

TEA, MIDA OSTAD. Iga asutus seisab mingil hetkel küsimuse ees, kas osta koristusteenust või koristada ise? Kui osta teenust, siis kuidas leida enda jaoks sobiv teenusepakkuja mõistliku hinnaga? Kuidas hinnata pakkujaid? Pakkumise küsimise faasis pole ju võimalik täpselt näha, mida pakutakse – teenust ei saa ette kogeda.



Tähtis on eelduste loomine koristamiseks, kui ruumid on üleliigseid esemeid täis, töölaud paberitega kuhjatud, siis polegi võimalik koristada.

FOTO: TIINA MÕNISTE

Kuidas osta koristusteenust?

HELGE ALT
Puhastusekspert OÜ, tegevjuht

KURMET VASSER
Puhastusekspert OÜ, koollitaja



Kui sageli koristusteenust tellides mõeldakse, missugune on koristamise väärtus asutuse jaoks? Mis on otsustavaks puhtusaste, arvestades ettevõtte eripära ja tegevust? Kui liigselt koristada ja sellesse ülemäära panustada, siis on tõenäoliselt tegemist asjatult suurte kuludega. Kui koristamine on kehvem kui otsustavaks puhtusaste, siis tõenäoliselt kannatab põhitegevus ja ettevõtte tulu jääb saamata teatud tulu või on põhitegevus häiritud muul viisil.

Näiteks leidub palju inimesi, kes ei soostu käima mustas WC-s. Küllastades üht kaubanduskust, juhtus nii, et pidime seal lahkuma, kuna WC haises ja oli räpane. Seinal ilutses silt «Pese käsi!», aga sellises tualetis ei tahtnud ühtegi pinda puudutada. Rääpases ümbruses käituvad ka kliendid tahes-tahtmata rääpaka ja mustust tekib aina juurde. Kogenud pilguga ruumi vaadates oli näha hulgaliselt mustust, mis ei olnud sinna tekkinud viimastel tundidel, ehk siis pärast koristaja käimist jääb olukord tõenäoliselt suures osas samaks. Teades, et ses ostukohas on WC-ga probleeme, valime kliendina võimalusel teise poe. Kui kliendi ostuharjumus on näiteks 40 eurot ostukorv ja ta teeb niisuguseid sisseoste kaks korda nädalas ning WC mustuse tõttu loobub antud kaupluse külastamisest, siis saamata jäänud tulu aastas on umbes 4000 eurot. Kui 25 klienti mõtleval sarnaselt, siis on summa juba 100 000 eurot.

Mida peaks tegema, et WC oleks puhas? Tõenäoliselt pole va-

ja lisatööaega ega täiendavaid rahalisi vahendeid, tarvis on muuta koristamise stiili. Seega peab iga koristustegevus eemaldama maksimaalselt mustust, nõnda et koristamise järel oleks puhastatavad pinnad puhtad. Puhastatav pind määrduv aeglaselt ja puhtas ruumis käituvad ka kliendid teistmoodi. Tavaliselt on taolistes olukordades murdepunkti ruumi puhtustaseme viimane soovitud tasemele, seda hoida on juba märgatavalt lihtsam.

Ettevõtte tasub läbi mõelda, mis hakkab juhtuma, kui puhtust liigselt «säätetakse» ja kui kalliks «kokkuhoid» võib kujuneda? Meeles tasub pidada, et klientide ostuharjumusi taastada on juba märksa raskem, see ei õnnestu pelgalt siis, kui WC on näiteks üks nädal puhas olnud.

Kui sageli peab koristama?

Siin aitavad lihtsad küsimused: millisel hulgal, mis mustust, kui kaua võib antud ruumides esineda, et igapäevatöö sujuks?

