

# Sisällys

Alkusanat .....	3
<b>1 Isännöinnin rooli ja toimintaympäristö .....</b>	<b>12</b>
1.1 Isännöitsijän työ .....	12
1.1.1 Mitä on isännöinti?.....	12
1.1.2 Isännöinnin asema, ammattikuva ja tehtävät.....	15
1.1.3 Isännöinnin tehtävät.....	19
1.1.4 Asiakastaloyhtiön strategia isännöitsijän työn ohjenuorana .....	23
1.1.5 Kuvaus isännöitsijän perustyöviikosta ja -vuodesta .....	34
1.2 Isännöinnin toimintaympäristö .....	39
1.2.1 Isännöintialan toimintaympäristö .....	39
1.2.2 Sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät .....	40
1.2.3 Laadun kehittäminen ja varmistaminen .....	42
1.2.4 Kiinteistö- ja isännöintialan järjestötoiminta.....	45
1.3 Isännöitsijän osaamisen kehittäminen .....	49
1.3.1 Isännöinnin osaamis- ja ammattitaitovaatimukset.....	49
1.3.2 Isännöinnin kelpoisuusehdot.....	51
1.3.3 Koulutusvaihtoehdot .....	55
1.3.4 Itsensä kehittäminen .....	62
1.4 Isännöitsijän työsopimus ja sen ehdoista sopiminen.....	66
1.4.1 Isännöitsijän työsuhde.....	66
1.4.2 Isännöitsijän työsopimus ja sen sisältö .....	66
1.4.3 Työlainsäädännön soveltaminen isännöitsijään .....	73
1.5 Isännöintialan tietojärjestelmät .....	75
1.5.1 Taustaa.....	75
1.5.2 Taloyhtiön hallinto.....	79
1.5.3 Teknisen elinkaaren hallinta.....	79
1.5.4 Taloyhtiön taloushallinto .....	80
1.5.5 Asiakkaiden asiointipalvelut .....	81
1.5.6 Tiedon omistus ja siirtyminen .....	82
1.5.7 ASREK .....	83
1.5.8 Tietoturva.....	83
<b>2 Asiakaspalvelu .....</b>	<b>92</b>
2.1 Isännöinnin asiakas on taloyhtiö .....	92
2.2 Erilaisia asiakaspalvelutehtäviä .....	93
2.2.1 Peruspalvelut ja käyttäjäpalvelut .....	93
2.2.2 Asiakirjatilaukset .....	94
2.2.3 Asuntokauppa.....	95
2.2.4 Muutostyöilmoitus.....	95
2.3 Asiakaspalvelu on kohtaamista .....	95
2.3.1 Hyvä asiakaspalvelija.....	96
2.3.2 Asiakastytyväisyys.....	97
2.3.3 Asiakkaan odotukset .....	99
2.3.4 Asiakasreklamaation hoitaminen.....	99
2.3.5 Kotikäynnit ja oikeus päästä asuinhuoneistoon.....	101
2.3.6 Naapurisopu .....	102
2.3.7 Erilaisten asiakkaiden kohtaaminen .....	104
2.3.8 Päihteiden alaiset asiakkaat .....	104
2.3.9 Erityistilanteet.....	104

2.4	Isännöinnin tuotteistaminen ja brändäys .....	105
2.4.1	Palvelumuotoilu .....	105
2.4.2	Palvelujen tuotteistaminen .....	106
2.4.3	Yrityskuvan kehittäminen .....	107
2.4.4	Asiakaskokemuksen mittaaminen .....	109
2.4.5	Isännöinnin palvelusuunnitelma .....	110
<b>3</b>	<b>Viestintä .....</b>	<b>114</b>
3.1	Viestintä osana isännöintipalvelua .....	114
3.1.1	Viestintä on palvelu, josta sovitaan .....	115
3.1.2	Taloyhtiöviestinnän tuotteistaminen .....	116
3.2	Hyvä viestintä kannattaa .....	119
3.2.1	Hyvän tiedonkulun hyödyt taloyhtiölle .....	120
