

# Sisällys

<b>Alkusanat</b> .....	<b>3</b>
<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.....	16
1.1.3 Isännöinnin tehtävät.....	21
1.1.4 Asiakastaloyhtiön strategia isännöitsijän työn ohjueorana.....	25
1.1.5 Isännöitsijän perustyöviikko ja -vuosi.....	37
1.2 Isännöinnin toimintaympäristö.....	42
1.2.1 Isännöintialan toimintaympäristö.....	42
1.2.2 Isännöinti liiketoimintana.....	45
1.2.3 Laadun kehittäminen ja varmistaminen .....	47
1.2.4 Kiinteistö- ja isännöintialan järjestöt ja niiden palvelut.....	49
1.3 Isännöitsijän osaamisen kehittäminen.....	53
1.3.1 Isännöinnin osaamis- ja ammattitaitovaatimukset.....	53
1.3.2 Isännöinnin kelpoisuusehdot.....	55
1.3.3 Koulutusvaihtoehdot .....	57
1.3.4 Itsensä kehittäminen .....	63
1.4 Isännöitsijän työsopimus ja sen ehdoista sopiminen.....	65
1.4.1 Isännöitsijän työsuhde.....	65
1.4.2 Isännöitsijän työsopimus ja sen sisältö .....	66
1.4.3 Erytislausekkeet isännöitsijän työsopimuksessa.....	70
1.4.4 Isännöitsijän työsuhteen ehtojen muuttaminen.....	73
1.4.5 Työlainsäädännön soveltaminen isännöitsijään .....	74
1.5 Isännöintialan tietojärjestelmät.....	76
1.5.1 Tietojärjestelmien historia ja nykytila .....	76
1.5.2 Vaatimukset isännöinnin käytössä oleville ohjelmistoille.....	78
1.5.3 Tiedon omistus ja siirtyminen .....	83
1.5.4 Tietosuojat .....	84
Lisätietoa.....	85
<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 Isännöitsijäntodistuksen ja muiden asiakirjojen tilaukset .....	94
2.2.3 Asuntokauppa.....	95
2.2.4 Kunnossapito- ja muutostyöilmoitusten käsittely .....	95
2.3 Asiakaspalvelu isännöintiyrityksessä.....	96
2.3.1 Asiakkaan kohtaaminen ja tarpeiden huomioiminen .....	96
2.3.2 Asiakasreklamaation hoitaminen.....	101
2.3.3 Huoneistokäynnit ja oikeus niihin.....	103
2.3.4 Konfliktitilanteiden hoitaminen .....	105
2.4 Isännöinnin tuotteistaminen ja brändäys .....	109
2.4.1 Tuotteistamisen hyödyt .....	109
2.4.2 Palvelumuotoilu ja palvelujen tuotteistaminen .....	110
2.4.3 Yrityskuvan kehittäminen .....	112
2.4.4 Asiakaskokemuksen mittaaminen.....	114
2.4.5 Isännöinnin palvelusuunnitelma.....	116
Lisätietoa.....	117

<b>3</b>	<b>Viestintä</b>	<b>120</b>
3.1	Viestintä osana isännöintipalvelua	120
3.1.1	Miten taloyhtiöissä viestitään?	120
3.1.2	Asukasviestintäpalveluista sopiminen	121
3.1.3	Palvelumalli taloyhtiön viestinnän hoitamiseen	122
3.2	Sujuvan viestinnän hyödyt	127
3.2.1	Hyvä viestintä kannattaa	127
3.2.2	Hyvän tiedonkulun hyödyt taloyhtiölle	127
3.2.3	Hyvän tiedonkulun hyödyt isännöinnille	128
3.2.4	Avoin viestintä lisää luottamusta	129
3.2.5	Taloyhtiöviestintää koskevat suositukset	129
3.3	Taloyhtiön viestinnän suunnittelu	130
3.3.1	Taloyhtiön viestintäsuunnitelman sisältö ja laatiminen	130
