



KIINTEISTÖPALVELUALAN TYÖNTEKIJÖIDEN  
PALKKAUSJÄRJESTELMÄN SOVELTAMISOPAS 2011

## Sisällys

|   |    |
|---|----|
| SOVELTAMISALA .....                                     | 4  |
| PALKKARAKENNE .....                                     | 4  |
| TEHTÄVÄKOHTAINEN PALKKA .....                           | 5  |
| Tehtävänvaativuusjärjestelmän arviointitekijät.....     | 5  |
| Osaaminen.....  | 5  |
| Vuorovaikutus .....                                     | 6  |
| Vastuu .....  | 8  |
| Olosuhteet .....  | 9  |
| VAATIVUUSARVIOINNIN SUORITTAMINEN .....                 | 10 |
| Vaativuuden arviointiprosessi .....                     | 10 |
| Tehtävänkuvaukset.....                                  | 11 |
| Viitetehtävät .....                                     | 11 |
| Tehtävien vaativuuden arviointi .....                   | 12 |
| Mallitehtävät.....                                      | 12 |
| Työntekijän työtehtävien vaativuuden määrittäminen..... | 13 |
| Muutokset ja tarkastukset .....                         | 14 |
| TYÖNTEKIJÄN PALKKA.....                                 | 14 |
| Palkkataulukon rakenne.....                             | 15 |
| Harjoittelijat .....                                    | 15 |
| KOULUTUSLISÄ .....                                      | 16 |
| SIIRTYMINEN UUTEEN PALKKAUSJÄRJESTELMÄÄN .....          | 16 |
| PALKKAUSJÄRJESTELMÄN KÄYTTÖÖNOTTO JA YLLÄPITO.....      | 17 |
| Ylläpito.....   | 18 |
| MALLITEHTÄVÄT.....                                      | 19 |
| TEHTÄVÄNKUVAUS .....                                    | 31 |
| YHTEENVETO .....  | 32 |

## JOHDANTO

Kiinteistöpalvelualan työehtosopimuksen uusi palkkausjärjestelmä perustuu Kiinteistöpalvelut ry:n ja Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n yhteiseen kehitystyöhön. Palkkausjärjestelmää luomassa ovat olleet liittojen ohella kiinteistöpalvelualan yritykset ja niiden luottamusmiehet.

Palkkausjärjestelmän sisällöstä on haluttu tehdä mahdollisimman helposti sovellettava. Järjestelmän mukainen palkka koostuu työtehtävän vaativuuden luokitteluun perustuvas- ta tehtäväkohtaisesta palkasta, jonka lisäksi työntekijälle maksetaan tutkinnon suoritta- miseen perustuvaa koulutuslisää.

Tehtävän vaativuuden määrittäminen perustuu kiinteistöpalvelualan näkökulmasta olen- naisesti vaativuustekijöihin ja niiden keskinäisessä painotuksessa on huomioitu toimialan tarpeet uudella tavalla. Tehtävänluokittelun vaativuustekijöitä ja niiden painotuksen toi- mivuutta on hyvin tuloksin testattu työnantaja- ja työntekijäpuolen yhteisessä koeluki- tuksessa.

Kiinteistöpalvelualan toimijat arvostavat koulutusta ja sen kautta hankittua osaamista ja tästä syystä palkkausjärjestelmässä on erillisenä elementtinä koulutuslisä, jota makse- taan alan perus-, ammatti- tai erikoisammattitutkinnon suorittaneelle työntekijälle.

Vuoden 2010 loppuun voimassaolevien palkkausjärjestelmien avulla on mahdollista luoki- tella ainoastaan puhdistus- ja siivousalan ja kiinteistönhoitoalan työtehtävien vaativuus. Kiinteistöpalvelualalla on kuitenkin viime vuosina syntynyt suuri määrä uusia työtehtäviä ja tehtäväkokonaisuuksia, joita alan yritykset tarjoavat asiakkailleen, ja työehtosopimuk- sen soveltamisala on tämän kehityksen myötä laajentunut. Uuden palkkausjärjestelmän mukainen töiden vaativuusluokittelu mahdollistaa nykyisten ja tulevienkin uusien työteh- tävien ja tehtäväkokonaisuuksien vaativuusluokittelun entisiä järjestelmiä paremmin.

Tämän oppaan ovat laatineet yhteistyössä Kiinteistöpalvelut ry ja Palvelualojen ammatti- liitto PAM ry ja se on tarkoitettu uuden palkkausjärjestelmän käyttöönottoa ja ylläpitoa varten.

## SOVELTAMISALA

Palkkausjärjestelmää sovelletaan työehtosopimuksen soveltamisalalla siten, että se kattaa lähtökohtaisesti kiinteistöpalvelualan työntekijöitä koskevan työehtosopimuksen soveltamispiirissä olevien työntekijöiden kaikki työtehtävät. Näitä ovat:

- puhdistus- ja siivoustehtävät
  - kiinteistönhoitotehtävät
  - tekniset palvelutehtävät
  - toimitilapalvelutehtävät
  - viherpalvelutehtävät
- ja näihin läheisesti liittyvät tehtävät.

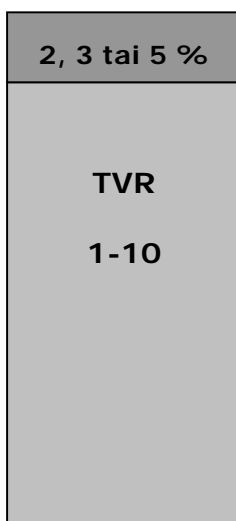
Jos kiinteistöpalvelualan yrityksen työntekijä kuitenkin tekee muita kuin palkkausjärjestelmän piirissä olevaa työtä, sovitaan näistä tehtävistä maksettavasta palkasta erikseen työnantajan ja työntekijän välillä.

## PALKKARAKENNE

Palkkausjärjestelmän mukainen palkka koostuu tehtäväkohtaisesta palkasta ja tutkinnon suorittamiseen perustuvasta koulutuslisästä.

Tehtäväkohtainen palkka määräytyy työntekijän työtehtävän tai työtehtäväkokonaisuuden vaativuuden perusteella. Tehtävän vaativuutta arvioidaan palkkausjärjestelmässä työtehtävän edellyttämän osaamisen, vuorovaikutuksen, vastuun sekä työolosuhteiden perusteella.

Työntekijän palkkausjärjestelmän mukaisen palkan rakenne:



**Koulutuslisä** määräytyy suoritettujen tutkinnon perusteella

**Tehtäväkohtainen palkka** on vaativuuden arvioinnin perusteella määräytyvän vaativuusryhmän mukainen palkka

## TEHTÄVÄKOHTAINEN PALKKA

### Tehtävänvaativuusjärjestelmän arviointitekijät

Työtehtävän vaativuutta arvioidaan neljällä vaativuustekijällä:

1. Osaaminen
2. Vuorovaikutus
3. Vastuu
4. Olosuhteet

Työtehtävät arvioidaan erikseen jokaisen arviointitekijän osalta, jotta työtehtävien vaativuutta voidaan verrata toisiin työtehtäviin myös vaativuustekijöittäin.

### Osaaminen

Osaamistekijän avulla arvioidaan työtehtäväkokonaisuuden laajuutta sekä niitä tietoja ja taitoja, joita työtehtävästä suoriutuminen edellyttää. Tehtävä on sitä vaativampi mitä useampia töitä tai työvaiheita tehtäväkokonaisuuteen kuuluu, mitä erilaisempia ne ovat, mitä laajempia kokonaisuuksia ja mitä useammanlaista osaamista tulee hallita.

Työtehtävässä tarvittavat tiedot ja taidot voidaan pääsääntöisesti hankkia koulutuksen tai kokemuksen kautta. Koska arvioinnin kohteena on työtehtävä, ei sitä suorittavan henkilön koulutus, kokemus tai muut henkilökohtaiset ominaisuudet vaikuta tehtävän vaativuuteen. Osaamistekijällä siis arvioidaan sitä, mitä pitää tietää ja osata, että työtehtävästä voi asianmukaisesti suoriutua.

Arvioinnin kohteena ovat mm.

**Työohjeiden tarkkuus** eli se, kuinka yleisluontoisten tai yksityiskohtaisten ohjeiden perusteella työtehtävästä suoriudutaan. Mitä enemmän työ edellyttää suorittajaltaan soveltavaa harkintaa, sitä vaativampaa työ on.

**Tekninen osaaminen**, jonka osalta arvioidaan esimerkiksi tarvittavaa työmenetelmien, normien, koneiden, laitteiden ja aineiden tuntemusta sekä niiden käytön hallintaa. Osaamisen ylimmillä tasoilla edellytetään kokemuksen lisäksi alan koulutusta.