3.2.2	Hyvän tiedonkulun hyödyt isännöinnille .....	121
3.2.3	Avoimuus lisää luottamusta .....	121
3.2.4	Taloyhtiöviestintää koskevat suositukset .....	122
3.3	Taloyhtiön viestinnän suunnittelu .....	122
3.3.1	Näin pääset alkuun: taloyhtiön viestintäsuunnitelma .....	122
3.3.2	Isännöinnin ja hallituksen roolit viestinnässä .....	123
3.3.3	Viestinnän kohderyhmät .....	125
3.3.4	Viestittävät asiat .....	126
3.3.5	Viestintäkanavat .....	128
3.4	Viestintä erityistilanteissa .....	133
3.4.1	Muutokset ja viestintä .....	133
3.4.2	Korjaushankeviestintä .....	133
3.5	Kriisiviestintä .....	138
<b>4</b>	<b>Taloyhtiön hallinto .....</b>	<b>142</b>
4.1	Taloyhtiön hallinto – Säännökset ja määräykset .....	142
4.1.1	Sovellettava laki .....	142
4.1.2	Yhtiöjärjestyksen määräykset .....	143
4.1.3	Taloyhtiön hyvä hallintotapa -suositus 2016 .....	145
4.2	Osakkeet .....	147
4.2.1	Osakekirja .....	147
4.2.2	Osakeluettelo .....	147
4.3	Yhtiövastikkeet .....	148
4.3.1	Vastikeperusteet .....	148
4.3.2	Vastikkeiden käyttöala .....	149
4.3.3	Vastikeperusteesta poikkeaminen .....	150
4.3.4	Yhtiövastikkeen maksuperusteen muuttaminen .....	153
4.4	Kunnossapitovastuu ja vastuunjakotaulukko .....	153
4.4.1	Kunnossapitovastuu asunto-osakeyhtiössä .....	153
4.4.2	Vastuunjakotaulukko kunnossapitovastuun selkeyttäjänä .....	154
4.4.3	Perustaso .....	155
4.4.4	Kunnossapitovastuusta poikkeaminen .....	155
4.5	Osakasremontit ja remonttirekisterin ylläpitäminen .....	156
4.5.1	Osakkaan ilmoitusvelvollisuus, ilmoituksen käsittely ja muutostyön valvonta .....	156
4.5.2	Yhtiön kunnossapito- ja muutostyörekiesteri .....	157
4.5.3	Vastuu muutostyöstä .....	157
4.6	Hallituksen ja isännöitsijän välinen työnjako .....	158
4.6.1	Hallituksen tehtävät ja toimivalta .....	159
4.6.2	Isännöitsijän tehtävät ja toimivalta .....	160
4.6.3	Asioiden valmistelu .....	160
4.7	Taloyhtiön kokoukset .....	161
4.7.1	Hallituksen kokoukset .....	161
4.7.2	Yhtiökokoukset .....	163
4.8	Hallintaanotto asunto-osakeyhtiössä .....	169
4.8.1	Hallintaanottooperusteet .....	169
4.8.2	Hallintaanottoprosessi .....	170

4.9	Isännöitsijäntodistus .....	174
4.10	Uuden asunto-osakeyhtiön perustaminen .....	175
4.10.1	Uudiskohde ja uudisrakentamiseen verrattava korjausrakentaminen .....	176
4.10.2	Hallinnon luovutuskokous .....	176
4.10.3	Vuositarkastus ja vuositarkastuskokous .....	177
4.10.4	Vakuudet .....	177
4.10.5	Rakennusvirheet, reklamointi ja hyvä rakennustapa .....	178
4.11	Kiinteistön rasitteet, erityiset oikeudet ja panttaaminen .....	179
4.11.1	Rasitteet .....	179
4.11.2	Erityiset oikeudet .....	181
4.11.3	Kiinteistön panttaaminen .....	182
4.11.4	Rasitustodistus .....	183
4.12	Seuraamukset ja oikeussuoja .....	184