3.3.2	Isännöinnin ja hallituksen roolit viestinnässä	133
3.3.3	Taloyhtiön viestinnän kohderyhmät	134
3.3.4	Viestittävät asiat	135
3.3.5	Viestintäkanavat	136
3.4	Viestintä erityistilanteissa	140
3.4.1	Muutosviestintä	140
3.4.2	Korjaushankeviestintä	141
3.5	Kriisiviestintä	146
3.5.1	Kriisiviestintäsuunnitelman laatiminen ja ylläpito	146
3.5.2	Käytännön kriisiviestintä	147
	Lisätietoa	148
<b>4</b>	<b>Taloyhtiön hallinto</b>	<b>150</b>
4.1	Taloyhtiön hallinto – säännökset ja suositukset	150
4.1.1	Taloyhtiön hallinnossa sovellettava laki	150
4.1.2	Yhtiöjärjestyksen määräykset	151
4.1.3	Taloyhtiön hyvä hallintotapa -suositus	153
4.2	Osakkeet	155
4.2.1	Osakekirja ja omistuksen rekisteröinti	155
4.2.2	Osakeluettelo	156
4.3	Yhtiövastikkeet	158
4.3.1	Vastikeperusteet	158
4.3.2	Vastikkeiden käyttöala	158
4.3.3	Vastikeperusteesta poikkeaminen	159
4.3.4	Vastikeperusteiden muuttaminen	162
4.4	Kunnossapitovastuu ja vastuunjakotaulukko	163
4.4.1	Kunnossapitovastuun jakautuminen asunto-osakeyhtiössä	163
4.4.2	Vastuunjakotaulukko kunnossapitovastuun selkeyttäjänä	164
4.4.3	Perustaso	166
4.4.4	Kunnossapitovastuusta poikkeaminen	166
4.5	Osakasremontit ja remonttirekisterin ylläpitäminen	167
4.5.1	Osakkaan kunnossapito- ja muutostyöoikeus	167
4.5.2	Osakkaan velvollisuus ilmoittaa töistä ja ilmoituksen käsittely	167
4.5.3	Osakasremontin valvonta	168
4.5.4	Yhtiön kunnossapito- ja muutostyörekieteri	168
4.5.5	Vastuu virheellisesti tehdystä remontista	169
4.6	Hallituksen ja isännöitsijän välinen työnjako	170
4.6.1	Hallituksen tehtävät ja toimivalta	170
4.6.2	Isännöitsijän tehtävät ja toimivalta	171
4.6.3	Asioiden valmistelu	171
4.7	Taloyhtiön kokoukset	172
4.7.1	Hallituksen kokoukset	172
4.7.2	Yhtiökokoukset	175
4.8	Hallintaanotto asunto-osakeyhtiössä	183
4.8.1	Hallintaanottoperusteet	183
4.8.2	Hallintaanotto prosessi	185

4.9	Osakkaan tai asukkaan häätö.....	189
4.9.1	Vireilletuloilmoitus ja muuttokehutus.....	189
4.9.2	Muuttopäivä.....	189
4.9.3	Häädön suorittaminen.....	190
4.9.4	Häädön kustannukset.....	191
4.10	Isännöitsijätodistus.....	191
4.10.1	Velvollisuus isännöitsijätodistuksen antamiseen.....	191
4.10.2	Isännöitsijätodistuksen sisältö.....	192
4.10.3	Isännöitsijätodistuksen liitteet.....	193
4.11	Uudiskohteen hallinto.....	194
4.11.1	Uudiskohteen hallinto rakennusaikana.....	194
4.11.2	Rakennusvaiheen päätyminen ja hallinnon luovutus.....	195
4.11.3	Vakuudet.....	199
4.11.4	Vuositarkastus ja vuositarkastuskokous.....	201
4.11.5	Rakennusvirheet, vastuut ja reklamointi.....	202
4.12	Kiinteistön rasitteet, erityiset oikeudet ja kiinnitykset.....	208
4.12.1	Rasitteet.....	208
4.12.2	Erytyiset oikeudet.....	212
4.12.3	Kiinteistön kiinnitykset.....	214
