5. Menetelmät ja työvälineet **5**
- 1.6. Raportointi **5**

2. Huoltovarmuussuhteen säilyttäminen nykyisellään **6**
- 2.1. Tutkimuskysymys **6**
- 2.2. Selvitettävät asiat **6**
- 2.3. Palveluntuottajien näkemyksiä **6**
- 2.4. Asiakkaiden näkemyksiä **9**

3. Varautumisen kehittämismahdollisuuksia **13**
- 3.1. Tutkimuskysymys **13**
- 3.2. Selvitettävät asiat **13**
- 3.3. Palveluntuottajien näkemyksiä **13**
- 3.4. Asiakkaiden näkemyksiä **16**

4. Huoltovarmuustoiminnan hyötyjä sekä toteutusmalleja **17**
- 4.1. Tutkimuskysymys **17**
- 4.2. Selvitettävät asiat **17**
- 4.3. Palveluntuottajien näkemyksiä **17**
- 4.4. Asiakkaiden näkemyksiä **21**

5. Yhteenveto **22**
- 5.1. Johtopäätökset **22**
- 5.2. Suositukset **22**

Tiivistelmä

Huoltovarmuuskriittisten toimijoiden toiminta on tyypillisesti erittäin riippuvaista kiinteistöistä, joissa he harjoittavat toimintaansa normaalioloissa. Kiinteistöalan palveluyritykset huolehtivat huoltovarmuuden kannalta kriittisten toimijoiden kiinteistöihin liittyvistä kiinteistön hoito- ja ylläpitopalveluista sekä toimitila- ja käyttäjäpalveluista.

Kiinteistöalan palveluyrityksiä ei ole nykyisellään huomioitu Huoltovarmuusorganisaation toiminnassa, eikä alan toimijoille ole olemassa nykyisellään sellaista verkostoa, missä alaan liittyvää huoltovarmuutta ja jatkuvuudenhallintaa olisi voitu kehittää.

Esiselvityksen tavoitteena oli selvittää, että tuottavatko kiinteistöalan palveluyritykset yhteiskunnan keskeisiä kriittisiä toimintoja tukevia kiinteistöpalveluita, ja tulisiko nämä yritykset tällä perusteella myös todeta huoltovarmuuskriittisiksi toimijoiksi.

Tutkimusongelman, tutkimuskysymykset sekä edellisiä tukevat tarkemmat kysymykset ja selvitettävät asiat tilaaja oli asettanut jo tarjouspyyntöasiakirjassaan. Esiselvityksen tiedonhankinta toteutettiin asiakasorganisaatioille sekä palveluntuottajille toimeenpannuilla Webropol-kyselyillä ja lisäksi palveluntuottajille kohdennetuin haastatteluin. Konsultti toimeenpani tarvittavat haastattelut, analysoi Webropol-kyselyjen sekä haastattelujen vastausaineistot ja koosti tämän esiselvitysraportin.

Esiselvityksen perusteella kiinteistöpalveluala olisi syytä kytkeä tavalla tai toisella osaksi huoltovarmuusorganisaation toimintaa. Molemmat vastaajaryhmät näkivät nykyisen tilanteen jatkumisen nykyisellään ongelmallisena. Erityisen tärkeää olisi mahdollistaa huoltovarmuuskriittisten kohteiden palvelutuotannossa tarvittavan henkilöstön-, ajoneuvojen- ja työkoneiden varaaminen. Esille nostettiin koulutuksen, harjoittelun mahdollistaminen sekä asiakasorganisaatioiden sekä toisten palveluntuottajien välisten keskusteluyhteyksien luominen käsiteltävän teeman osalta.

Liikkeelle voisi lähteä poolia keveämmällä mallilla, ja sen tulisi olla asiakaslähtöistä. Huoltovarmuuskriittisiksi luokitellut asiakasorganisaatiot olisivat prosessin keskiössä ja heidän ympärilleen tulisi koota huoltovarmuuden näkökulmasta kriittiset palveluntuottajat. Mukana tulisi olla kiinteistöpalveluja tarjoavien lisäksi merkittävimmät talotekniset toimijat. Eli kaikki huoltovarmuuskriittiseen prosessiin liittyvät toimijat tulisi ottaa tavalla tai toisella huomioon toiminnan organisoinnissa.

Esiselvityksen yhteydessä kiinteistöpalveluntuottajien huoltovarmuuskriittiseksi toteamisen rinnalle tuotiin esille myös muita menettelymalleja. Asiaa olisi ehkä vielä hyvä pohtia ja selvittää lisää.

Asiasanat

Kiinteistöalan palveluyritykset, Kiinteistöpalvelut, Kiinteistön hoito- ja ylläpitopalvelut, Huoltovarmuuskriittisyys, Varautuminen, Huoltovarmuuskeskus, Huoltovarmuusorganisaatio

1. Esiselvityksen tausta ja toteutustapa

1.1. Esiselvityksen tausta ja tavoite

Kiinteistöalan palveluyritysten keskuudessa (kiinteistöpalvelut) on noussut esiin toimialan alan merkitys yhtenä tärkeänä osana yhteiskunnan huoltovarmuutta.

Huoltovarmuuskriittisten toimijoiden toiminta on tyypillisesti erittäin riippuvaista kiinteistöistä, joissa he harjoittavat toimintaansa normaalioloissa. Kiinteistöalan palveluyritykset huolehtivat huoltovarmuuden kannalta kriittisten toimijoiden kiinteistöihin liittyvistä kiinteistön hoito- ja ylläpitopalveluista sekä toimitila- ja käyttäjäpalveluista.

Kiinteistöalan palveluyrityksiä ei ole nykyisellään huomioitu Huoltovarmuusorganisaation toiminnassa, eikä alan toimijoille ole olemassa nykyisellään sellaista verkostoa, missä alaan liittyvää huoltovarmuutta ja jatkuvuudenhallintaa olisi voitu kehittää.

Esiselvityksen tavoitteena oli selvittää, että tuottavatko kiinteistöalan palveluyritykset yhteiskunnan keskeisiä kriittisiä toimintoja tukevia kiinteistöpalveluita, ja tulisiko nämä yritykset tällä perusteella myös todeta huoltovarmuuskriittisiksi toimijoiksi.

1.2. Esiselvitystyön organisointi

Tilaaja

Esiselvitystyön tilaaja on Huoltovarmuuskeskus.

Esiselvitystyön omistaja on Huoltovarmuuskeskuksen Operatiivisen osaston Verkostoyhteistyöyksikkö ja sen johtaja Heli Tammivuori.

Ohjausryhmä

Huoltovarmuuskeskus nimesi esiselvitystyölle ohjausryhmän.

Ohjausryhmän muodostivat johtaja Heli Tammivuori (puheenjohtaja), varautumisen asiantuntija Risto Laine (sihteeri) sekä valmiuspäällikkö Juho Papponen (jäsen) Puolustuskiinteistöt/Senaattikonserni.

Ohjausryhmä valvoi esiselvitystyön toteutusta sekä hyväksyi sen väli- ja loppuraportit.

Projektiryhmä

Huoltovarmuuskeskus asetti esiselvitystyölle projektiryhmän.

Projektiryhmän muodostivat varautumisen asiantuntija Risto Laine (puheenjohtaja), toimitusjohtaja Pia Gramén (jäsen) Kiinteistötyönantajat ry, toimitusjohtaja Juha Murtopuro (jäsen) Alltime Oy, pääsihteeri Juha Kaitera (jäsen) Rakennusteollisuus RT ry sekä vanhempi neuvonantaja Jaakko Ritola (konsultin edustaja) WSP Finland Oy.

Konsultti

Konsulttina toimi WSP Finland Oy.

Konsultin tiimiin nimettiin vanhempi neuvonantaja Jaakko Ritola, yksikönpäällikkö Joni Kontio, johtava asiantuntija Taneli Rasmus sekä projektipäällikkö Jarmo Minkkinen.

Jaakko Ritola toimi konsultin tiimin tiimipäällikkönä sekä huoltovarmuuden ja varautumisen asiantuntijana. Ritola toimi myös konsultin yhteyshenkilönä Tilaajan suuntaan. Joni Kontio toimi esiselvitystyössä varautumisen asiantuntijana ja varatiimipäällikkönä. Taneli Rasmus toimii huoltovarmuuden sekä varautumisen asiantuntijana. Jarmo Minkkinen toimi kiinteistöalan ja kiinteistöpalveluihin liittyvänä asiantuntijana.

1.3. Tutkimussuunnitelma

Esiselvitykseen liittyvänä tutkimusongelma oli selvittää, että tuottavatko kiinteistöalan palveluyritykset yhteiskunnan kannalta keskeisiä kriittisiä toimintoja tukevia palveluita, ja olisiko nämä yritykset tällä perusteella todettava huoltovarmuuskriittisiksi toimijoiksi.

Tutkimusongelman selvittämiseksi tilaaja asetti kolme (3) tutkimuskysymystä.

Ensimmäinen tutkimuskysymys kuului, että olisiko yhteiskunnan varautumiselle ja huoltovarmuudelle haittaa, mikäli kiinteistöalan palveluyritysten suhde huoltovarmuustoimintaan säilyisi nykyisellään?

Tutkimuskysymykseen haettiin vastausta kuudella (6) tarkentavalla kysymyksellä:

1. Mitkä ovat kiinteistöalan palveluyritysten hoidossa olevat huoltovarmuuskriittiset kohteet ja asiakkuudet (kategorioittain ja tarvittaessa esimerkkeinä)?
2. Mitä ovat kriittisimmät toiminnot, joita kiinteistöissä on voitava huoltaa ja ylläpitää ilman että sen käyttötarkoitus vakavasti häiriintyy missään oloissa?
3. Kokevatko kiinteistöalan palveluyritykset asiakkaidensa jatkuvuudenhallinnan tärkeäksi joko kaikkien tai vain tiettyjen asiakkaidensa osalta?
4. Kokevatko kiinteistöalan palveluyritykset omaan liiketoimintaansa liittyvän jatkuvuudenhallinnan tärkeäksi?
5. Onko kiinteistöpalveluja koskevissa palvelusopimuksissa huomioitu jatkuvuudenhallinnan ja varautumisen toimia?
6. Arvio palveluyritysten jatkuvuudenhallinnan toimista tällä hetkellä?

Toinen tutkimuskysymys kuului, että kuinka laajasta joukosta yrityksiä olisi kysymys, ja miten varautumista eri muodoissaan voitaisiin kehittää toimialan kanssa?

Tutkimuskysymykseen haettiin vastausta kolmella (3) tarkentavalla kysymyksellä:

1. Palvelualan yritykset (ainakin pääluokkina resurssien, asiakkuuksien ja kriittisten kyvykkyyksien mukaan, sekä muutamina esimerkkeinä)?
2. Palvelualaan suoraan kohdistuva ja varautumista koskeva muu mahdollinen huomioon otettava lainsäädäntö (luettelona)?
3. Henkilöstö, osaaminen ja kalusto, joita tarvitaan kiinteistön ylläpitoon ja huoltoon valmiuslain (1552/2011) 3§:n tarkoittamissa poikkeusoloissa?

Kolmas tutkimuskysymys kuului, että mitä hyötyä näiden yritysten osallistamisesta organisoituun huoltovarmuustoimintaan voisi olla ja miten osallistaminen tulisi toteuttaa?