**Harkinnan tarve**, jonka lisääntyessä työkohteen perusvaatimusten määrä ja vaativuustaso nousee. Harkinta on sitä vaativampaa mitä enemmän työtehtävän suorittaminen edellyttää asiakkaan palvelu-/tuotantoprosessin tuntemista ja taitoa ottaa prosessin vaatimukset huomioon työtehtävän toteutuksessa.

Osaamistasoja on kuusi. Työt sijoitetaan tasoille sen perusteella, kuinka laajaa osaamista työ edellyttää. Työ on sitä vaativampaa, mitä laajempi tehtäväkokonaisuus on ja mitä syvällisempää, laajempaa, monipuolisempaa ja kokonaisvaltaisempaa tietoa ja taitoa sen hoitaminen edellyttää.

## **Vuorovaikutus**

Vuorovaikutuksella tarkoitetaan työtehtävän edellyttämää vaikuttamista muiden tekemiin ratkaisuihin. Vaikuttaminen voi tapahtua työyhteisön sisällä tai suuntautua asiakkaiden ja muiden työyhteisön ulkopuolisten tahojen ratkaisuihin. Vuorovaikutus on sitä vaativampaa, mitä laajempi vuorovaikutusverkosto on, mitä oma-aloitteisempaa yhteydenpitoa tehtävän hoitaminen vaatii ja mitä tavoitteellisempaa se on luonteeltaan.

Arvioinnin kohteena ovat työtehtävän edellyttämien yhteyksien määrä, suuntautuminen sekä yhteydenpitoon liittyvä vaikuttamisen luonne.

Vuorovaikutus on tavanomainen silloin, kun siihen ei liity erityistä asiantuntijapanosta tai vaikuttamistarvetta, vaan on luonteeltaan normaalia tiedon vastaanottamista ja jakelua sovitulla tavalla oman tehtävän suorittamiseksi.

Vuorovaikutus on vaativaa silloin, kun tehtäväkokonaisuuden hoitaminen edellyttää jatkuvaa oma-aloitteista vaikuttamista asiakkaiden ratkaisuihin (korostunut neuvottelutaitovaatimus).

Ryhmänvanhimman tehtävässä toimimista ei oteta huomioon töiden vaativuuden arviointijärjestelmää sovellettaessa. Ryhmänvanhimpana toimimisesta maksetaan erillinen ryhmänvanhimman vastuulisä valvonta-ajalta.

Jos ryhmänvanhimman tehtävä on hankala erottaa työtehtäväkokonaisuudesta vaativuuden arviointia varten ja työntekijä toimii ryhmänvanhimpana koko työaikansa, voidaan ryhmänvanhimman tehtävä erikseen sovittaessa ottaa huomioon vaativuudenarvioinnissa. Tällöin erillistä ryhmänvanhimman vastuulisää ei makseta. Tämä on syytä kirjata ylös, jotta myös henkilövaihdosten yhteydessä tieto tehdystä ratkaisusta säilyy.

Vuorovaikutuksen tasoja on kolme. Kaikilla osaamisen tasoilla voi esiintyä eritasoista vuorovaikutusta, mutta tummennetulla merkityt vuorovaikutustasot ovat epätyypillisiä kyseisen osaamistason työtehtävissä.

| OSAAMINEN  |   | VUOROVAIKUTUS   |                                   |  |
|--|---|---|-----------------------------------|--|
| Työtehtävien edellyttämät tiedot ja taidot sekä työkokonaisuuden laajuus |   | 1   | 2                                 | 3  |
|  |   | Tavanomainen yhteydenpito<br>–<br>tietojen vastaanottaminen ja välittäminen | Neuvonta, opastus ja ohjausvastuu | Korostunut neuvottelutaitovaatimus<br>–<br>vaikutus asiakkaan ratkaisuihin |
| 1  | Työtehtäville on annettu yksityiskohtaiset ohjeet. Työt on opittavissa lyhyen opastuksen jälkeen ja tehdään ohjeita noudattaen.   | 7   | 9                                 | 11   |
| 2  | Tehtävän hoitamiseksi on hallittava koneet ja konetyömenetelmät sekä käsityövälineet ja käsityömenetelmät. Tehtävään voi kuulua erityistyövälineiden ja -menetelmien hallintaa sisältäviä töitä<br>tai<br>tehtävässä edellytetään asiakkaan toiminnan hyvää tuntemista käytännön työn järjestelyssä.  | 9   | 11                                | 13   |
| 3  | Työtehtäville on selkeät ohjeet, joiden soveltaminen edellyttää kokemuksen tai koulutuksen kautta hankittuja tietoja. Tehtävän hoitaminen edellyttää useiden erilaisten työmenetelmien, välineiden ja koneiden hallintaa tai tehtävät sisältävät erikoistekniikoiden ja erikoismenetelmien hallintaa. Yleensä vaaditaan perustutkinnon tasoisten ammattitietojen hallintaa. | 12  | 15                                | 18   |
| 4  | Työtehtävän suorittamista koskevat ohjeet ovat yleisluontoisia. Harkintatilanteissa eri vaihtoehtojen välillä edellytetään kokemuksen ja koulutuksen kautta hankittujen, yleensä ammattitutkinnon tasoisten tietojen hallintaa.   | 16  | 19                                | 21   |
| 5  | Tehtävänannot ovat tavoitteellisia. Tehtävät saattavat olla uusia. Harkintatilanteet ja tarvittavat ratkaisut edellyttävät pitkää alan kokemusta ja ammatti- tai erikoisammattitutkinnon tasoisten ammattitietojen hallintaa.   | 21  | 24                                | 27   |
| 6  | Tehtävän hallinta edellyttää laaja-alaista erityisosaamista ja useiden teknisten ja hallintotyyppisten toimintojen itsenäistä soveltamista. Tehtävissä edellytetään erityiskoulutusta alan tehtäviin ja pitkän kokemuksen kautta hankittua ammattiin liittyvää tietoutta.   | 26  | 29                                | 35   |

## Vastuu

Vastuulla tarkoitetaan työntekijälle annettujen ohjeiden väljyyttä ja työntekijän niiden perusteella tekemien ratkaisujen vaikutusta asiakkaan toimintaan. Työ on sitä vaativampaa, mitä laajemmin työssä tehtävät ratkaisut vaikuttavat työn laatuun, asiakkaan toimintaan, ympäristöön, työsuojeluun ja yleiseen turvallisuuteen sekä mitä pitkävaikutteisempia ne ovat.

Arvioinnin kohteena on työn suorittamisen ja tehtäväkokonaisuuden itsenäisen hoitamisen edellyttämien ratkaisujen ja päätösten merkitys ja vaikutukset työyhteisön ja/tai asiakkaan toimintaan sekä toiminnan tulokseen. Ratkaisujen ja päätösten merkittävyyttä arvioidaan niiden tosiasiallisen vaikutuksen (taloudelliset vaikutukset, vaikutukset asiakkaan toimintaan, laatuun, ympäristöön, työsuojeluun ja yleiseen turvallisuuteen jne.) mukaan.

Tekijän avulla ei arvioida niitä vaikutuksia, seuraamuksia jne., jotka aiheutuvat ohjeiden vastaisesta toiminnasta, töiden laiminlyönnistä tai vastaavasta syystä, vaan tehtävien hoitamisessa usein ennalta arvaamatta eteen tulevissa tilanteissa tehtävien ratkaisujen, päätösten ja ehdotusten vaikuttavuutta ja merkitystä. Mitä suurempi vaikutus ratkaisuilla on työyhteisöön, yksittäiseen henkilöön tai asiakkaan toimintaan ja mitä monimutkaisempia päätöksiä tehdään työyhteisön/asiakkaan tavoitteiden saavuttamiseksi, sitä vaativampia ratkaisuja joudutaan tekemään.

|          | <b>VASTUU</b><br><b>Työntekijälle annettujen ohjeiden väljyys ja työntekijän niiden perusteella tekemien ratkaisujen vaikutus asiakkaan toimintaan</b> |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | Vastuu työn suorittamisesta ja tuloksista on tavanomainen. Työn lopputuloksella on merkitystä yleisen viihtyvyydestason ylläpitoon                     | <b>6</b>  |
| <b>2</b> | Työn lopputuloksella on vaikutusta tuotanto- ja palveluprosessin häiriöttömään kulkuun   | <b>11</b> |
| <b>3</b> | Työn tuloksilla on suora vaikutus palveluprosessin kulkuun.<br>Itsenäisillä päätöksillä on olennainen vaikutus asiakkaan toimintaan.                   | <b>17</b> |
| <b>4</b> | Vastuu työn suorittamisesta ja tuloksista on suuri<br>Vastuu itsenäisistä päätöksistä, joilla suuri merkitys laajalla toiminta-alueella                | <b>24</b> |



## Olosuhteet

Olosuhteella tarkoitetaan työn suorittamiseen vaikuttavia fyysisiä ja psyykkisiä rasitustekijöitä.

