

# KIINTEISTÖNHUOLLON HAASTEET HEKASSA

Vesa Jurmu  
5.10.2019



# Näinkö on?...

- Ei siellä v### kukaan tee koskaan mitään...

# Vikailmoitusten määrä

## Luvut sähköisestä järjestelmästä

- N. 150 000 ilmoitusta v. 2019

Onko se vähän vai paljon?

yli 600 kpl / työpäivä

n. 1,3 kpl / vmy/ työpäivä

n. 3 kpl/ kohoaja/ työpäivä



# Kaikki ei onnistu..

- -jos onnistumme 99 %:ssa  
=> 1500 tapausta menee pieleen vuoden aikana



# Puhelinpäivystystilasto / Itä



1.1. - 30.9.2019

Käsittely-%	88%
Käsitellyt puhelut	3866
Odotusajan keskiarvo	0:00:35
Puheajan ka. / puhelu	0:01:45

# Odotusajat/ Itä

- Syyskuussa 69 vastaamatonta puhelua, joista 45 kpl (65%) alle 35 s. pituisia
- Alle 60 s. odotusaika vastatuista puh. n. 78%
- Pisin odotusaika syyskuussa 6:37 ja koko alkuvuonna 9:07





# Vielä pari lukua

- N. 80% vikailmoituksista hoitaa Hekan huolto alusta loppuun
- N. 20%:ssa tilataan yhteistyökumppani avuksi



# Ja vielä...

- N. 95% ilmoituksista reagoidaan 1,5 tunnin sisällä ilmoituksesta
- N. 75% valmistuu 3 työpäivän sisällä
- **Tyytyväisiä asiakkaita 1-9/ 2019 n. 88 %**



# Sähköinen huoltokirja



- Käytössä kaikissa kohteissa
- Räätelöity kohdekohtaisesti
- Kuitattavien huoltokirjatehtävien määrä yhteensä n. 230 000 kpl vuodessa
- (vrt. vikailmoitukset n. 150 000 kpl vuodessa)

# Kiinteistönhoidon resurssit

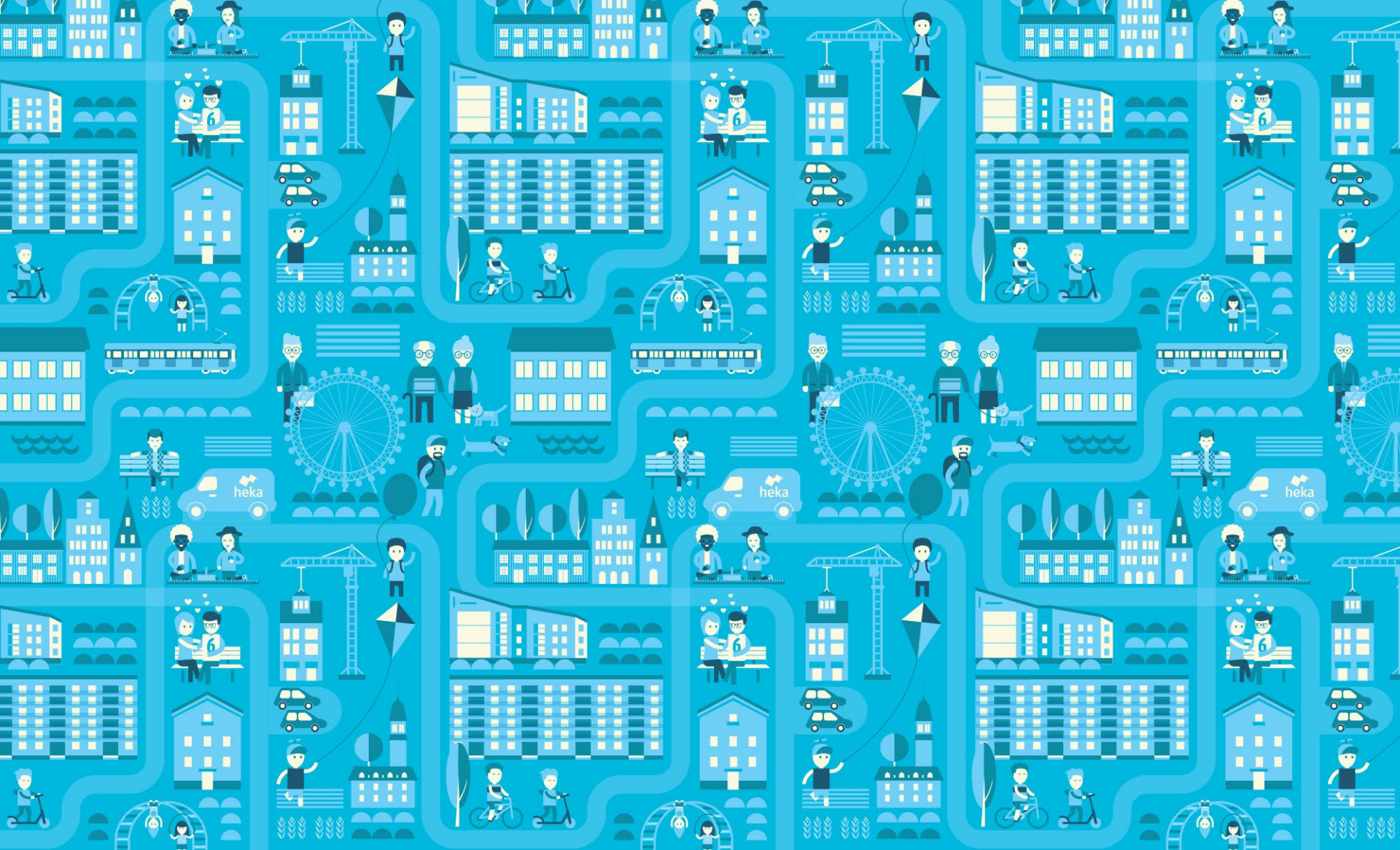


- Kiinteistönhoidon työt on mitoitettu KIMI- mitoitusjärjestelmällä, joka perustuu työaikastandardeihin
- Hekassa mitoituksia yhdenmukaistettu v. 2018-19
- Mitoitusten perusteella Hekan kiinteistönhoidon kokonaishenkilömäärä on kohdallaan
- 100%:n tasainen töiden jako ei ole mahdollista

# Miten se oikein on?...

- Ei siellä v### kukaan tee koskaan mitään...
- Kyllä siellä per### sentään joku jotakin touhuaa....





**Kiitos!**