Tutkimuskysymykseen haettiin vastausta kuudella (6) tarkentavalla kysymyksellä:

1. Ovatko jotkin kiinteistöalan palveluyrityksistä jo nykyisin mukana jossakin Huoltovarmuusorganisaation poolitoiminnassa?
2. Jos ovat, niin kokevatko he, että se tarjoaa heille riittävän alustan kiinteistö-alan huoltovarmuuden kehittämiseen heidän palvelutoimintansa osalta?
3. Onko toimialalla tarvetta ja halukkuutta osallistua huoltovarmuustoimintaan?
4. Olisiko osallistumisesta Huoltovarmuusorganisaation (HVO) toimintaan palvelualan yrityksille hyötyoma jatkuvuudenhallintansa kehittämisessä?
5. Ovatko palveluyritykset kenties tunnistaneet mahdollisia keskinäisriippuvuuksia verrattuna nykyiseen Huoltovarmuusorganisaatioon ja sen toimintaan?
6. Miten kiinteistöalan palveluyritykset haluaisivat toteuttaa mahdollisen osallistamisen Huoltovarmuusorganisaation toimintaan?

Tilaaja velvoitti, että tutkimuskysymyksiin ja tarkentaviin kysymyksiin (selvitettävät asiat) liittyen konsultti hankkii tietoa kiinteistöalan palveluntuottajilta ja heidän huoltovarmuuskriittisiltä asiakkailtaan (julkishallinto ja elinkeinoelämä).

Kiinteistötyönantajat ry:n mukaan heillä on noin 360 kiinteistöalan palveluja tuottavaa jäsenyritystä. Alan viidentoista suurimman yrityksen henkilöstö- ja liikevaihto-osuus on hieman vajaa 50 % koko palvelualan henkilöstömäärästä ja liikevaihdosta. Tilaajan ohjauksen mukaisesti tiedonhankinta kohdennettiin alan suurimmille palveluyrityksille.

Tilaajan mukaan Kiinteistöpalvelualan huoltovarmuuskriittisiä asiakkaita edustaa parhaiten Huoltovarmuusorganisaatio. Tiedonhankinta kohdennettiin Huoltovarmuuskeskuksen koordinoimana Huoltovarmuusorganisaation eri pooleille, ja edelleen poolisihteerien kautta niihin kuuluville asiakasorganisaatioille/-yrityksille.

Tiedonhankinnan tuloksena saatu aineisto analysoitiin, minkä jälkeen konsultti työsti aineistoon pohjautuen esiselvitysraportin luonnoksen johtopäätöksineen ja suosituksineen. Esiselvityksen luonnos toimitettiin tilaajalle kommentointikierrokselle viikolla 49. Konsultti viimeisteli esiselvitysraportin viikolla 50 saamiensa tarkennusten mukaisesti.

Esiselvitys luovutettiin tilaajalle määräaikaan mennessä.

1.4. Rajaukset

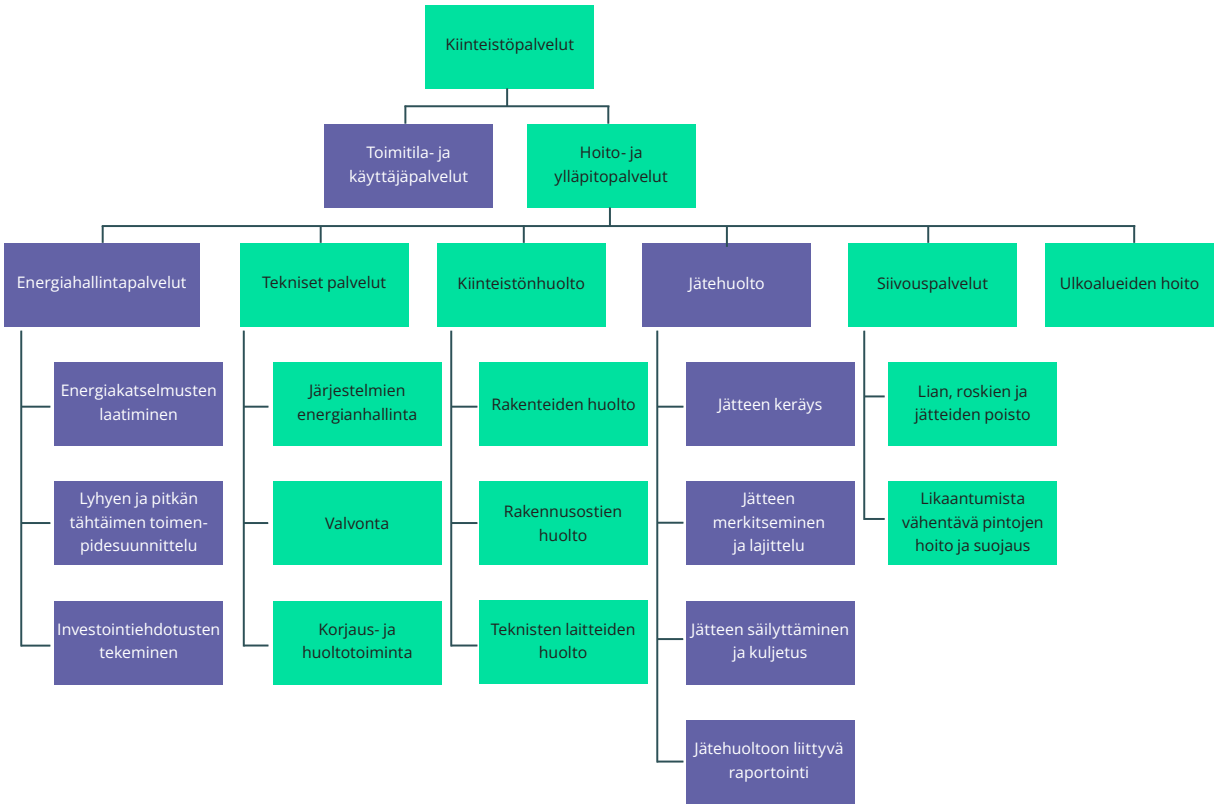
Kiinteistöpalveluilla tarkoitetaan tässä esiselvityksessä Sanastokeskus TSK:n Kiinteistöliiketoiminnan sanaston 2. laitoksessa sekä Kiinteistö- ja rakentamisalan keskeisen sanaston versio 1.0:ssä kuvattuja palveluja jäljempänä ilmoitetuin rajauksin.

Kiinteistöpalveluja ovat Toimitila- ja käyttäjäpalvelut sekä Kiinteistön hoito- ja ylläpitopalvelut. Kiinteistön hoito- ja ylläpitopalvelut jakaantuvat Energianhallintapalveluihin (energiakatselmusten laatiminen, lyhyen ja pitkän tähtäimen toimenpidesuunnittelu ja investointiehdotusten tekeminen), Teknisiin palveluihin (LVISAK-järjestelmien energianhallinta, valvonta sekä korjaus- ja huoltotoiminta), Kiinteistöhuoltoon (kiinteistön rakenteiden, rakennusosien ja teknisten laitteiden huolto), Jätehuoltoon (jätteen keräys, merkitseminen, lajittelu, säilyttäminen, kuljetus ja jätehuoltoon liittyvä raportointi), Siivouspalveluihin (lian, roskien ja jätteiden poisto sekä likaantumista vähentävä pintojen hoito ja suojaus) sekä Ulkoalueiden hoitoon.

Esiselvitykseen on otettu mukaan Kiinteistön hoito- ja ylläpitopalveluista Tekniset palvelut, Kiinteistöhuolto, Siivouspalvelut sekä Ulkoalueiden huolto (Kaavio 1, vihreä).

Esiselvityksen ulkopuolelle on rajattu Toimitila- ja käyttäjäpalvelut sekä Hoito- ja ylläpitopalveluista Energianhallintapalvelut sekä Jätehuolto (Kaavio 1, harmaa).

Esiselvityksen rajaukset on kuvattu kaaviossa 1 vihreällä ja violetilla värillä.



(Lähde: Risto Laine/HVK)

Kaavio 1. Kiinteistöpalvelualan esiselvityksen rajaaminen.

1.5. Menetelmät ja työvälineet

Esiselvitystyön keskeiset menetelmät ja työvälineet:

- Webropol Kyselyt & Raportointi -järjestelmän hyödyntäminen (Kiinteistöpalveluita hyödyntävät merkittävimmät huoltovarmuuskriittiset asiakkaat. Huoltovarmuuskeskus ja huoltovarmuusorganisaatio kohdentavat kyselyn)
- Webropol Kyselyt & Raportointi -järjestelmän hyödyntäminen (Kiinteistöpalveluita huoltovarmuuskriittisille asiakkaille tuottaville 15–20 suurimmalle yritykselle. Yritykset valikoidaan yhdessä Kiinteistötyönantajat ry:n kanssa)
- Tarkentavat Teams-haastattelut (Haastatteluihin valittavat Kiinteistötoimialan palveluja tuottavat yritykset valikoidaan Kiinteistötyönantajat ry:n kanssa.)
- Saadun tietoaineiston, haastattelumuistioiden sekä Webropol-kyselyn tulosten koostaminen, analysointi sekä johtopäätösten teko konsulttityönä.
- Esiselvityksen tietolähteet sekä menetelmät ja työvälineet (raportin luku 1) on hyväksytty tilaajan toimesta väliraportin esittelyn yhteydessä viikolla 40.

1.6. Raportointi

Projektiryhmä sopi aloituskokouksessaan 16.9.2024, että se pitää viisi (5) lyhyttä seurantapalaveria. Sovitut päivämäärät olivat 14.10., 28.10., 11.11., 25.11. ja 9.12.2024.

Seurantapalavereissa tulokset esitettiin Word-muotoisena raporttina sekä Tilaajan pyynnöstä tarvittaessa myös Excel-muotoisena. Edellisten lisäksi keskeisistä oletuksista, tuloksista ja havainnoista laadittiin konsultin toimesta PowerPoint-esitys.

Konsultti toimitti tilaajalle esiselvitystyön etenemisestä väliraportin 3.10.2024.

Esiselvitystyön tuloksista on laadittu suomenkielinen Word-raportti ja Powerpoint-tiivistelmä, jotka on toimittu tilaajalle sekä docx-, pptx- että pdf-muodossa sähköisesti.

Raporttiluonnos on toimitettu tilaajalle sähköisesti kommentoitavassa muodossa viikolla 49. Konsultti on viimeistellyt esiselvitysraportin tilaajalta saamiensa kommenttien pohjalta ja on toimittanut esiselvitysraportin tilaajalle määräaikaan mennessä.

Esiselvityksen valmisteluaineisto, sisältö ja dokumentointi on laadittu siten, että dokumentaatioita ei ole tarvinnut merkitä salassa pidettäväksi tai turvallisuusluokitelluiksi.

2. Huoltovarmuussuhteen säilyttäminen nykyisellään

2.1. Tutkimuskysymys

Onko yhteiskunnan varautumiselle ja huoltovarmuudelle haittaa, mikäli kiinteistö-palvelualan yritysten suhde huoltovarmuustoimintaan säilyisi nykyisellään?