Arvioinnin kohteena ovat tehtäväkokonaisuuteen ja siihen liittyvien erilaisten työnosien kokonaisvaltaista fyysisten tai psyykkisten kuormitustekijöiden esiintyminen ja määrä eli arvioidaan työhön toistuvasti liittyvien rasitustekijöiden määrää ja laajuutta suhteessa työaikaan.

Alan normaaleihin työolosuhteisiin verrattuna työssä saattaa esiintyä työntekoa häiritsevissä määrin olosuhdehaittoja. Olosuhdehaitat saattavat edellyttää normaalista poikkeavien suojavaatteiden tai suojavälineiden käyttöä.

Rasittavuus on monesti subjektiivinen ja henkilökohtainen kokemus, koska kyky sietää henkistä ja fyysistä rasitusta vaihtelee ihmisten kesken, mutta arvioiminen on suoritettava mahdollisimman objektiivisesti ja siinä on pyrittävä toteamaan työn rasittavuuden ilmeneminen muutoin kuin henkilökohtaisen tuntemusten kautta.

|   | OLOSUHTEET   |    |
|---|--|----|
| 1 | Työpaikalla esiintyy olosuhdehaittoja, mutta ei häiritsevissä määrin.  | 4  |
| 2 | Työpaikalla esiintyy olosuhdehaittoja häiritsevissä määrin tai työ on keskiraskasta ja sitä tehdään vaihtelevissa sääolosuhteissa tai usein joudutaan poikkeuksellisiin toimenpiteisiin. | 7  |
| 3 | Työ on raskasta ja/tai työpaikalla esiintyy työntekoa haittaavia olosuhdehaittoja  | 10 |

## VAATIVUUSARVIOINNIN SUORITTAMINEN

### Vaativuuden arviointiprosessi

Töiden vaativuuden arviointi tehdään yhteistyössä työnantajan ja luottamusmiehen kesken. Jos yrityksessä ei ole valittu luottamusmiestä, työntekijät voivat valita keskuudestaan edustajan. Paikallisesti sopien voidaan tarvittaessa muodostaa laajempi työryhmä, jonka tehtävänä on yrityksen töiden vaativuuden arviointi. Liian suurta ryhmää ei kuitenkaan ole syytä perustaa. Tämän välttämiseksi työryhmässä voidaan kuulla ryhmän jäsenten ohella myös muita asiantuntijoita esimerkiksi tehtävänkuvausten laadinnassa.

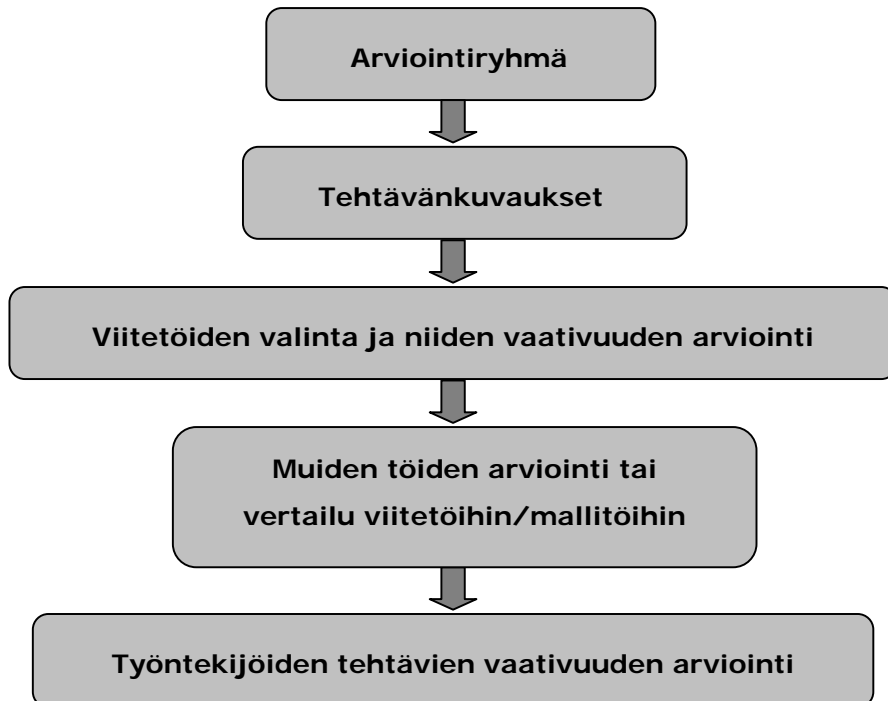
Palkkausjärjestelmän tarkoituksena on, että yrityksen työt sijoitetaan niiden vaativuuden perusteella oikeaan järjestykseen.

Arvioinnin kohteena ovat työtehtävät, ei työntekijä itse tai hänen työsuorituksensa.

Tehtävien vaativuutta arvioidaan niiden todellisen ja vakiintuneen sisällön perusteella. Tehtävänimike, vanha työsopimus tai muu tehtävänkuvaus tai tehtävästä maksettava käytännön palkka eivät välttämättä kuvaa tehtävän todellista ja ajantasaista vaativuutta.

Työn vaativuus arvioidaan erikseen jokaisen vaativuustekijän osalta.

### Työn vaativuuden määrittämisen vaiheet



## **Tehtävänkuvaukset**

Ensimmäinen vaihe yrityksen uuden palkkausjärjestelmän vaativuusluokittelun toteuttamisessa on tehtävänkuvauksen laatiminen.

Tehtävänkuvaukset on mahdollisimman objektiivinen kirjallinen tiivistelmä työhön sisältyvistä tehtävistä tehtävän tarkoituksesta, olennaisesta sisällöstä ja keskeisistä tehtävistä. Sen tulee sisältää työn vaativuuden arvioinnin kannalta kaikki olennaiset työosat ja ominaispiirteet sekä tiedot työolosuhteista. Tämä tarkoittaa sitä, että työtehtävä jota kuvataan, on rajattu niihin osioihin, joita se todellisuudessa sisältää.

Tehtävänkuvauksissa eritellään pääasialliset työtehtävät riittävän pitkältä ajanjaksolta, jotta satunnaiset vaihtelut eivät vaikuta vaativuuden arviointiin. Tehtävänkuvauksissa ei ole syytä mennä liian pieniin yksityiskohtiin, vaan niissä kuvataan työtehtävän vaativuuteen olennaisesti vaikuttavat työosat.

Tehtävänkuvaukset on syytä laatia kirjallisina, jotta niihin voidaan tarvittaessa palata (mallilomake liite x).

Tehtävät arvioidaan ja asetetaan työn vaativuuden suhteen keskinäiseen järjestykseen työnkuvauksen perusteella. Kuvauksen oikeellisuus on siten vaativuuden arvioinnissa keskeinen asia, sillä siinä olevat virheet välittyvät arviointitulokseen. Tehtävänkuvaukset on laadittava sellaisella kuvauskielellä, että työtehtävää tuntematonkin saa käsityksen siitä tehtävänkuvauksen perusteella. Esitustavan, käsitteistön ja tarkkuustason tulee kaikissa tehtävänkuvauksissa olla likipitään samanlainen ja perustua tosiasioihin, ei mielikuviin tai mielilyntäisiin.

## **Viitetehtävät**

Yrityksissä, joissa arvioitavia työtehtäviä on paljon, voidaan arvioinnin helpottamiseksi valita ns. viitetehtäviä. Viitetehtävien tehtävänkuvaukset tehdään olennaisesti erilaisista töistä, joiden tulee muodostaa edustava otos yrityksen tai työpaikan työtehtävistä. Viitetehtävien vaativuuden arvioinnin tarkoituksena on luoda soveltamislinja yrityksen työtehtävien arvioinnin helpottamiseksi.

Viitetyöt on syytä kuvata kirjallisesti siten, että niitä voidaan käyttää hyödyksi arvioitaessa soveltamislinjan pysyvyyttä myös pitkällä aikajänteellä.

Pienillä työpaikoilla ei välttämättä ole tarpeellista määritellä viitetehtäviä, vaan työtehtävät luokitellaan suoraan arviointijärjestelmää käyttäen.

Kaikissa tapauksissa on varmistettava, että arvioinnin suorittajat tuntevat luokiteltavat tehtävät sisällöltään riittävän hyvin.

## Tehtävien vaativuuden arviointi

Työtehtävien ja viitetehtävien vaativuus arvioidaan laadittujen työnkuvausten pohjalta.

Työtehtävien vaativuudenarviointi suoritetaan vaativuustekijä (osaaminen, vuorovaikutus, vastuu ja olosuhteet) kerrallaan. Tehtävää ei siis pyritä arvioimaan kerralla kokonaan kaikkien vaativuustekijöiden osalta, vaan jokainen vaativuustekijä arvioidaan kerralla kaikkien työtehtävien osalta. Näin työtehtäviä voidaan arviointityön kuluessa verrata toisiinsa myös vaativuustekijöittäin eikä ainoastaan kokonaisuuksina ja siten varmistaa vaativuusjärjestyksen oikeellisuus myös arviointitekijöiden tasolla.

