

Isännöinnin Asiakastyytyväisyys 2006

Yritysraportti

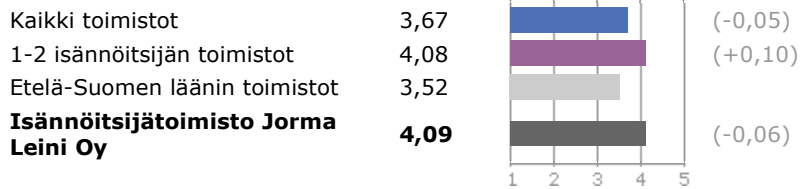
Isännöitsijätoimisto Jorma Leini

Toteutusajankohta: 13.11. - 10.12.2006
Toteuttaja: Promenade Research Oy
Koordinoija: Suomen Isännöintiliitto ry
Raportoitava yritys: Isännöitsijätoimisto Jorma Leini
58 vastaajaa

Sisällys

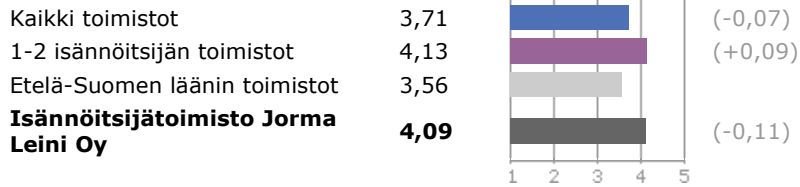
Kokonaisarvosanat
Osio 1: Vastaajien taustatiedot
Osio 2: Isännöitävien kohteiden taustatiedot
Osio 3: Isännöitsijän arviointi
Osio 4: Isännöitsijätoimiston arviointi
Osio 5: Isännöintipalvelujen hoitaminen
Osio 6: Avoimet kysymykset
Parhaat ja heikoimmat tulokset

Tutkimuksen kokonaisarvosana

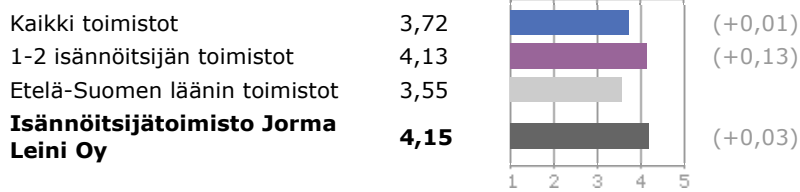


Osiokohtaiset arvosanat

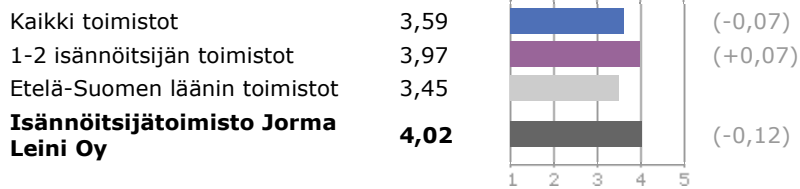
Osi 3: Isännöitsijän arviointi



Osi 4: Isännöitsijätoimiston arviointi



Osi 5: Isännöintipalvelujen hoitaminen

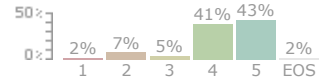
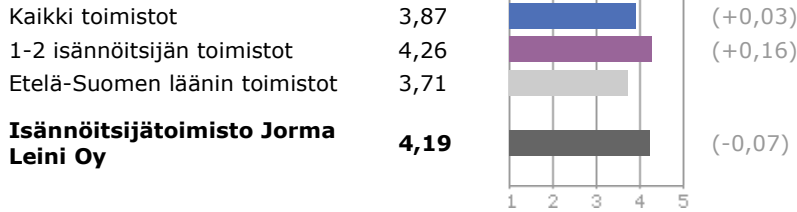


Osio 3: Isännöitsijän arviointi

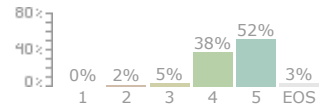
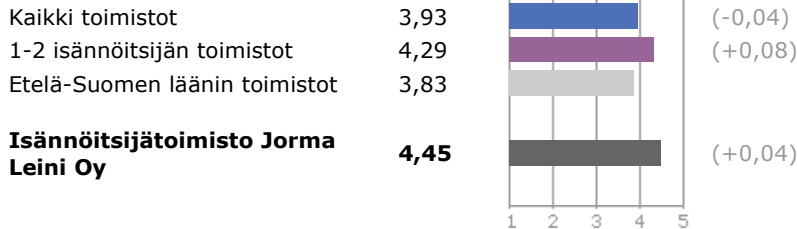
3.1 Millaisen arvosanan annat seuraaville isännöitsijää henkilönä kuvaaville tekijöille?