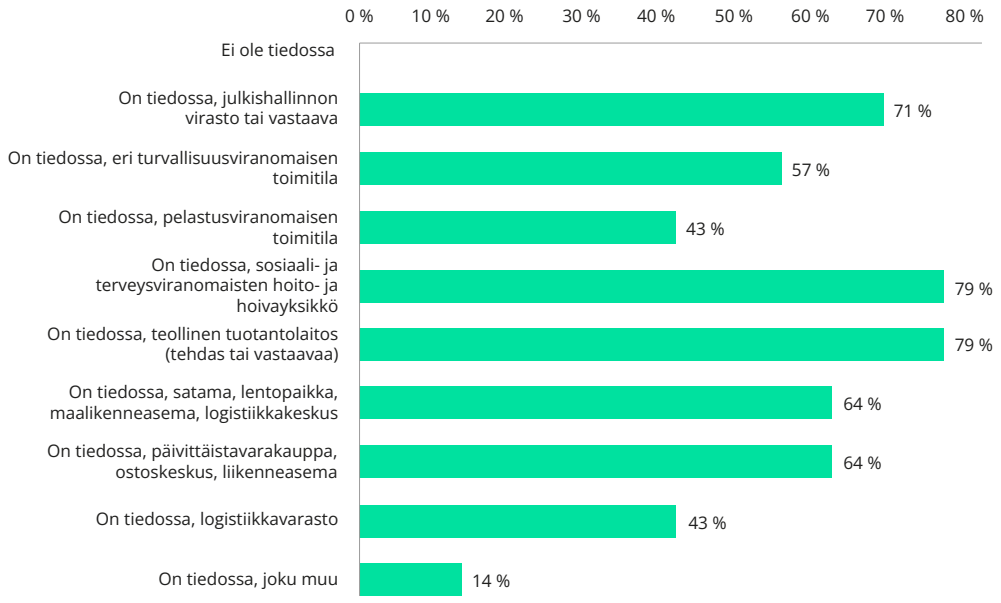
2.2. Selvitettävät asiat

Tutkimuskysymykseen haettiin vastausta kuudella (6) tarkentavalla kysymyksellä:

1. Mitkä ovat kiinteistöalan palveluyritysten hoidossa olevat huoltovarmuuskriittiset kohteet ja asiakkuudet (kategorioittain ja tarvittaessa esimerkkeinä)?
2. Mitä ovat kriittisimmät toiminnot, joita kiinteistöissä on voitava huoltaa ja ylläpitää ilman että sen käyttötarkoitus vakavasti häiriintyy missään oloissa?
3. Kokevatko kiinteistöalan palveluyritykset asiakkaidensa jatkuvuudenhallinnan tärkeäksi joko kaikkien tai vain tiettyjen asiakkaidensa osalta?
4. Kokevatko kiinteistöalan palveluyritykset omaan liiketoimintaansa liittyvän jatkuvuudenhallinnan tärkeäksi?
5. Onko kiinteistöpalveluja koskevissa palvelusopimuksissa huomioitu jatkuvuudenhallinnan ja varautumisen toimia?
6. Arvio palveluyritysten jatkuvuudenhallinnan toimista tällä hetkellä?

2.3. Palveluntuottajien näkemyksiä

Kiinteistön hoito- ja ylläpitopalveluiden piirissä tiedetään yleisesti olevan huoltovarmuuskriittisiä kohteita ja asiakkuuksia. Kaaviossa 1 on esitetty huoltovarmuuskriittiset kohteet ja asiakkuudet, joille kyselyyn vastanneet kertoivat tuottavansa palveluitaan.



Kaavio 1. Palveluiden piirissä olevat huoltovarmuuskriittiset kohteet ja asiakkuudet.

Kaaviosta 1 voidaan päätellä, että vaikka Webropol-kyselyn vastaajien määrä on numeeriselta arvoltaan pieni (14 vastaajaa), niin huoltovarmuuskriittisiä asiakkaita kuvaavien toimialojen osalta se on kuitenkin varsin kattava.

Tätä selittää suurelta osin se, että Webropol-kysely kohdennettiin Kiinteistötyönantajat ry:n toimesta alan suurimmille yrityksille. Kiinteistötyönantajat ry:n mukaan heillä on noin 360 kiinteistöalan palveluja tuottavaa jäsenyritystä, ja näistä viidentoista suurimman yrityksen henkilöstömäärä ja liikevaihto kattaa vajaat 50 % koko alan henkilöstömäärästä ja liikevaihdosta. Edellinen korreloi palveluiden laajan kattavuuden kanssa.

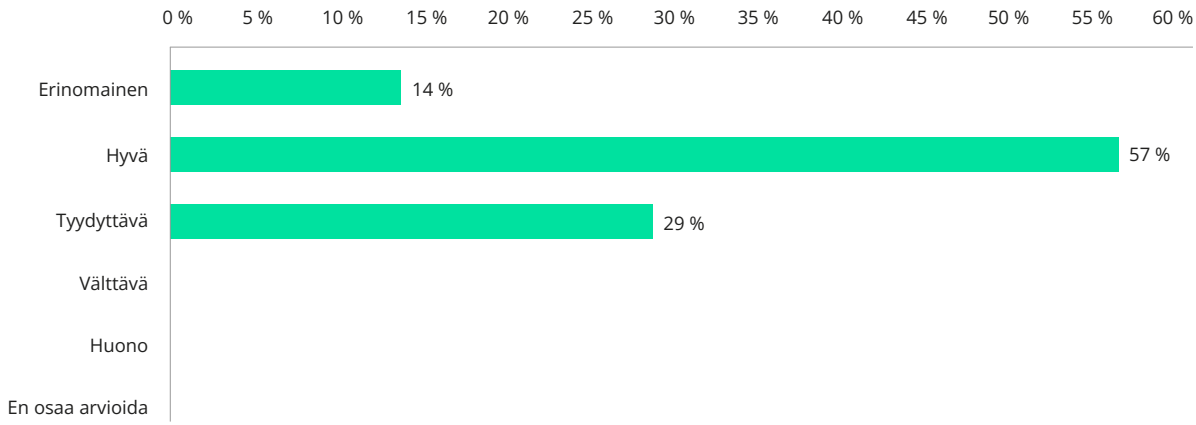
Edellä mainittua johtopäätöstä tukee haastattelujen yhteydessä esitetty kysymys, että tuottaako yrityksenne kiinteistön hoito- ja ylläpitopalvelujen osalta yhteiskunnan kannalta kriittisiä toimintoja tukevia palveluita, ja siihen saadut vastaukset. Kaikki haastatelluista kokivat, että heidän yrityksensä tuottavat yhteiskunnan kriittisiä toimintoja tukevia palveluja kiinteistön hoito- ja ylläpitopalveluiden osalta. Esimerkkeinä näistä asiakkuuksista mainittiin mm. julkishallinto, turvallisuusviranomaiset, sosiaali- ja terveysviranomaiset, energiahuolto, keskeiset liikennepaikat ja Senaatti kiinteistöt -konserni.

Kaaviossa 2 on esitetty, mitä palveluita kiinteistöalan palveluyritykset kertoivat Webropol-kyselyn vastauksissa tuottavansa huoltovarmuuskriittisiksi tietämilleen asiakkaille.



Kaavio 2. Huoltovarmuuskriittisiksi arvioiduille asiakkaille tuotettuja palveluja.

Merkittävä osa palveluyrityksistä ilmoitti tuottavansa edellä olevassa kaaviossa 2 mainittuja palveluita huoltovarmuuskriittisiksi arvioimilleen asiakkaille. Prosenttiosuuksissa on huomattava, että vastaajia oli 14 ja heidän antamiensa vastausten lukumäärä oli tätä asiaa koskevassa kysymyksessä yhteensä 33 kappaletta.



Kaavio 3. Palveluntuottajien arvio heidän jatkuvuudenhallintakyvykkyytensä tilasta.

Palveluntuottajilta haluttiin selvittää jatkuvuudenhallintaan ja varautumiseen liittyviä asioita ja niiden tilaa. Webropolvastausten mukaan kaikki vastaajat (100 %) kokivat, että kiinteistön hoito- ja ylläpitopalveluihin liittyvä jatkuvuudenhallinta on heille tärkeää. Palveluntuottajista 71 % myös ilmoitti, että heidän jatkuvuudenhallintakyvykkyytensä on vähintään tasolla hyvä. Erinomaisena sitä piti 14 %, hyvänä 57 % ja loput 29 % vastaajista kokivat sen olevan vähintään tyydyttävällä tasolla (kaavio 3).

Vastanneista 50 % ilmoitti, että asiakkaiden välisissä palvelusopimuksissa on sovittu kiinteistön hoito- ja ylläpitopalveluihin liittyvistä jatkuvuudenhallinnan toimista kattavasti, ja 43 % ilmoitti, että asioista on sovittu osittain. Avoimissa vastauksissa esiintyi sopimusvelvoitteet. Vastaajat kokivat hyvin tärkeäksi sen, että sopimusvelvoitteissa huomioitaisiin jatkuvuudenhallintaan ja varautumiseen liittyvät asiat.

Haastatelluista palveluntuottajista seitsemän (7) kertoi, että heidän sopimuksissaan on mainittu varautumisesta ns. varautumislausekkeilla. Vaatimuksia on esitetty yleensä isojen asiakkaiden, ja etenkin julkishallinnon, taholta. Kaksi (2) haastatelluista halusi tarkentaa, että varautumisvaateita ei ole esitetty noin jyrkästi, mutta niitä kyllä on.

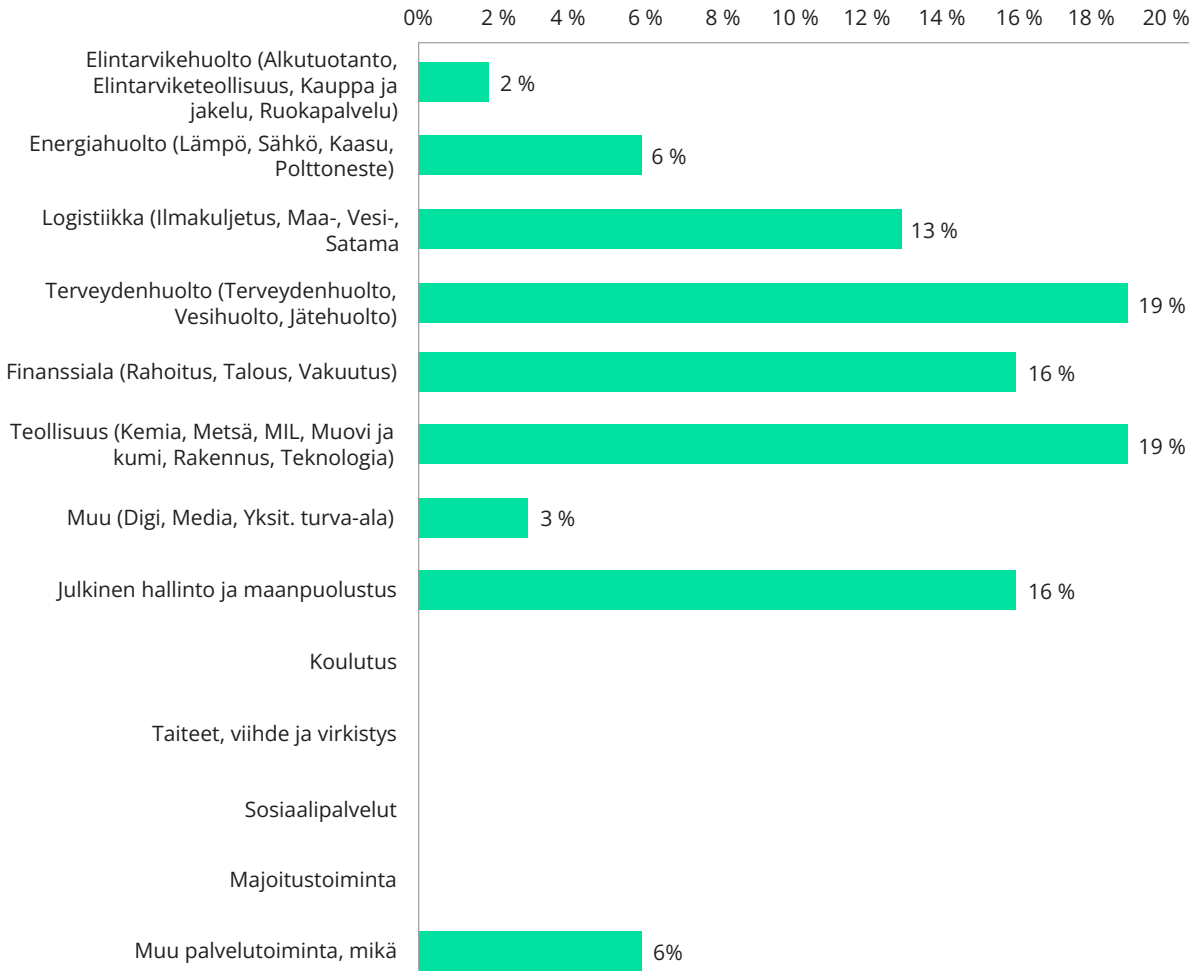
Haastatellut kertoivat, että he ovat sitoutuneet varautumisvelvoitteisiin mm. varaamalla, perehdyttämällä ja kouluttamalla omaa henkilöstöään asiakkaan mahdollisten lisätarpeiden varalta. Edellisessä on mukana sekä asiakkaan kautta tapahtuneiden henkilö-, ajoneuvo-, työkone- ja tilavarausten lisäksi palveluyritysten omatoimiset varautumistoimet. Tarkempaa kuvausta tehdyistä varauksista on alaluvussa 3.3.