Palkkausjärjestelmän mukainen vaativuustekijän pisteluku kuvaa tehtävän vaativuutta suhteessa muihin luokiteltuihin tehtäviin. Arvioinnin tuloksena syntyy kullekin tehtävälle summapistemäärä, jonka perusteella määräytyy ko. työn tehtävänvaativuusryhmä.

Arvioinnin tulokset ja perusteet, joilla arviointi on tehty, on syytä kirjata. Näin myöhemmin voidaan noudattaa samoja periaatteita ja tarvittaessa löytää perusteet jo tehdyille tulkinnoille ja siten säilyttää johdonmukaisuus vaativuuden arvioinnissa (mallilomake liite 2).

Tehtävän vaativuuden arvioinnissa on syytä muistaa, että työntekijän nykyistä palkkarahmää ei voida käyttää vertailupohjana.

Tehtävän vaativuutta arvioitaessa on erityisen tärkeää huomioida seuraavat asiat:

- arvioinnin kohteena on työtehtävä, ei sitä suorittava henkilö
- arvioinnin kohteena on työn sisältö, ei nimike eikä titteli, jolla työtehtävä suoritetaan
- arviointi tapahtuu hyväksytyjen tehtävänkuvausten pohjalta, ei mielikuvien kautta
- ryhmänvanhimman tehtävässä toimimista ei oteta huomioon töiden vaativuuden arviointijärjestelmää sovellettaessa

## Mallitehtävät

Koulutusaineistoon on laadittu mallitehtäviä työtehtävien vaativuuden arvioinnin helpottamiseksi. Mallitehtävät antavat suuntaa erilaisten työtehtävien vaativuustasoista ja niiden tarkoitus on toimia esimerkkeinä tehtävänkuvausten ja vaativuudenarvioinnin laadimisesta.

Työn vaativuuden arviointi voidaan suorittaa mallitehtävien avulla, mikäli mallitehtävät vastaavat työntekijän todellisia työtehtäviä. On kuitenkin syytä huomioida, että mallitehtävät ovat vain esimerkkejä, eivätkä välttämättä vastaa työntekijän työtehtäviä. Jos työntekijän todelliset työtehtävät eivät kaikilta osin vastaa mallitehtävää, ei mallitehtävää voi käyttää sellaisenaan ja työtehtävän vaativuusluokittelu on suoritettava pisteyttämällä edellä esitetyllä tavalla.

Mallitehtävänkuvaukset ja vaativuuden arviointi (liite 1) on tehty 12 erilaisesta työtehtävästä:

- Puhtaanapidon tehtävä 1a
- Puhtaanapidon tehtävä 1b
- Puhtaanapidon tehtävä 2
- Puhtaanapidon tehtävä 3
- Kiinteistönhoidon tehtävä 1
- Kiinteistönhoidon tehtävä 2
- Kiinteistönhoidon tehtävä 3
- Toimitilapalvelutehtävä 1
- Toimitilapalvelutehtävä 2
- Tekninen palvelutehtävä 1
- Tekninen palvelutehtävä 2
- Rakennuspalvelutehtävä

Mallitehtävät ovat kuitenkin ainoastaan esimerkkejä, eivätkä ne sido vaativuuden luokittelijoita. Yrityskohtaisesti voidaan siis päätyä muunlaiseenkin lopputulokseen kuin näissä mallitehtävissä.

### **Työntekijän työtehtävien vaativuuden määrittäminen**

Kunkin työntekijän tekemän työkokonaisuuden vaativuus, joka on työkohtaisen palkan osan perustana, määräytyy työn vaativuuden mukaan, joko arviointijärjestelmän perusteella tai vertaamalla työntekijän työtehtäviä viitetöihin tai mallitöihin.

Työntekijän järjestelmän mukainen palkka määräytyy lähtökohtaisesti sen vaativuusryhmän mukaan, johon kuuluvia töitä työntekijä pääasiassa tekee (yli 50 % työstä).

Mikäli mikään työnvaativuusryhmä ei muodosta selvästi suurinta osaa tehtävistä töistä ja työ selkeästi muodostuu kahdesta tai useammasta vaativuudeltaan eritasoisesta työtehtävästä on kaksi vaihtoehtoa:

1. määritetään töiden vaativuuksien aikapainotteinen keskiarvo
2. tehtävät arvioidaan erikseen ja palkka maksetaan kustakin työtehtävästä sen mukaan kuin työtehtäviä on tehty (palkka vaihtelee työtehtävän mukaan)

Valinnan näistä vaihtoehdoista tekee työnantaja.

Esimerkki vaihtoehdosta 1:

|   | <b>Tehtävä</b> | <b>Pisteet</b> | <b>Aika-osuus</b> | <b>Pisteet</b> |
|---|----------------|----------------|-------------------|----------------|
| 1 | ABC            | 25             | 30 %              | 7,5            |
| 2 | DEF            | 19             | 40 %              | 7,6            |
| 3 | GHI            | 27             | 10 %              | 2,7            |
| 4 | JKL            | 21             | 20 %              | 4,2            |

**Vaativuus pisteet yhteensä 22**

**Vaativuusryhmä 3 (21–24 pist.)**

Ellei arvioinnissa saavuteta yhteisymmärrystä, päättää työn vaativuudesta työnantaja.

### **Muutokset ja tarkastukset**

Arvioidun työn vaativuuden tulee vastata työn todellista vaativuutta. Työtehtävien tai olosuhteiden muuttuessa muutoin kuin tilapäisesti on työn vaativuus arvioitava uudelleen.

Työn vaativuuteen liittyvät tekijät tarkistetaan säännöllisesti työarviointiryhmässä sovitulla tavalla. Suositeltavaa on, että tarkistus tehdään vuosittain, esimerkiksi työehtosopimuksiin perustuvien palkantarkistusten yhteydessä tai muuna sovittuna ajankohtana.

### **TYÖNTEKIJÄN PALKKA**

Palkkausjärjestelmän palkkataulukko on kymmenportainen.

Työkohtainen palkka määräytyy työn vaativuusarvioinnissa saadun yhteispistemäärän osoittaman vaativuusryhmän mukaan.

Vaativuusryhmät 2-10 perustuvat vaativuuden luokitteluun. Vaativuusryhmän 1 palkka on harjoittelijan palkka, ja näin ollen harjoittelijan työtehtävien vaativuutta ei järjestelmän mukaan tarvitse arvioida.

Kaikissa yrityksissä ei löydy työtehtäviä jokaiseen kymmenestä vaativuusryhmästä, vaan varsinkin pienemmissä yrityksissä on tavallista, että yrityksen kaikki työtehtävät sijoittuvat muutamaan vaativuusryhmään.

## Palkkataulukon rakenne

| Vaativuusryhmä | Pisteet       | Kuukausipalkka  | Tuntipalkka |
|----------------|---------------|---|-------------|
| 1              | harjoittelija | Harjoittelijan palkka on 90 % palkka-ryhmän 2 palkasta.                 |             |
| 2              | 17–20         | Palkat määräytyvät kulloinkin voimassa olevan työehtosopimuksen mukaan. |             |
| 3              | 21–24         |   |             |
| 4              | 25–28         |   |             |
| 5              | 29–33         |   |             |
| 6              | 34–38         |   |             |
| 7              | 39–44         |   |             |
| 8              | 45–51         |   |             |
| 9              | 52–58         |   |             |
| 10             | 59–69         |   |             |

### Harjoittelijat

Harjoittelija on työntekijä, jolla ei ole työtehtävien edellyttämää ammattitaitoa tai pätevyyttä ja jonka työtehtävistä suoriutuminen edellyttää ohjausta.

Harjoitteluajalla tarkoitetaan sitä aikaa, jonka kuluessa työn vaatima suoritusvarmuus, normaali suoritustaso ja työtehtävien edellyttämä harkinta keskimäärin saavutetaan. Harjoittelu-aika määräytyy työtehtäväkohtaisesti eikä sille ole työehtosopimuksessa määritelty enimmäis- tai vähimmäisaikoja.

Harjoittelijoita ovat myös työntekijät, jotka suorittavat koulutukseen liittyvää harjoittelu-jaksoa sekä koululaiset tai opiskelijat, jotka työskentelevät koulujen loma-aikoina.

Harjoittelijan palkka on vaativuusryhmän 1 mukainen palkka.

## **KOULUTUSLISÄ**

Koulutuslisä maksetaan työntekijälle, joka on kokonaisuudessaan suorittanut jonkin alan tutkinnoista ja suoritettu tutkinto liittyy olennaisesti työntekijän nykyisiin työtehtäviin.

