



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks

RIIGI KINNISVARAJUHTIMISE KOMPETENTSIMUDEL

LÕPPARUANNE

**ERIOSA NR. 6 – KINNISVARA
KORRASHOIUTEENUSE TEENUSSTANDARD**

VEEBRUAR 2013

Sisukord

1. Sissejuhatus.....	2
2. Eesmärk ja ulatus	2
3. Kvaliteeditase A „Eriti nõudlik“	3
4. Kvaliteeditase B „Nõudlik“	4
5. Kvaliteeditase C „Standard“	5
6. Kvaliteeditase D „Vähendatud“	6
7. Kvaliteeditase 0 „Konserveerimine“	7
8. Teenusstandardi rakendamine praktikas.....	8

1. Sissejuhatus

Kinnisvara korrashoiuteenuse teenusstandardi eesmärk on kindlaks määrata soovitud kinnisvara või selle osade soovitavad tulemused majandusliku, füüsilise, juriidilise, funktsionaalse ja sotsiaalse säilimise ning visuaalse välimuse aspektist. Standard määrab kindlaks kinnisvara või selle osa oodatava tulemuse, aga mitte hoolduse, heakorra jmt korrashoiuga seotud tegevusi ega nendega seotud sihttasemeid ja eelarveid. Standardiga kindlaks määratud oodatav tulemus on üldiseks lähtealuseks organisatsiooni tugistruktuuri üksustele juhtkonnaga sõlmitavas soorituskokkuleppes, kinnisvarakeskkonna juhtimise lepingutes ja teenustaseme lepingutes fikseeritavate tulemuste, teenustasemete ja soorituse võtmenäitajate kujundamisel. Standard teeb võimalikuks korrashoiuteenuste detailsema sisu ja nõuete planeerimise ning kindlaks määramise konkreetsetes teenuslepingutes.

Standard lähtub kvaliteedinormides (asukoha, hoone ja kinnisvarakeskkonna teenuste kvaliteedinorm) kasutatud viiest kvaliteeditasemest (A, B, C, D, 0), millest iga tase viitab kas hoonele ja/või hoone osale, sh tehnosüsteemidele. Kinnisvara korrashoiuteenuste teenusstandard tuleneb hoone või selle osa oodatavast kasulikust elueast ja olulisusest. Alljärgnevas maatriksis (tabel 1) on esitatud kvaliteeditasemed ning nende seos hoone või selle osa kasuliku eluea ja olulisusega.

Tabel 1. Kvaliteeditasemete maatriks

Olulisus	Oodatav kasulik eluiga		
	< 1 aasta	1–5 aastat	määramata
1	A (Eriti nõudlik)	A (Eriti nõudlik)	A (Eriti nõudlik)
2	B (Nõudlik)	B (Nõudlik)	B (Nõudlik)
3	0 (Konserveerimine)	D (Vähendatud)	C (Standard)
4	0 (Konserveerimine)	D (Vähendatud)	C (Standard)
5	0 (Konserveerimine)	D (Vähendatud)	D (Vähendatud)

Enamik riigi kinnisvarast ja/või selle osadest kuuluvad määramata eluea kategooriasse. Iga kinnisvara võib olla oma elukaares eri kategooriates. Näiteks kinnisvaraobjektile osutatava teenuse kvaliteeditaset võib taseme võrra tõsta perioodiks, mil sellele on omistatud eriline funktsioon. Samuti võib teenuse kvaliteeditaset langetada enne objekti müüki või lammutamist.

2. Eesmärk ja ulatus

Standardi eesmärk on vähendada ebamäärasust ja ebakindlust sellise üldise korrahoiuteenuse teenustaseme kindlaksmääramisel, mis vastaks kinnisvara ja selle osade oodatavatele tulemustele. Standard võimaldab tugistruktuuril planeerida teenustasemeid soorituskokkuleppes (juhtkonna ja tugitegevuste struktuuriüksuse vahel sõlmitav), kinnisvarakeskkonna juhtimise kokkuleppes ja teenustaseme lepingutes.