4.12.4	Rasitustodistus.....	215
4.13	Seuraamukset ja oikeussuoja.....	215
4.13.1	Moitteenvaraiset päätökset.....	215
4.13.2	Mitättömät päätökset.....	216
4.13.3	Vahingonkorvaus asunto-osakeyhtiössä.....	217
	Lisätietoa.....	218
<b>5</b>	<b>Sopimus- ja asiakirjahallinto.....</b>	<b>220</b>
5.1	Taloyhtiön sopimushallinto.....	220
5.1.1	Taloyhtiön yleisimmät sopimukset.....	220
5.1.2	Isännöinnin ja hallituksen työnjako sopimuksenteossa.....	222
5.1.3	Sopimusten teossa noudatettavat yleisperiaatteet.....	223
5.2	Isännöinti- ja kiinteistöpalvelusopimukset.....	225
5.2.1	Yleiset sopimusehdot.....	226
5.2.2	Isännöinti- ja kiinteistöpalvelusopimusten sisältö.....	226
5.2.3	Sopimusten laadinnan vaiheet.....	227
5.2.4	Sopimuksen päättäminen.....	234
5.2.5	Kiinteistötyön mitoitus ja laatuvaatimukset.....	235
5.2.6	Tilaajavastuulain ja hankintalain huomioiminen sopimuksissa.....	238
5.3	Taloyhtiön asiakirjahallinto ja arkistointi.....	239
5.3.1	Arkistoitavat asiakirjat.....	239
5.3.2	Asiakirjojen säilyttäminen.....	240
5.4	Taloyhtiön rekisterit ja tietosuoja.....	241
5.4.1	Henkilötietoja sisältävät dokumentit taloyhtiössä.....	241
5.4.2	Tietosuoja-asetuksen velvoitteet taloyhtiölle.....	241
	Lisätietoa.....	243
<b>6</b>	<b>Riskienhallinta ja turvallisuus.....</b>	<b>244</b>
6.1	Mikä riskienhallinta?.....	244
6.2	Omatoiminen varautuminen ja pelastussuunnitelma.....	246
6.2.1	Mitä on omatoiminen varautuminen?.....	246
6.2.2	Pelastussuunnitelma.....	246
6.2.3	Palotarkastukset ja muu viranomaisvalvonta.....	248
6.2.4	Asumisen riskit ja vaarat.....	249
6.2.5	Rakennuksen kuntoon ja ylläpitoon liittyvät velvoitteet.....	255
6.2.6	Väestönsuojat.....	259
6.2.7	Turvallisuusasioista tiedottaminen.....	261
6.3	Tekniset turvajärjestelmät sekä lukitus- ja avainturvallisuus.....	262
6.3.1	Teknisten turvallisuusjärjestelmien toimintaperiaatteet.....	262
6.3.2	Turvateknisten järjestelmien asentaminen ja ylläpito.....	263
6.3.3	Tekninen paloturvallisuus.....	267

6.3.4	Rikosten ennaltaehkäisy ja kulkemisen valvonta .....	272
6.3.5	Lukitus ja avainturvallisuus .....	278
6.3.6	Avainhallintapalvelun hankinta .....	284
6.3.7	Asuinympäristön turvallisuus .....	289
6.4	Vakuuttaminen .....	290
6.4.1	Kiinteistövakuutus .....	290
6.4.2	Muut vakuutukset .....	294
6.4.3	Ohjeet vahinkojen varalle .....	297
6.4.4	Muutoksenhaku .....	297
6.4.5	Isännöintiyrityksen omat vakuutukset .....	298
6.5	Työturvallisuus ja työsuojelu .....	299
6.5.1	Kiinteistön turvallisuus osana työturvallisuutta .....	299
6.5.2	Työturvallisuus .....	300
6.5.3	Työsuojelu .....	303
6.5.4	Työterveyshuolto .....	306
	Lisätietoa .....	308
<b>7</b>	<b>Taloyhtiön talous .....</b>	<b>316</b>