Alatasa kiputakse koristuslepingutes kokku leppima tööde nimekirju ja teostamise sagedusi. Palju olulisem oleks kokku leppida, millist puhtustasemeäära kui tihti vajatakse ehk milline peaks olema tulemus pärast koristamist. Mustus on erinevatel päevadel erinev, selle eemaldamiseks võib rakendada erisuguseid tegevusi, samuti võib olla kahe inimese tolmupühkimisel väga erinev tulemus. Ometi mõlemad pühivad, töö on seega tehtud. Pahatihti esineb olukordi, kus küll koristatakse, aga see veel ei tähenda, et lõpptulemuseks on puhas keskkond.

Kuidas ja mida koristusteenuse pakkujalt küsida?

Tuleb jälgida, et pakkumiskutes või tööde tehnilises kirjelduses on üheselt mõistetavalt kirjas teenuse sisu – kui sageli ning millist puhtust soovitakse, millised pinnad ei kuulu koristamisele, kas ja missuguseid lisatingimusi on teostatavale tööle. Pahatihti jääb kokkulepetesse «halle alasid», kus teenuse tellija eeldab rohkemat tegevust, kuid teenuse pakkuja ei loe oodatavat «lisategevust» lepingust välja. Niisugused möödarääkimised on sageli hilisemaks tüliõunaks.

Tavaliselt püütakse lepingutes üles lugeda kõik puhastatavad pinnad ja esemed, samas on see pea võimatu. Kui miski jääb kirja panemata, siis ongi vaidlusobjekt olemas. Vähem on kohti, mis ei kuulu koristamisele, seda kirja panna on oluliselt lihtsam. Kõige tähtsam, et kõikidele osapooltele on üheselt selge, mida peab koristama, mida mitte. Ühtlasi ei tohi ära unustada, et teenuse pakkuja vajab reaalse pakkumise teadmiseks infot ruumide ja hoonete kasutamise eripära ning sisustuse kohta. Näiteks klaaspindade hulka, töökohtade arvu jne. Sama pindalaga ruumide koristamisele võib kuluda väga erinev koristusaeg, selle hindamiseks on tähtis omada teavet ruumide eripära kohta.

Mida pakkumustes hinnata?

Pahatihti on koristusteenuse ostmisel hind ainsaks kriteeriumiks. Kas kingapoes saame kõige odavamate kingade puhul loota kõrget kvaliteeti? Paraku mitte – nii on ka koristusteenusega. Pikaajase rahvusvahelise kogemusega koristusekspert, hollandlane Andre de Reuz tõdes: kui hinna osakaal pakkumiste võrdlemisel on üle 60%, siis ostetakse hinda, mitte teenust ja olukorda ei päästa ka võimalikud leppetrahvid. Reuzi soovitusel võiks hin-

Soovitud tulemuse määratlemiseks on järgmised võimalused

- Kasutada standardit «EVS 914:2012. Koristustööde kvaliteedi kokku leppimine ja hindamine», koostada standardile vastav kvaliteediprofiil ning teostada hilisemat teenuse järelevalvet vastavalt standardile.
- Koostada kirjeldused, millist mustust võib esineda ruumides ka pärast koristamist ja milline mustus peab olema eemaldatud, et võime tulemuse kohta öelda: puhas. Meeles tasub pidada, et absoluutselt puhtaid ruume ei eksisteeri. Ei tasu väita, et kõik peab olema puhas – see ei ole võimalik ega ka vajalik.
- Oluline on määratleda, kui sageli puhtust vajatakse.

na osatähtsus olla 40% ja kvaliteedikriteeriumid 60%.

Eestis on viimastel aastatel mitmetes hangetes kasutatud lisaks hinnale muid kriteeriume, mis võimaldavad saada parima hinna ja kvaliteedi suhtega teenust. Kvaliteedikriteeriumitest rääkides tuleks pöörata tähelepanu kriitilistele edusaavutamise teguritele. Koristamisel on nendeks

- reaalne koristusaeg objektil, töödejuhataja tööaeg objektil.
- tööde teostajate kvalifikatsioon, hilisemad koolitused, seda nii firma, töödejuhataja kui puhastusteenindaja tasandil. Võtmeisikuks on siin töödejuhataja, tema pädevus ja reaalne viibimine objektil.
- koristamise korraldamine – kas kasutatakse eelneisutatud koristussüsteeme ja pestakse igapäevaselt lappe/moppe pesumasinaga jms.
- kuidas toimub kvaliteedikontroll?
- keskkonda säästvate ainete, tarvikute, koristussüsteemide kasutamine.

