

ISÄNNÖINNIN LAATU

Mistä laatu syntyy?

Antti Kumpulainen

ISA-asiamies

antti.kumpulainen@isayhdistys.fi





Isännöinnin Auktorisointi ISA ry

***Isännöinnin Auktorisointi ISA ry on perustettu vuonna 1987. ISA:n taustalla ovat Suomen Kiinteistöliitto ry ja Suomen Isännöintiliitto ry.**

***ISA ylläpitää ja kehittää isännöinnin auktorisointijärjestelmää, auktorisoi isännöitsijöitä ja isännöintiyrityksiä ja valvoo niiden toimintaa.**

***Toiminnallaan ISA edistää ammattimaista ja kehittyvää isännöintiä sekä pitkäjänteistä kiinteistöjen ylläpitoa.**

Isännöinnin laatu on:

1. Auditointeja säännöllisesti



Nyt 230
toimipaikkaa
Suomessa, jotka
ISA-auktorisoitu



2. Auktorisointeja säännöllisesti



Nyt 130
auktorisoitua
isännöitsijää

**ISÄNNÖINNIN
LAATU ON
ENNENKAIKKEA
OSAAMISTA!**
-tehdään oikeita
asioita oikealla
tavalla



3. Isännöintipalvelujen laadunvalvontaa



ISA-auktorisoitu yritys:

- 1.noudattaa isännöinnin eettisiä ohjeita (päivitetyt ohjeet otettu käyttöön 1.2.2023)
- 2.sitoutuu ISA:n valvontamenettelyyn
- 3.auditoidaan säännöllisesti
- 4.noudattaa yhtenäisiä toimintatapoja koko yrityksessä/ryhmässä ja osoittaa tämän dokumentoimalla alla mainitut toimintatavat



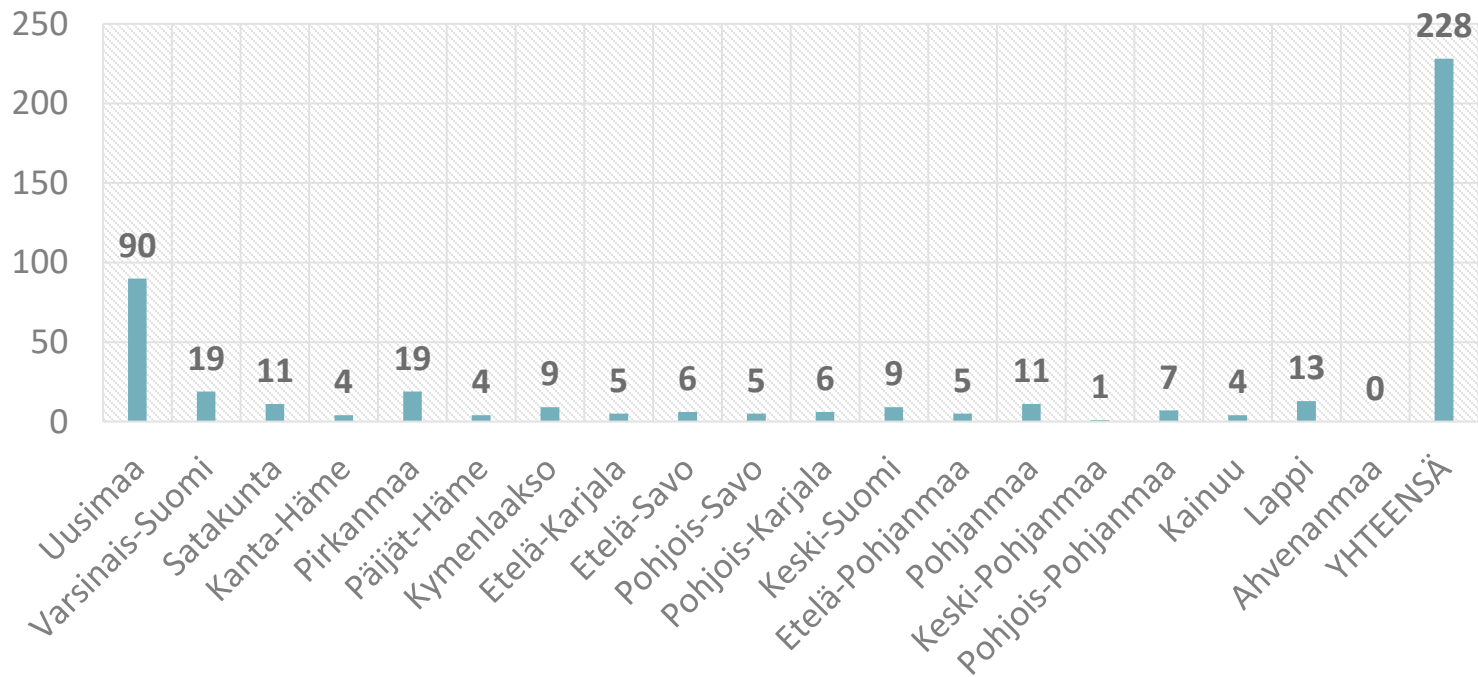
Todistetusti
vastuullista
isännöintiä

ISA^{ry}

Mitä muuta laadukas isännöinti edellyttää?

