

**TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL**  
**INSENERITEADUSKOND**

Kinnisvara korrashoid

Jaanika Veldre

**PIRITA LINNAOSA PADRIKU ELAMURAJOONI**  
**KLIENDIRAHULOLU UURING KINNISVARA**  
**HALDUSTEENUSEGA**

Lõputöö

Juhendaja: Silver Toompalu

Tallinn 2017

# SISUKORD

SISSEJUHATUS .....	3
1. KINNISVARA KORRASHOIU JA KINNISVARA-HALDURI TÖÖ NING KLIENDIRAHULOLU TUVUSTUS.....	5
1.1 KINNISVARA KORRASHOID.....	5
1.2 KLIENDIRAHULOLU.....	10
2. ETTEVÕTTE JA ELAMURAJOONI TUTVUSTUS NING UURIMISMETOODIKA JA VALIM.....	18
2.1 ISS EESTI AS TUTVUSTUS JA PAKUTAVAD TEENUSED ELAMURAJOONIS .....	18
2.2 PADRIKU ELAMURAJOONI TUTVUSTUS .....	19
2.3 RAHULOLUKÜSITLUSE LÄBIVIIMISE METOODIKA JA VALIM .....	21
3. KLIENDIRAHULOLU UURING KINNISVARA HALDUSTEENUSEGA PIRITA LINNAOSA PADRIKU ELAMURAJOONIS .....	24
3.1 KLIENDIRAHULOLU UURINGU TULEMUSED JA ANALÜÜS.....	24
3.2 JÄRELDUSED NING ETTEPANEKUD KLIENDIRAHULOLU SUURENDAMISEKS ..	30
KOKKUVÕTE.....	33
VIIDATUD KIRJANDUS .....	35
LISAD.....	36
SUMMARY .....	39

## SISSEJUHATUS

Eduka ettevõtte alustalaks on tema rahulolevad kliendid. Rahulolev klient ei soovi mõjuva põhjuse puudumisel valitud teenusest loobuda. Seda eriti sel juhul, kui tegemist on pikaajalise teenusepakkumisega. Kinnisvara korrashoid on just üks sellistest teenustest, mida klient tarbib pika aja vältel. Seetõttu on hea, kui ettevõtte kaasab kliente teenuse paremaks muutmisele. Selle jaoks, et teada saada, millised on klientide arvates positiivsed ja negatiivsed asjaolud pakutavate teenuste juures ning mida soovitaksid nemad ettevõttel paremaks muuta, on hea võimalus läbi viia rahuloluküsitlus. Nii tunnevad ka kliendid ennast turvalisemalt, sest nende arvamus on oluline.

Kinnisvara korrashoiu valdkonnas saadakse klientide rahulolematusest teada tavaliselt üksikute vahejuhtumite kaudu, mis tekitavad klientides ebameeldivust. Varasemalt pole ISS Eesti AS viinud läbi rahulolu uuringuid elamuhalduse klientide seas, mis annaksid korralikku tagasisidet. Seetõttu puudub otsene informatsioon, kui rahul on tänased kliendid pakutavate teenustega.

Antud töö eesmärgiks on välja selgitada klientide rahulolu ISS Eesti AS kinnisvara halduri tööga ning pakutavate teenustega Padriku elamurajoonis selleks, et leida probleeme tekitavad asjaolud ning pakkuda ettevõtte poolt paremat teenusekvaliteeti. Eesmärgi saavutamiseks püstitatakse alljärgnevad uurimis ülesanded:

- Anda ülevaade kinnisvara korrashoiust
- Kliendirahulolu tutvustus
- Anda ülevaade ISS Eesti AS teenustest
- Tutvustada Padriku elamurajooni
- Viia läbi kliendirahulolu uuring Padriku elamurajoonis
- Analüüsida rahulolu-uuringu saadud tulemusi
- Tuua välja ettepanekud kliendirahulolu suurendamiseks Padriku elamurajoonis

Töö teoreetilises osas tugineb autor nii Eesti kinnisvarahalduri ja kinnisvara hooldaja käsiraamatus kasutatavale kinnisvara korrashoiu informatsioonile kui ka kinnisvarakeskkonna kujundamise põhimõtete raamatus olevale kinnisvarahalduri töö tutvustusele.

Töö käigus viiakse läbi empiiriline uuring ISS Eesti AS hallatava Padriku elamurajooni elanike seas. Küsitlus toimub kirjalikus ankeetvormis ning on edastatud kõikidele Padriku elamurajooni elanikele.

Töö koosneb kolmest peatükist. Esimeses peatükis antakse ülevaade kinnisvara korrashoiu ja kinnisvarahalduri töö kohta ning tutvustatakse kliendirahulolu aluseid. Teine peatükk annab ülevaate nii ISS Eesti AS enda kui ka Padriku elamurajoonis pakutavate teenuste kohta. Lisaks kirjeldatakse rahulolu küsitluse läbiviimise metoodikat ja valimit. Viimases, kolmandas peatükis esitatakse rahulolu uuringu tulemused ja analüüs ning antakse edasi ettepanekud ja soovitused.

# **1. KINNISVARA KORRASHOIU JA KINNISVARA- HALDURI TÖÖ NING KLIENDIRAHULOLU TUVUSTUS**

## **1.1 KINNISVARA KORRASHOID**

Töö esimeses alapeatükis antakse ülevaade kinnisvara korrashoiu teoreetilisest poolest. Samuti selgitatakse kinnisvarahalduri töö põhimõtteid ja tööülesandeid.

Kinnisvara korrashoid on ehitise eluea jooksul elluviidavate tehniliste ja administratiivsete tegevuste kompleks, et säilitada ja/või taastada olukord, et korras hoitav ehitis säilitaks oma kasutatavuse ja vastaks kavandatud otstarbe täitmiseks esitatud tingimustele. Ehitise korrashoidmine seisneb järgmistes komplekstegevustes (Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liit 2008: 7):

- Haldamine
- Tehniline hooldamine
- Heakorrastamine
- Ehitus-, renoveerimis- ja rekonstrueerimistöõde korraldamine
- Omanikukohustuste täitmine
- Energia, vee ja kommunikatsiooniteenuste (tarbimisteenuste) tagamine
- Tugiteenuste tagamine

Kinnisvara korrashoid jaguneb peamiselt kaheks suureks põhigrupiks: haldamine ja hooldamine. Haldamine jaguneb: kinnisvara haldamine, kinnisvara omanikukohustuste kandmine, energia, vee ja kommunikatsiooniteenuste tagamine ning tugiteenuste osutamine. Hooldamise alla kuulub vastavalt ehitise ja tehnosüsteemide tehniline hooldamine, heakorratööde tegemine kinnistul ja hoones ning ehitus-, remondi- ja rekonstrueerimistöõde tegemine.

Kinnisvara haldamise põhieesmärgid on kinnisvara (Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liit 2004: 31):

- Füüsiline säilitamine: tegevused kinnistu ja sellel paiknevate ehitiste nõuetele vastavuseks detailplaneeringus ja projektdokumentides esitatud viisil. Need tervikuna ei tohiks muutuda ohtlikeks ei kasutajatele ega kolmandatele isikutele. Esmajoones seondub sellega vajadus hoida korras ehitise konstruktsioonid ja tehnosüsteemid.
- Juriidiline säilitamine: kinnisvarahaldur registreerib kõik kinnistuga seotud kohustused, kontrollib nende õigsust ning kontrollib, kes vastutab kohustuste tähtaegse ja kvaliteetse täitmise eest. Juriidilisel säilitamisel tehakse kõik selleks, et kinnistu omanikul ei tekiks täiendavaid kohustusi sellega, et õigusaktidest või lepingutest tulenevaid kohustusi täidetakse ebaprofessionaalselt või jäetakse üldse täitmata.
- Majanduslik säilitamine: sisaldab kõiki tegevusi, et hallatava kinnisvaraga seonduvad rahavood oleksid omanikule sobivad.

Kui kinnisvara haldamine on peamiselt korrashoiu korraldamine ja selle tagamine kinnistul, siis lisaks sellele peab haldaja tegelema ka lepingutega ning kohustuste eest tasumisega. Seepärast vaadeldakse koos haldamisega ka neid tegevusi ning teenuseid, mida on vaja vaid kokkulepitud tingimustel vahendada (Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liit 2004: 33).

Kinnisvara omanikukohustuste kandmine seondub nii õigusaktidest kui lepingukohustustest tulenevate algselt kinnisvara omanikule suunatud ning seejärel legaalselt kasutajale siiratud finantskoormistega. Omanikukohustuste puhul on vaja nii omanikule kui ka haldajale seletada, kuidas ja miks on vaja eristada haldamist ja haldamisega vahendavat teenust (Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liit 2004: 33).

Energia, vee ja kommunikatsiooni tagamine kinnistule: eluks ja tööks hädavajalike nõuetele vastava kvaliteediga ressursside müük antud kinnisvara ja/või kinnistu

kasutajatele, millega kujundatakse tegevuseks vajalik ja sobilik keskkond (Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liit 2004: 34).

Tugiteenuste osutamine on peamiselt erinevate täiendavate teenuste korraldamine ja vahendamine, mille abil tõuseb kinnisvaraobjekti kasutatavus, selle kaudu ka haldusteenuse kvaliteet ja kasutajate rahulolu. Tugiteenusteks võib lugeda kõiki tegevusi, mis ei tulene otseselt õigusaktidest ega kehtivatest normidest ja standarditest. Kinnisvara säilitamiseks ei ole tugiteenused vajalikud, kuid need on täiendavad mugavused, mis aitavad kaasa kliendirahulolule (Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liit 2004: 37).

Kinnisvara iga üksiku osa korrashoiuks on vajalik teha hooldustöid. Neid teostab hooldaja ning selle töölise töö tulemuseks on ehitise osa korrasolek. Lisaks ehitise hooldamisele, tuleb ka muid krundil paiknevaid rajatisi, näiteks haljastust ja aiapiirdeid hooldada. Järgnevalt vaatame hooldustegevuste rühmasid lähemalt.