Haastatellut toivat esille, että haastetta tuottaa jonkin verran varautumisvaateiden ja niihin liittyvien sopimuskohtien tulkinta. Yhtenä esimerkkinä mainitaan, että milloin on kyseessä normaaliolojen häiriötilanne ja milloin taas katsotaan olevan poikkeusolot. Näiden varautumisen keskeisten peruskäsitteiden yhtäläinen ymmärtäminen molempien sopimusosapuolten kesken on ensisijaisen tärkeää. Samassa yhteydessä tulisi käsitellä varautumisvaateiden suhde mahdollisiin force majeure -tilanteisiin.

Lisähaastetta varautumisvelvoitteista suoriutumiseen tuo erään haastatellun mukaan asiakkaan ”luvitusprosessit”. Esimerkki liittyy tilanteemukaiseen tarpeeseen kasvattaa ja/tai vaihtaa palveluntuottajan henkilöresursseja asiakkaan tiloissa. Luvitusprosessilla tarkoitetaan tässä yhteydessä prosessia, jonka lopputuloksena asiakas määrittää, että voiko palveluntuottajan henkilöstölle myöntää pääsyoikeudet asiakkaan tiloihin ja/tai asiakkaan tietoaineistoihin. Haastatelluista osa epäili, että kyseinen prosessi voi muodostua nopeasti aktualisoituneessa häiriötilanteessa kriittiseksi pullonkaulaksi.

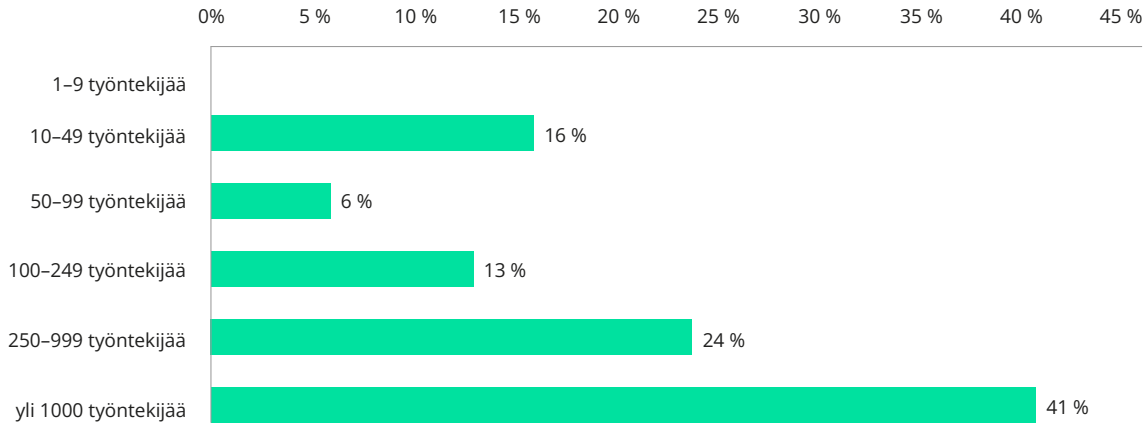
2.4 Asiakkaiden näkemyksiä

Asiakkaille lähetettyyn Webropol-kyselyyn vastasi yhteensä 63 henkilöä. Kyselyyn vastanneiden asiakasorganisaatioiden päätoimialat on esitetty kaaviossa 4.



Kaavio 4. Asiakasorganisaation/-yrityksen päätoimialat.

Vastaajista 65 % edusti asiakasorganisaatiota, joissa työskentelee yli 250 henkilöä. Vastauksia saatiin eri toimialoilta hyvin. Määrällisesti eniten vastauksia saatiin terveydenhuollosta, finanssialalta, teollisuudesta ja julkisesta hallinnosta/maanpuolustuksesta. Nämä toimialat vastasivat 70 % osuutta kaikista vastauksista. Kaaviossa 5 on esitetty vastaajan edustaman asiakasorganisaation/-yrityksen henkilöstömäärä.



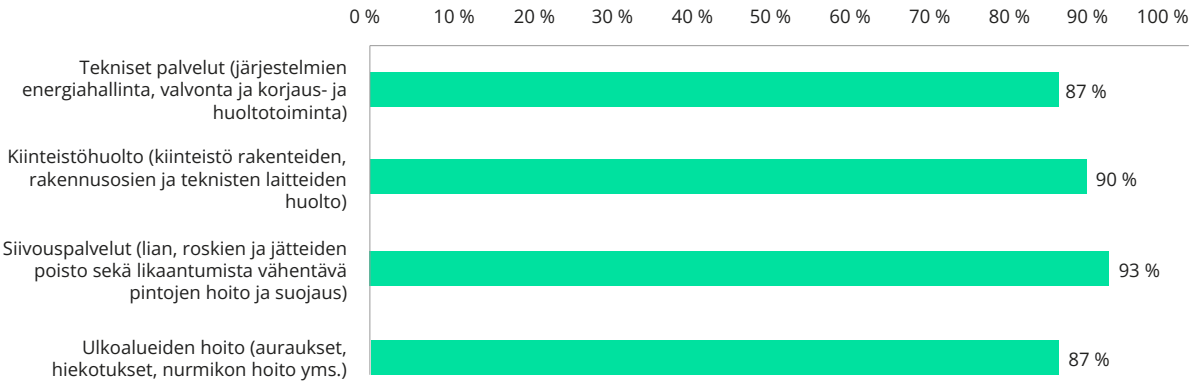
Kaavio 5. Asiakasorganisaation/-yrityksen henkilöstömäärä.

Vastaajista 68 % ilmoitti, että heidän pääasiallinen toimi- tai tuotantotilansa on sellaisessa kiinteistössä, josta toimintaa ei voi lyhytaikaisestikaan siirtää muihin tiloihin. Kyseisissä kiinteistöissä on esimerkiksi sellaisia laitteistoja, teknisiä järjestelmiä tai erityistiloja, jotka eivät ole helposti ja/tai nopeasti siirrettävissä.

Vastaajista 74 % ilmoitti, että kiinteistön on oltava organisaation käytettävissä keskeytyksettä kaikissa olosuhteissa, myös mahdollisten poikkeusolojen aikana. Puolet vastaajista ilmoitti, että lyhyet 1–2 päivän katkokset toimitilojen käyttöön liittyen olisi mahdollista sietää, ilman että organisaation toiminta häiriintyisi merkittävästi.

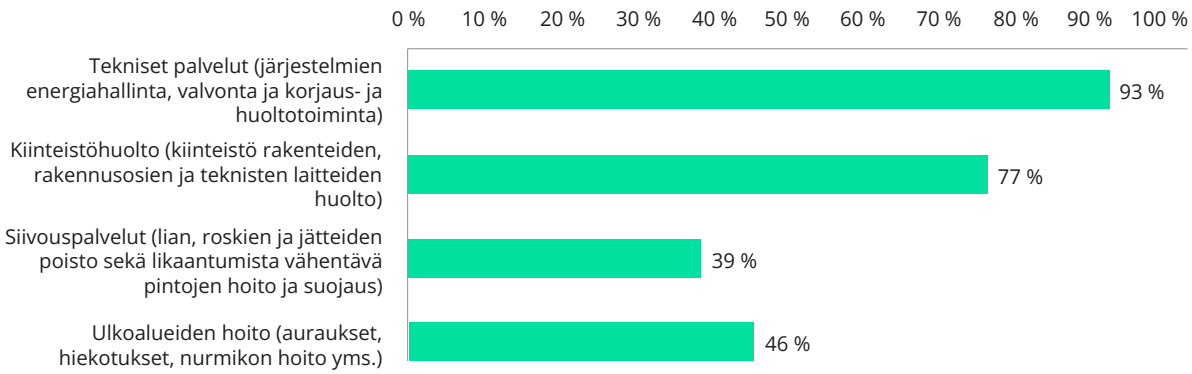
Tilanne, missä pääasiallinen toimi- tai tuotantotila ei olisi käytettävissä, koettiin olevan erityisen hankala asiakasorganisaatioiden näkökulmasta. Vastaajista 61 % ilmoittikin, että heidän toimintaansa ei voisi siirtää markkinoilta löytyviin muihin vapaisiin tiloihin.

Kiinteistön hoito- ja ylläpitopalveluja tuottavat ulkopuoliset palveluntuottajat ovat hyvin merkittävässä roolissa asiakasorganisaatioiden toiminnan näkökulmasta. Kaaviossa 6 on esitetty tarkemmin, kuinka laajasti kiinteistön hoito- ja ylläpitopalveluita hankitaan. Valtaosa asiakkaista hankkii palveluita ulkopuolisilta palveluntuottajilta.



Kaavio 6. Kiinteistöpalveluita tuottavat ulkopuoliset palveluntuottajat.

Kaaviossa 7 on eritelty tarkemmin, mitkä kiinteistön hoito- ja ylläpitopalveluista ovat niitä, joita kiinteistöissä on sen käyttötarkoituksen vakavasti häiriintymättä voitava tuottaa kaikissa normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Tärkeimmiksi kiinteistön hoito- ja ylläpitopalveluiksi vastauksissa nähtiin tekniset palvelut 93 %. Seuraavaksi tärkeimmäksi asiakasorganisaatiot kokivat kiinteistönhuollon (77 %).

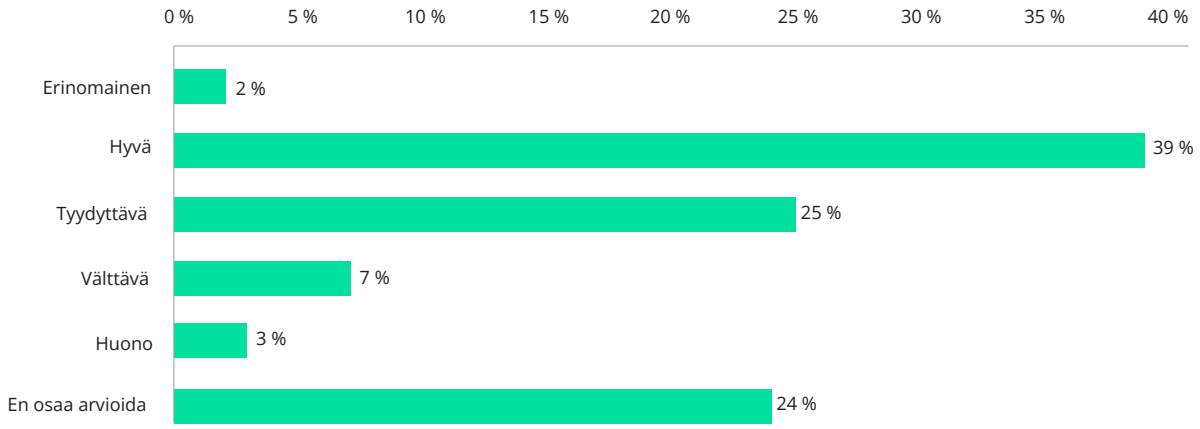


Kaavio 7. Kiinteistöpalvelut, joita tulisi tuottaa kaikissa tilanteissa.