- A. Isännöintiyrityksen kehittäminen on systemaattista
- B. Isännöintiyrityksen asiakasyhtiöiden hoitamiseen määritellyt prosessit ovat nykyaikaiset, ne ovat dokumentoitu ja kaikki yrityksessä sitoutuvat noudattamaan niitä
- uuden asiakkaan vastaanottaminen
 - asiakkaan luovuttaminen
 - omaisuuden hoitaminen
 - talouden ja hallinnon hoitaminen
 - hankintojen hoitaminen
 - asukas- ja osakaspalvelu
 - reklamaatioiden käsittely
- C. Yrityksessä on tunnistettu seuraavat asiat, dokumentoitu näihin liittyvät toimintatavat ja käsitelty ne henkilöstön kanssa
- palveluiden sisältö ja palvelulupaus
 - johtamiskäytännöt (mm. strategia, kehityskeskustelut, palkitsemiskäytännöt)
 - työnantajavastuut (mm. perehdytys, osaamisen kehittäminen, työhyvinvointi)
 - ympäristövastuut (yrityksen ja asiakkaisiin liittyvät)
 - yrityksen riskit (mm. vastuuvakuutukset, ammattimainen tilintarkastus)
- D. Yrityksessä on määritelty mitä, miten ja kenelle viestitään

Toimipaikat maakunnittain, joista saa auktorisoitua isännöintipalvelua (kpl)

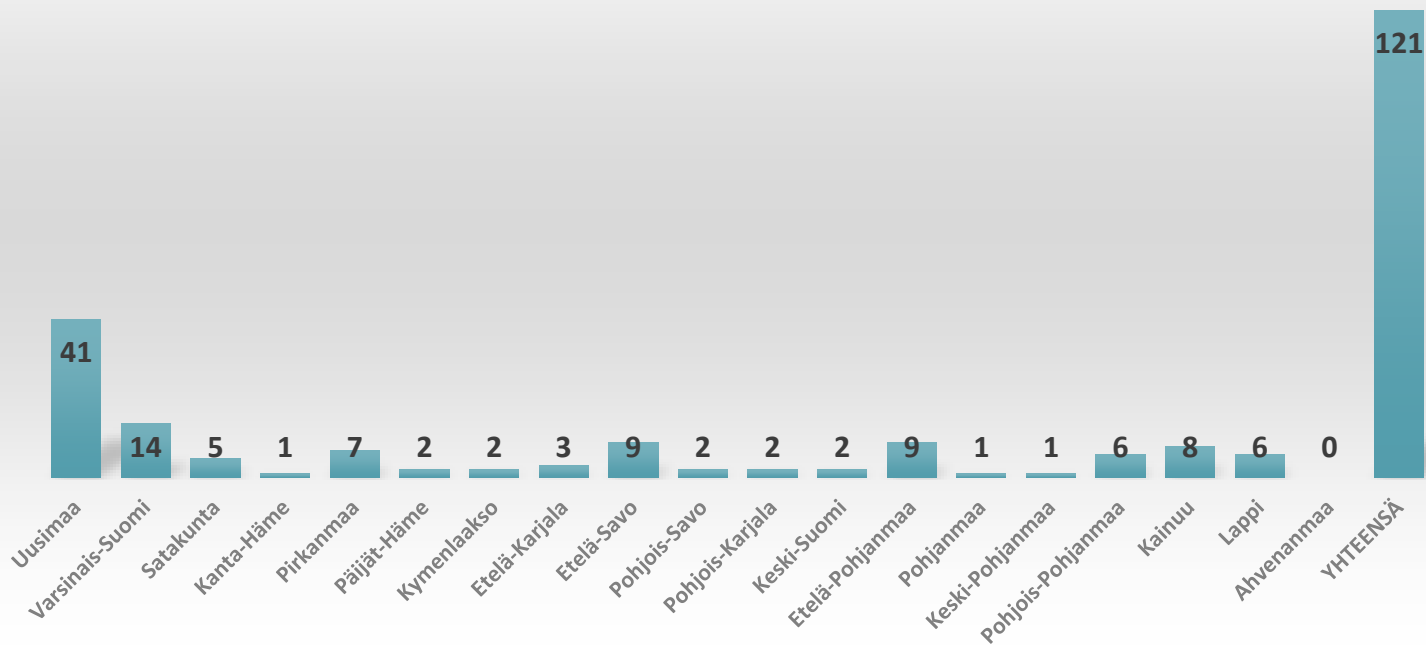


Auktorisoitu isännöitsijä

1. ylläpitää omaa osaamistaan säännöllisesti ja raportoi siitä ISA:lle
2. osallistuu säännöllisesti ISA:n tapahtumiin ja koulutustilaisuuksiin
3. uusii auktorisointitentin 6 vuoden välein
4. edistää omalla toiminnallaan isännöinnin laadun ylläpitämistä ja kehittämistä
5. tukee omassa työssään uusia isännöitsijöitä ja ohjaa heitä esimerkillään laadukkaan isännöintipalvelun tuottamiseen
6. sitoutuu ISA:n valvontamenettelyyn



Auktorisoitujen isännöitsijöiden määrä maakunnittain 1.8.2023



ISA^{ry}

www.isayhdistys.fi