Ehitiste ja tehnosüsteemide tehniline hooldamine ehk tehnohooldus on regulaarne tööde kompleks säilitamiseks ja/või taastamiseks kinnistul paiknevaid ehitisi (hooned, tarindid ja hoonetes paiknevad tehnosüsteemid ning rajatised) ettenähtud seisundis, sealjuures parendamata ja muutmata antud objekti kasutusotstarvet (Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liit 2008: 37).

Heakorra töödega tagatakse kinnistul puhtus ja korrashoid vähemalt miinimumtasemel. Lisaks hoonete välis- ja sisepindade puhastamine ja korrashoid. Heakorratööde käigus ei teostata ühegi tarindi, eseme ega pinna tehnohooldust, vaid tagatakse nende puhtus, et ehitise kvaliteet ning materjalid säiliks parimal võimalikul moel (Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liit 2008: 38).

Kinnisvara haldamine on järjepidev korraldav tegevus, kuhu kuulub kõik korrashoiuga seonduv. Kinnisvarahaldur vastutab selle eest, et objekt oleks korras ning toimiv - kõik peab töötama tõrgeteta. Kindlasti peab haldur olema valmis kiirelt reageerima avariilukordadele, et olukorrad kiirelt lahendada kohese hooldustööga (Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liit 2004: 70).

Järgnevas loetelus on välja toodud kinnisvarahalduri peamised ülesanded (Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liit 2004: 70):

- Koosolekute ettevalmistamine
- Koosolekuteadete koostamine ja osalejatele edastamine
- Koosolekutel osalemine
- Koosolekute protokollimine, protokollide vormistamine ja allkirjade kogumine
- Koosolekul vastu võetud otsuste elluviimine
- Majandustegevuse aastakava/ eelarve ettevalmistamine
- Lepingute ettevalmistamine
- Lepingute täitmise järelevalve
- Lepingute registri pidamine
- Lepingute muudatuste ettevalmistamine ja vormistamine, allkirjade kogumine
- Juhatusel liikmete muudatuste vormistamise korraldamine vastavas registris
- Korterühistu liikmete registri pidamine
- Revisjonikomisjonile või audiitorile vajalike dokumentide ettevalmistamine ja edastamine
- Võlglastele meeldetuletuskirjade koostamine ja edastamine
- Kohtuhagi esitamise korral vajalike dokumentide ettevalmistamine ja edastamine
- Ärihoonete või üüripindadega eluhoonete puhul omaniku ja kasutajate vaheliste küsimuste lahendamine



Kinnisvarahalduri põhikohustus on kujundada kasulik kinnisvarakeskkond nii omanikele kui ka kasutajatele. Kinnisvarahalduri tegevused võib määratleda iga organisatsiooni kolmel põhilisel juhtimistasandil: täite-, administratiiv- ja tipptasanditel (Liias 2003: 103).

Täitetasandil on põhitähelepanu igapäevasel rutiinsel korrashoiul, mille järgi peamiselt kinnisvarahalduri edukust ja pädevust hinnatakse. Antud valdkonnas pööratakse tähelepanu hooldus- ja remonditööde, turvateenistuse ning autode parkimise korraldamine. Lisaks tuleb tagada nii sise- kui välikoristuse hea tase ning objekti korrasolek. Sellel tasandil osutatakse teenust, lepingud on selleks hetkeks juba sõlmitud. Halduri ülesandeks on teostada kontrole ning lahendada üksikuid võimalikke ettejuhtuvaid probleeme ning neile kiire lahendus leidmine (Liias 2003: 103).

Administratiivsel juhtimistasandil toimub peamiselt kinnisvara korrashoid kinnisvara kohandamise ja vajaduste plaanimisega. Kinnisvarahaldur peab mõistma ettevõtte vajadusi. tähelepanu keskpunktis peab olema organisatsiooni vajadustest arusaamine (Liias 2003: 103).

Strateegilisel juhtimistasandil keskendutakse kinnisvara kasutaja vajaduste rahuldamise kõrval pigem vajaduste muutumise prognoosile. Antud juhtimistasandil on halduri ülesanded oluliselt suuremad kui lihtsalt juhtida puhastusteenindajate tööd- halduri ettepanekuid võetakse arvesse, kui arutatakse ettevõtte muutusi (Liias 2003: 103).

Kinnisvara korrashoid on järjepidev protsess, mille juhtimisel on halduril väga tähtis osa. Üldiselt seondub inimestele kinnisvaraga esimese asjana maaklerteenuste pakkumine. Ka kinnisvarahaldurilt eeldatakse, et ta tunneb turgu ning oskab prognoosida hindasid. See tuleb kinnisvara valdkonnas töötades loomulikult kasuks, kuid halduri tööülesannete hulka ei kuulu kinnisvara rahaline hindamine ostu-müügi tehingute tarbeks. Kinnisvarahaldur peab aru saama ühiskonnas toimuvatest pikaajalistest protsessidest selles ettevõtlusvaldkonnas, kus ta ametis on. Kinnisvarahaldaja peab mõistma tema klientide vajadusi ning oskama pakkuda just neile parimaid teenusepakette, mis oleksid nii haldusettevõttele kui ka kliendile sobivaimad (Liias 2003: 105).

## 1.2 KLIENDIRAHULOLU

Käesolevas peatükis keskendub autor kliendirahulolu teoreetilise osa tutvustamisele. Samuti tutvustatakse kliendirahulolu tähtsuste ettevõttele, kliendilojaalsust ning kuidas on kliendirahulolu seotud kinnisvara korrashoiuga.

Kliendi rahulolu on võtmeks ettevõtte edukale toimimisele. Viimasel ajal on ettevõtted aru saanud kliendi rahulolu tähtsusest: kui klient on toote/teenusega rahul, ei ole tal mõtet ettevõttega koostööd lõpetada.

Kliendid hindavad ettevõtete juures peamiselt kolme olulist tegurit. Nendeks on toodete kvaliteet, protseduuride lihtsus ja teeninduse kvaliteet. Kliendi arvamuse, olgu see kas positiivne või negatiivne, teadasaamine on üsna vaevarikas ning aegavõttev. Kliendirahulolu saab uurida mitmeti: nii kliente otseselt küsitledes kui ka uurides nende kaebusi. Sellegipoolest ei pruugi ettevõtte väga täpset ja adekvaatset vastust saada. Kliendid ei julge alati kõike ausalt öelda, mis nende jaoks probleeme tekitavateks asjaoludeks võib olla. Samuti võib rahulolematu klient hoopis teise teenusepakkuja poole pöörduda. Tihti juhtub ka see, et oma rahulolematusest räägitakse hoopis enda sõpradele või tutvusringkonnale, mitte ei pöörduta oma murega teda teenindanud ettevõtte poole (Oja 2005: 139).

Rarova (2017) leiab, et klient on rahul, kui tema nõudmisi rahuldatakse tema arvamuste kohaselt. Siinjuures ei saa väita, et kui kaebused kliendil puuduvad, siis on ta rahul – alati ei anna klient enda rahulolematusest märku. Samuti ei pruugi kliendi vajadused temale sobivalt rahuldatud olla, kui ta rahulolematust ei maini – klient on pettunud ning ta ei pruugi seda meelega mainida ja järgmine kord teda teenindanud ettevõtte poole ei pöördu, vaid valib uue teenusepakkuja.

Oja (2005: 147) arvates mõõdetakse kliendirahulolu kõige tavapärasemalt ootuste ja kogemuste võrdlemisel. Sellisel viisil on võimalik kliendi rahulolu suurendada ootusi kas vähendades või suunates. „Näiteks, kui kliendil pole esimest korda külastatava restorani teenindustaseme suhtes mingeid ootusi, võib ka kehvapoolne teenindus tunduda heana“, leiab Oja.

Kliendirahulolu on üpris subjektiivne termin. Iga kliendi jaoks on olulised talle kindlad asjad ning tema jaoks väljakujunenud teenindustavad ja need ei pruugi teise inimese jaoks meelepärased olla. Näiteks mõnele kliendile meeldib, kui teenindaja talle valiku tegemisel abiks on. Samal ajal on selline teenindus teisele kliendile vastumeelt, sest talle meeldib omaette toodetega tutvuda. Seega ei saa kõikide klientidega suhtlemisel kasutada ühtset käitumisstiili, vaid tuleb läheneda kliendile sobilikul viisil. Seejuures ei tohiks teenindaja kindlasti unustada tavapäraseid teenindusstandardeid – viisakas ja abivalmis suhtumine kliendi vastu.

Kliendi rahulolu on ettevõtte jaoks oluline väga mitmel põhjusel (Hill, Roche ja Allen 2007: 18-21):

- Suurendab klientide ostukoguseid- rahulolevad kliendid ostavad korrakaupu suuremas koguses, võivad osta juurde kaaskaupu või lisateenuseid.
- Klientide tagasipöördumine- rahulolevad kliendid pöörduvad ettevõtte poole tagasi uute ostude sooritamiseks. Kõrgema rahulolu taseme puhul teevad kliendid ostusid tihedamini.
- Kliendid muutuvad ettevõtte turundajateks- rahulolevad kliendid räägivad oma positiivsetest kogemustest oma tutvusringkonnas, levitades selliselt informatsiooni ettevõtte kohta. See aitab ettevõttel saada uusi kliente. Samuti käituvad rahulolematud kliendid – annavad ettevõtte kohta negatiivset tagasisidet.
- Suurendab töötajate rahulolu- uuringute tulemused on näidanud, et töötajatel on meeldivam teenindada rahulolevaid kliente. Samas tekitavad rahulolematud kliendid ettevõtte töötajates negatiivseid tundeid ja vähendavad töötajate rahulolu.
- Müügi käibe ja kasumi kasv- suuremad ostukogused, sagedasemad ostud ning uute klientide saamine viivad suurema müügi käibeni, mis seejärel suurendab ettevõtte kasumit.
- Ettevõtte väärtuse ja aktsia hinna kasv- ettevõtte väärtus kasvab, kui kliendirahulolu suurendab ettevõtte müügi käivet.