Standardi abil kindlaksmääratud kvaliteeditaset saab kasutada

- kinnisvara korrashoiustrateegias, hoolduskavas ja majanduskavas sätestatavate eesmärkide ja peamiste tegevuste kindlaksmääramisel
- kinnisvara korrashoiuteenuse ja teenustasemete, sh soorituse võtmenäitajate kindlaksmääramisel
- hoolduse tüübi (ennetav või tagajärgedega tegelev), sageduse ja tsükliisuse kindlaksmääramisel
- heakorratööde ja nende tulemuste kindlaksmääramisel
- reageerimisaegade ja avariide likvideerimise tähtaegade kindlaksmääramisel ja mittevastavuste käitlemise tingimuste koostamisel
- tarbimis- ja tugiteenuste ning neile esitatavate nõuete kindlaksmääramisel
- kasutusüksuse üldiste kvaliteeditasemete kindlaksmääramisel eesmärgina kasutusüksuse tulemuskaardil

NB! Kinnisvara korrashoiuteenuse teenusstandard ei ole teenusstandard avaliku teenuse teenusstandardi tähenduses.

3. Kvaliteeditase A „Eriti nõudlik“

Iseloomustus: Kinnisvara, mille puhul on nõue tagada vara täielik ja pidev korrashoid kogu ettenähtava eluea jooksul ning tagada mittevastavuste lahendamine kiirelt ja minimaalse sekkumisega asutuse põhitegevusse.

Näited: Esindushooned (Toompea loss, saatkonnad), juhtimiskeskused (Stenbocki maja, häirekeskus), julgeoleku hooned ja teised hooned ning nende osad (esindusruumid, tehnosüsteemid, esindushaljastus, serveriruumid), mille puudused või rikked avaldavad kriitilist mõju asutuse või riigi võimekusele/põhitegevusele. Kuuluvad olulisuse kategoorias rühma nr 1.

Tabel 2. Kvaliteeditaseme A „Eriti nõudlik“ kriteeriumid

Kriteerium	Selgitus
Majanduslik säilimine	Finantsilised ja majanduslikud kriteeriumid ei ole korrahoiuteenuse ja teenustasemete planeerimisel ja lepingute sõlmimisel peamised kaalutlused.
Juriidiline säilimine	Täielik vastavus kõikidele rakenduvatele õigusnormidele, standarditele ja normidele.
Sotsiaalne säilimine	Täielik vastavus sotsiaalsetele nõuetele, sidusrühmad on kaasatud olulisemate otsuste langetamisse, kestlikkusnäitajad on eeskujuks, arvestades hoone omadusi.
Funktsionaalsus	Kõik kinnisvara osad funktsioneerivad ettenähtud tasemel, mittevastavused hoone ettenähtud tasemel funktsioneerimise ajal on vastuvõetamatud. Eelistatud on tagajärgi ennetav tegevuste korraldus, et tagada funktsioonide tõrgeteta toimimine.
Visuaalne välimus	Kõrgeim kvaliteet, mille saavutamine on põhjendatud ja kooskõlas hoone kasutusega.

Praktiline mõju korrashoiuteenuse teenustasemetel planeerimisele

Lõviosa eelkirjeldatud tasemele vastavatest tegevustest tuleb korraldada regulaarselt ja planeeritult. Ülevaatused ja hooldus- ning heakorrastegevused tuleb teostada väljaspool asutuse tööaega või ajal, mil kinnisvara ei kasutata. Samuti on tarvis välja arendada kiire reageerimise võimekus puhkudeks, kui torked tekivad asutuse töö ajal. Sellisteks puhkudeks tuleb hoida piisavat laovaru vajalikest varuosadest ja materjalidest. Regulaarselt tuleb läbi viia kõikehõlmavaid ülevaatusi ja kõik tuvastatud puudujäägid tuleb kõrvaldada kiiresti.

Kvaliteeditasemele „Eriti nõudlik“ vastava kinnisvara juurde kuuluvad sageli eriotstarbelised seadmed või muud omadused (varugeneraatorid, katkematu toitepinge allikad, eriotstarbelised turvasüsteemid vms). Samuti on sageli tegu ajaloolise väärtusega või muul viisil kaitsealuste hoonetega. Tegevused, eelkõige haldus- ja hooldustegevused tuleb seetõttu üksikasjalikult dokumenteerida ja fikseerida kõik kasutatud töövõtted ja materjalid. Tagada tuleb põhjaliku juhendmaterjali ja muu hooneid puudutava informatsiooni kättesaadavus. Lisaks tuleb tagada kõikide kestlikkusnõuete täitmine tasemel, mis on eeskujuks teisele hoonetele, arvestades siiski hoone omadusi.

4. Kvaliteeditase B „Nõudlik“

Iseloomustus: Kvaliteeditasemel „Nõudlik“ on korrashoiuteenuse eesmärk säilitada kinnisvara heas korras nii visuaalselt kui ka funktsionaalselt ning reageerida tekkinud tõrgetele kiirelt.