7.1	Taloyhtiön talouden suunnittelu .....	316
7.1.1	Lyhyen tähtäimen maksuvalmiussuunnittelu .....	316
7.1.2	Pitkän tähtäimen talous- ja rahoitussuunnittelu .....	317
7.2	Talousarvio .....	318
7.2.1	Talousarvion tarkoitus .....	318
7.2.2	Talousarvion tavoitteet ja muoto .....	318
7.2.3	Talousarvion laatiminen .....	322
7.3	Kirjanpito, tilinpäätös ja toimintakertomus .....	329
7.3.1	Kirjanpitolain yleiset säännökset .....	329
7.3.2	Liiketapahtumien kirjaaminen ja kirjanpitoaineisto .....	332
7.3.3	Tilinpäätös ja toimintakertomus .....	338
7.3.4	Asunto- ja kiinteistöosakeyhtiöitä koskevat arvostus- ja jaksotussäännökset .....	370
7.3.5	Lainaosuuslaskenta .....	374
7.4	Tilintarkastus, toiminnantarkastus ja erityinen tarkastus .....	376
7.4.1	Tilintarkastaja .....	376
7.4.2	Toiminnantarkastaja .....	379
7.4.3	Tarkastus ja sen dokumentointi .....	381
7.4.4	Erityinen tarkastus .....	383
7.5	Tuloverotus .....	384
7.5.1	Yleistä tuloverotuksesta .....	384
7.5.2	Veronalaiset tulot .....	386
7.5.3	Verovapaat erät .....	386
7.5.4	Verotuksessa tehtävät vähennykset, aktivoinnit ja poistot .....	390
7.5.5	Asuintalovaraus .....	396
7.5.6	Tappiontasausjärjestelmä .....	398
7.5.7	Kotitalousvähennyksen hyödyntäminen osakkaan remonteissa .....	400
7.6	Kiinteistöverotus .....	401
7.6.1	Mistä kiinteistövero maksetaan? .....	401
7.6.2	Veron määräytyminen .....	401
7.7	Kiinteistöjen arvonlisäverotus .....	406
7.7.1	Milloin arvonlisävero maksetaan? .....	406
7.7.2	Verolliset kiinteistöluovutukset .....	409
7.8	Pankkipalvelut .....	411
7.8.1	Yleistä taloyhtiöiden pankkipalveluista .....	411
7.8.2	Maksuliikenne ja tilit .....	411
7.9	Vuokra- ja vastikesaatavien perintä .....	414
7.9.1	Yleistä vuokra- ja vastikesaatavien perinnästä .....	414
7.9.2	Vapaaehtoinen perintä .....	416
7.9.3	Oikeudellinen perintä .....	421
7.9.4	Ulosottoperintä .....	423
	Lisätietoa .....	425

<b>8 Kiinteistön ylläpito ja kunnossapito</b> .....	<b>428</b>
8.1 Kiinteistön elinkaaren hallinta.....	428
8.1.1 Miksi elinkaaren hallinta on tärkeää?.....	428
8.1.2 Kiinteistöstrategia.....	429
8.1.3 Kuntoarvio.....	430
8.1.4 Kunnossapitotarveselvitys.....	434
8.1.5 Kunnossapitosuunnitelma (PTS).....	435
8.1.6 Kuntotutkimukset.....	437
8.2 Huoltokirja.....	445
8.2.1 Huoltokirja ylläpidon ohjenuorana.....	445
8.2.2 Huoltokirjan sisältö.....	447
8.2.3 Huoltokirjan laadinta.....	450
8.2.4 Huoltokirjan käyttäminen.....	452
8.3 Kiinteistönhoito.....	455
8.3.1 Kiinteistönhoidon hankinta.....	455
8.3.2 Mitä kiinteistönhoito on käytännössä?.....	456
8.3.3 Yleishoito ja valvonta.....	459
8.3.4 Hoito- ja tarkastustehtävät sekä tekninen huolto.....	460
8.3.5 Talotekniset ammattiliikkeelle kuuluvat tehtävät.....	465