Koulutuslisän saaminen edellyttää, että työntekijä esittää tutkinnon suorittamisesta asianmukaisen todistuksen. Koulutuslisää maksetaan hyväksyttävän todistuksen esittämistä seuraavan palkanmaksukauden alkamisesta lukien.

Koulutuslisän suuruus on suoritetusta tutkinnosta riippuen 2, 3 tai 5 % työntekijän työtehtävän vaativuuden mukaan määräytyvästä taulukkopalkasta laskettuna. Koulutuslisä maksetaan vain yhdestä tutkinnosta työntekijän suorittaman korkeimman tutkinnon mukaisena.

Tutkinnot ja korotusprosentit:

- Kiinteistöpalvelujen perustutkinto 2 %
- Kotityö- ja puhdistuspalvelujen perustutkinto 2 %
- Puhdistuspalvelujen perustutkinto (vain siivousalan koulutusohjelma) 2 %
- Talotekniikan perustutkinto (vain kiinteistönhoidon koulutusohjelma) 2 %
- Puutarhatalouden perustutkinto 2 %
- Laitoshuoltajan ammattitutkinto 3 %
- Kiinteistönhoitajan ammattitutkinto 3 %
- Puistopuutarhurin ammattitutkinto 3 %
- Siivousteknikon erikoisammattitutkinto 5 %
- Siivoustyönohjaajan erikoisammattitutkinto 5 %
- Kiinteistönhoitajan erikoisammattitutkinto 5 %
- Puistomestarin erikoisammattitutkinto 5 %

Koulutuslisää maksetaan samojen periaatteiden mukaan myös muiden kuin yllä mainittujen tutkintojen perusteella edellyttäen, että suoritettu tutkinto liittyy suoraan ja olennaisesti työntekijän työtehtäviin.

## **SIIRTYMINEN UUTEEN PALKKAUSJÄRJESTELMÄÄN**

Uusi palkkausjärjestelmä tulee voimaan 1.1.2011 ja korvaa sekä Kiinteistöhoitoalan KIPARE-palkkausjärjestelmän sekä Puhdistus- ja siivousalan palkkausjärjestelmän kaikilta osin 1.1.2011 alkaen. Uuden järjestelmän mukainen vaativuuden luokittelu tehdään viimeistään 30.6.2011 mennessä.

Jos työntekijän henkilökohtainen palkka ei uuden vaativuudenluokittelun jälkeen vastaa järjestelmän mukaista vähimmäispalkkaa, korjataan työntekijän palkka vastaamaan uuden palkkausjärjestelmän mukaista palkkaa.



Vaikka uusien palkkarakenteiden mukainen työntekijän palkka jäisi pienemmäksi kuin aikaisempi palkka, työntekijän palkka ei kuitenkaan laske uuteen palkkausjärjestelmään siirryttäessä.

Puhdistus- ja siivousalan palkkausjärjestelmän mukainen kokemusvuosilisä sekä Kipare-palkkausjärjestelmän mukainen henkilökohtainen palkan osuus säilyvät työntekijöiden euromääräisinä (suuruus määräytyy 31.12.2010 tilanteen mukaan) henkilökohtaisina lisinä, jotka eivät leikkaannu palkankorotusten yhteydessä ennen 1.1.2013. Kyseisiä lisiä ei koroteta yleiskorotuksilla vuosina 2011 ja 2012.

Uuden palkkausjärjestelmän käyttöönoton yhteydessä poistetaan Puhdistus- ja siivousalan palkkausjärjestelmässä oleva määräys majoitusliikkeiden kerroshoitotyöstä, mutta kerroshoitotyöstä sovitaan nykyisen tasoinen vähimmäispalkka. Kerroshoitotyöstä maksettavan palkan vähimmäistaso tarkistetaan kerran vuodessa kiinteistöpalvelualan työehtosopimuksen taulukkorotusten yhteydessä (1.1. lukien). Vertailupalkka on sen vuosiportaan mukainen palkka, jolla työntekijän palkka on 31.12.2010.

## **PALKKAUSJÄRJESTELMÄN KÄYTTÖÖNOTTO JA YLLÄPITO**

Uuden palkkausjärjestelmän käyttöönottovaiheessa on perusteellisesti paneuduttava järjestelmän käyttöön ja soveltamiseen. Hyvin hoidettu pohjatyö ja valmistelu tekevät järjestelmän soveltamisen ja ylläpidon sujuvaksi. Seuraavassa on poimittu tarkistuslistaksi yhteenveto niistä toimita, jotka yrityksessä tulee ottaa huomioon, kun uusi palkkausjärjestelmä otetaan käyttöön.

1. Kuka/ketkä asiaa hoitavat
2. Tiedottaminen järjestelmän sisällöstä ja käyttöönotosta
  - Avoin tiedottaminen järjestelmään siirtymisestä aikatauluineen ehkäisee väärin luulojen ja tarpeettomien pelkojen syntymistä.
3. Jokaisen järjestelmään kuuluvan työntekijän tulee tuntee palkkauksensa perusteet
4. Työnkuvaukset
  - Vaativuuden arviointi tehdään työtehtävien todellisen sisällön pohjalta.
  - Työtehtävien sisällöt on selvitettävä ja kuvattava huolellisesti.
5. Töiden vaativuuden arviointi
  - Työnarviointiryhmä suorittaa viitetöiden arvioinnin.
  - Muut työt arvioidaan paikallisesti sovittavalla tavalla (työryhmä/esimies).
6. Palkkojen muodostuminen uuden palkkausjärjestelmän mukaan
  - Käyttöönottovaiheessa nykyiset ja uuden järjestelmän mukaiset palkat sovitaan yhteen kenenkään palkkaa alentamatta.

## 7. Tuloksista tiedottaminen

- Järjestelmän tuottamista tuloksista on tiedotettava järjestelmän piiriin kuuluville.
- On selvitettävä ne tapaukset, joissa yksittäiset työntekijät eivät ole tyytyväisiä tehtäviensä arviointiin.

## **Ylläpito**

Järjestelmän ylläpito edellyttää pelisääntöjen rakentamista työnkuvausten ajan tasalla pitämiseksi sekä vaativuuden arvioinnin jatkuvuuden turvaamiseksi.

Vaativuusluokituksen toimivuuden takia on tärkeää, että sitä pidetään ajan tasalla. Sen vuoksi tulisi huolehtia mm. seuraavista asioista:

- osapuolten edustajien tieto-aidon ylläpitäminen,
- käyttöönottovaiheessa sovellettujen käsitteiden ja tulkintojen tallentaminen
- uusien ja muuttuneiden tehtäväkokonaisuuksien työnkuvausten ja luokittelun ylläpito
- koko luokituksen tarkastelu määräajoin.

Tehtävänkuvauksia ja tehtäväkokonaisuuksien vaativuusluokitusta tulee tarkastella säännöllisin väliajoin, esimerkiksi vähintään kerran vuodessa.

Tarkastelun yhteydessä varataan työntekijöiden edustajalle/edustajille tai työpaikalle mahdollisesti perustetulle arviointiryhmälle tilaisuus tuoda esiin näkemyksiään luokituksesta, järjestelmän toimivuudesta ja mahdollisesti esiin tulleista ongelmista.

Olemassa olevan tehtäväkokonaisuuden sisällön pysyvästi muuttuessa on sen vaativuus ensi tilassa tarkistettava ja tarvittaessa arvioitava uudelleen. Uuden tehtäväkokonaisuuden vaativuus määritellään niin pian kuin mahdollista, kuitenkin viimeistään puolen vuoden kuluessa.

| <b>Puhtaanapidon tehtävä 1a</b>   |
|---|
| <p><b>Tehtävän tarkoitus, pääasialliset tavoitteet ja tehtävät</b></p> <p>Ylläpitosiivoustyö, jota tehdään annettujen työohjeiden mukaan pääsääntöisesti käsityö-menetelmin.</p>  |
| <p><b>Osaaminen – tehtävien hoitamisen edellyttämät tiedot ja taidot</b></p> <p>Opastuksen, työssä tapahtuvan ohjauksen kautta saadut perustiedot tavanomais-ten ammattisiivousvälineiden ja -laitteiden käytöstä, pintamateriaaleista ja puh-distusaineista</p> <p>Tiedot asiakastilojen tarpeista ja niihin liittyvistä siivousmenetelmistä</p> |
| <p><b>Vuorovaikutus</b></p> <p>Asiakkaan kanssa tapahtuva vuorovaikutus, joka pääsääntöisesti liittyy oman työn organisointiin ja toimintatapoihin</p> <p>Joustava työskentely, jolla turvataan asiakkaan toiminta</p> <p>Yhteydenpito esimiehen ja työyhteisön kanssa liittyen oman työn organisointiin</p>                                      |
| <p><b>Vastuu</b></p> <p>Pääsääntöisesti selkeät ja vakiintuneet työtavat sekä ohjatut työskentelymene-temät (työohjeet ja palvelukuvaukset)</p> <p>Esimiehen antama ohjaus ja neuvonta</p>  |
| <p><b>Olosuhteet</b></p> <p>Yleensä kevyehkö työ tavanomaisissa sisätiloissa</p> <p>Välineiden, aineiden ja laitteiden siirtoa eri kohteiden välillä</p>  |

## Puhtaanapidon tehtävä 1b

### Tehtävän tarkoitus ja pääasialliset tavoitteet ja tehtävät

Ylläpitosiivoustyö, jota tehdään annettujen työohjeiden mukaan sekä käsi- että konemenetelmin.