Siivouspalveluiden ja ulkoalueiden hoitoon liittyvät palvelut nähtiin asiakkaissa vähemmän merkitykselliseksi huoltovarmuuden näkökulmasta. Nämä ovat tyypillisesti sellaisia palveluita, jotka vaativat vähemmän syvempää kohdekohtaista tuntemusta. Kohdetietämystä ja erityisosaamista vaativat palvelut koettiin vaikeammiksi korvata.

Näiden kahden edellä mainitun palvelun osalta on merkittävä näkemysero verrattuna palveluntuottajien näkemyksiin asiasta. Etenkin haastatteluissa nousi esille palveluntuottajien näkemys siivouspalveluiden ja ulkoalueiden hoidon merkittävyydestä.

Siivouspalveluiden osalta mainittiin erityiskohteina sosiaali- ja terveysalan yksiköistä sairaalat sekä toisena toimialana elintarviketeollisuus, joissa hygieniavaatimukset on asetettu hyvin korkealle tasolle. Tämä vaade vain korostuu normaaliolojen häiriötilanteisiin luettavissa pandemioissa sekä mahdollisissa poikkeusoloissa. Ulkoalueiden hoidon osalta nostettiin esille pelastusteiden kunnossapito, logistiikkaalueiden ja -keskusten käytettävyyden varmistaminen sekä mahdollisten raivaustoimien tarve.



Kaavio 8. Asiakkaiden arvio palvelutuottajien jatkuvuudenhallinnan tasosta.

Kaaviossa 8 on esitetty asiakkaiden arvio palvelutuottajien jatkuvuudenhallinnan tasosta. Yhteenvetona voidaan todeta, että kiinteistön hoito- ja ylläpitopalveluita tuottavien palveluntuottajien jatkuvuudenhallinnan taso koettiin keskimäärin hyväksi. Palveluntuottajien arvio heidän omasta tasostaan oli myös vähintään tasolla hyvä.

Asiakasorganisaatioista 97 % ilmoitti, että kiinteistön hoito- ja ylläpitopalveluja tuottavien yrityksien jatkuvuudenhallinta on heille tärkeää. Tämän osalta asiakkaiden ja palveluntuottajien näkemykset yhtenevät täysin. Valtaosassa avoimissa vastauksissa otettiin kantaa jatkuvuudenhallinnan kehittämiseen eri keinoin.

Asiakasorganisaatioista 45 % ilmoitti, että heidän palvelusopimuksissaan on huomioitu palveluiden jatkuvuudenhallinnan toimet. Heistä 59 % myös ilmoitti, että palvelutuottaja on suorassa sopimussuhteessa asiakasorganisaatioiden kanssa. Jälkimmäisen osalta on syytä huomioida erikseen julkishallinto, Senaatti kiinteistöt -konserni sekä kiinteistöpalvelujen hankinnan eri variaatiot. Osa kiinteistöalan palveluista tulee Senaatin kautta osana vuokrasopimusta, ja osan palveluista hankkii Senaatin vuokralainen itse.

Yhteenvetona voidaan asiakkaiden näkökulmasta todeta, että kiinteistön hoito- ja ylläpitopalveluja tuottavat ulkopuoliset palveluntuottajat ovat hyvin merkittävässä roolissa asiakasorganisaatioiden toiminnan jatkuvuuden turvaamisessa. Huomionarvoista on, että joidenkin palveluiden osalta asiakkaalla ja palveluntuottajilla on eriäviä näkemyksiä siitä, että ovatko ne merkittäviä jatkuvuudenhallinnan näkökulmasta vai eivät. Kummallakin osapuolella on varmaan perusteensa ja niistä olisi hyvä keskustella, jotta käsitys asiasta olisi jatkossa mahdollisimman yhtenevä. Yhteinen käsitys eri palvelujen merkittävyydestä asiakkaan tuotantoprosessille ja sen huoltovarmuudelle on perusta kummankin osapuolen osalta oikeanlaisille ja oikein mitoitetuille varautumistoimille.

3. Varautumisen kehittämismahdollisuuksia

3.1. Tutkimuskysymys

Kuinka laajasta joukosta yrityksiä on kysymys ja miten varautumista eri muodoissaan voitaisiin kehittää toimialan kanssa?

3.2. Selvitettävät asiat

Tutkimuskysymykseen haettiin vastausta kolmella (3) tarkentavalla kysymyksellä:

1. Palvelualan yritykset (ainakin pääluokkina resurssien, asiakkuuksien ja kriittisten kyvykkyyksien mukaan, sekä muutamina esimerkkeinä)?
2. Palvelualaan suoraan kohdistuva ja varautumista koskeva muu mahdollinen huomioon otettava lainsäädäntö (luettelona)?
3. Henkilöstö, osaaminen ja kalusto, joita tarvitaan kiinteistön ylläpitoon ja huoltoon valmiuslain (1552/2011) 3§:n tarkoittamissa poikkeusoloissa?

3.3. Palveluntuottajien näkemyksiä

Kiinteistöjen ylläpidon kustannukset ovat noin 21 miljardia euroa, eli 8,5 % BKT:sta. Kiinteistöpalvelujen osuus edellä mainituista kiinteistöjen ylläpidon kustannuksista on 25 %, eli niiden osuus on yhteensä noin 6 miljardia euroa (Lähde Kiinteistötyönantajat ry ja VTT).

Yksityinen kiinteistöpalveluala työllistää noin 100 000 henkilöä (pl. vuokratyövoiman osuus). Kiinteistöpalvelualalla toimivien yritysten määrä on noin 11 500. Suurin osa alalla toimivista yrityksistä, eli 95 %, on alle 10 henkilöä työllistäviä yrityksiä (Lähde Kiinteistötyönantajat ry ja VTT).

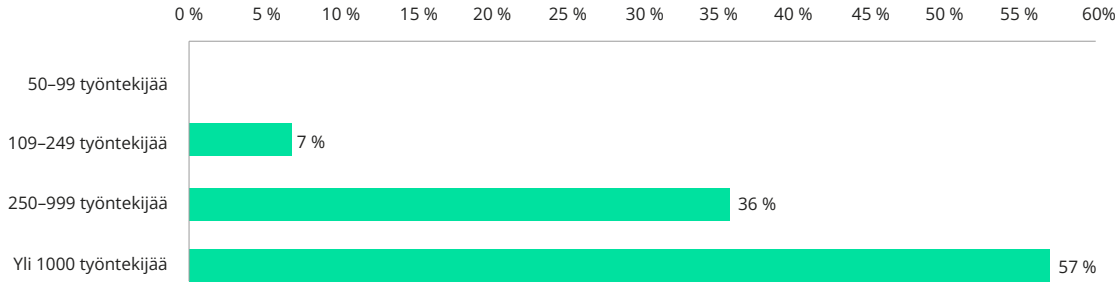
Järjestäytyneitä Kiinteistötyönantajat ry:n jäseniä on 370 ja he työllistävät noin 80 % yksityisen sektorin henkilöstöstä. Alan viidentoista suurimman yrityksen henkilöstö- ja liikevaihtoosuus on hieman vajaa 50 % koko kiinteistöpalvelualan henkilöstömäärästä ja liikevaihdosta (Lähde Kiinteistötyönantajat ry ja VTT).

Kiinteistöpalvelualan suurimmat järjestäytyneet yritykset ovat seuraavat:

Yrityksen nimi	Y-tunnus
Alltime Group Oy	2035088–4
Alltime Suomi Oy	2973031–4
Are Oy	0989493–6
BLC Turva Oy	1567723–3
Certego Oy	2127363–0
Coor Service Management Oy	1597866–9
Delete Finland Oy	1075521–2
HH-Kiinteistöpalvelut Oy	0698294–9
ISS Palvelut Oy	0906333–1
L&T Kiinteistöhuolto Oy	3155934–1
L&T Kiinteistötekniikka Oy	3155933–3
L&T Siivous Oy	3155982–7
L&T Teollisuuspalvelut Oy	3155936–8
N-Clean Oy	1009938–2
Palmia Oy	2653762–3
Siskon Siivous Oy	0977912–9
Sodexo Oy	0907890–4
SOL Kiinteistöpalvelut Oy	3111175–8
SOL Palvelut Oy	2160299–1

Taulukko 1. Kiinteistöpalvelualan suurimmat yritykset.

Kiinteistön hoito- ja ylläpitopalveluja tuottaville palveluntuottajille lähetettyyn Webropol-kyselyyn vastasi yhteensä 14 henkilöä. Palveluntuottajien vastaajat painottuivat organisaationsa ylimpään johtoon. Kaaviossa 9 on esitetty vastaajan edustaman palveluyrityksen henkilöstömäärä. Valtaosa vastaajista edusti isoa palveluntuottajaa.

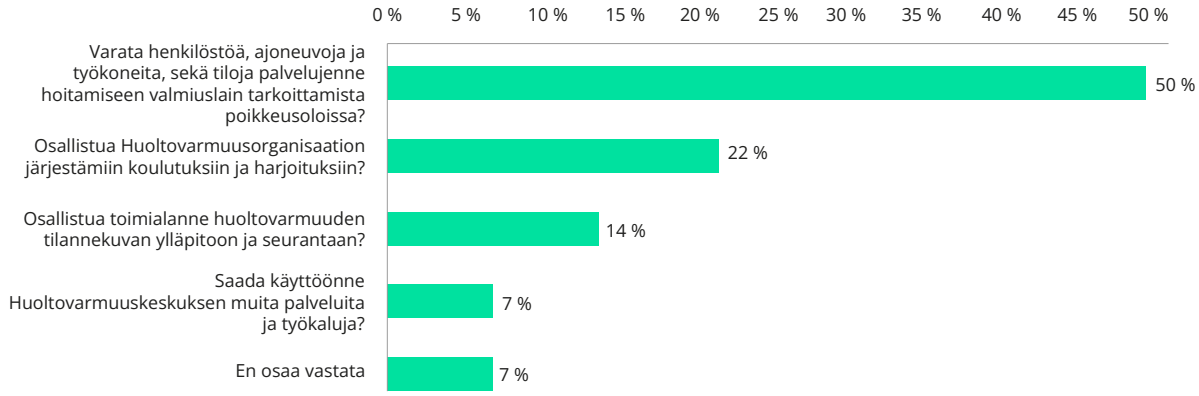


Kaavio 9. Vastaajien edustamien palveluyritysten henkilöstömäärä.

Erilliset haastattelut kohdennettiin Kiinteistötyönantajat ry:lle sekä heidän nimeämille kahdeksalle (8) suurimmalle kiinteistöpalvelualan yritykselle (Alltime, ARE, Coor, ISS, L&T, Palmia, RTK ja SOL) sekä heidän ylimmälle johdolleen.