Sellest loetelust üheks tähtsaimaks võiks nimetada kliendirahulolu ja lojaalsuse omavahelise seose. Mida rahulolevam on klient valitud ettevõttega, seda lojaalsem ta ettevõtte toodetele või teenustele on. Rahulolev klient ei soovi vahetada teenusepakkujat, kui kõik tema vajadused rahuldatakse talle sobivad hinnaga.

Spetsialistide hinnangul on lojaalsed vaid need kliendid, kes annavad ettevõttele maksimumhinde. Kui klient annab viiepallisel skaalal hindeks nelja, on ta Emori andmetel valmis sama teenust ostma ka konkurendi käest. Rahulolematud kliendid ei viitsi tihtipeale firmat vahetada üksnes seetõttu, et nad ei usu, et sellega midagi muutuks. Uuringutest on selgunud, et kliendi rahulolu ei ole tingimata truuduse garantii. Teatud tegevusaladel on isegi 75% rahulolevatest klientidest, kes vahetasid firmat, teinud seda hinna, konkurendi pakutava uue kliendisuhte tõttu või seepärast, et soovivad ellu vaheldust (Oja 2005: 146).

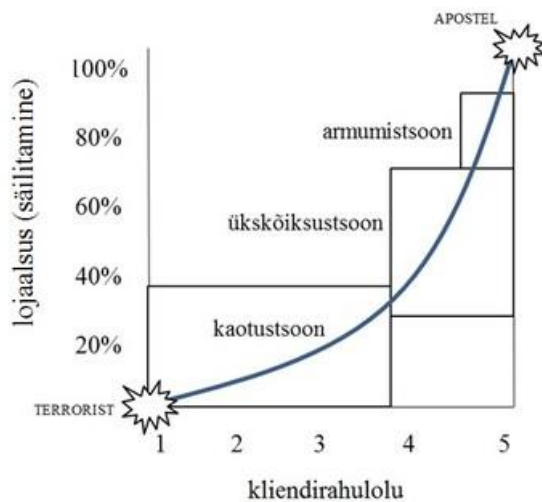
Kõige laiemalt võttes on lojaalsus käsitletav truudusena mingile kindlale objektile. Näiteks ettevõttele, ostukohale, brändile või muule, mille pakutavat klient järjekindlalt kasutab. Seega üldjoontes võib lojaalsust defineerida selle kaudu, kui palju klient meie ettevõttelt kaupa ostab (Soone 2010: 17).

Kliendilojaalsuse tasemed võib määratleda järgnevalt (Hill ja Alexander 2006: 16):

- Umbusaldavad- koosneb kõikidest toote/teenuse ostjatest kategooria turul. Nad on kas mitteteadlikud sinu pakutavast tootest või neil pole kalduvust seda soetada.
- Potentsiaalsed kliendid- nendel klientidel on teatud tõmme sinu ettevõtte vastu, aga nad ei ole teinud veel sammu sinuga tehingu alustamiseks.
- Tarbijad- ühekordsed toote tarbijad (kuigi selles segmendis võib olla ka korduvaid toote tarbijaid), kellel pole otseseid tundeid ega külgetõmmet sinu ettevõtte vastu.
- Kliendid- korduvad toote tarbijad, kellel on positiivsed muljed sinu ettevõtte osas, kuid kelle toetus on peale ostude tegemise pigem passiivne kui aktiivne.
- Toetajad- kliendid, kes aktiivselt toetavad ettevõtet seda teistele soovitades.
- Partnerid- kõige tugevam kliendi ja ettevõtte suhte tasand, mis püsib, sest mõlemale poolele on partnerlussuhtes kasulikud.

Seega, kliendilojaalsus hõlmab rohkem kui lihtsalt ühte ostu või korduvoste. Lojaalsus kujutab endast positiivset pühendumuse taset kliendi poolt tarnijale ja see tase eristab tõeliselt lojaalseid kliente teistest, üksikoste tegevatest klientidest, kes võisid toote/teenuse juurde juhuslikult sattuda (Hill ja Alexander 2006: 16).

Lojaalsuse erinevaid aspekte ja asjaolusid on uuritud korduvalt ning erinevate meetoditega ja ühes asjas on enamik uurijatest üksmeelel: kliendirahulolu ei tähenda koheselt lojaalsuse tekkimist, vaid üleminek sõltub erinevatest mõjutavatest teguritest. Olulisematena võib välja tuua rahulolu taseme ning ettevõtte tegutsemisvaldkonna. Kui rahulolu tase on keskmine, siis ei ole kliendid üldiselt lojaalsed – teised toote- ja teenusepakkujad võivad neile samasugust rahulolu pakkuda ning nad ei otsusta kindlalt ühe ettevõtte kasuks. Kui aga klient väljendab oma rahulolu kõrgelt, tema jaoks on ettevõtte atraktiivne ja meeldiv ning ta ei karda seda välja näidata, siis on suurem tõenäosus kliendilojaalsuse tekkimisele. Tuntud lojaalsuse uurija Heskett on loonud graafiku kliendirahulolu ja lojaalsuse omavahelise seose tekkimisele, mida näeme all olevalt jooniselt (Soone 2010: 57).



**Joonis 1.** Kliendirahulolu ja lojaalsuse intensiivsus põhine seos

Allikas: Soone (2010: 58)

Jooniselt on näha, et keskmisel tasemel rahulolu väljendanud kliendid ei ole firmale eriti lojaalsed – need kliendid ei ole pikemaajaliselt ettevõttele lojaalsed ning tarbivad sarnaste ettevõtete tooteid/teenuseid samaväärselt. Selliseid kliente on ettevõttel üldiselt raske hoida ning tõenäosus selleks on väike. Kui kliendid hindavad oma rahulolu maksimumpunktidega, siis on nemad lojaalsed kliendid ning pöörduvad ettevõtte poole tagasi, seda lausa kuus korda suurema tõenäosusega. Viie punkti skaalal rahulolu tasemeks neli hinnanud kliendid on juba ebakindlamad ning võivad ettevõtte välja vahetada (Soone 2010: 57).

Nagu eelnevalt öeldud, võivad ettevõttega ja tema toodete/teenustega rahulolevad kliendid siiski firmat vahetada. Joonisel 1 toodud graafikust on see samuti näha - ükskõiksustsooni 30-70% lojaalsuse säilitamise võimalikkuse juures on klientide taoline käitumine küllaltki tõenäoline. Seega peaksid ettevõtted võtma eesmärgiks saavutada kõrge kliendirahulolu ja -lojaalsus. Seejuures ei tohi unustada, et kliendirahulolu mõjutavad ka väga paljud kliendipoolsed ja muud välised tegurid.

Paljud ettevõtted kaotavad oma kliente, sest kliendisuhe jäetakse pärast edukat müüki unarusse. Sellised tulemused selgusid Ameerikas läbi viidud uuringust lausa 68% juhtudest. Kliendid tõid põhjuseks, et nendega ei võetud peale edukat müügitegevust enam ühendust ning seetõttu tundsid nad rahulolematust. Pretensioonide lahendamata jätmine tekitas 14% vastanutest rahulolematust. Siinjuures on märkimisväärne, et kliendid on lahkunud ka ainult seetõttu, et nende arvates polnud pakutav toode/teenus piisavalt konkurentsivõimeline, seda vastavalt 9% vastanutest. Kolm protsenti vastanutest olid katkestanud kliendisuhed ettevõttega seetõttu, et teda teenindanud inimene oli antud ettevõttest lahkunud. Seega pole tähtis ainult pakutav toode või teenus, vaid ka kliente teenindav personal. Sarnaseid uuringuid on tehtud ka Soomes ning seal on saadud samaväärsed tulemused (Oja 2005: 63).

Timm (2001: 27) toob välja 3 kategooriat, mis iseloomustavad kliendipettumust. Nendeks on väärtused, süsteemi toimimine ja inimsuhted. Need 3 kategooriat sisaldavad endas järgmiseid aspekte:

Väärtused:

- Halb garantii või suutmatus asendada tooteid
- Kvaliteet on oodatust halvem
- Hind on liiga kõrge

Süsteem:

- Aeglane teenindus või abi pole saadaval
- Ettevõtte ruumid on räpased, segamini, asju täis kuhjatud
- Väike valik tooteid
- Ebamugav ettevõtte asukoht, juurdepääs või parkimisvõimalus

Inimsuhted:

- Puudub viisakus, sõbralikkus või vähene tähelepanu
- Töötajal pole piisavalt teadmisi või pole abivalmis
- Töötaja väljanägemine, maneerlikkus

Just sellised on klientide väljatoodud põhjused, miks nad pole ettevõttega rahul ning miks nad selle ettevõttega enam ennast ei seo.

Kinnisvara korrashoid on selline valdkond, kus kliendirahulolu on eriti tähtis. Korrashoiuga tegelevaid ettevõtteid on väga palju ning konkurents on väga suur. Seetõttu tuleb jälgida, et ettevõtte teenindus ja pakutavate teenuste kvaliteet oleks võimalikult hea ning annaks turul konkurentide ees märkimisväärse eelise. Kinnisvaras kliendirahulolu hindamiseks tuleb teha selgeks, kes on selle teenuse puhul kliendid. Klientideks võivad olla vastavalt omatarbeomanikud või vahendajad, kes annavad oma kinnisvara teistele inimestele kasutada.