Tehtävä voi sisältää mm.

- sopimuksen mukaisen puhtaustason ylläpitoa asiakaskohteen toiminnan jatkuminen sekä tilan viihtyisyys huomioiden
- puhtaanapitoon liittyvää raportointia
- kattaus- tai muita toimitilapalvelutehtäviä
- avustavia myymäläpalvelutehtäviä
- ympäristöpalvelutehtäviä

### Osaaminen - tehtävien hoitamisen edellyttämät tiedot ja taidot

Koulutuksen ja/tai kokemuksen kautta saadut tiedot ja taidot ammattisiivousaineista, välineistä, laitteista ja koneista sekä puhdistusmenetelmien hallinta

### Vuorovaikutus

Asiakkaan kanssa tapahtuva vuorovaikutus, jolla varmistetaan palvelun toimivuus asiakkaan muuttuvissa tilanteissa.

Joustava työskentely, jolla turvataan asiakkaan toiminta

Yhteydenpito esimiehen ja työyhteisön kanssa liittyen oman työn organisointiin

### Vastuu

Pääsääntöisesti selkeät ja vakiintuneet työtavat sekä ohjatut työskentelymenetelmät (työohjeet ja palvelukuvaukset)

Kykenee itsenäisesti muuttamaan työjärjestystä olosuhteiden muuttuessa

Esimiehen antama ohjaus ja neuvonta

### Olosuhteet

Yleensä kevyehkö työ tavanomaisissa sisätiloissa

## Puhtaanapidon tehtävä 2

### Tehtävän tarkoitus ja pääasialliset tavoitteet ja tehtävät

Ylläpitosiivoustyö, jossa huolehditaan annettujen työohjeiden mukaan tavanomaista korkeammasta puhtaustasosta tiloissa, joissa työtä ohjaavat joko turvamääräykset, puhtaustasot tai erityisvälineiden ja -materiaalien käyttö.

- Perussiivoustyö, jota tehdään annettujen työohjeiden mukaan sekä käsi- että konemenetelmin
- Puhtaanapitoon liittyvää raportointi

### Tehtävien hoitamisen edellyttämät tiedot ja taidot

Koulutuksen ja/tai kokemuksen kautta saadut tiedot ja taidot ammattisiivousaineista, välineistä, laitteista ja koneista. sekä puhdistusmenetelmien hallinta

Tiedot tilojen puhtaus- ja/tai suojanormeista, turvallisuusmääräyksistä, pintamateriaaleista sekä työvälineistä

Edellytyksenä edellä mainittujen tietojen ja taitojen laaja-alaisempi ja syvällisempi soveltaminen.

### Vuorovaikutus

Asiakkaan kanssa tapahtuva vuorovaikutus, jolla varmistetaan palvelun toimivuus asiakkaan muuttuvissa tilanteissa.

Joustava työskentely, jolla turvataan asiakkaan toiminta

Yhteydenpito esimiehen ja työyhteisön kanssa liittyen oman työn organisointiin

### Vastuu

Pääsääntöisesti selkeät ja vakiintuneet ja/tai ohjeistetut työtavat sekä työskentelymenetelmät

Kykenee itsenäisesti muuttamaan työjärjestystä ja työmenetelmiä olosuhteiden muuttuessa

Vastuu vaativien normien soveltamisesta

### Olosuhteet

Välineiden, aineiden ja koneiden siirtoa eri kohteiden välillä

Yleensä keskiraskas työ tavanomaisissa sisätiloissa

### Puhtaanapidon tehtävä 3

#### Tehtävän tarkoitus ja pääasialliset tavoitteet ja tehtävät

Siivoustyö, jossa huolehditaan annettujen työohjeiden mukaan tavanomaista korkeammasta puhtaustasosta tiloissa, joissa työtä ohjaavat joko erityiset turvamääräykset, puhtausnormit tai erityisvälineiden ja -materiaalien käyttö

- Sopimuksen mukaisen puhtaustason ylläpito huolellisuutta ja tarkkuutta tai ammatillista erityistietoa/-taitoa vaativissa tiloissa
- Puhdistusmenetelmiltään tai ympäristöltään tavanomaisuudesta selkeästi poikkeavien tilojen korkean puhtaustason, viihtyisyyden ylläpito
- Puhtaanapitoon liittyvä erityisraportointi

#### Tehtävien hoitamisen edellyttämät tiedot ja taidot

Koulutuksen ja kokemuksen kautta saadut tiedot erityistilojen puhtaus- ja/tai suojanormeista, turvallisuusmääräyksistä, pintamateriaaleista sekä työvälineistä

Erityistyövälineiden, -aineiden, koneiden ja laitteiden sekä suojainten käyttämiseen tarvittava osaaminen

Asiakkaan toiminnan ja tuotantoprosessin tunteminen

Ohjeistetut, mutta erikoistumista vaativat työtavat ja työskentelymenetelmät

#### Vuorovaikutus

Asiakkaan kanssa tapahtuva vuorovaikutus, jolla varmistetaan palvelun toimivuus asiakkaan muuttuvissa tilanteissa.

Joustava työskentely, jolla turvataan asiakkaan toiminta

Yhteydenpito esimiehen ja työyhteisön kanssa liittyen oman työn organisointiin

#### Vastuu

Pääsääntöisesti selkeät ja vakiintuneet ja/tai ohjeistetut työtavat sekä työskentelymenetelmät

kykenee itsenäisesti muuttamaan työjärjestystä ja työmenetelmiä olosuhteiden muuttuessa

Vastuu vaativien normien soveltamisesta sekä asiakkaan tuotantoprosessin häiriötömästä kulusta

#### Olosuhteet

Yleensä kevyehkö työ tavanomaisissa sisätiloissa

## Kiinteistönhoidon tehtävä 1

### Tehtävän tarkoitus ja pääasialliset tavoitteet ja tehtävät

Yleisluontoiset kiinteistöjen ja rakennusten ylläpitoon liittyvät tehtävät

- Pienimuotoiset rakennusten huolto- ja ylläpitotehtävät
- Roskien poisto, jäteasemien siisteyden ylläpito
- Lumityöt ja hiekoitus talvella, nurmikon hoito ja haravointitehtävät kesäisin
- Pysäköinti- tai yleisten alueiden pesua
- Ennakoivat huoltotehtävät.
- Liputustehtäviä, valojen tai lukkojen ja saranoiden toimivuuden varmistamista
- Työssä tarvittavien työkalujen ja laitteiden käytettävyydestä huolehtimista
- Pienimuotoinen koneiden käyttöhuolto- ja puhdistustyö
- Tarvittaessa käyttää huoltokirjaa tai ilmoitusjärjestelmää
- Turvallisuuden yleisvalvonta

### Osaaminen – tehtävien hoitamisen edellyttämät tiedot ja taidot

Käytännön kautta opittavat taidot ja kohdekohtainen perehdytys

Työn edellyttämät atk- taidot

### Vuorovaikutus

Tavanomainen, hyvään asiakaspalveluun liittyvä vuorovaikutus omalla tehtäväalueella

Omaan tehtäväalueeseen hoitamiseen tarvittava vuorovaikutus työtovereiden ja esimiehen kanssa sekä mahdollisesti eri sidosryhmien mm. laitetoimittajien kanssa

### Vastuu

Itsenäinen työ oman vastuualueen ja ohjauksen puitteissa

### Olosuhteet

Käsiteltävät esineet tai liikevastus keskiraskasta ja ajoittain työ on raskasta

Työ suoritetaan vaihtelevissa olosuhteissa

## Kiinteistönhoidon tehtävä 2

### Tehtävän tarkoitus ja pääasialliset tavoitteet ja tehtävät

Kiinteistöjen, rakennusten ja laitteiden huolto- ja ylläpitotehtävät, joiden tarkoituksena on huolehtia rakenteiden ja laitteiden toimintakunnosta