Näited: Asutuse põhitegevuste seisukohast oluline kinnisvara. Avalikkusele ligipääsetav kinnisvara, teenindushooned, peakontorihooned, haridushooned, kultuurihooned jne. Tehnosüsteemid, mille suhtes on talutavad harvad ja lühiajalised torked (kütte- ja ventilatsioonisüsteem, elektripaigaldis jne). Kuuluvad olulisuse kategoorias rühma nr 2.

Tabel 3. Kvaliteeditaseme B „Nõudlik“ kriteeriumid

Kriteerium	Selgitus
Majanduslik säilimine	Korrashoiuteenuse peaesmärk on maksimeerida kinnisvara pikaajalist majanduslikku kasulikkust.
Juriidiline säilimine	Täielik vastavus kõikidele rakenduvatele õigusnormidele, standarditele ja muudele normidele.
Sotsiaalne säilimine	Täielik vastavus sotsiaalsetele nõuetele, sidusrühmad on kaasatud olulisemate otsuste langetamisse, kestlikkusnäitajad on eeskujuks, arvestades hoone omadusi.
Funktsionaalsus	Kinnisvara juures teostatavad ehitustööd, tehnilised hooldustegevused sh seadmete väljavahetamised peavad olema kaasatud kinnisvara kasutava asutuse strateegilisse planeerimisse ning otsused tuleb teha kinnisvara elutsükli põhiselt. Kõik kinnisvara osad funktsioneerivad ettenähtud kasutusajal ettenähtud tasemel. Tõrgete tõenäosus on madal.
Visuaalne välimus	Lubatud on väiksemad, vaid lähivaatlusel tuvastatavad kulumismärgid. Normaalkauguselt vaadeldes ei ole kulumist võimalik tuvastada. Olukorra halvenemine on talutav vaid lühikeseks ajaks.

Praktiline mõju korrashoiuteenuse teenustasemetele planeerimisele

Suur osa tehnilistest hooldustegevustest tuleb teostada tsükliliselt, et vähendada tõrgete toimumise riski ning tagada kinnisvara piisav funktsionaalsus ja väljanägemine. Ülevaatused ja hooldustegevused tuleb kavandada koostöös kinnisvara kasutajaga, et minimeerida asutuse töö takistamist. Mõningad hooldustegevustest tingitud katkestused kinnisvara kasutaja töös on siiski lubatud.

Kinnisvara kasutusajal peab olema tagatud väljakutsetele reageerimine ja kasutajate poolt teavitatud rikete ning heakorra puudujääkidega tegelemine. Harva vajaminevad varuosad peaksid olema laos saadaval, ent teatud viivitused ja mõnede varuosade asendamine analoogidega on lubatud.

Kinnisvara ülevaatused peavad toimuma regulaarselt ja tuvastatud defektid tuleb likvideerida nii kiiresti kui võimalik.

Lisaks tuleb tagada kõikide kestlikkusnõuete täitmine tasemel, mis on eeskujuks teisele hoonetele, arvestades siiski hoone omadusi.

5. Kvaliteeditase C „Standard“

Iseloomustus: Kvaliteeditase C on korrashoiuteenuse kõige levinum standard, mis peaks kehtima vaikumisi kõigile kinnisvaraobjektidele, kui eritingimustest tulenevalt ei ole sätestatud teisiti. Kvaliteeditasemel C osutatava korrashoiuteenuse eesmärk on säilitada kinnisvara esmane funktsionaalsus, tagada vastavus kehtivatele tervise-, tööohutus- ja keskkonnanormidele ning parandada kinnisvaral esinevad vead enne, kui need hakkavad asutusele tekitama lisakulusid.

Vigade ja puuduste ilmnemisel on korrashoiuteenuse eesmärk tagada kinnisvara sisuline võimekus nii suurel määral kui võimalik. Standard ei eelda kinnisvara füüsilisele väljanägemisele suure tähelepanu pööramist, välja arvatud juhtudel, kui väljanägemises esinevate puudujääkide tõttu ei ole võimalik vastata teistele ülalkirjeldatud kriteeriumidele.

Näited: Asutuse põhitegevuseks vajalik kinnisvara või selle osa, millel pole kriitilist mõju asutuse või riigi võimekusele/põhitegevusele ning millele ei rakendu eritingimused. Majutushooned, laod, büroohooned, kasarmud, spordihooned, korterid, toitlustuspinnad, tootmispinnad jne. Kuuluvad olulisuse kategoorias rühma nr 3.