Omatarbeomanikud on kinnisvara omanikud, kes samal ajal ise kasutavad neile kuuluvat kinnisvara. Kõige tavapärasema näitena võib tuua maja- ja korteriomanikud, kes elavad neile kuuluvas elamuruumis. Juriidiliste isikute puhul võib omatarbeomanikeks pidada tootmis- ja teenindusettevõtteid. Nad omavad kinnisvara ning ei pea seda kelleltki teiselt rentima. Vahendajatest kinnisvaraomanikud panevad neile kuuluva kinnisvara enda jaoks raha teenima. Nende põhitegevuseks on neile omandis oleva kinnisvara rentimine ja üürimine (Liias 2003: 12). Sellisel moel tulu teenimine tuleb kasuks nii kinnisvara omanikele kui kinnisvara rentida soovivatele isikutele – ühed teenivad tulu, teised saavad kasutada renditavaid pindasid kas eluaseme või ettevõtluse eesmärgil.

Enda kinnisvara korrashoidmisega võib tegeleda iga omanik ise, kuid viimasel ajal on populaarsust koguma hakanud korrashoiuteenuseid pakkuvate ettevõtetega koostöö tegemine – kinnisvara korrashoid usaldatakse vastava valdkonna spetsialistide kätte. Sellise teenuse sisse ostmine võimaldab omanikul tegeleda muude tema jaoks vajalike tegevustega ning jätta enda kinnisvara hooldamine ja haldamine oma ala parimate kätte. Kindlasti tagab koostöö kinnisvara korrashoiu ettevõttega omanikule ka parema hinna ja kvaliteedi. Haldusettevõtetel on tavaliselt välja kujunenud koostööpartnerid, kellega on kokku lepitud omavaheline hinnakiri. Erasisikuna näiteks lumekoristusteenust otsides võivad aga hinnapakkumised olla oluliselt kõrgemad ning lepingu tingimused ebasoodsamad.

Oma olemuselt on kinnisvara korrashoid teenuse pakkumine, kus lõpptulemust pole võimalik käega katsuda – selle asemel näeme erinevatest tegevustest koosnevat kompleksi. Klientide jaoks on peamiselt oluline see, kuidas jagunevad tulud ja kulud ning kuidas kulusid minimaliseerida võimaluste piires (Barrett, Baldry 2009: 58). Kinnisvara korrashoid on valdkond, kus kliendid hindavad teeninduskvaliteeti peamiselt subjektiivselt. Seetõttu kujuneb kliendirahulolu iga kliendi jaoks erinevalt. See, mis ühele kliendile meeldib, ei ole vastuvõetav teisele. Kindlasti sõltub see kliendi ootustest, sest klientide soovid kinnisvara korrashoius on erinevad. Kui kliendil on teeninduse osas kõrged ootused, siis eeldab ta seejuures ka kõrget kvaliteeti ning ei karda seda ka välja öelda. Kindlasti ei tohiks kliendile anda lubadusi, mida ettevõtte ise täita ei suuda. Näiteks teostatavate tööde ajakulu, mida tihtipeale lubatakse väga lühikeste tähtaegade peale, kuid mis hiljem siiski pikemaks venivad.



Barrett ja Baldry (2009: 60) selgitavad, et kliendi poolt tajutava teenuse kvaliteedi osas on kinnisvara korrashoiule iseloomulik, et suur osa haldusfirma tegevustest jääb kliendile tegelikult märkamatuks. Klient märkab hoopis pigem kinnisvaraga seonduvaid probleeme või haldusfirma tegemata tööd. See on ka arusaadav, sest kliendid ei näe igapäevaselt, kuidas toimub hallatava kinnisvara korrashoidmine. Klientide arvates on loogiline kui kinnisvara on heas seisukorras ning murevaba ja seetõttu jäävad neile halduri pingutused väljaspool objekti – kontoris - märkamata. Seetõttu on väga oluline teavitada oma klientidele teostatud ning teostatavatest töödest, mis nende kinnisvaral tehakse. „Mida rohkem suudetakse kliendile teadvustada haldusfirma tegevust, seda rohkem on lootust, et klient mõistab haldusfirma poolt tehtavat tööd ja oskab seda vääriliselt hinnata“, arwab Barret ja Baldry. Just seepärast on haldusfirma jaoks tähtis suhelda oma klientidega. Kindlasti on üheks heaks võimaluseks elamuhalduses jagada tehtavate tööde informatsiooni ühistukoosolekutel, mida viib läbi kinnisvarahaldur. Koosolekutest võtavad enamik elanikest ning nii jõuab info paljude klientideni lihtsamalt.

## **2. ETTEVÖTTE JA ELAMURAJOONI TUTVUSTUS NING UURIMISMETOODIKA JA VALIM**

### **2.1 ISS EESTI AS TUTVUSTUS JA PAKUTAVAD TEENUSED ELAMURAJOONIS**

ISS on üks edukaim kinnisvara korrashoiuga tegelev ettevõtte, mis pakub oma teenuseid rahvusvahelisel turul, kus töötajatel on suurepärased erialased teadmised ja pikaajaline kogemuste pagas.

ISS asutati Kopenhaagenis aastal 1901 ning nüüdseks on see kasvanud üheks maailma juhtivaks kinnisvara korrashoiu teenuseid pakkuvaks ettevõtteks, mille tulu ulatus 2015 aastal 79,5 miljardi Taani kroonini. Edu saladus peitub lahenduste kohandamises vastavalt kliendi vajadustele, riskiolukordadega toimetulekus ja selles, kuidas üle 510 000-st töötajast koosnev teotaheline personal tööle inimlikku lähenemist lisab (ISS Eesti AS, 2017).

Kui ettevõtte asutati 1901. aastal, siis Eestisse jõuti alles 1995. aastal ESS Puhastustööde AS nimega. 2009. aastal ühinesid veel kaks ettevõtet ning ühiseks nimeks sai ISS Eesti AS. ISS Eesti sai 2011. aastaks suurimaks kinnisvara korrashoiu teenuseid pakkuvaks ettevõtteks, andes tööd 1600 inimesele.

ISS Eesti teenindab rohkem kui 1200 äriklienti ning üle 20 000 korteri kogu Eestis. Klientide hulgas on Eesti suurimad kaubandusketid, koolid ning büroo- ja tööstushoonete omanikud. ISS Eesti annab tööd umbes 1700 inimesele peaaegu igas Eestimaa piirkonnas. Juhtimissüsteem on tunnustatud vastavaks rahvusvaheliste standardite nõuetele. See tähendab, et suudetakse juhtida ning suunata nii kliendi kui töötajatega seotud tegevusi ja teenuseid ning nende osutajad on vastavuses keskkonnanõuetega.

ISS Eesti AS pakub oma klientidele järgmiseid teenuseid.

- Puhastusteenused (sise- ja välispuhastus, eritööd, IT-puhastus)
- Tugiteenused

- Turvateenus
- Catering
- Kinnisvarateenused (tehnohooldus, avariiteenus, hooldusteenus, remonditeenus, haljastusteenus)
- Terviklahendus
- Elamuhaldus (avariiteenus, haldusteenus, heakorrasteenus, hooldusteenus, juriidiline teenus, remonditeenus, raamatupidamisteenus)

Käesolevas lõputöös uuritava Padriku elamurajooni elanikele pakutakse elamuhalduse teenust, mis koosneb haldusteenusest, raamatupidamisteenusest, avariiteenusest, hooldusteenusest ja heakorrasteenusest. Need teenused tagavad elamurajooni igapäevase korrashoiu ja rahulolu elanikele.

## **2.2 PADRIKU ELAMURAJOONI TUTVUSTUS**

AS TTB arendatud Pirital asuv Padriku elamurajoon valmis 2008. aastaks. Padriku tee asub Pirita keskuse vahetus läheduses, Merivälja tee ja Randvere tee vahelisel alal. Rajoonis on 57 maja, mis on kahe- kuni neljakordsed. Majad on väliselt küll erinevad, kuid siiski ühtses stiilis, sest majade ehitamisel on kasutatud sarnaseid arhitektuurilisi elemente. Rajooni projekteerijad ja arhitektid jaotavad majad kahte erinevasse tüüpi - ringmajad ja ruutmajad. Padriku majades on kõikidel korteritel avarad rõdud või terrassid, mis loovad veelgi mõnusama elukeskkonna. Rajooni valmimisele olid kaasatud arhitektid Meeli Truu ja Andres Saar, kes on loonud moodsa, kuid samas looduslähedase elukeskkonna. Padrikus on alles jäetud võimalikult palju kõrghaljastust ning on kasutatud loodussõbralikke ehitusmaterjale.

See elamurajoon on hea ning mõnusa planeeringuga, kus on välja ehitatud tänavavõrk koos valgustatud kõnni- ja jalgrattateega. Samuti on majadevahelistel aladel kvaliteetsed ja turvalised laste mänguväljakud ning kaunis kõrghaljastus. 2009. aastal valmis rajooni

elanike rõõmuks Padriku lasteaed elamurajooni südames. Padriku elamurajoonis on väga hea elukeskkond, mis on sobilik igas vanuses inimestele, nii väikelastega peredele kui vanaduspõlve rahulikult nautivatele eakatele inimestele. All oleval joonisel on välja toodud Padriku elamurajooni asukoht ning seda ümbritsev piirkond Pirita linnaosas.