4.12.1	Moitteenvaraiset päätökset .....	184
4.12.2	Mitättömät päätökset .....	185
4.12.3	Vahingonkorvaus asunto-osakeyhtiössä .....	185
<b>5</b>	<b>Sopimus- ja asiakirjahallinto .....</b>	<b>188</b>
5.1	Sopimisesta yleensä .....	188
5.1.1	Taloyhtiön yleisimmät sopimukset .....	189
5.1.2	Sopimusten pätevyys ja kohtuullistaminen .....	190
5.2	Isännöinti- ja kiinteistöpalvelusopimukset .....	191
5.2.1	Yleiset sopimusehdot .....	191
5.2.2	Isännöinti- ja kiinteistöpalvelusopimuksen laatiminen .....	192
5.2.3	Kiinteistötyön mitoitus ja laatuvaatimukset .....	199
5.2.4	Hankintalain ja tilaajavastuulain huomioiminen isännöinti- ja kiinteistöpalvelusopimuksissa .....	202
5.3	Taloyhtiön asiakirjahallinto ja arkistointi .....	203
5.4	Rekisterit ja tietosuoja .....	204
<b>6</b>	<b>Riskienhallinta ja turvallisuus .....</b>	<b>206</b>
6.1	Mikä riskienhallinta? .....	206
6.2	Omatoiminen varautuminen ja pelastussuunnitelma .....	207
6.2.1	Mitä on omatoiminen varautuminen? .....	208
6.2.2	Pelastussuunnitelma .....	208
6.2.3	Palotarkastukset ja muu viranomaisvalvonta .....	211
6.2.4	Asumisen riskit ja vaarat .....	212
6.2.5	Rakennuksen kuntoon ja ylläpitoon liittyvät velvoitteet .....	218
6.2.6	Väestönsuojat .....	223
6.2.7	Hyvään turvallisuuskulttuuriin .....	225
6.3	Tekniset turvajärjestelmät, lukitus- ja avainturvallisuus .....	227
6.3.1	Teknisten turvallisuusjärjestelmien toimintaperiaatteet .....	227
6.3.2	Turvateknisten järjestelmien asentaminen ja ylläpito .....	229
6.3.3	Rikoksien ja turvallisuuspoikkeamien ennaltaehkäisy .....	232
6.3.4	Tekninen paloturvallisuus .....	237
6.3.5	Rakenteellinen suojaus .....	241
6.3.6	Avainturvallisuus .....	244
6.3.7	Asuinympäristön turvallisuus .....	247
6.4	Vakuuttaminen .....	248
6.4.1	Kiinteistön vakuutukset .....	249
6.4.2	Vakuutukset remontoinnin ja rakentamisen aikana .....	252
6.4.3	Kotivakuutus .....	253
6.4.4	Lakisääteiset vakuutukset .....	254
6.4.5	Vapaaehtoiset tapaturmavakuutukset .....	254
6.4.6	Ohjeet vahinkojen varalle .....	254
6.4.7	Muutoksenhaku .....	255
6.4.8	Isännöintiyrityksen omat vakuutukset .....	255
6.5	Työturvallisuus ja työsuojelu .....	256
6.5.1	Työturvallisuuslaki .....	257
6.5.2	Työsuojelu .....	259

6.5.3	Nuoret työntekijät .....	262
6.5.4	Työterveyshuolto.....	263
6.5.5	Muuta työsuojeluun ja työturvallisuuteen liittyvää lainsäädäntöä .....	265
<b>7</b>	<b>Taloyhtiön talous .....</b>	<b>272</b>
7.1	Taloyhtiön talouden suunnittelu .....	272
7.1.1	Maksuvalmiussuunnittelu.....	272
7.1.2	Pitkän tähtäimen talous- ja rahoitussuunnittelu .....	273
7.2	Talousarvio .....	274
7.2.1	Talousarvion perusteet.....	274
7.2.2	Talousarvion tavoitteet ja muoto .....	275
7.2.3	Talousarvion laatiminen.....	279