1=Heikko - 5=Erinomainen

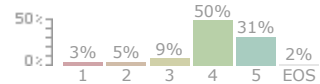
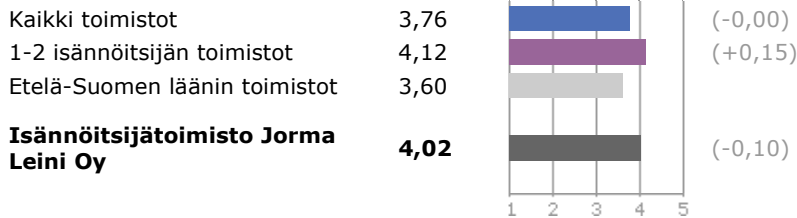
3.1.1 Luotettavuus



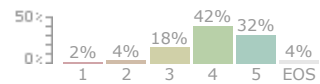
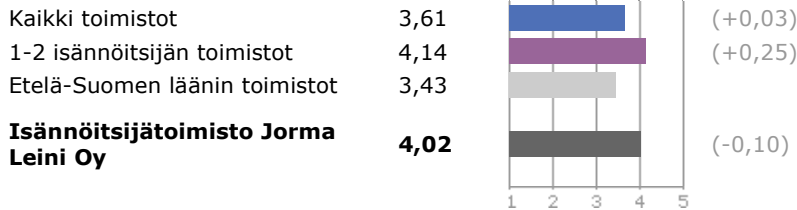
3.1.2 Ammattitaito



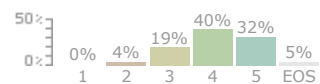
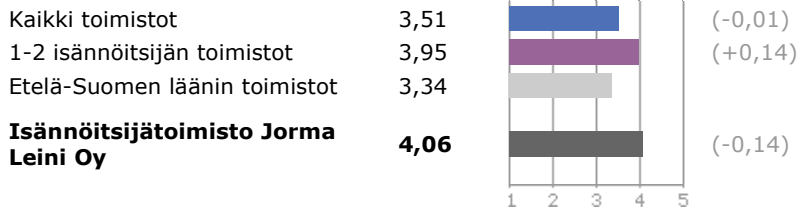
3.1.3 Palveluhenkisyys



3.1.4 Huolellisuus



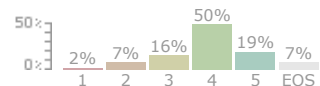
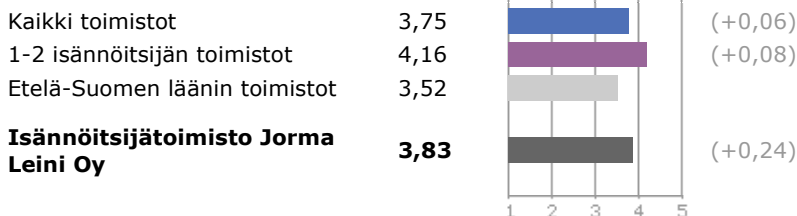
3.1.5 Johtajuus (taloyhtiön asioissa)



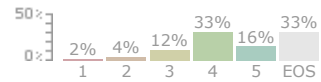
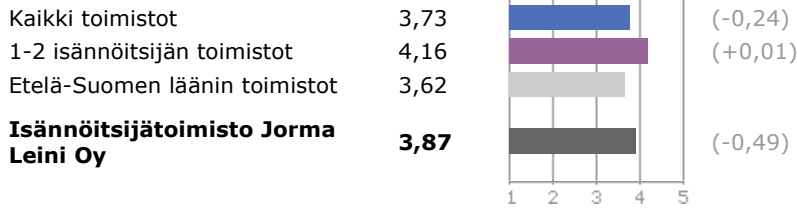
3.2 Millaisen arvosanan annat seuraaville kommunikointia isännöitsijän kanssa kuvaaville tekijöille?