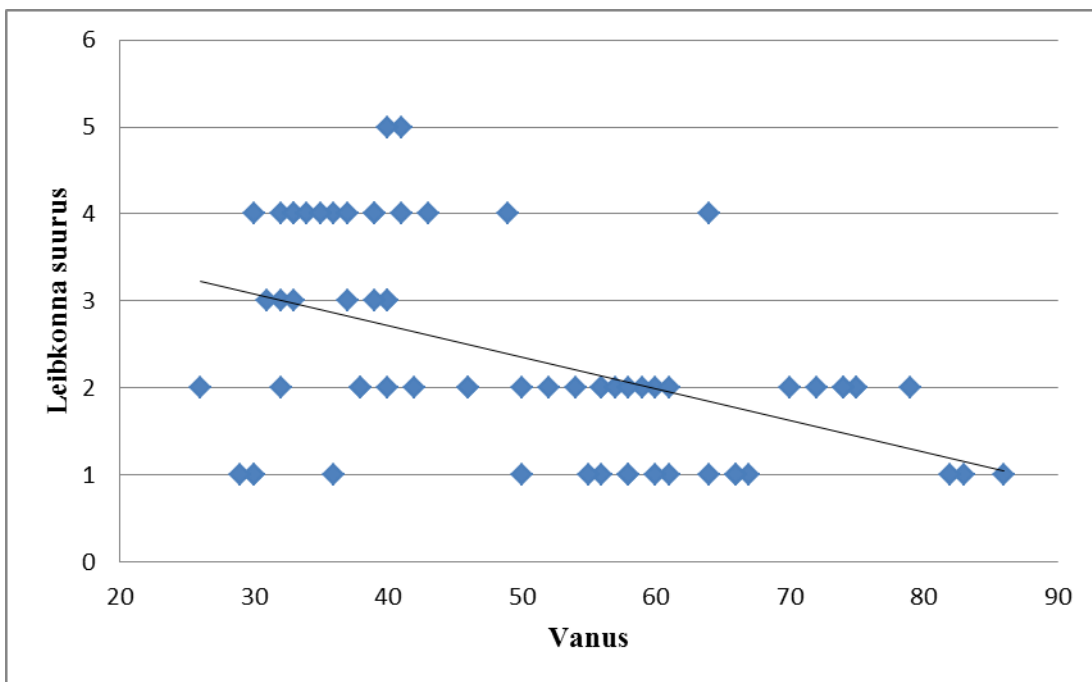
**Joonis 2.** Padriku elamurajoon

*Allikas:* Autori koostatud

## 2.3 RAHULOLUKÜSITLUSE LÄBIVIIMISE METOODIKA JA VALIM

Lõputöö eesmärk on välja selgitada klientide rahulolu ISS Eesti AS kinnisvarahalduri tööga ning pakutavate haldusteenustega Padriku elamurajoonis selleks, et leida probleeme tekitavad asjaolud ning pakkuda ettevõtte poolt paremat teeninduskvaliteeti. Selle eesmärgi saavutamiseks viidi läbi Padriku elamurajooni elanike seas kirjalik ankeetküsitlus. Valimisse kaasati kõik antud elamurajooni elanikud, kelle majades pakub elamuhalduse teenust ISS Eesti AS. Kõikides ettevõtte poolt hallatavates majades Padriku elamurajoonis pakutakse ühesugust korrashoiu teenust. Rajoonis läbiviidud küsitlustulemuste analüüsimiseks kasutati kvantitatiivset ja kvalitatiivset analüüsi.

Alljärgneval joonisel on näha elamurajooni rahuloluküsitlusele vastanud elanike leibkondade suurused lähtuvalt vanusest.



**Joonis 3.** Leibkondade suurus lähtuvalt vanusest

*Allikas:* Autori koostatud

Nagu jooniselt näha on Padriku elamurajoon on populaarne mitme lapseliste perede vanemate inimeste seas. Padriku elamurajoon on väga sobilik mõlemale sihtgrupile, kuna see on rahulik elamupiirkond, kus kasvatada lapsi või nautida mõnusat vanaduspõlve.

Küsimustikus oli 14 küsimust, nende seas nii sotsiaaldemograafilised küsimused nagu sugu, vanus ning küsimused hallatava elamurajooni haldusteenuste rahulolu kohta. Küsimustik oli koostatud valikvastustega, mille juurde sai lisada ka vabas vormis kommentaare.

Esimese küsimusena tuli elamurajooni elanikel vastata, mitmel ühistukoosolekul on nad osalenud alates ISS Eesti AS haldusteenuse pakkumisest. Küsimusele olid antud valikvastused ning võimalus lisakommentaareks ja täpsustuseks.

Teises küsimuses soovis autor teada, kas rajooni elanikud on rahul Padriku elamurajooni kui tänase elukoha/elukeskkonnaga. Taaskord olid ette antud valikvastused ning võimalus kommentaarideks.

Järgmised küsimused puudutasid Padriku elamurajooni kinnisvarahaldurit. Inimestelt sooviti teada, kas nende arvates on haldur piisavalt pädev oma töös, kas haldur tuleb elanike arvates tööga toime ning kas haldur on elanike jaoks piisavalt kättesaadav nii telefoni kui ka e-maili teel.

Et klientide vastuseid paremini kaardistada, sooviti teada ka, kas rajooni elanikud on teadlikud teenuse osutamise lepingutingimustega. Sellele järgnevalt küsiti ka, kas kliendid on ISS Eesti AS kui ettevõttega rahul.

Autori arvates osutusid kõige tähtsamateks küsimusteks, milliste ISS Eesti AS teenustega on elanikud kõige rohkem rahul ja millistega pole elanikud üldse mitte rahul. Ka nende küsimuste vastamiseks oli antud valikud ning võimalus kommenteerida oma vastuseid.

Lisaks uuriti Padriku elamurajooni inimestelt, kas nende arvates on hinna ja kvaliteedi suhe ISS Eesti AS poolt pakutavate teenuste puhul paigas. Võimalikud vastusevariandid olid: teenused vastavad hinnale, midagi võiks muuta, liiga odavad hinnad teenuste puhul ja liiga kallid hinnad teenuste puhul. Samuti oli võimalik lisada oma arvamus kommentaari näol.

Valikvastustega ette antud küsimustele lisaks oli viimane küsimus vabas vormis esitamiseks, milles sooviti elamurajooni klientide lisakommentaare ja ettepanekuid, kuidas võiks rajooni hallatav ettevõtte teenusekvaliteeti veelgi enam parandada.

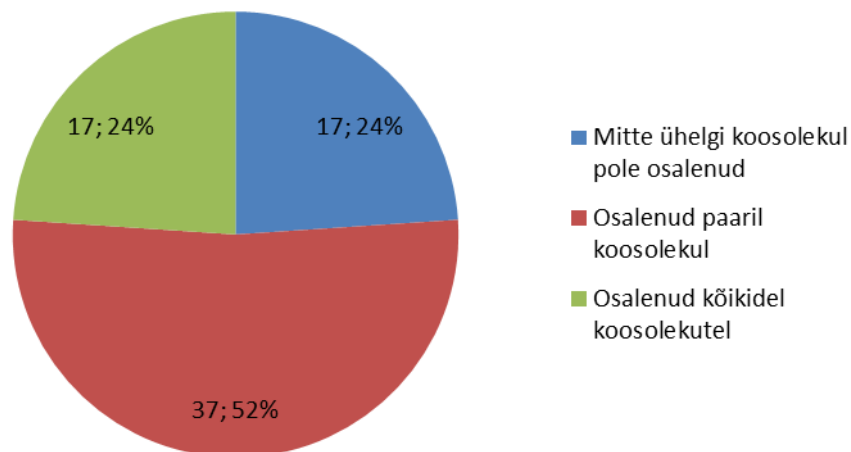
Küsitluse elamurajooni elanike seas viis läbi töö autor. Küsitlus jõudis klientideni paber kandjal postkastidesse. Vastatud küsimused postitasid kliendid tagasi majades olevatesse kinnisvarahalduri postkastidesse, mida töö autor hiljem tühjendamas käis. Küsitlus viidi läbi 01.04.2017-14.04.2017.

### 3. KLIENDIRAHULOLU UURING KINNISVARA HALDUSTEENUSEGA PIRITA LINNAOSA PADRIKU ELAMURAJOONIS

#### 3.1 KLIENDIRAHULOLU UURINGU TULEMUSED JA ANALÜÜS

Järgnevas alapeatükis tuuakse välja ISS Eesti AS kliendirahulolu uuringu tulemused Pirita linnaosa Padriku elamurajooni elanike seas. Uurimustulemused esitatakse ankeedis küsitud järjekorras.

Esimeses küsimuses paluti elamurajooni elanikel vastata, mitmel ühistukoosolekul on nad osalenud alates ISS Eesti AS haldusteenuste pakkumisest. Küsimusele olid antud vastusevariandid ning võimalus kommenteerida. Elanike vastused on antud järgnevas tabelis.



**Joonis 4.** Ühistukoosolekutel osalemine

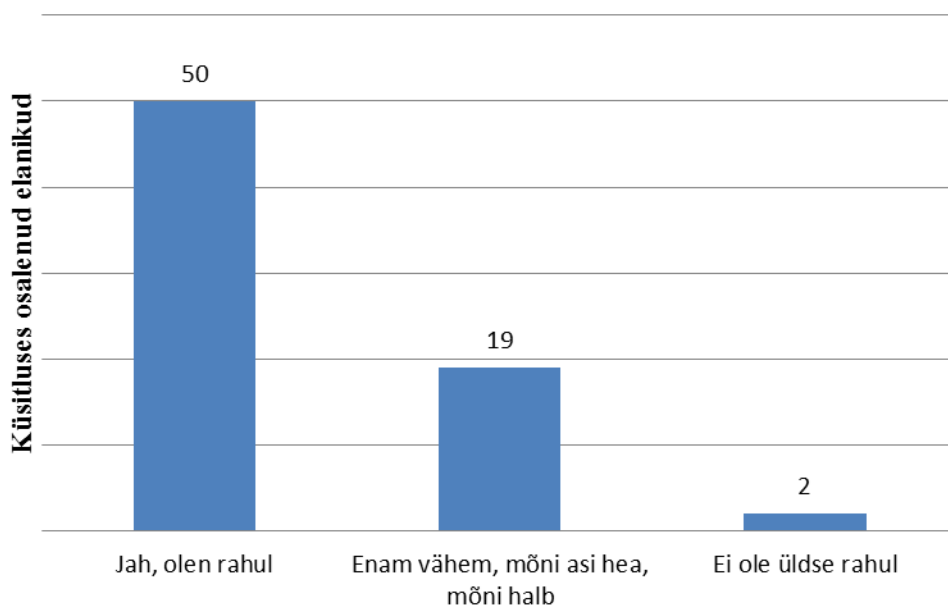
*Allikas:* Autori koostatud

Nagu jooniselt näha, on enamik küsitlusele vastanud inimestest koosolekutele osa võtnud rohkem kui ühe korra. Võrdselt jagunevad vastused elanike seas, kes on kõikidest



koosolekutest osa võtnud ning nendest, kes pole ühelgi koosolekul käinud. Inimesed, kes pole mitte ühelgi koosolekul osalenud või osalenud paaril koosolekul, on toonud kommentaarides välja, et koosolekute teated tulevad liiga hilja, nad ei saa osaleda välismaal töötamise tõttu või koosolekute ajad lihtsalt ei sobi. Lisaks tuli mitu ettepanekut teha koosolekud kakskeelseks- nii eesti kui vene keeles.