- Ennakoivat huoltotehtävät, joihin voi sisältyä yhteydenpitoa isännöitsijöihin, asiakkaisiin ja laitetoimittajiin
- Pienimuotoiset korjaustyöt ja erikoisammattityön tarpeen itsenäinen arviointi sekä tarvittaessa yhteydenpitoa huolto- ja asennusyhtiöihin
- Yleisluontoiset ulko- ja sisäalueiden puhtaanapito- ja huoltotehtävät tai pääsääntöisesti käyttää raskaita työkoneita
- Työssä tarvittavien koneiden ja laitteiden huollosta ja kunnosta huolehtimista
- Tavanomaisia koneiden käyttöhuolto-, puhdistus ja korjaustöitä
- Huoltokirjan tai ilmoitusjärjestelmän käyttöä
- Turvallisuuden yleisvalvonta

### Tehtävien hoitamisen edellyttämät tiedot ja taidot

Käytännön, ammatti- tai muun koulutuksen kautta saadut tiedot ja taidot

Riittävä ammattitaito tavanomaisiin korjaustöihin

Kiinteistön koneiden ja laitteiden käytännön huolto ja kunnossapitotaito

Työn edellyttämät atk- taidot

Tarvittavien teknisten asiakirjojen käyttötaito

### Vuorovaikutus

Tavanomainen, hyvään asiakaspalveluun liittyvä vuorovaikutus omalla tehtäväalueella

Omaan tehtävä kokonaisuuden hoitamiseen tarvittava vuorovaikutus työtovereiden, esimiehen ja eri sidosryhmien kanssa sekä tarvittaessa asiakkaiden ja kiinteistön käyttäjien ohjausta ja neuvontaa

### Vastuu

Itsenäinen työ oman vastuualueen ja ohjauksen puitteissa

Vastaa omalta osaltaan kiinteistön häiriöttömästä toiminnasta

### Olosuhteet

Työssä esiintyy ajoittain keskiraskaita työn osia

Työ voidaan suorittaa vaihtelevissa olosuhteissa



### Kiinteistönhoidon tehtävä 3

#### Tehtävän tarkoitus ja pääasialliset tavoitteet ja tehtävät

Teknisesti vaativien kiinteistöjen, rakennusten ja laitteiden itsenäiset huolto- ja ylläpitotehtävät, joiden tarkoituksena on huolehtia rakenteiden ja laitteiden toimintakunnosta

- Ennakoivat tekniset huoltotehtävät, joihin sisältyy yhteydenpitoa isännöitsijöihin, asiakkaisiin ja laitetoimittajiin
- Korjaustyöt ja erikoisammattityön tarpeen itsenäinen arviointi sekä tarvittaessa yhteydenpitoa huolto- ja asennusyhtiöihin
- Yleisluontoiset ulko- ja sisäalueiden puhtaanapito- ja huoltotehtävät
- Työssä tarvittavien koneiden ja laitteiden huollosta ja kunnosta vastaaminen
- Koneiden ja laitteiden huolto-, puhdistus tai korjaustyö
- Huoltokirjan tai ilmoitusjärjestelmän kokonaisvaltainen käyttö
- Turvallisuuden yleisvalvonta

#### Tehtävien hoitamisen edellyttämät tiedot ja taidot

Käytännön ja ammatti- tai muun koulutuksen kautta saadut tiedot ja taidot

Riittävä ammattitaito korjaustöihin

Tarvittavat tiedot ja taidot vaativien kiinteistöjen teknisten laitteiden käyttöön ja huoltoon

Työn edellyttämät atk- taidot

Tarvittavien teknisten asiakirjojen käyttö- ja tulkintataito

#### Vuorovaikutus

Hyvään asiakaspalveluun liittyvä vuorovaikutus omalla tehtäväalueella

Omaan tehtäväalueeseen liittyvää asiakkaiden ja kiinteistön käyttäjien ohjausta ja neuvontaa, sekä vuorovaikutus työtovereiden, esimiehen ja eri sidosryhmien kanssa

#### Vastuu

Itsenäinen työ oman vastuualueen ja ohjauksen puitteissa

Vastaa omalta osaltaan kiinteistön häiriöttömästä toiminnasta siten että asiakkaan tuotanto- ja palveluprosessi toimii

#### Olosuhteet

Työssä esiintyy joskus keskiraskaita työn osia

Työ tehdään pääsääntöisesti sisätiloissa

## Toimitilapalvelutehtävä 1

### Tehtävän tarkoitus ja pääasialliset tavoitteet ja tehtävät

*Esimerkkejä tehtävistä:*

- Postitus- ja toimistologistiikan hoitaminen
- kopiointitehtävät ja skannaustehtävät
- Kuriiritehtävät
- Kokoustilajärjestelyt
- Naulakkopalvelutehtävät
- Pienimuotoiset siivoustehtävät

### Tehtävien hoitamisen edellyttämät tiedot ja taidot

Työssä opitut käytännön tiedot ja taidot

Hyvä yleiskuva asiakkaan toiminnasta

Hyvät asiakaspalvelutaidot

Tehtävässä tarvittavat atk-aidot

### Vuorovaikutus

Tavanomainen asiakaspalvelu

### Vastuu

Ennakkoon laaditut ohjeet ja menettelytavat

Esimiehen ja/tai asiakkaan antaman ohjauksen ja neuvonnan mukaisesti

### Olosuhteet

Yleensä kevyt sisätyö toimisto-olosuhteissa

## Toimitilapalvelutehtävä 2

### Tehtävän tarkoitus, pääasialliset tavoitteet ja tehtävät

Esimerkkejä tehtävistä:

- Toimia asiakaskohteen ensikontaktina ja vastata kiinteistön käyttäjien ja vieraiden palvelusta.
- Turvallisuuden valvonta
- Puhelinvaihteen hoitaminen
- Tilavarausten hoitaminen
- Toimistopalvelutehtävät
- Kuriiritehtävät
- Monipuoliset kokoustilajärjestelyt

### Tehtävien hoitamisen edellyttämät tiedot ja taidot

Työssä opitut käytännön tiedot ja taidot

Hyvät tiedot asiakkaan toiminnasta ja organisaatiosta

Hyvät asiakaspalvelutaidot

Tehtävässä tarvittavat atk-aidot

Tarvittava kielitaito

### Vuorovaikutus

Asiakaspalvelulle tunnusomaiset vuorovaikutus- ja opastamistilanteet

Palvelun organisointiin liittyvä vuorovaikutus esimiehen ja työyhteisön sekä kiinteistön käyttäjien kanssa

### Vastuu

Tilanteeseen sopivien menettelytapojen valinta

Itsenäinen työ esimiehen ja/tai asiakkaan antaman ohjauksen ja neuvonnan mukaisesti

Työssä korostuu luotettavuus, täsmällisyys ja aikataulujen mukainen toiminta

### Olosuhteet

Yleensä kevyt sisätyö toimisto-olosuhteissa

## Tekninen palvelutehtävä 1

### Tehtävän tarkoitus ja pääasialliset tavoitteet ja tehtävät

Kiinteistöjen teknisten järjestelmien huolto-, kunnossapito- ja asennustehtävät

- Ennakoivat tekniset huoltotehtävät, joihin voi sisältyä yhteydenpitoa isännöitsijöihin, asiakkaisiin ja laitetoimittajiin
- Korjaustyöt ja erikoisammattityön tarpeen itsenäinen arviointi sekä tarvittaessa yhteydenpitoa huolto- ja asennusyhtiöihin
- Vakiintunut raportointi
- Turvallisuuden yleisvalvonta

### Tehtävien hoitamisen edellyttämät tiedot ja taidot

Ammatti- tai muun koulutuksen ja kokemuksen kautta saadut tiedot ja taidot

Kiinteistötekniikan laitteiden hyvä hallinta

Tarvittavien teknisten asiakirjojen tulkintataito

Työn edellyttämät atk- taidot.

### Vuorovaikutus

Tavanomainen, hyvään asiakaspalveluun liittyvä vuorovaikutus omalla tehtäväalueella

Omaan tehtäväalueeseen liittyvää asiakkaiden ja kiinteistön käyttäjien ohjausta ja neuvontaa, sekä vuorovaikutus työtovereiden, esimiehen ja eri sidosryhmien kanssa

### Vastuu

Itsenäinen työ oman vastualueen puitteissa ja esimiehen ohjauksessa

### Olosuhteet

Työtä tehdään pääsääntöisesti sisätiloissa

Olosuhdehaittoja ei esiinny häiritsevässä määrin

## Tekninen palvelutehtävä 2

### Tehtävän tarkoitus ja pääasialliset tavoitteet ja tehtävät

Kiinteistöihin liittyvien laitekokonaisuuksien muutos-, korjaus- ja asennus-tehtävät, joiden tarkoituksena on rakenteiden ja niihin liittyvien laitteiden uudistaminen tai toimintakuntoon saattaminen.