1=Heikko - 5=Erinomainen

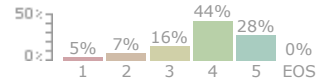
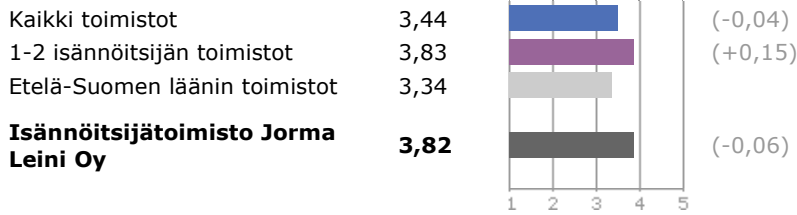
3.2.1 Tavoitettavuus puhelimitse



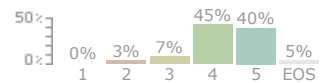
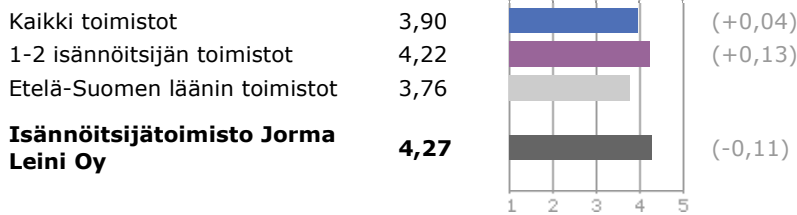
3.2.2 Vastaamisen nopeus sähköpostiin



3.2.3 Isännöitsijän yhteydenpidon riittävyys



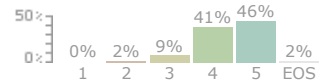
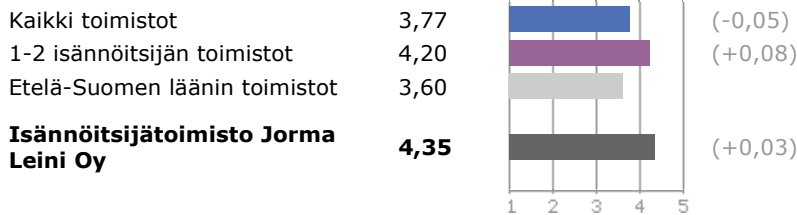
3.2.4 Yhteistyön sujuvuus



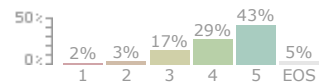
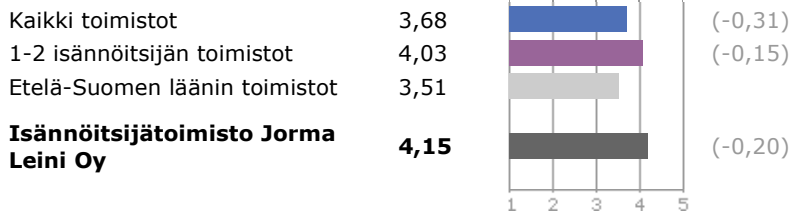
3.3 Millaisen arvosanan annat seuraaville taloyhtiön hallituksen kokouksiin liittyville asioille?

1=Heikko - 5=Erinomainen

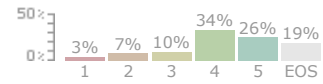
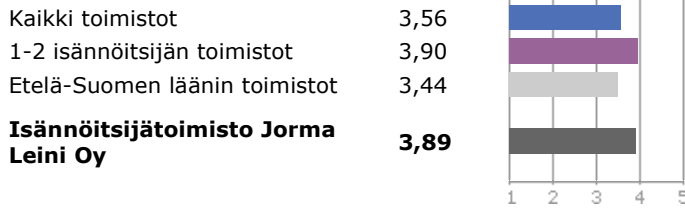
3.3.1 Päätösten valmistelu (päätösesitykset, ennakkomateriaali)