Kukaan haastatelluista ei kysyttäessä tunnistanut sellaista erityislainsäädäntöä, jossa asetettaisiin varautumisvelvoitteita suoraan kiinteistön hoito- ja ylläpitopalveluille. Vaikka lainsäädännöstä ei tunnistettu suoria velvoitteita, niin välilliset velvoitteet asiakkaiden kautta ja/tai välityksellä oli kyllä tunnistettu haastateltujen keskuudessa.

Kiinteistön hoito- ja ylläpitopalvelujen palveluntuottajilta kysyttiin näkemystä siihen, että millä tavoin he voisivat kehittää jatkuvuudenhallintaansa. Kaaviossa 10 on esitetty keinoja jatkuvuudenhallinnan ja varautumisen kehittämiseksi.



Kaavio 10. Jatkuvuudenhallinnan ja varautumisen kehittämiskeinoja.

Puolet palveluntuottajista koki, että tärkeintä olisi varata yrityksen henkilöstöä, ajoneuvoja ja työkoneita sekä tiloja valmiuslain tarkoittamissa poikkeusoloissa, jotta yrityksien palveluntuotanto asiakkaiden suuntaan voisi jatkua mahdollisimman häiriöttömästi. Neljäsosa vastaajista oli taas sitä mieltä, että kaikkein tärkeintä olisi päästä osallistumaan Huoltovarmuusorganisaation järjestämiin koulutuksiin ja harjoituksiin.

Pääosa haastatelluista vastasi, että henkilövaraukset on joko tehty asiakkaiden kautta tai ne ovat parhaillaan prosessissa. Kaksi vastaajaa totesi, että henkilövaraukset ovat viime aikoina myös merkittävässä määrin lisääntyneet aiemmasta. Kaksi haastatelluista toi esille, että he ovat varautuneet vain omien suunnitelmiensa mukaisesti ja ajatuksella, että he priorisoivat mahdollisissa häiriötilanteissa henkilöresurssejaan tärkeimmiksi kokemilleen asiakkaille. Hiljainen kysymys kuuluukin, että mitä silloin tapahtuu niiden loppujen asiakkaiden palvelujen osalta? Yksi vastaajista epäili, että tätä asiaa ja sen merkitystä ei olla vielä täysin tajuttu alan toimijoiden piirissä.

Henkilöresurssien osalta kävi ilmi, että erään haastatellun yrityksen palkkalistoilla on 42 eri kansallisuutta. Tietyt huoltovarmuuskriittiset asiakkaat asettavat kansalaisuuksiin liittyviä vaateita, mikä asettaa taas haasteita palveluyritykselle sekä sen kyvylle varautua. Haastateltu arvelikin, että tässä voi olla yhteiskunnalla mietittävää, mikäli osa palveluyrityksen henkilöresursseista ei olekaan asiakkaiden mielestä käyttökelpoista.

Toisessa esimerkissä tuotiin esille, että yrityksen valvonnassa on noin 20 000 kiinteistöä, ja resurssit, joilla he voivat reagoida, ovat noin 3 200 henkilöä. Palveluntuotanto on täysin riippuvainen keskitetystä valvonnasta ja ICT:n välityksellä tapahtuvasta henkilöresurssien johtamisesta. Yrityksen resurssit riittävät normaalioloissa, mutta eivät välttämättä erilaisissa häiriötilanteissa tai poikkeusoloissa. Yksittäisiin vakaviin poikkeamiin he kykenevät myös reagoimaan, mutta eivät enää useisiin yhtäaikaisiin, etenkään jos poikkeamat tapahtuvat laajalla alueella ja ne ovat pitkäkestoisia.

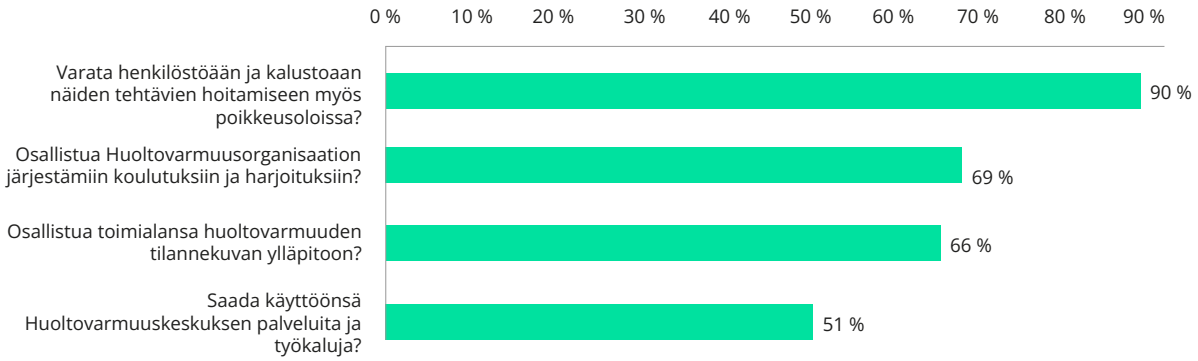
Ajoneuvojen ja työkoneiden varausten tilanne oli haastateltujen näkemyksen mukaan henkilövarauksia paljon huonompi. Vain yksi haastatelluista kertoi, että ajoneuvo- ja työkonevaraukset on tehty asiakkaan toimesta. Kaksi haastatelluista kertoi, että osa heidän asiakkaistaan on varannut heidän palveluyritykseltään osan sen ajoneuvo- ja työkonekalustostaan vain heidän käyttöönsä. Edellistä sopimuksellista varausta ei tule sekoittaa varsinaisiin ELY-keskuksille tehtäviin ajoneuvo- ja työkonevarauksiin.

Ajoneuvo- ja työkonevarausten merkittävyyttä korostanee se, että vastaajista 93 % ilmoitti, että heillä on käytössään rekisteröityjä ajoneuvoja ja työkoneita, jotka ovat ehdottoman tarpeellisia asiakkaille suuntautuvan palveluntuotannon näkökulmasta. Huomattavaa myös on, että palveluntuotannossa tarvittavien ajoneuvo-, työkone- ja jopa vene-/aluskaluston määrä on merkittävä, ja osa tai jopa kaikki jonkin palvelu-yrityksen kalustosta voi olla leasingkalustoa. Yksi haastatelluista kertoi heidän pohtineen yhdessä asiakkaan kanssa, että voiko leasingkalustoa edes varata.

Yksi haastatelluista kertoi, että lähtökohtaisesti varauksia tehdään vain laaditun palvelusopimuksen mukaisesti, ja ellei niistä ole sovittu, niitä ei ole myöskään varattu.

3.4. Asiakkaiden näkemyksiä

Asiakasorganisaatioilta kysyttiin vastaavasti heidän näkemyksiänsä, että millä tavoin kiinteistön hoito- ja ylläpitopalveluja tuottavat kiinteistöalan palveluntuottajat voisivat kehittää jatkuvuudenhallintaansa ja varautumistaan. Kaaviossa 11 on esitetty edellä mainittuja keinoja ja asiakasorganisaatioiden painotuksia eri varautumiskeinoille.



Kaavio 11. Jatkuvuudenhallinnan ja varautumisen kehittämisen keinoja.

Asiakkaiden näkökulmasta katsottuna olisi ehdottoman tärkeää, että palveluntuottajat voisivat varata henkilöstöään ja kalustoaan tehtäviensä hoitamiseen poikkeusoloissa. Avoimissa vastauksissa esille nousi erityisesti se, että asiakasorganisaatioiden toiminnan jatkuvuus tulee varmistaa poikkeusoloissa keskeytyksettömästi.

Kiinteistön hoito- ja ylläpitopalvelut nähtiin tärkeäksi osaksi asiakasorganisaatioiden toiminnan varmistamista. Näin ollen olisi tärkeää, että kyseiset kiinteistöalan palveluntuottajat tunnistaisivat paremmin oman roolinsa ja tuottamiensa palveluiden vaikutukset asiakasyrityksen toimintaan. Useissa vastauksissa tuli esille asiakasorganisaation ja kiinteistöalan palveluyritysten välisen vuoropuhelun tärkeys.

4. Huoltovarmuustoiminnan hyötyjä sekä toteutusmalleja

4.1. Tutkimuskysymys

Mitä hyötyä kiinteistöalan palveluntuottajien osallistamisesta organisoituun huoltovarmuustoimintaan voisi olla, ja miten heidän osallistamisensa tulisi toteuttaa?

4.2. Selvitettävät asiat

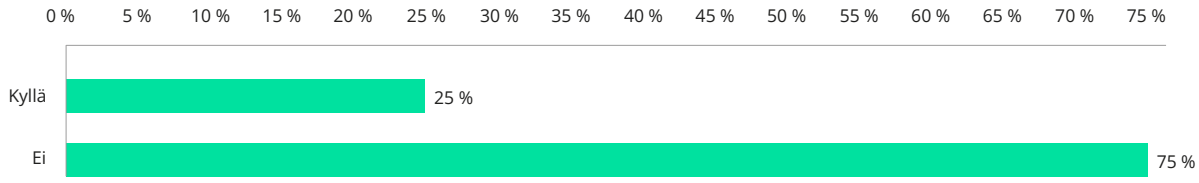
Tutkimuskysymykseen haettiin vastausta kuudella (6) tarkentavalla kysymyksellä:

1. Ovatko jotkin kiinteistöalan palveluyrityksistä jo nykyisin mukana jossakin Huoltovarmuusorganisaation poolitoiminnassa?
2. Jos ovat, niin kokevatko he, että se tarjoaa heille riittävän alustan kiinteistöalan huoltovarmuuden kehittämiseen heidän palvelutoimintansa osalta?
3. Onko toimialalla tarvetta ja halukkuutta osallistua huoltovarmuustoimintaan?
4. Olisiko osallistumisesta Huoltovarmuusorganisaation (HVO) toimintaan palvelualan yrityksille hyötyä oman jatkuvuudenhallintansa kehittämisessä?
5. Ovatko palveluyritykset kenties tunnistaneet mahdollisia keskinäisriippuvuuksia verrattuna nykyiseen Huoltovarmuusorganisaatioon ja sen toimintaan?
6. Miten kiinteistöalan palveluyritykset haluaisivat toteuttaa mahdollisen osallistamisen Huoltovarmuusorganisaation toimintaan?

Haastateltujen palveluntuottajien edustajilla oli haastattelun päätteeksi mahdollisuus antaa palautetta ”Vapaa sana” -maininnalla. Konsultti laati koosteen haastateltujen sangen runsaista huomioista, palautteista ja terveisistä alaluvun 4.3 loppuun.

4.3. Palveluntuottajien näkemyksiä

Vastaajista 21 % ilmoitti osallistuvansa tällä hetkellä jo johonkin huoltovarmuusorganisaation pooliin. Huoltovarmuustoimintaan jo tällä hetkellä osallistuvista kiinteistöpalvelualan yrityksistä kuitenkin 75 % koki, ettei kyseinen pooli tarjoa riittävää alustaa kiinteistön hoito- ja ylläpitopalveluiden huoltovarmuuden kehittämiselle (kaavio 12).



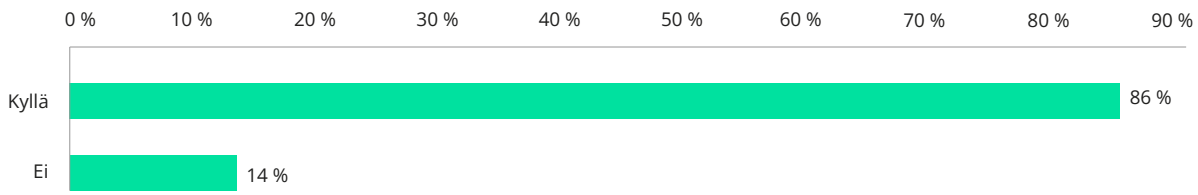
Kaavio 12. Nykyisen poolitoiminnan riittävyys huoltovarmuuden näkökulmasta.