8.3.6 Ulkoalueiden hoito.....	467
8.3.7 Siivous.....	472
8.3.8 Jätehuolto.....	474
8.4 Lämmitysjärjestelmät.....	480
8.4.1 Vesikiertoinen lämmitysjärjestelmä (keskuslämmitys).....	480
8.4.2 Suora sähkölämmitys.....	494
8.4.3 Lämpöpumpplämmitys.....	494
8.4.4 Lämpötilojen toimenpiderajat oleskelutiloissa.....	500
8.4.5 Lämpövuotojen selvittäminen lämpökamerakuvausilla.....	501
8.5 Vesijohtojärjestelmät.....	502
8.5.1 Kunnallinen vesihuolto.....	502
8.5.2 Kiinteistön vesijohtojärjestelmä.....	503
8.5.3 Käyttöveden lämpötilat.....	509
8.5.4 Veden laatu.....	510
8.5.5 Energian säästömahdollisuudet vesijohtoverkostoissa.....	512
8.6 Viemärijärjestelmät.....	513
8.6.1 Kiinteistön ja kunnan viemärijärjestelmät.....	513
8.6.2 Jätevesiviemäri.....	514
8.6.3 Sadevesijärjestelmä.....	520
8.6.4 Salaojajärjestelmä.....	521
8.7 Ilmanvaihtojärjestelmät.....	522
8.7.1 Ilmanvaihdon tarkoitus.....	522
8.7.2 Erilaiset ilmanvaihtojärjestelmät.....	523
8.7.3 Hyvän ilmanvaihdon edellytykset.....	530
8.7.4 Ilmanvaihdon toimivuuden arviointi.....	537
8.7.5 Ilmanvaihdon automaatio.....	539
8.7.6 Jäähdytys ja viilennys ilmanvaihdon avulla.....	539
8.8 Sähkö- ja hissitekniikka.....	540
8.8.1 Sähköjärjestelmän keskeisiä osia.....	540
8.8.2 Vastuu kiinteistön sähköjärjestelmän huolto- ja kunnossapito- toimenpiteistä.....	546
8.8.3 Sähkö- ja telelaitteiden ja sähköasennusten tarkastukset.....	548
8.8.4 Sähköajoneuvojen lataaminen kiinteistöjen sähköverkoissa.....	552
8.8.5 Hissitekniikka.....	561
8.9 Energianhallinta.....	564
8.9.1 Energiatodistus.....	564
8.9.2 Energiatohokkuuden parantaminen.....	568
8.9.3 Kulutusseuranta.....	571
Lisätietoa.....	578

<b>9 Rakentaminen ja remointi.....</b>	<b>588</b>
9.1 Kiinteistön nykytila ja tarveselvitys .....	588
9.2 Kiinteistön rakennusosien kunnossapito ja korjaaminen.....	589
9.2.1 Kunnossapito- ja perusparannustyöt.....	589
9.2.2 Vuosikorjausluonteiset korjaus- ja huoltotyöt .....	592
9.2.3 Remontit osakkaiden huoneistoissa .....	592
9.2.4 Rakennusosien hoito ja kunnossapito.....	592
9.3 Rakentamista koskeva sääntely.....	596
9.3.1 Pakottava sääntely.....	596
9.3.2 Hyvä rakennustapa.....	597
9.3.3 Kaavoitus.....	597
9.3.4 Rakennus-, toimenpide-, purkamis- ja maisematyöluvat .....	599
9.3.5 Kiinteistön omistajan velvollisuudet.....	605
9.3.6 Naapurien oikeudet ja huomioiminen .....	606
9.3.7 Luvat asunto-osakeyhtiön osakkaiden remonteissa .....	607
9.4 Tyypillisiä kiinteistökorjauksia .....	608
9.4.1 Vesikatteet ja räystäskourut.....	608
9.4.2 Julkisivut ja parvekkeet .....	609
9.4.3 Ikkunat ja ovet.....	611
9.4.4 Salaojat .....	612
9.4.5 Vesijohdot ja viemärit.....	613
9.4.6 Lämmitys .....	614
9.4.7 Ilmanvaihto.....	615
9.4.8 Sähköjärjestelmä.....	616