Teisena sooviti teada, kas elanikud on rahul tänase elukohaga Padriku elamurajoonis. Vastused on leitavad allolevalt jooniselt.



### Joonis 5. Elukohaga rahulolu Padriku elamurajoonis

*Allikas:* Autori koostatud

Jooniselt on näha, et küsitlusele vastanud inimesed on oma elukohaga Padriku elamurajoonis rahul. Elukohaga rahulolematuid vastajaid oli minimaalselt ning põhjuseks toodi majade halb ehituskvaliteet. Samuti toodi välja asjaolu, et suvel on öörahu rikkumisi liiga palju, mis põhjustab rahulolematust Padriku elamurajoonis.

Järgnevad küsimused puudutasid ainult rajooni haldurit. Ankeedis sooviti teada, kas haldur on piisavalt pädev oma töös. Samuti taheti teada, kas haldur tuleb vastaja arvates oma tööga toime ning kas ta on piisavalt kättesaadav elanikele nii telefoni kui e-maili teel.

Antud küsimuste vastused olid üllatavad, kuna varasemalt on halduri töö kohta olnud negatiivset tagasisidet. Autori koostatud küsimustikus vastati positiivselt kõigile eeltoodud kolmele haldurit puudutavale küsimusele.

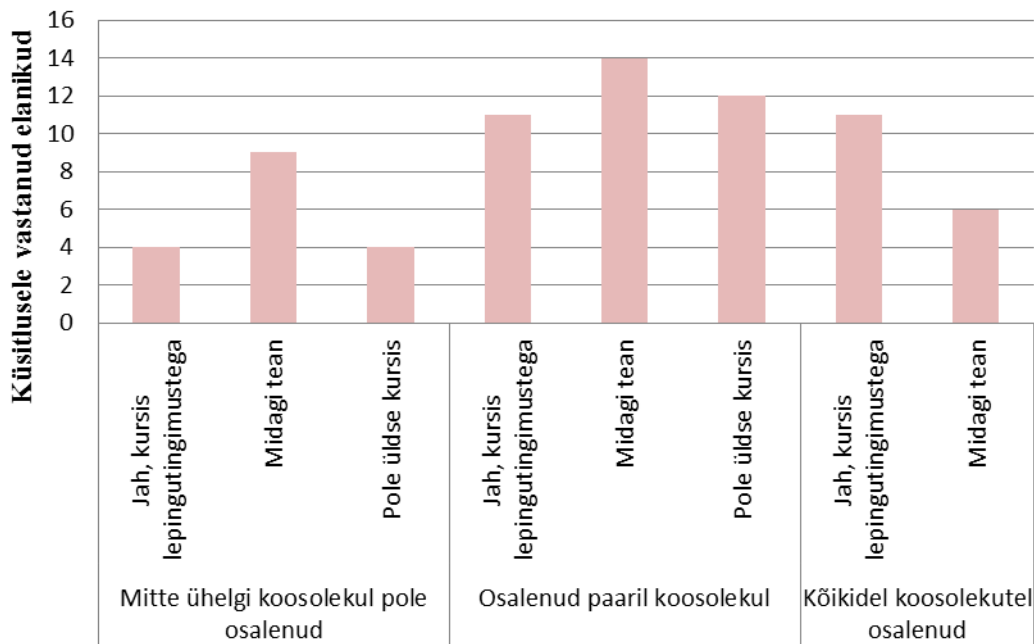
Halduri pädevust hinnati 64% positiivseks, sealjuures 33% vastanutest arvasid, et mõni asi on hea, mõni halb. Vaid 3% elanikest arvasid, et Padriku elamurajooni haldur pole piisavalt pädev sel ametil töötama.

Vastajatest 66% arvasid, et haldur tuleb oma tööga toime. Sealjuures, lausa 79% inimestest leidsid, et haldur on elanike jaoks piisavalt kättesaadav ning vastab nii kõnelele kui ka e-mailidele kiirelt. Lisakommentaaris mainiti, et haldur on suurepärase ja professionaalne. 27% vastajatest arvasid, et haldur tuleb enam vähem oma tööga toime ning 21% inimeste arvates on vahel raskusi halduri kättesaadavusega. Kõigest 7% Padriku elamurajooni rahuloluküsitlusele vastajatest leidsid, et haldur ei tule oma tööga toime. Siinjuurest on märkimisväärne, et ükski vastajatest polnud kogunud halduripoolset ignoreerimist telefoni või e-maili teel. Seega võib järeldada, et elanikud on halduriga pigem rahul kui rahulolematud.

Olenemata sellest, et halduri tööd ja pühendumist hinnati positiivselt, olid sinna juurde lisatud kommentaarid üllatavad, sest nii mõnigi kommentaar oli pigem negatiivne kui positiivne. Elanikud arvasid, et haldur ei oska lahendada probleeme ega viia läbi ühistukoosolekuid. Lisaks toodi välja, et kommunikatsiooni elanikega võiks parem olla ning ühistukoosolekutest võiks teatada lisaks paberkanalile olevale infole ka e-maili teel.

Küsitluses uuriti, kas Padriku elamurajooni elanikud on kursis ISS Eesti AS teenuste osutamise lepingutingimustega antud rajoonis. 37% vastanutest pidasid ennast olevat väga kursis lepingutingimustega, sealjuures 22% elanikest avaldasid, et nad pole üldse kursis lepingu sisuga. Ülejäänud 41% küsitlusel osalenutest leidsid, et nad on enam vähem kursis korteriühistu ja ISS Eesti AS omavahelisest teenuse osutamise lepinguga.

All oleval joonisel tuuakse välja ühistukoosolekutel osalemise ja lepingutingimustega kursis olemise omavaheline seos.



**Joonis 6.** Ühistukoosolekute ja lepingutingimuste teadlikkuse omavaheline seos.

*Allikas:* Autori koostatud

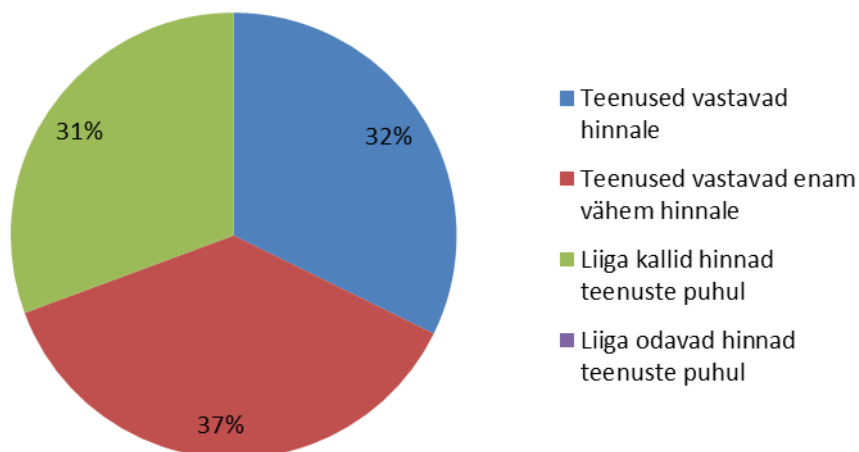
Oodatavaid seoseid nende kahe küsimuse vahel ei leitud. Sellest võib järeldada, et koosolekute osavõtt ei mõjuta inimeste huvi ega teadlikkust korteriühistu ja korrashoiuteenust pakkuva ettevõtte lepingusisust. Sealjuures on positiivne asjaolu, et inimesed, kes on kõikidel koosolekutel osalenud, peavad ennast teadlikuks või veidi teadlikuks sellest, millistel tingimustel osutatakse Padriku elamurajoonis teostatavaid korrashoiu teenuseid.

Lisaks sooviti teada, kas Padriku elamurajooni elanikud on rahul ISS Eesti kui ettevõttega. Vastused olid väga positiivsed. Enamik inimestest leidsid, et ISS Eesti on hea ettevõtte. Vaid 10% vastanutest polnud ettevõttega rahul.

Järgnevalt uuriti, milliste ettevõtte poolt pakutavate teenustega on rajooni elanikud enim rahul ning milliste teenustega pole inimesed üldse rahul. Nagu eespool haldurit puudutavatest küsimustest selgus, kinnitavad ka praeguse küsimuse vastused, et enamik elanikest on siiski nii halduri kui haldusteenusega rahul. Rahulolematust elanikes põhjustab peamiselt nii sise- kui välikoristusteenuse kvaliteet (49% vastanutest). Kommentaarides

toodi välja mitmeid erinevaid kaebusi: lumekoristuse kvaliteeti peetakse halvaks, muru niitmise sagedus kui ka niidetud muru koristus, umbrohi parklates, põõsaste vähene hooldus ja prügi haljasalal ning lehekoristus ja puudelt langenud oksad tuleks hoolikamalt koristada. Samuti anti teada, et sisekoristuse tase ei ole piisav ning koristusteenuse hinnad on liiga kõrged.

Viimase küsimusena paluti elanikel teada anda, kas nende arvates vastab ISS Eesti AS poolt pakutavate teenuste kvaliteet teenuste hinnale. Küsimusele vastamiseks olid ette antud järgnevad valikvastused: teenused vastavad hinnale, teenused vastavad enam vähem hinnale, hinnad on teenuste puhul liiga odavad, hinnad on teenuste puhul liiga kallid. Joonisel 7 on välja toodud elanike vastused protsentuaalselt.