Haastatelluista Kiinteistöpalvelualan yhdeksästä toimijasta viisi oli kertomansa mukaan jo osillaan mukana Huoltovarmuusorganisaation (HVO) toiminnassa. Haastatellut nimesivät kysyttäessä Rakennuspoolin, Ruokapalvelupoolin, Vesikuljetuspoolin, Yksityisen turva-alan poolin sekä Ympäristöpoolin. Vastauksia tarkemmin tutkittaessa todellinen luku lienee kuitenkin neljä, koska yhden haastatellun osalta vastauksena oli Ympäristöpooli. Ympäristöpooli ei nimestään huolimatta ole osa HVO:n poolitoimintaa, vaan se on energia-alan yhteistoimintasopimus.

Vastaajista 62 % ilmoitti, että mikäli kiinteistön hoito- ja ylläpitopalveluja tuottavien yritysten suhde huoltovarmuustoimintaan säilyisi nykyisellään, olisi siitä yhteiskunnan varautumiselle ja huoltovarmuudelle haittaa. Avoimissa vastauksissa korostui erityisesti toiminnan jatkuvuus normaaliolojen häiriötilanteissa sekä poikkeusoloissa.

Haastattelun yhteydessä kysyttiin, että tarjoaako nykytilanne tai nykyisenkaltainen osallistuminen huoltovarmuusorganisaation toimintaan riittävän perustan kiinteistöpalvelualan huoltovarmuuden ylläpitoon. Saatujen vastauksien perusteella alle puolet oli sitä mieltä, että kriittisten asiakkaiden osalta kyllä. Loppujen mukaan nykytilaan ei olla tyytyväisiä, se ei tarjoa perustaa kaikilta osin, ja että parantamisen varaa kyllä on. Parannettavaa nähtiin erityisesti huoltovarmuustoimintaan liittyvän osaamisen ja ymmärryksen osalta. Sen lisäksi toivottiin keskustelua ja harjoittelua yhdessä samanlaisten toimijoiden sekä asiakasorganisaatioiden kanssa. Lisäksi kaivattiin jonkinlaista huoltovarmuustoimintaan liittyvää kokoavaa ja koordinoivaa instanssia.

Palveluntuottajien kyselyyn vastanneista 86 % ilmoitti, että heillä olisi sekä halukkuutta että tarvetta osallistua huoltovarmuustoimintaan. Samat 86 % kokivat, että siitä olisi heille hyötyä jatkuvuudenhallinnan kehittämisessä ja varautumisen näkökulmasta.



Kaavio 13. Kyselyyn vastanneiden yritysten halukkuus huoltovarmuustoimintaan.

Haastattelussa kysyttiin, että tulisiko kiinteistön hoito- ja ylläpitopalveluita tuottavat yritykset todeta huoltovarmuuskriittisiksi toimijoiksi. Yhtä lukuun ottamatta kaikkien haastateltujen ensireaktio oli, että kyllä. Hetken kysymystä pureksittuaan osa haastatelluista tarkensi antamaansa vastausta. Eräs haastatelluista tarkensi, että ei ehkä itse yrityksiä, vaan niiltä osin kuin he tuottavat palveluita, joista huoltovarmuuskriittisiksi toimijoiksi luokitellut yritykset tai organisaation ovat kriittisessä prosessissaan riippuvaisia. Saman asian otti esille myös yksi toinen haastatelluista, eli ei luokiteltaisi koko yritystä, vaan ainoastaan tarvittavat osat. Kolmas haastateltu totesi, että keskustelu on tervetullut ja toivottavasti herättävä niin asiakkaiden kuin päättäjienkin suunnilla.

Kaikki haastatellut tahot ilmoittivat olevansa halukkaita osallistumaan vapaaehtoiseen huoltovarmuustoimintaan. Asia koettiin tärkeäksi, ja osa haastatteluun osallistuneista yrityksistä on jo mukana toiminnassa.

Haastateltavat toivat esille seuraavia mahdollisia lisähyötyjä:

- Olisi herätys toimialan yritysten roolista ja merkityksestä yhteiskunnassa
- Toimialan merkitys tunnistettaisiin ja tunnustettaisiin
- Lisäisi toimialan näkyvyyttä ja arvostusta julkishallinnon suuntaan
- Olisi osoitus toimialan vastuullisuudesta ja sitoutuneisuudesta
- Jäntevöittäisi toimialan varautumistoimintaa ja jatkuvuuden hallintaa
- Parantaisi tietämystä, kuinka varmistaa huoltovarmuus
- Lisäisi huoltovarmuuteen liittyvää ymmärrystä yritysten sisällä
- Huoltovarmuuteen liittyvän ymmärryksen lisääntyminen joka tasolla
- Parantaisi huoltovarmuuteen liittyviä koulutuksellisia asioita
- Parantaisi tietämystä siitä, että mitä suunnitelmia ja dokumentteja tulee olla
- Tärkeintä olisi osaamisen lisääntyminen
- Kokoaisi kriittiset toimijat yhteen varautumisen näkökulmasta
- Yhteistyön ja toiminnan merkitys tunnistettaisiin
- Toisi synergiaa ja yhtenäisyyttä varautumisen osalta
- Olemassa olevien toimintamallien hyödyntäminen, toiminnan yhteensovittaminen ja yhteismitallistaminen eri toimijoiden kesken
- Mahdollistasi henkilö-, ajoneuvo- ja työkonevarausten teon
- Parantaisi toimialaan kuuluvien yritysten ennakointimahdollisuuksia
- Hyödyntäisi liiketoiminnallisesti lähentämällä asiakkaiden kanssa

Haastatelluilta saaduista vastauksista noin puolessa tunnistettiin jonkinlaisia tai mahdollisia keskinäisriippuvuuksia nykytilaan liittyen. Nämä vastaukset korreloivat niiden tahojen kanssa, jotka olivat jo mukana poolitoiminnassa.

Kaksi haastatelluista toi esille, että olisi parempi, mikäli kiinteistöpalvelualan voisi osallistua vain yhteen yhteiseen kuin moneen eri pooliin. Näkemystä perusteltiin myös palveluyrityksen paremmalla hallittavuudella. Koordinaatio tapahtuisi sitten sektorien ja poolien välillä, eikä eri yksittäisten yritysten sisäisinä prosesseina. Haastattelussa tuotiin esille, että asiakkaat ovat eri sektoreissa ja pooleissa ja asiaa tulisi lähestyä matriisimaisesti. Asiakkaat toivat esimerkkinä esille, että asiakkaat kilpailuttavat hyvin monesti kiinteistöpalvelujen yhteydessä myös ruokapalveluja.

Haastateltujen näkökulmasta katsottuna olisi järkevää, että liikkeelle lähdettäisiin poolia keveämmällä mallilla ja asiakaslähtöisesti. Asiakaslähtöisyyden osalta huoltovarmuuskriittiset asiakkaat olisivat keskiössä ja heidän ympärilleen koottaisiin huoltovarmuuden näkökulmasta tarkasteltuna palveluntuottajat niiltä osiltaan, joilla he tuottavat palveluja mainituille asiakkaille. Mukana tulisi olla kiinteistöpalveluja tarjoavien lisäksi myös merkittävimmät talotekniset toimijat. Eli vähintään huoltovarmuuskriittiseen prosessiin liittyvät oleellisimmat toimijat tulisi huomioida. Edellä kuvattu joukko olisi sitten mukana Huoltovarmuusorganisaation toiminnassa. Hyvänä esimerkkinä kyseisenlaisesta toiminnasta mainittiin Senaattikiinteistöt.

Haastatteluiden perusteella kiinteistöpalvelualan yrityksissä kaivataan sitä, että alan yritykset ja huoltovarmuuskriittiset asiakkaat olisi tärkeää saada asian tiimoilta yhteen.

Kiinteistöpalvelualan edustajat kaipaavat asiakaslähtöisyyden lisäksi koordinaatiota, koulutusta, harjoittelua ja vertaistukea toisilta palveluntuottajilta.

Kehitys johtaisi aikanaan mahdollisen uuden poolin tai jopa sektorin perustamiseen. Tuotiin myös esille, kiinteistöala voisi olla sektori, joka sitten jakautuisi eri pooleihin.

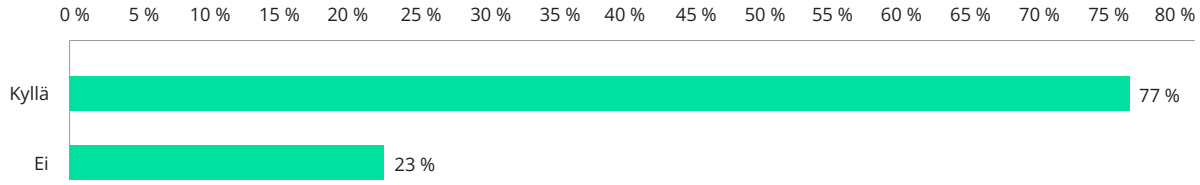
Haastattelun yhteydessä oli lopuksi mahdollisuus vapaaseen sanaan. Oheisena haastateltujen näkemyksiä varautumisesta ja esiselvityksestä, sekä terveisiä eri suunnille:

- Turvallisuus on prioriteetti numero yksi.
- Toivon, että yritykset ottavat (tämän asian) tosissaan ja että sen lopputuloksena saataisiin HVO:n toimielin, jonka alla voitaisiin kehittää varautumista.
- Mukava, että asia on siirtymässä käytännön tasolle. Toimialan erityispiirteet tunnistetaan paremmin, nyt tietoisuus alan toiminnasta on puutteellista.
- Hyvä että tälläkin toimialalla on työ aloitettu. Tämä toivottavasti selventää tilannetta. Hyvä asia ehdottomasti. Hyvä selvittää. Hyvä hanke meille.
- Selvityksen perusteella on paremmat eväät kehittää huoltovarmuutta. On varautumissuunnitelmia, mutta niiden ote on monesti pehmeämpi kuin että yhteiskunta olisi asettanut selkeitä vaatimuksia ja niihin liittyen tukea.
- Varmasti tarvitaan enemmän valmistautumista, perehtymistä ja suunnittelua. Maailman tilanne on sellainen nyt. Maailman tilanne on outo.
- Erittäin mielenkiintoinen aihe ja keskustelu. Ensimmäisen kerran 30-vuotisella uralla, aiemmin ei ole tarvinnut näitä juuri miettiä. Virkistävää.
- Hyvä, että selvitetään ja arvostetaan, että kysytään. Vakuuttavaa varautumistyötä, positiivinen asia. Viestintä korostuu tässä asiassa.
- Suomen kiinteistömassa on iso ja merkittävä monella tapaa. Talotekniikan osuus kiinteistön kustannuksista on kasvanut viimeisen kymmenen vuoden aikana 10 % osuudesta jo 30 %:iin. Sitä ei voi jättää huomiotta.
- Muistakaa ICT:n erittäin merkittävä rooli ja vaikutukset nykyajan kiinteistöpalvelujen tuottamisessa ja työnohjauksessa!
- Havaintojemme mukaan väestönsuojatilat eivät ole laadullisesti hyvässä kunnossa. Niiden käyttöön saanti ei onnistu säädetyissä aikarajoissa. Vastuuta siinä on kiinteistön omistajilla, käyttäjillä että määräysten valvojilla.
- Yksi tervetullut tulokulma keskusteluihin voisi olla se, että tiedostetaan että joskus asiakas tilaa jotain sellaista, mikä itseasiassa heikentää heidän toimintakykyään ja varautumistaan. Taustalla voi olla tiedon tai rahan puute.
- Palaute HVK:lle, olisin odottanut, että tämä olisi tapahtunut jo pari vuotta sitten, jolloin tilanne alkoi kärjistymään. Parempi myöhään, kuin ei koskaan!