- Laitekokonaisuuksien tai järjestelmien korjaukset, saneeraus-, uudisrakentamis- ja muutostyöt ja huolto-ohjelmien toteuttaminen, joissa yhteydenpitoa isännöitsijöihin, asiakkaisiin ja laite- ja tavarantoimittajiin.
- Kiinteistössä työskentelevien neuvonta ja opastus omaa tehtäväaluetta koskien
- Monimuotoinen raportointi, testaus, huolto-ohjelmien laatimiseen osallistuminen
- Turvallisuuden yleisvalvonta

### Tehtävien hoitamisen edellyttämät tiedot ja taidot

Ammattikoulutuksen ja kokemuksen kautta saatu erityisosaaminen ja työssä saatu kokemus

Oman tehtäväalueen järjestelmäkokonaisuuksien ja niiden toimintaperiaatteiden hyvä tunteminen

Erytisoitujen ja rakenne- tai työpiirustusten hallitseminen

Työn edellyttämät atk- taidot

### Vuorovaikutus

Tavanomainen, hyvään asiakaspalveluun liittyvä vuorovaikutus omalla tehtäväalueella

Omaan tehtäväalueeseen liittyvää asiakkaiden ohjausta ja neuvontaa (kiinteistön käyttäjät, isännöitsijät, omistajat)

Tavaratoimituksiin liittyvä ammatillinen yhteydenpito

Oman tehtäväkokonaisuuden hoitamisessa tarvittava vuorovaikutus työtovereiden ja esimiehen kanssa

Tarvittaessa avustavien työntekijöiden ohjaus

### Vastuu

Itsenäinen työ oman vastualueen puitteissa ja esimiehen ohjauksessa

Vastaa omalta osaltaan asiakkaan tuotanto- ja palveluprosessin häiriöttömästä toiminnasta

### Olosuhteet

Työtä tehdään pääsääntöisesti sisätiloissa

Olosuhdehaittoja ei esiinny häiritsevässä määrin

## Rakennuspalveluiden mallitehtävä

### Tehtävän tarkoitus ja pääasialliset tavoitteet ja tehtävät

Kiinteistöjen muutos-, korjaus- ja kunnossapitotehtävä, jonka tarkoituksena on vaikuttaa sen rakenteiden ja siihen liittyvien laitteiden uudistamiseen tai toimintakuntoon.

- Korjaukset, saneeraus- ja muutostyöt, joissa on yhteydenpitoa isännöitsijöihin, asiakkaisiin ja laite- ja tavarantoimittajiin.
- Kiinteistössä työskentelevien neuvonta ja opastus omaa tehtäväaluetta koskien
- Vakiintunut raportointi
- Työssä tarvittavien koneiden ja laitteiden käytännön huollosta ja kunnosta vastaaminen
- Turvallisuuden yleisvalvonta

### Tehtävien hoitamisen edellyttämät tiedot ja taidot

Käytännön, ammatti- tai muun koulutuksen kautta saadut tiedot ja taidot

Riittävä ammattitaito korjaustöihin.

Tarvittavien teknisten asiakirjojen (rakenne ja mittapiirustusten) tulkintataito

Työn edellyttämät atk- taidot

### Vuorovaikutus

Tavanomainen, hyvään asiakaspalveluun liittyvä vuorovaikutus omalla tehtäväalueella

Omaan tehtäväkokonaisuuden hoitamiseen tarvittava vuorovaikutus työtovereiden, esimiehen ja eri sidosryhmien kanssa

### Vastuu

Itsenäinen pääsääntöisesti projektiluontoinen työ oman vastualueen puitteissa ja esimiehen ohjauksessa

### Olosuhteet

Työ on yleensä keskiraskasta. Ajoittain työskennellään hankalissa asennoissa

Olosuhdehaittoja ei esiinny häiritsevässä määrin

**TEHTÄVÄNKUVAUS**

pvm \_\_\_\_\_

Työpaikka/yksikkö/osasto

Laatijat

Viitetehtävä kyllä  ei 

|                               |                        |          |         |
|-------------------------------|------------------------|----------|---------|
| <b>TYÖTEHTÄVÄ</b>             | Työtehtävä             |          |         |
|                               | Työtehtävän tarkoitus  |          |         |
|                               | Tarkempi tehtäväkuvaus |          |         |
| <b>VAATIVUUS-<br/>TEKIJÄT</b> | Osaaminen              | Taso     | Pisteet |
|                               | Vuorovaikutus          | Taso     |         |
|                               | Vastuu                 | Taso     | Pisteet |
|                               | Olosuhteet             | Taso     | Pisteet |
| <b>VAATIVUUS-<br/>RYHMÄ</b>   |                        | Yhteensä |         |

| YHTEENVETO |                             | Vaativuus |                    |         |        |         |            |         |              |     |     |          |
|------------|-----------------------------|-----------|--------------------|---------|--------|---------|------------|---------|--------------|-----|-----|----------|
|            |                             | Osaaminen | Vuoro-<br>vaikutus | Pisteet | Vastuu | Pisteet | Olosuhteet | Pisteet | Pisteet yht. | TVR | Pvm |          |
| Tehtävä    |                             |           |                    |         |        |         |            |         |              |     |     |          |
| 1          | Harjoittelija               |           |                    |         |        |         |            |         |              |     | 1   |          |
| 2          | Puhtaanapidon tehtävä 1a    | 1         | 1                  | 7       | 1      | 6       | 2          | 7       | 20           |     | 2   | 1.1.2011 |
| 3          | Puhtaanapidon tehtävä 1b    | 2         | 1                  | 9       | 1      | 6       | 1          | 4       | 19           |     | 2   | 1.1.2011 |
| 4          | Puhtaanapidon tehtävä 2     | 2         | 1                  | 9       | 2      | 11      | 2          | 7       | 27           |     | 4   | 1.1.2011 |
| 5          | Puhtaanapidon tehtävä 3     | 3         | 1                  | 12      | 3      | 17      | 1          | 4       | 33           |     | 5   | 1.1.2011 |
| 6          | Kiinteistönhoidon tehtävä 1 | 1         | 1                  | 7       | 2      | 11      | 2          | 7       | 25           |     | 4   | 1.1.2011 |
| 7          | Kiinteistönhoidon tehtävä 2 | 2         | 2                  | 11      | 2      | 11      | 2          | 7       | 29           |     | 5   | 1.1.2011 |
| 8          | Kiinteistönhoidon tehtävä 3 | 3         | 3                  | 18      | 3      | 17      | 1          | 4       | 39           |     | 7   | 1.1.2011 |
| 9          | Toimitilapalvelutehtävä 1   | 1         | 2                  | 9       | 1      | 6       | 1          | 4       | 19           |     | 2   | 1.1.2011 |
| 10         | Toimitilapalvelutehtävä 2   | 2         | 2                  | 11      | 2      | 11      | 1          | 4       | 26           |     | 4   | 1.1.2011 |
| 11         | Tekninen palvelutehtävä 1   | 5         | 2                  | 24      | 2      | 11      | 1          | 4       | 39           |     | 7   | 1.1.2011 |
| 12         | Tekninen palvelutehtävä 2   | 6         | 3                  | 35      | 3      | 17      | 1          | 4       | 56           |     | 9   | 1.1.2011 |
| 13         | Rakennuspalvelutehtävä      | 3         | 1                  | 12      | 2      | 11      | 2          | 7       | 30           |     | 5   | 1.1.2011 |
| 14         |                             |           |                    |         |        |         |            |         |              |     |     |          |
| 15         |                             |           |                    |         |        |         |            |         |              |     |     |          |
| 16         |                             |           |                    |         |        |         |            |         |              |     |     |          |
| 17         |                             |           |                    |         |        |         |            |         |              |     |     |          |
| 18         |                             |           |                    |         |        |         |            |         |              |     |     |          |
| 19         |                             |           |                    |         |        |         |            |         |              |     |     |          |
| 20         |                             |           |                    |         |        |         |            |         |              |     |     |          |
| 21         |                             |           |                    |         |        |         |            |         |              |     |     |          |
| 22         |                             |           |                    |         |        |         |            |         |              |     |     |          |
| 23         |                             |           |                    |         |        |         |            |         |              |     |     |          |
| 24         |                             |           |                    |         |        |         |            |         |              |     |     |          |
| 25         |                             |           |                    |         |        |         |            |         |              |     |     |          |
| 26         |                             |           |                    |         |        |         |            |         |              |     |     |          |
| 27         |                             |           |                    |         |        |         |            |         |              |     |     |          |
| 28         |                             |           |                    |         |        |         |            |         |              |     |     |          |
| 29         |                             |           |                    |         |        |         |            |         |              |     |     |          |
| 30         |                             |           |                    |         |        |         |            |         |              |     |     |          |
| 31         |                             |           |                    |         |        |         |            |         |              |     |     |          |
| 32         |                             |           |                    |         |        |         |            |         |              |     |     |          |
| 33         |                             |           |                    |         |        |         |            |         |              |     |     |          |
| 34         |                             |           |                    |         |        |         |            |         |              |     |     |          |
| 35         |                             |           |                    |         |        |         |            |         |              |     |     |          |