Kvaliteedikriteeriumide puhul on oluline määratleda eelnevalt ühesed ja objektiivsed hindamiskriteeriumid. Tagamaks, et nii nagu hankes lubati, saab olema ka reaalses elus ja seda ollakse tellija poolt valmis hilisemalt kontrollima.

Tihti juhtub, et koristusteenuse lepinguperioodi lõpufaasis nii teenuse pakkuja kui teenuse ostja «annavad alla» ja puhtustase langeb oluliselt. Koristusteenuse pakkuja vahetusel peaks uus teenuseosutaja saama ruumid kätte sellises puhtustasemes, mida temalt lepingujärgselt oodatakse. Vajadusel teha lisategevusi, näiteks suurpuhastus, et saavutada tavapärase puhtusaste. Hoolduskoristuse eesmärgiks on hoida puhtustaset – kui sellesse igapäevast ei panustata, siis on eesmärgini väga raske jõuda.

Kas saan seda, mida ostan?

Kui lepingus on adekvaatselt kirjas, millist puhtustaset ja kui sageli vajatakse, siis on väga oluline hilisem regulaarne kontroll – kas teenus vastab lepingule. Erinevate standardite põhjal võib öelda, et kvaliteedikontrolli tuleks teostada minimaalselt üks kord kvartalis. Tavaelus ei nähta teenusega rahul olles vajadust kvaliteedikontrolliks, sest kontrollimine tundub mõttetu ajaraiskamisena. Tellija kipub kontrolli järele nägema vajadust siis, kui asjad ei ole korras, kui tulevad juba inimestelt kaebused, siis aga on juba hilja. Tegelikult oleks palju väiksem ajakulu nii teenuse tellijale kui ka pakkujale, kui kontroll teostatakse regulaarselt. Nii

tagatakse pidevalt ühtlane puhtustase, mis vähendab oluliselt ka suurpuhastuste vajadust. Inimesed vajavad regulaarset kontrolli ehk tähelepanu, et tegevuse kvaliteet ei langeks.

Tihti on koristusteenuse tulemuse järelevalve kellegi tööülesannete osa, mida täidetakse vastumeelselt või puudub selleks vajalik oskus, siis võib koristusteenuse järelevalvet sisse osta, pädev konsultant aitab lisaks koristustööde kvaliteedi hindamisele nõu anda nii puuduste kõrvaldamiseks kui koristuse tõhustamiseks.

Oluline on juba alguses teadvustada, et koristusteenuse sisseostmine ei vabasta tellijat koristusteenusega tegelemast. Sinna alla kuulub lisaks teenuse järelevalve eelduste loomine koristamiseks. Näiteks kui ruumid on üleliigseid esemeid täis, töölaud paberitega kuhjatud, siis polegi võimalik koristada.

Nõuanded

- Tehke selgeks, millist puhtustaset ja kui sageli vajatakse, mis on otsustavaks teie asutuse jaoks? Mis hakkab juhtuma, kui koristamine ei suju korrapäraselt?
- Ostke tulemust, mitte tegevusi.
- Ärge «laske objektide käest» vana lepingu lõpus.
- Kui lepingusse pannakse kirja, missugust tulemust vajatakse, ja nii ka tehakse, siis probleeme pole.
- Vajadusel kasuta lepingu või hanke koostamisel ja hilisemal teenusejärelvalvel välist abi.
- Pidevat head kvaliteeti hoida on lihtsam kui tegeleda probleemidega, s.t oluline on regulaarne teenusejärelvalve.