4.4. Asiakkaiden näkemyksiä

Asiakasorganisaatioilta kysyttiin näkemyksiä siihen, että olisiko yhteiskunnan varautumiselle ja huoltovarmuudelle haittaa, mikäli kiinteistön hoito- ja ylläpitopalvelu-ja tuottavien yritysten suhde huoltovarmuustoimintaan säilyisi nykyisellään. Nykyselläänhän nämä toimijat lähtökohtaisesti eivät osallistu huoltovarmuusorganisaation toimintaan.

Asiakaspuolen vastaajista 77 % koki, että yhteiskunnan varautumiselle ja huoltovarmuudelle olisi haittaa, mikäli toimintaa jatkettaisiin nykyisellään. Varautumisen kehittämisen näkökulmasta olisi siis arvokasta, jos kiinteistöpalveluita tuottavat yritykset kytkettäisiin tulevaisuudessa entistä vahvemmin huoltovarmuustoimintaan.



Kaavio 14. Huoltovarmuussuhteen jääminen nykyiselleen aiheuttaisi haittaa.

Kiinteistöalan palvelutuottajien osallistuminen huoltovarmuusorganisaation koulutuksiin ja harjoituksiin sekä osallistuminen oman toimialansa tilannekuvan ylläpitoon nähtiin asiakasorganisaatioissa laajasti kannatettavana. Huoltovarmuustoimintaan osallistumisen nähtiin kehittävän kyseisten palveluyritysten jatkuvuudenhallinnan menettelytapoja sekä sitä kautta niiden toimintakykyä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

Koulutuksiin ja harjoituksiin osallistumisen nähtiin kehittävän palveluntuottajan työntekijöiden varautumistietoisuutta, mikä tukisi merkittävästi kyseisten asiakasyrityksen jatkuvuudenhallintaa. Noin puolet vastaajista koki, että olisi hyvä, jos palveluntuottajat voisivat saada käyttöönsä huoltovarmuuskeskuksen palveluita ja työkaluja.

Kyselyn lopussa asiakasorganisaatioilta pyydettiin avoimia kommentteja siitä, että mitä hyötyä kiinteistön hoito- ja ylläpitopalveluita tuottavien yritysten osallistamisesta organisoituun huoltovarmuustoimintaan voisi olla. Asiakkaiden näkökulmasta katsottuna olisi tärkeää saada palvelualan päätoimijat mukaan huoltovarmuustyöhön, jotta kriittisten kohteiden suojeleminen helpottuisi ja yrityksien osaaminen lisääntyisi. Yritykset voisivat myös paremmin varautua pitkällä aikavälillä ja harjoitella toimintaa säännöllisesti, mikä edelleen parantaisi yhteistoimintaa ja yhtenäistäisi tilannekuvaa.

Huoltovarmuustoimintaan osallistuminen kehittäisi sekä asiayritysten että palveluntuottajayritysten jatkuvuudenhallinnan menettelytapoja. Yritykset voisivat jakaa keskenään hyviä käytäntöjä ja parantaa osaamistaan häiriötilanteiden hallinnassa, mikä vähentäisi päällekkäistä tekemistä ja hyödyttää asiakkaita. Verkostoituminen lisäisi yrityksien varautumiseen liittyvää tietoisuutta ja yhteistyötä.

5. Yhteenveto

5.1. Johtopäätökset

Tilanteen jatkuminen nykyisellään nähtiin molempien tahojen osalta ongelmallisena. Kiinteistöalan palveluyritykset tuottavat sellaisia palveluja, että niillä on keskeinen merkitys huoltovarmuuskriittisiksi luokiteltujen organisaatioiden toiminnan jatkumiselle.

Kiinteistöpalvelualan ottaminen mukaan huoltovarmuusorganisaation toimintaan nähtiin tärkeänä molempien vastaajatahojen mukaan. Tärkeimpinä perusteluina tuotiin esille mahdollisuus varata palvelujen tuottamisessa tarvittavaa henkilöstöä, ajoneuvoja ja työkoneita sekä toimitiloja. Esille nostettiin mahdollisuus koulutukseen, harjoitteluun sekä ennen kaikkea keskusteluihin käsiteltävän teeman ympäriltä niin asiakasorganisaatioiden kuin toisten palveluntuottajienkin kanssa (vertaistuki).

Kiinteistöpalvelualalla on kaikkinensa noin 11 500 yritystä ja ne työllistävät noin 100 000 henkilöä. Yrityksistä 95 % on alle 10 henkilöä työllistäviä yrityksiä. Järjestäytyneitä palveluyrityksiä on noin 370 ja ne työllistävät 80 % palvelusektorin henkilöstöstä. Viidentoista suurimman yrityksen henkilöstö- ja liikevaihto-osuus on vajaat 50 % koko alan henkilöstömäärästä ja liikevaihdosta. Nämä myös vastaavat suurimmaksi osaksi huoltovarmuuskriittisiksi luokiteltujen organisaatioiden kiinteistöpalveluista.

Liikkeelle voisi lähteä poolia keveämmällä mallilla, ja ennen kaikkea asiakaslähtöisesti.

Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan tässä yhteydessä sitä, että huoltovarmuuskriittisiksi luokitellut asiakasorganisaatiot olisivat keskiössä ja heidän ympärilleen koottaisiin asiakkaan toiminnan näkökulmasta tarkasteltuna tärkeimmät kiinteistöpalvelujen tuottajat. Mukana tulisi olla lisäksi merkittävimmät talotekniikkaan liittyvät toimijat. Eli kaikki huoltovarmuuskriittisiksi luokiteltujen asiakkaiden kriittiseen prosessiin liittyvät toimijat.

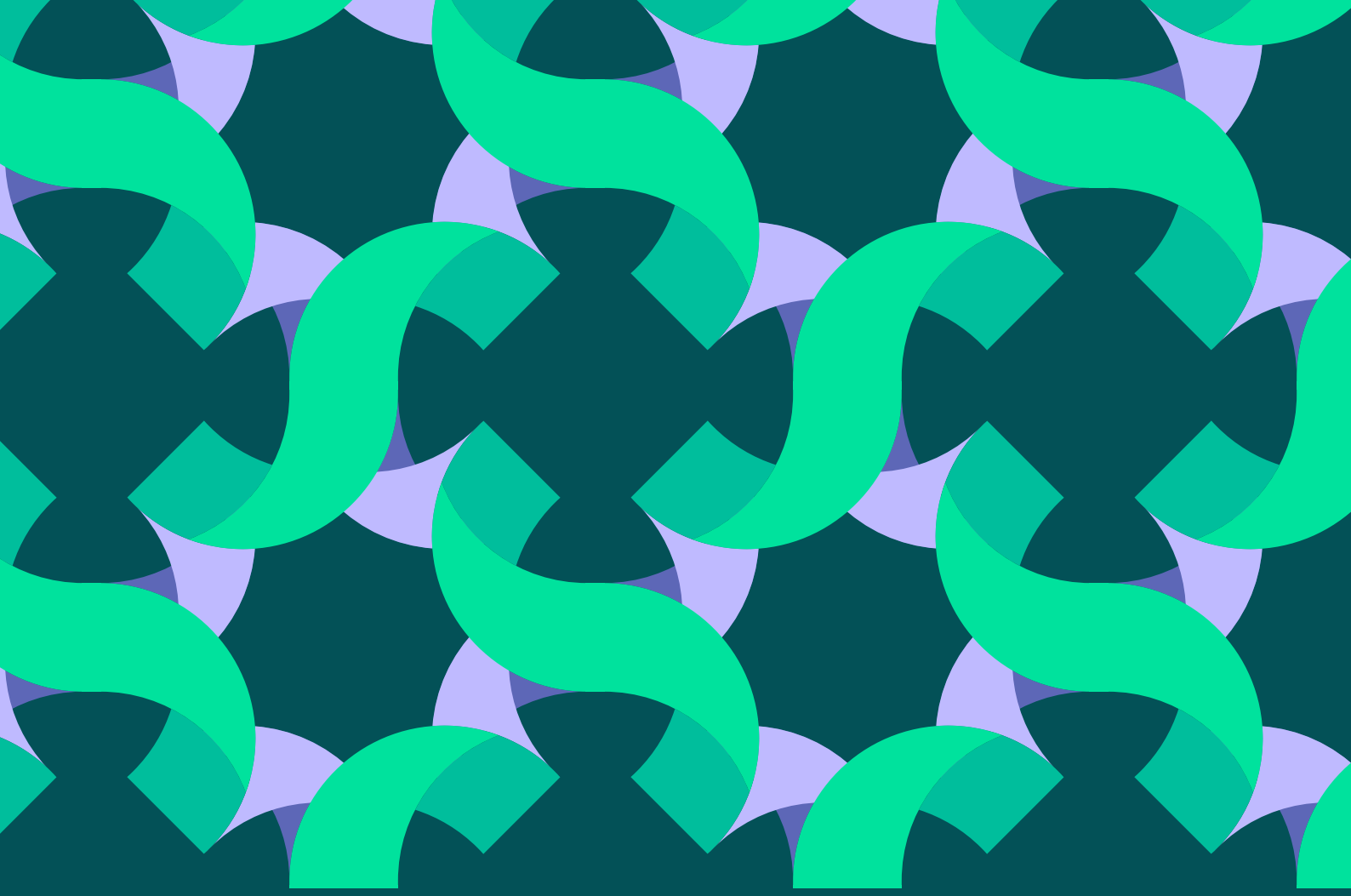
5.2. Suositukset

Kysymykseen, että tulisiko kiinteistöalan palveluyritykset todettava huoltovarmuuskriittisiksi toimijoiksi, ei tämän esiselvityksen perusteella voi ottaa varmuudella kantaa.

Kiinteistöpalvelualalle tulisi joka tapauksessa järjestää mahdollisuus osallistua huoltovarmuusorganisaation toimintaan tavalla tai toisella. Edellä mainitun huoltovarmuuskriittiseksi toteamisen rinnalle tuotiin esille myös muita mahdollisia vaihtoehtoja ja menettelymalleja. Asiaa olisi hyvä vielä selvittää ja pohtia lisää.

Asiakasorganisaatioilla ja palvelujentuottajilla tulisi yhtenevä näkemys siitä, että mitkä kiinteistöpalvelut ovat kriittisiä huoltovarmuuskriittisen toiminnan näkökulmasta tarkasteltuna. Tietoisuus edellistä mahdollistaa jatkuvuudenhallinnan sekä kaikkien kannalta järkevät toimenpiteet ml. varaukset. Tähänkään ei taida olla sapluunaratkaisua, vaan eri kiinteistöpalvelujen kriittisyys on aina arvioitava asiakas- ja tapauskohtaisesti.

Toinen havainto oli se, että kiinteistöala sekä kiinteistöpalveluala ovat muuttuneet viimeisten vuosikymmenen aikana merkittävästi. Tekniikan osuus on noussut jopa kriittiseen rooliin. Talotekniikka- sekä kiinteistöpalvelujen tuottajat ovat palveluissaan riippuvaisia tekniikkaan liittyvistä avainosaajista, OT- ja ICT-ympäristöistä ml. yhteydet. Lisääntyneen tekniikan sekä siihen liittyvän osaamisen merkitys on syytä huomioida



Huoltovarmuuskeskus