7.3	Kirjanpito, tilinpäätös ja toimintakertomus.....	286
7.3.1	Kirjanpitolain yleiset säännökset .....	287
7.3.2	Liiketapahtumien kirjaaminen ja kirjanpitoaineisto.....	291
7.3.3	Tilinpäätös ja toimintakertomus .....	299
7.3.4	Asunto- ja kiinteistöosakeyhtiöitä koskevat arvostus- ja jaksotussäännökset .....	336
7.3.5	Lainaosuuslaskenta .....	339
7.4	Tilintarkastus, toiminnantarkastus ja erityinen tarkastus .....	341
7.4.1	Tilintarkastaja .....	341
7.4.2	Toiminnantarkastaja .....	344
7.4.3	Tarkastuksen suorittaminen .....	346
7.4.4	Erytinen tarkastus .....	347
7.5	Tuloverotus.....	348
7.5.1	Yleistä tuloverotuksesta.....	348
7.5.2	Veronalaiset tulot ja verovapaat erät.....	351
7.5.3	Verotuksessa tehtävät vähennykset, aktivoinnit ja poistot .....	355
7.5.4	Asuinalovaraus.....	361
7.5.5	Tappiontasausjärjestelmä.....	363
7.5.6	Kotitalousvähennyksen hyödyntäminen asunto-osakeyhtiöissä.....	364
7.6	Kiinteistövero .....	366
7.6.1	Yleistä .....	366
7.6.2	Veron määräytyminen.....	367
7.7	Kiinteistöjen arvonlisäverotus .....	371
7.7.1	Yleistä arvonlisäverosta .....	371
7.7.2	Verolliset kiinteistönlouvatukset.....	373
7.8	Pankkipalvelut .....	375
7.8.1	Yleistä taloyhtiöiden pankkipalveluista .....	375
7.8.2	Maksuliikenne ja tilit.....	376
7.9	Vuokra- ja vastikesaatavien perintä.....	379
7.9.1	Yleistä vuokra- ja vastikesaatavien perinnästä .....	379
7.9.2	Vapaaehtoinen perintä .....	381
7.9.3	Oikeudellinen perintä .....	386
7.9.4	Ulosottoperintä .....	387
7.9.5	Häädön täytäntöönpano.....	390
7.9.6	Huoneiston hallintaanotto .....	392
<b>8</b>	<b>Kiinteistön ylläpito ja kunnossapito .....</b>	<b>394</b>
8.1	Kiinteistön elinkaaren hallinta .....	394
8.1.1	Kiinteistöstrategia .....	394
8.1.2	Kunnossapitotarveselvitys.....	395
8.1.3	Kunnossapitosuunnitelma (PTS) .....	396
8.1.4	Kuntoarvio .....	397
8.1.5	Kuntotutkimukset .....	400
8.2	Huoltokirja (kiinteistönpitokirja) .....	404
8.2.1	Huoltokirja ylläpidon ohjenuorana .....	404
8.2.2	Huoltokirjan sisältö.....	407
8.2.3	Huoltokirjan laadinta .....	409
8.2.4	Huoltokirjan käyttäminen.....	411

8.3	Kiinteistönhoito .....	413
8.3.1	Kiinteistönhoidosta sopiminen .....	414
8.3.2	Käytännön toteutus .....	415
8.3.3	Kiinteistönhoidon tehtävät.....	416
8.3.4	Yleishoito ja valvonta (KiinteistöRYL 3.1).....	418
8.3.5	Hoito- ja tarkastustehtävät sekä tekninen huolto .....	420
8.3.6	Talotekniset ammattiliikkeelle kuuluvat tehtävät.....	424
8.3.7	Ulkoalueiden hoito (KiinteistöRYL 4).....	426
8.3.8	Siivous (KiinteistöRYL 5).....	429
8.3.9	Jätehuolto (KiinteistöRYL 6).....	431
8.4	Sähkö- ja hissitekniikka .....	434
8.4.1	Sähköjärjestelmän keskeisiä osia.....	435
8.4.2	Vastuu kiinteistön sähköjärjestelmän huolto- ja kunnossapitotoimenpiteistä.....	441