Tabel 4: Kvaliteeditaseme C „Standard“ kriteeriumid

Kriteerium	Selgitus
Majanduslik säilimine	Peaesmärk on maksimeerida kinnisvara finants- ja tõhususnäitajad pikal perioodil.
Juriidiline säilimine	Peab olema tagatud vastavus kõigile tervise-, tööohutus- ja keskkonnanõuetele. Muudele nõuetele vastavus võib olla tagatud, kui see on majanduslikult otstarbekas.
Sotsiaalne säilimine	Peab olema tagatud vastavus peamistele sotsiaalsetele nõuetele, sidusrühmad on võimaluse korral kaasatud olulisemate otsuste langetamisse, kestlikkusnäitajad on keskmised, arvestades hoone omadusi.

Funktsionaalsus	Kinnisvara juures teostatavad ehitustööd, tehnilised hooldustegevused sh seadmete väljavahetamised peavad olema kaasatud kinnisvara kasutava asutuse strateegilisse planeerimisse ning otsused tuleb teha kinnisvara maksimaalse elutsükli põhised. Kõik kinnisvara osad funktsioneerivad ettenähtud kasutusajal ettenähtud tasemel. Lubatud on väiksemad tõrked, välja arvatud tõrked, mis võivad kujutada ohtu turvalisusele või ohutusele.
Visuaalne välimus	Sellel tasemel ei ole kinnisvara füüsiline väljanägemine oluline kriteerium ja kulumismärgid on lubatud.

Praktiline mõju korrashoiuteenuse teenustasemete planeerimisele

Teatud tehnilisi hooldustegevusi teostatakse tsükliks, et vähendada tõrkeriske ja tagada kinnisvarale vajalik funktsionaalsustase. Heakorrad, ülevaatused ja tehnilised hooldustööd korraldatakse kinnisvara kasutajaga kooskõlastatult, et minimeerida tööseisakuid. Sellegipoolest on teatud töökatkestused aktsepteeritavad. Teenusepakkuja peab olema võimeline reageerima väljakutsetele, kui kasutajad on teavitanud hädaolukordadest.

6. Kvaliteeditase D „Vähendatud“

Iseloomustus: Kvaliteeditase D kehtib kinnisvarale, mis on lühikese elueaga või täidab riigi kinnisvaraportfellis vähemtähtsaid ülesandeid. Samuti kehtib tase D objektidele, mis pakuvad asutusele kõrvalteenuseid ning mille puhul visuaalne väljanägemine ja kasutusmugavus ei ole kriitilise tähtsusega. Korrashoiuteenuse põhieesmärk on minimeerida kinnisvaraga seotud jooksvad kulud, säilitades samal ajal kinnisvara hädavajaliku funktsionaalsuse ja tagades vastavuse seadusest tulenevatele nõuetele nii suurel määral kui võimalik. Kvaliteeditase D kehtestatakse üldjuhul kinnisvarale, mille järelejäänud kasulik eluiga on lühem kui viis aastat, või juhtudel, kui kinnisvara kasutajale peavad selle põhitegevuse võimaldamiseks olema tagatud vaid valdkonna miinimumnõuded.

Näited: Asutuse hooned, mille järelejäänud kasulik iga on jõudmas lõpule või mille suhtes on kavandatud loovutamine või kasutusele andmine. Samuti võib hoone kasutus olla harv või hooajaline. Hooned, millel pole mõju asutuse põhitegevusele või võimekusele ning mille suhtes on kavandatud suuremahulisi rekonstrueerimis- või remonditegevusi. Hooned võivad olla kasutusel ladude, hoidlate või garaažidena. Samuti kuuluvad sellesse kategooriasse ajutised manööverpinnad ja lühiajalises kasutuses rajatised. Kuuluvad olulisuse kategoorias rühma nr 4.

Tabel 5: Kvaliteeditase D „Vähendatud“ kriteeriumid

Kriteerium	Selgitus
Majanduslik säilimine	Peaesmärk on minimeerida lühi- ja pikaajalised hoolduskulud.
Juriidiline säilimine	Seadusest tulenevad tervise-, tööohutus- ja keskkonnanõuded peavad olema täidetud.

Sotsiaalne säilimine	Kestlikkusnäitajad vastavad minimaalsetele nõuetele, arvestades hoone omadusi.
Funktsionaalsus	Kõik kinnisvara põhiosad funktsioneerivad ettenähtud kasutusajal. Lubatud on tõrked tehnosüsteemides, välja arvatud turvasüsteemide puhul.
Visuaalne välimus	Kulumismärgid on lubatud.