**Joonis 7.** Hinna ja kvaliteedi suhe ISS Eesti AS poolt pakutavate teenuste puhul

*Allikas:* Autori koostatud

Jooniselt on näha, et inimeste vastused varieerusid kolme vastusevariandi puhul. Ükski rahuloluküsitlusele vastanud elanikest ei arvanud, et pakutavate teenuste hinnad on liiga odavad. Teiste vastusevariantide puhul märkimisväärset erinevust ei ole. Jooniselt võib järeldada, et suurem osa vastajatest on teenuste hindadega rahul (32%) või enam vähem rahul (37%). Rahuloluküsitluses osalenud elanikest 31% arvavad, et Padriku elamurajoonis

pakutavate korrashoiu teenuste hinnad on kvaliteedi suhtes liiga kõrged. Lisakommentaaridest tuleb välja, et rajooni elanike arvates on just välikoristuse teenustasud liiga kõrged, teiste teenuste hindasid ei mainitud.

### **3.2 JÄRELDUSED NING ETTEPANEKUD KLIENDIRAHULOLU SUURENDAMISEKS**

ISS Eesti AS rahulolu-uuringu tulemused Padriku elamurajoonis näitavad, et antud rajooni elanikud on neile korrashoiuteenuseid pakkuva ettevõttega rahul, vaid väike osa vastajatest ei olnud ettevõttega rahul. Samuti näitas uuring, et inimesed on Padriku kui tänase elukohaga väga rahul. Rahulolematust põhjustas pigem halb ehituskvaliteet ja lärmavad naabrid kui ettevõtte nõrkused.

Uuringu vastustele toetudes saab väita, et antud elamurajooni elanikud on rahul Padriku kinnisvarahalduriga. Nad on hinnanud halduri kättesaadavust väga heaks ning leiavad, et haldur tuleb suurepäraselt toime oma tööülesannetega. Oluline on ka asjaolu, et elanike arvates on haldur piisavalt pädev tegemaks oma tööd Padriku elamurajoonis.

Uuringu tulemused näitasid ka, et elanikud võtavad aktiivselt osa ühistukoosolekutest. Vaid vähesed tõdesid, et nad pole mitte ühelgi koosolekul osalenud. Seega võib väita, et ühistukoosolekutest osavõtt on rajooni elanike jaoks suure tähtsusega.

Padriku elamurajooni elanikel on kõrged ootused neile korrashoiuteenust pakkuva ettevõtte suhtes. Rahuloluküsitlusest selgus, et peamiseks probleemiks elamurajoonis peetakse nii sise- kui välikoristusteenuse madalat kvaliteeti. Enim peeti häirivaks talvise lumekoristuse kehvast kvaliteeti. Sealjuures toodi välja ka asjaolu, et sisekoristuse koristussagedust võiks suurendada, mis tagaks puhtama tulemuse.

Teenuste hinna ja nende kvaliteedi suhet uurides tuleb välja, et Padriku elamurajooni inimesed on pigem hinnatundlikud. Keegi vastajatest ei arvanud, et hinnad pakutavate teenuste puhul on liiga odavad. Pigem avaldati arvamust, et hinnad on liiga kõrged ning tuleks teha muudatusi. Samuti leiti, et just välikoristuse teenuse hind on see, mille kohapealt tuleks teha suuremad muutused.

Antud töös läbiviidud kliendirahulolu küsitlusest selgus, et rahulolu ISS Eesti AS haldusteenusega Padriku elamurajooni elanike seas on keskmisest kõrgem. Sellegipoolest on ettevõttel võimalik oma klientide rahulolu suurendada, mis tooks kaasa veelgi kõrgema

kliendirahulolu ning võimaluse suurendada klientuuri. Järgnevalt tuuakse välja võimalused kliendirahulolu suurendamiseks:

- Parandada koristusteenuse kvaliteeti
- Suurendada ühistukoosolekute osavõtu aktiivsust
- Parandada info levikut ühistukoosolekute kohta
- Suurendada inimeste teadlikkust teenuse osutamise tingimustest

Selleks, et parandada koristusteenuse kvaliteeti, on mitu võimalust. Esmalt on ettevõttel võimalus kaardistada probleemseimad kohad koristusteenuse juures ning seda töötajatega läbi rääkida ja seejärel leida võimalused, kuidas saavutada parem tulemus. Ettevõtte võiks koristusteenindajaid rohkem motiveerida, mille tulemusel oleks töötajal suurem soov kvaliteetsemat tööd teostada. Motiveerima ei pea ainult palkade tõstmisega, vaid on ka teisi võimalusi. Puhastusteenindajatele võiks pakkuda võimalust võtta osa lisakoolitustest, mis tõstaksid töötajate tahet teha paremini tööd. Lisaks võiks üle vaadata töötajate premeerimise programmi. Praegune ISS Eesti AS poolt välja töötatud „Kus on Sinu Õun“ on küll suurepärase tunnustamise programm, kuid seda võiks veidi laiendada tunnustades töötajaid tihedamini kui seda hetkel tehakse. Samuti on ettevõttel võimalik üle vaadata puhastusvahendite ja –masinate korrasolek, mis tagaks kiirema ja puhtama töö. Heade töövahenditega on tööajatel parem töötada ning nad ei pea muretsema, kas mingi puhastusvahend saab otsa või läheb masin katki. Välikoristuses enim tähelepanu saanud talvine lumekoristust on aga keerulisem paremaks muuta. Seda seepärast, et koristus ei sõltu ainult puhastusteenindajast, vaid ka ilmast. Töötaja võib küll õigel ajal korralikult oma töö ära teha, kuid sellele järgneva võimaliku lumesaju vastu ei ole võimalik võidelda. Siinjuures tuleks rajooni elanikel lumekoristusteenuse kvaliteeti hinnata vastavalt ilmale ja olla veidi mõistvama suhtumisega.

Ühistukoosolekute osavõtu aktiivsuse suurendamine tooks kaasa parema kontakti nii elanike omavahelises suhtluses kui ka veelgi suurema usalduse halduri vastu. Selle saavutamiseks võiks koosolekud toimuda vähemalt kaks korda aastas. Nii suudaks ära hoida suuremad lahkkelid koosolekutel arutatavate teemade üle. Et elanikud aktiivsemalt

ühistukoosolekutest osa võtaksid, tuleks parandada ka info levikut koosolekute toimumise kohta. Praegu levib info vaid paberkandjal iga maja infotahvlil, mis ei pruugi olla parim lahendus. Tänapäeval jagatakse valdav osa informatsioonist interneti teel. Kui halduril oleks võimalus igale rajoonis elavale leibkonnale ka e-maili teel sõnum edastada, oleks informatsioon kättesaadavam. Seda juba seetõttu, et elanikud ei pruugi olla mitu nädalat kodus ning nii jääb neile teade koosolekute toimumise kohta saamata. E-maili teel võiks elanikke teavitada ka teistest ISS Eesti olulistest Padriku elamurajooni puudutavatest küsimustest ning vajalikest uudistest.

Samuti tuleks elamurajooni inimeste teadlikkust teenuse osutamise tingimusest suurendada. Kui elanikud teavad, millistel tingimustel missugust teenust osutatakse, siis ei ootaks nad teenusepakkujalt muud. Näiteks, kui ettevõttel on lepinguliselt korteriühistuga kokku lepitud vaid sisekoristusteenuse osas, siis ei tohiks elanikud oodata, et sama puhastusteenindaja niidab ka muru ja riisub lehti. Selleks, et elanikud lepingutingimustega rohkem kursis oleksid, võiks sellest ühistukoosolekutel rääkida. Samuti oleks hea, kui sellest informeeritaks elanikke ka väljaspool koosolekuid - nii teadete tahvlile infot levitades kui ka eelpool mainitud e-maili teel informatsiooni jagades.



## KOKKUVÕTE

Käesoleva lõputöö teoreetilises osas tutvustatakse kinnisvara korrashoiu üldpõhimõtteid. Korrashoid jaguneb kinnisvara haldamiseks ja hooldamiseks. Haldamise põhiliseks eesmärgiks on selle füüsiline, juriidiline ja majanduslik säilitamine. Kinnisvarahoolduses keskendutakse tehnohooldusele, heakorratöödele ning ehitus-, remondi- ja rekonstrueerimistöodele. Kinnisvara korrashoiu korraldamisel on tähtis osa halduril, kes peab tagama tööde õigeaegse teostamise. Lisaks tööde juhtimisele tuleb halduril läbi viia ühistukoosolekuid ning olla klientidele kättesaadav probleemide lahendamisel. Kinnisvarahalduri tegevused toimuvad täite-, administratiiv- ja tiptasanditel.

Kliendi rahulolus on tähtsad kliendi ootused ja tunded, mis tekitavad temas positiivseid või negatiivseid tundeid vastavalt sellele, kuidas ettevõtte temasse suhtub. Kliendid hindavad ettevõtte juures peamiselt toodete ja teenuste kvaliteeti ning protseduuride lihtsust. Kliendirahulolu on subjektiivne mõiste ning see kujuneb iga kliendi jaoks erinevalt vastavalt sellele, kuidas on klient harjunud. Rahulolevad kliendid on suurema tõenäosusega ettevõttele lojaalsed, kuid kliendirahulolu ei tähenda koheselt lojaalsuse teket. Kliendipettumuse peamisteks põhjusteks on väärtused, süsteemi toimumine ja inimsuhted. Kinnisvara korrashoius on kliendirahulolu väga oluline. Korrashoidu pakkuvate ettevõtete konkurents on suur, pikaajalisi kliente raske leida ning seetõttu peaks ettevõtte teeninduse ja pakutavate teenuste kvaliteeti kõrgel hoida.