8.4.3	Sähkö- ja telelaitteiden ja sähköasennusten tarkastukset, huolto ja kunnossapito .....	442
8.4.4	Sähköajoneuvojen lataaminen kiinteistöjen sähköverkoissa .....	446
8.4.5	Hissitekniikka .....	451
8.5	Vesijohtojärjestelmät .....	453
8.5.1	Kunnallinen vesihuolto .....	453
8.5.2	Kiinteistön vesijohtojärjestelmän pääosat .....	454
8.5.3	Veden laatu .....	456
8.5.4	Lämmin käyttövesi.....	457
8.5.5	Vesijohtoputkien materiaalit ja odotettu kestoikä.....	459
8.5.6	Energian säästämismahdollisuudet käyttövesiverkostoissa .....	460
8.6	Viemärijärjestelmät .....	462
8.6.1	Yleiset periaatteet.....	462
8.6.2	Jätevesiviemäri.....	463
8.6.3	Padotuskorkeus.....	464
8.6.4	Viemärikaasut .....	465
8.6.5	Viemärien toimintakunto.....	466
8.6.6	Sadevesijärjestelmä .....	467
8.6.7	Salaojat .....	467
8.7	Lämmitysjärjestelmät.....	468
8.7.1	Vesikiertoinen lämmitysjärjestelmä.....	468
8.7.2	Lämmitysverkoston tasapainotus .....	474
8.7.3	Lämmityksen säätö.....	475
8.7.4	Kaukolämpö.....	477
8.7.5	Kattilalaitos.....	478
8.7.6	Lämpöpumput.....	480
8.7.7	Uusiutuvan energian kannattavuus .....	483
8.7.8	Lämpötilojen toimenpiderajat oleskelutiloissa.....	484
8.8	Ilmanvaihtojärjestelmät .....	485
8.8.1	Hyvän ilmanvaihdon edellytykset.....	485
8.8.2	Ilmanvaihdon mittaukset.....	490
8.8.3	Erilaiset ilmanvaihtojärjestelmät.....	492
8.8.4	Laitteiden huolto .....	497
8.8.5	Hyvän ilmanvaihdon tarkistuslista .....	498
8.9	Energianhallinta .....	499
8.9.1	Energiatodistus.....	499
8.9.2	Energiatehokkuuden parantaminen .....	502
8.9.3	Kulutusseuranta.....	505
<b>9</b>	<b>Rakentaminen ja remontointi .....</b>	<b>520</b>
9.1	Kiinteistön nykytila ja tarveselvitys .....	520
9.2	Kiinteistön rakennusosien kunnossapito ja korjaaminen.....	521
9.2.1	Kunnossapito- ja perusparannustyöt.....	521
9.2.2	Vuosikorjausluonteiset korjaus- ja huoltotyöt .....	523
9.2.3	Kunnossapito- ja muutostyöt huoneistoissa.....	524
9.2.4	Rakennusosien hoito ja kunnossapito .....	524

9.3	Rakentamista koskeva sääntely.....	528
9.3.1	Maankäyttö- ja rakennuslaki sekä -asetus.....	528
9.3.2	Suomen rakentamismääräyskokoelma.....	528
9.3.3	Hyvä rakennustapa.....	529
9.3.4	Kaavoitus.....	529
9.3.5	Rakennus-, toimenpide-, purkamis- ja maisematyöluvat.....	530
9.3.6	Kiinteistön omistajan velvollisuudet.....	535
9.3.7	Naapurit.....	536
9.3.8	Luvat asunto-osakeyhtiön osakkaiden remonteissa.....	537
9.4	Tyypillisiä kiinteistökorjauksia.....	538
9.4.1	Vesikatteet.....	538
9.4.2	Julkisivut ja parvekkeet.....	539
9.4.3	Ikkunat ja ovet.....	541
9.4.4	Salaojat.....	542
9.4.5	Vesijohdot.....	542
9.4.6	Viemärit.....	543
9.4.7	Lämmitys.....	544
9.4.8	Ilmanvaihto.....	544
9.4.9	Sähköt.....	545
9.4.10	Antenni- ja tietoverkko.....	545