Praktiline mõju korrashoiuteenuse teenustasemete planeerimisele

Enamik tehnilistest hooldustegevustest, mida teostatakse kvaliteeditasemel D, tegelevad oma olemuselt tagajärgedega ja suunatud piiratud ajaks kinnisvara funktsionaalsuse tagamisele. Tsüklilised hooldustegevused on piiratud vaid kõige olulisemate vara osadega ja neid teostatakse vaid siis, kui tekkinud tõrked on muutnud asutuse ülesannete täitmise võimatuks. Kõik tööd on suunatud vaid minimaalse ohutuse ja nõuetega vastavuse tagamisele. Heakorratõid tehakse regulaarselt.

7. Kvaliteeditase 0 „Konserveerimine“

Iseloomustus: Kvaliteeditase 0 kehtib kinnisvarale, mis on suletud või maha jäetud ega ole hetkel kasutuses. Korrashoiuteenused on piiratud vaid elementaarsete ohutus- ja turvanõuete tagamisega, kaitsega vandalismi eest ning trahvikulude minimeerimisega. Kinnisvara heakord tagatakse vaid tasemel, mis tagab elementaarse hügieeni ja ohutuse (nt kahjurite tõrje).

Näited: Hooned, mis ei ole kasutuses, on vabad, ootavad müüki, lammutamist, conserveerimist või otsust tuleviku suhtes. Omavad väga lühikest järelejäänud kasutusiga või kasutusiga on lõppenud. Näiteks „tondilossid“, kasutusest väljas abihooned (kuurid, garaažid, laoruumid jne). Kuuluvad olulisuse kategoorias rühma nr 5. Siia ei kuulu hooned, mis on reservis ja ootavad ettenähtud kasutust (nt kaitserajatised).

Tabel 6: Kvaliteeditaseme 0 „Konserveerimine“ kriteeriumid

Kriteerium	Selgitus
Majanduslik säilimine	Esmaesmärk on piirata ülalpidamiskulusid lühiajaliselt.
Juriidiline säilimine	Tagatakse vaid esmaste ohutus- ja keskkonnanõuete täitmine.
Sotsiaalne säilimine	Sotsiaalne säilimine piirdub juriidilisest säilimisest tulenevate eesmärkidega.
Funktsionaalsus	Puuduvad nõuded kinnisvara funktsionaalsusele, välja arvatud kinnisvara väärtuse järsu langemise ärahoidmine (juhul, kui asutus kavatses kinnisvara müüa).
Visuaalne välimus	Pole oluline.

Praktiline mõju korrashoiuteenuse teenustasemete planeerimisele

Korrashoiutegevused piirduvad regulaarsete külastuste ja vaatlustega. Tehakse vaid kõige elementaarsemaid töid, nagu keskkonna saastuse ärahoidmine või muu hädavajalik.

8. Teenusstandardi rakendamine praktikas

Lähtudes kindlaksmääratud soovitatavatest tulemustest kinnisvara või selle osade majandusliku, füüsilise, juriidilise, funktsionaalse ja sotsiaalse säilimise ning visuaalse välimuse osas. Tulemuskriteeriumid koostatakse ning kirjeldatakse arusaadavate ja mõõdetavate tegevustena. Teenuste kirjeldamisel tuleb lähtuda eelkõige standardis EVS 807:2010 „Kinnisvara korrashoid“ esitatud kinnisvara korrashoiu tagamise tegevuste klassifikaatorist.

Korrashoiuteenuste tulemuste, teenustasemete ja soorituse võtmenäitajate kirjeldamisel on soovituslik lähtuda põhimõtetest, mis on sätestatud standardites EVS-EN 15221-3:2011 „*Facility Management – Part 3: Guidance on quality in Facility management*“ ja EVS-EN 1522-2:2006 „Kinnisvarakeskkonna juhtimine Osa 2: Kinnisvarakeskkonna juhtimise lepingute ettevalmistamine“.

Koostatud korrashoiuteenuste ja tulemuskriteeriumitele tuginedes saab koostada asjakohased lepingud tulemuste elluviimiseks. Tavapärased lepingud on:

- Juhtkonna ja tugistruktuuriüksuse vahel sõlmitav soorituskokkulepe (sisend kinnisvara korrashoiustrateegiale, hooldus- ja majanduskavale);
- kinnisvarakeskkonna juhtimise leping (nt raamlepingud);
- teenustaseme leping.

Lepingute sõlmimisel tuleb lähtuda ülaltoodud standarditest ja dokumendist „Kinnisvara korrashoiuteenuste üldiste lepingutingimuste juhendmaterjal“, mis valmib 2013 aastal.