Käesoleva töö eesmärgiks oli välja selgitada klientide rahulolu ISS Eesti AS kinnisvarahalduri tööga ning pakutavate halduteenustega. Uuring viidi läbi Padriku elamurajoonis ajavahemikul 1.04-13.04.2017. Meetodina kasutati kirjalikku ankeetvormi ning vastajatel oli aega kaks nädalat, et anda tagasiside ja teha ettepanekuid.

Tulemuste analüüsimisel selgus, et Padriku rajooni elanikud on ettevõttega ja pakutavate teenustega valdavalt rahul. Ühistukoosolekutest osavõtt on elanike seas suur, millest võib järeldada, et elanikud soovivad saada asjakohast informatsiooni ning olla rajoonis toimuvaga kursis. Elamurajoonina hinnati Padriku asumit kõrgelt.

Antud rajooni kinnisvarahalduri pädevust ja tööga toimetulekut hindasid elanikud väga heaks. Seega saab väita, et Padriku elanikud on halduriga rahulolevad. Märkimisväärne on asjaolu, et mitte ükski klient ei kurtnud halduri kättesaadavuse üle. Teadlikkus teenuste osutamise lepingutingimustest on elanike seas hea. Neid, kes polnud üldse kursis ISS Eesti tegevustega antud elamurajoonis, oli pigem vähe. Võib arvata, et mitteteadlikud kliendid võivad olla uued elanikud rajoonis, kellel pole olnud võimalik veel ühistukoosolekutest osa võtta.

ISS Eesti kui ettevõttega olid elanikud väga rahul. Samas tekitas rahulolematust elanike seas peamiselt heakorrasteenuse madal kvaliteet. Elanikud kurtsid kõige rohkem välikoristuse puudulikkuse üle – seda nii suvel kui talvel, vastavalt muru niitmise ja lehtede riisumise ning lumekoristuse ja parklate korrasoleku kohta.

Uuringust selgus, et Padriku elanikud on pigem hinnatundlikud pakutavate teenuste osas. Enim tekitas inimestes pahameelt koristusteenuse kõrge maksumus. Sellest võib järeldada, et kõrge hinnaga oodatakse ka suurepärasem kvaliteeti, kuid nagu uuringust välja tuli, siis sellega rahul ei olda. Et suurendada elanike rahulolu, tuleb parandada teenuste kvaliteeti ning leida võimalusi parema info liikumise jaoks nii ühistukoosolekute kui muude tähtsate teadete kohta.

Antud lõputöös läbiviidud uuringu käigus oli elanikel võimalik välja pakkuda omapoolseid lahendusi ning anda ISS Eesti tegevuste kohta omapoolseid kommentaare. Tehtud ettepanekud teenuste ja kitsaskohtade parendamiseks on üle vaadatud ning probleemset murekohad püütakse lahendada parimal võimalikul moel. ISS Eesti kasutab antud uuringutulemusi tulevaste rahulolu-uuringute kavandamisel ning kaardistamisel, selleks et osutada klientidele kõrgetasemelist korrashoiuteenust.

## VIIDATUD KIRJANDUS

1. Barret, P., Baldry, D. (2009). *Facilities Management: Towards Best Practice*. New York: John Wiley & Sons. 304p.
2. Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liit. (2007). *Kinnisvarahalduri käsiraamat*. Tallinna Tehnikaülikooli Kirjastus. 269lk.
3. Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liit. (2008). *Kinnisvarahooldaja käsiraamat*. Tallinn: Tallinna Tehnikaülikooli Kirjastus. 204lk.
4. Hill, N., Alexander, J. (2006). *The Handbook of Customer Satisfaction and Loyalty Measurement*. Hampshire: Gower Publishing 273p.
5. Hill, N., Roche, G., Allen, R. (2007). *Customer Satisfaction: The Customer Experience Through the Customer's Eyes*. London: Gogent Publishing. 314p.
6. ISS Eesti AS. (2017). URL: [www.ee.issworld.com](http://www.ee.issworld.com)
7. Liias, R. (2003). *Kinnisvarakeskkonna kujundamise põhimõtted*. Tallinna Tehnikaülikooli Kirjastus. 106lk.
8. Oja, A. (2005). *Klienditeenindus valguses ja varjus*. Äripäeva Kirjastuse AS. 176lk.
9. Paul R. Timm, Ph.D. (2001). *Seven Power Strategies for Building Customer Loyalty*. New York: AMACOM Div American Mgmt Assn. 224p.
10. Rarova, E. (2017). URL: [www.kliendikogemus.ee/blogi/teenuste-disain/kliendi-rahulolu-customer-satisfaction/](http://www.kliendikogemus.ee/blogi/teenuste-disain/kliendi-rahulolu-customer-satisfaction/)
11. Soone, I. (2010). *Kliendilojaalsuse kuldraamat*. AS Äripäev. 207 lk.

# LISAD

## Lisa 1. Küsitluse ankeet

Viime läbi rahulolu uuringut, et saaksime parandada teeninduskvaliteeti teie elamurajoonis.

Valikvastustega küsimustel palume teile sobivale vastusele joon alla tõmmata. Täidetud küsimustik palume ümbrikuga tagastada halduri postkasti hiljemalt 13.04!

### 1. Sugu

*Mees*      *Naine*

### 2. Vanus

### 3. Leibkonna suurus

### 4. Mitmel ühistukoosolekul olete osalenud alates ISS Eesti OÜ haldusteenuste pakkumise algusest?

*Mitte ühelgi koosolekul pole osalenud*                      *Osalenud paaril koosolekul*

*Kõikidel koosolekutel osalenud*

*Kommentaariid:*

### 5. Kas olete rahul tänase elukohaga/elukeskkonnaga (Padriku elamurajooniga)?

*Jah, olen rahul*

*Enam vähem, mõni asi hea, mõni halb*

*Ei ole üldse rahul*

*Kommentaariid:*

6. **Kas teie arvates on haldur piisavalt pädev oma töös? (kas tal on teie hinnangul vajalikud teadmised ja oskused, et saada hakkama igapäeva probleemidega teie elamurajoonis)**

*Jah, on piisavalt pädev*

*Nii ja naa, saab enam vähem hakkama*

*Ei, palju teadmisi/oskusi jääb puudu*

7. **Kas teie arvates tuleb haldur oma tööga toime? Miks?**

*Jah, tuleb toime*

*Enam vähem*

*Ei tule toime*

*Kommentaariid:*

8. **Kas haldur on teie jaoks piisavalt kättesaadav? (vastab telefonikõnedele ja meilidele)**

*Alati kättesaadav, vastab kiirelt*

*Vahel on raskusi haldurikättesaadavusega*

*Haldur pole üldse kättesaadav- telefon kinni ja meilidele ei vasta*

9. **Kas olete kursis teenuse osutamise lepingutingimustega?**

*Jah, olen kursis lepingutingimustega*

*Enam vähem, midagi tean*

*Pole üldse kursis*

**10. Kas olete ISSi kui ettevõttega rahul?**

*Jah, olen ettevõttega rahul*

*Enam vähem, hea ettevõte*

*Ei, pole selle ettevõttega üldse rahul*

**11. Milliste ISS' i poolt pakutavate teenustega olete enim rahul?**

*Haldusteenus(halduri töö)*

*Koristusteenused nii sees kui väljas*

*Tehnohooldus*

*Kõik eespool nimetatud*

**12. Milliste ISS' i poolt pakutavate teenustega pole te rahul? Miks?**

*Haldusteenus(halduri töö)*

*Koristusteenused nii sees kui väljas*

*Tehnohooldus*

*Pole ühegi teenusega Rahul*

**13. Kas teie arvates on hinna ja kvaliteedi suhe ISSi poolt pakutavate teenuste puhul paigas?**

*Jah, teenused vastavad hinnale*

*Enam vähem, võiks midagi muuta*

*Ei, liiga odavad hinnad selliste teenuste puhul*

*Ei, liiga kallid hinnad selliste teenuste puhul*

*Kommentaariid:*

**14. Lisakommentaariid ja ettepanekud:**

## **SUMMARY**

Overall, this study aimed to comprehend the customer satisfaction in the field of real estate management. The estate agent has an important role in real estate management and maintenance organisation. In addition to managing work, the estate agent has to carry out meetings and solve customer problems. The activities the estate agent would perform are on different levels.

Customer satisfaction is subjective, but client's expectations and feelings are playing an important role in the emergence of customer satisfaction. Satisfied customers are more likely to be loyal to the company and consume service during a long period of time. Customer satisfaction is important because it provides business owners with a metric that they can use to manage and improve their businesses. There is high competition among real estate maintenance providers, so companies has to ensure high quality of the service to keep customers.

The aim of the current study was to investigate customer satisfaction with a provided service by ISS Eesti AS among Padriku residential area in Pirita district. The survey was carried out between 01.04-13.04.2017. As a method the author used written questionnaires and respondents had two weeks to give their feedback and proposal ideas.

Results revealed that residents of Padriku residential are satisfied with the company and the provided service. Residents gave high regard to the estate agent and evaluated his work at the high rank.

At the same time, residents would like to get better quality of cleaning maintenance services as the prices are high and they are expecting more for that value.

The current study gave residents the opportunity to come up with proposals and suggestions, how to improve shortfalls. All comments and suggestions are overviewed by ISS Eesti AS and interventions for problem solving are already considered. ISS Eesti AS used results of this study for further planning of customer satisfaction surveys as they would like to keep a high level of service.

Deklareerin, et käesolev lõputöö, mis on minu iseseisva töö tulemus, on esitatud Tallinna Tehnikaülikooli diplomi taotlemiseks ning selle alusel ei ole varem taotletud akadeemilist kraadi ega diplomit.

Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjanduslikest allikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

Autor: .....

(Jaanika Veldre, 29. mai 2017)

Üliõpilaskood: .....

Töö vastab kehtivatele nõuetele.

Juhendaja: .....

(Silver Toomapalu, 29. mai 2017)

Kaitsmisele lubatud: ”.....” ..... 2017

TTÜ TK kaitsmiskomisjoni esimees:

.....

(nimi, allkiri)