9.4.11	Hissit.....	546
9.4.12	Yleiset tilat.....	546
9.4.13	Lukitus.....	547
9.4.14	Huoneistojen märkätilat.....	547
9.4.15	Pihat.....	549
9.5	Asbesti- ja haitta-ainekartoitus.....	549
9.5.1	Asbestikartoitus.....	550
9.5.2	Altistuksen estäminen.....	550
9.5.3	Turvallisuussuunnitelma.....	551
9.5.4	Asbestipurkutyön johto ja valvonta.....	551
9.6	Korjaushanke.....	552
9.6.1	Hankesuunnittelu.....	552
9.6.2	Rakentamisen suunnittelu.....	557
9.6.3	Rakentamisen valmistelu.....	559
9.6.4	Rakentaminen.....	568
9.6.5	Vastaanotto ja takuu.....	574
9.7	Lisärakentaminen.....	576
9.7.1	Rakentamisen vaihtoehdot.....	577
9.7.2	Kaupalliset vaihtoehdot.....	578
9.7.3	Kannattavuuteen vaikuttavat tekijät.....	580
9.7.4	Lisärakentamisen eteneminen.....	581
<b>10</b>	<b>Vuokraustoiminta.....</b>	<b>586</b>
10.1	Vuokrasopimuksen laatiminen.....	586
10.1.1	Ennen sopimuksen tekemistä.....	586
10.1.2	Vuokrasopimuksen tekeminen.....	587
10.2	Asuinhuoneiston vuokraaminen.....	588
10.2.1	Alkukatselmus.....	588
10.2.2	Sopimuksen kesto (AHVL 4 §).....	589
10.2.3	Vuokran määrä (AHVL 27 §).....	590
10.2.4	Ennakkovuokra ja vakuus.....	592
10.2.5	Huoneiston kunto ja kunnossapito.....	594
10.2.6	Muiden kuin vuokralaisen oikeus käyttää huoneistoa.....	598
10.2.7	Vuokraoikeuden siirto.....	601
10.2.8	Vuokrasuhteen päättäminen.....	602
10.2.9	Purkaminen.....	605
10.2.10	Poismuutto, muuttopäivä ja lopputarkastus.....	608
10.2.11	Erytyiskysymyksiä.....	609

10.3	Liikehuoneiston vuokrasopimus .....	611
10.3.1	Vuokrasopimuksen osapuolet ja sopimuksen kohde .....	612
10.3.2	Vuokratun tilan käyttötarkoitus .....	613
10.3.3	Vakuus .....	613
10.3.4	Vuokrasopimuksen kesto .....	614
10.3.5	Tilan hallinnan luovuttaminen vuokralaiselle.....	614
10.3.6	Sopimuksen muuttaminen.....	615
10.3.7	Vuokran määräytyminen .....	615
10.3.8	Liikehuoneiston kunto ja kunnossapito .....	619
10.3.9	Huoneistossa suoritettavat korjaukset ja muutokset .....	621
10.3.10	Vuokraoikeuden siirrettävyys ja alivuokraus.....	623
10.3.11	Vuokrasuhteen päätyminen.....	624
10.3.12	Sopimuksen purkamisen .....	626
10.3.13	Maksuhäiriötilanteet.....	628
10.4	Valtion tukemat vuokra-asunnot .....	629
<b>Liitteet</b>	.....	<b>630</b>
Liite 1	Isännöitsijän työsopimus (malli).....	630
Liite 2	Ilmoitus huoneiston kunnossapito- ja muutostyöstä .....	634
Liite 3	Isännöitsijäntodistus.....	637
Liite 4	ISE 2007.....	640
Liite 5	KP YSE 2007.....	649
Liite 6	Isännöintisopimus.....	655
Liite 7	Kiinteistöpalvelusopimus .....	656
Liite 8	Kunnossapitosuunnitelma (malli) .....	657
Liite 9	Asuinhuoneiston vuokrasopimus .....	666
Liite 10	Kiinteistön hoitokulut ja hoitovastikkeet 2016 .....	668
<b>Hakemisto</b> .....	.....	<b>672</b>