9.4.9 Antenni- ja tietoverkkojärjestelmät .....	616
9.4.10 Hissit.....	617
9.4.11 Lukitus.....	617
9.4.12 Yleiset tilat .....	618
9.4.13 Huoneistojen märkätilat .....	619
9.4.14 Pihat.....	619
9.5 Asbestin huomioiminen korjaustöissä .....	620
9.5.1 Mistä asbestia voi löytyä? .....	620
9.5.2 Asbestikartoitus.....	621
9.5.3 Asbestipurkutyö .....	622
9.6 Korjaushanke.....	623
9.6.1 Hankesuunnittelu .....	624
9.6.2 Suunnittelu.....	630
9.6.3 Rakentamisen valmistelu .....	633
9.6.4 Rakentaminen .....	641
9.6.5 Vastaanotto.....	648
9.6.6 Takuu- ja vastuu-aika.....	650
9.7 Lisärakentaminen .....	651
9.7.1 Lisärakentamiseen liittyvät termit .....	651
9.7.2 Rakentamisen vaihtoehdot.....	652
9.7.3 Kaupalliset vaihtoehdot.....	653
9.7.4 Lisärakentamisen eteneminen .....	656
Lisätietoa.....	659

<b>10 Vuokraustoiminta .....</b>	<b>662</b>
10.1 Isännöinnin rooli vuokraustoiminnassa .....	662
10.1.1 Vuokrakohteen markkinointi ja vuokralaisen valinta .....	662
10.1.2 Vuokrasopimuksen tekeminen.....	663
10.2 Asuntojen vuokraaminen .....	664
10.2.1 Alkutarkastus.....	664
10.2.2 Sopimuksen kesto .....	665
10.2.3 Vuokran määrä ja korottaminen.....	666
10.2.4 Vakuus ja ennakkovuokra .....	668
10.2.5 Huoneiston kunto ja kunnossapito .....	669
10.2.6 Muiden kuin vuokralaisen oikeus käyttää huoneistoa.....	674
10.2.7 Vuokraoikeuden siirto.....	677
10.2.8 Vuokrasuhteen päättäminen.....	677
10.2.9 Poismuutto ja vakuuden palauttaminen.....	683
10.2.10 Erityiskysymyksiä .....	685
10.3 Liikehuoneistojen vuokraaminen .....	687
10.3.1 Vuokrasopimuksen osapuolet .....	687
10.3.2 Vuokrattava tila ja sen käyttötarkoitus .....	687
10.3.3 Vuokrasopimuksen kesto ja muuttaminen.....	689
10.3.4 Vuokran määräytyminen .....	690
10.3.5 Vakuus .....	694
10.3.6 Liikehuoneiston kunto ja kunnossapito .....	695
10.3.7 Vuokraoikeuden siirrettävyys ja alivuokraus .....	699
10.3.8 Vuokrasuhteen päätyminen.....	700
10.3.9 Erityiskysymyksiä .....	704
10.4 Valtion tukemat vuokra-asunnot.....	705
Lisätietoa.....	706
<b>Liitteet .....</b>	<b>707</b>
Liite 1 Isännöitsijän työsopimus (malli).....	707
Liite 2 Ilmoitus huoneiston kunnossapito- muutostyöstä (lomakemalli).....	712
Liite 3 Isännöitsijäntodistus (lomakemalli).....	715
Liite 4 Isännöintipalvelujen yleiset sopimusehdot ISE 2007.....	718
Liite 5 Kiinteistöpalvelualan yleiset sopimusehdot KP YSE 2007 .....	725
Liite 6 Isännöintisopimus (lomakemalli) .....	731
Liite 7 Kiinteistöpalvelusopimus (lomakemalli) .....	732
Liite 8 Kunnossapito-ohjelma 2021–2030 (malli).....	733
Liite 9 Asuinhuoneiston vuokrasopimus (lomakemalli) .....	740
Liite 10 Kiinteistön hoitokulut ja hoitovastikkeet 2020 .....	742
<b>Hakemisto.....</b>	<b>746</b>