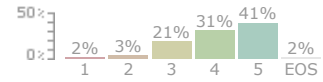
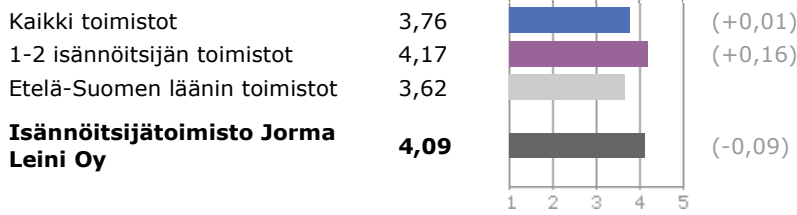
3.3.2 Isännöitsijän kyky johtaa päätöksentekoa



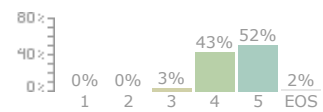
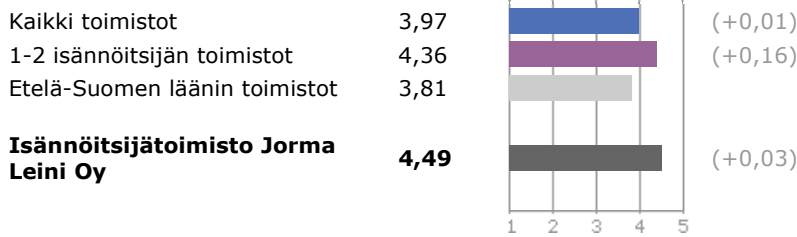
3.3.3 Isännöitsijän toimiminta ristiriitatilanteissa



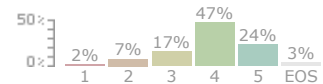
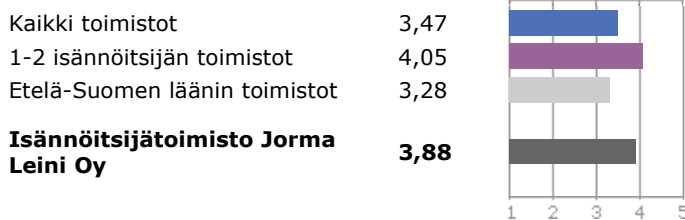
3.3.4 Pöytäkirjojen toimittamisen nopeus



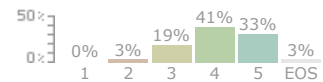
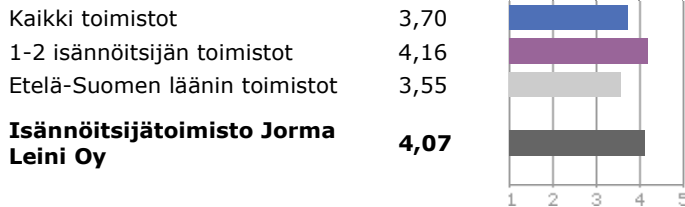
3.3.5 Pöytäkirjojen laatu



3.3.6 Päätettyjen asioiden hoitaminen sovitus aikalautulla



3.3.7 Päätettyjen asioiden hoitaminen sovitualla tavalla

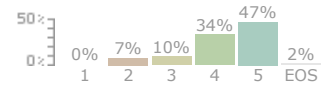
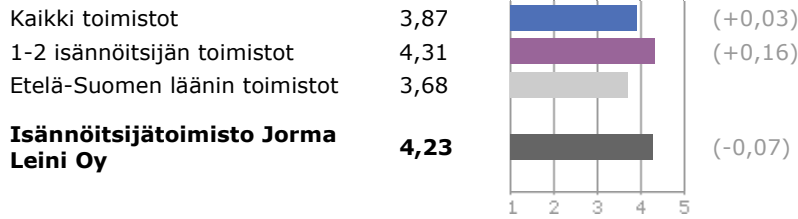


Osio 4: Isännöitsijätoimiston arviointi

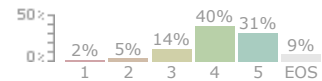
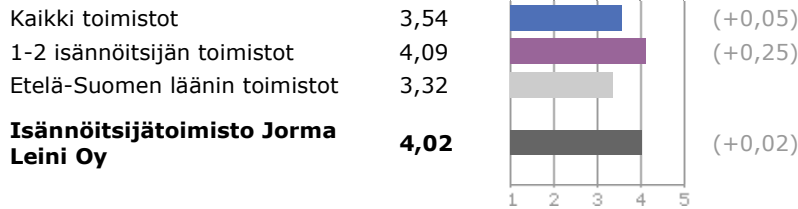
4.1 Kuinka hyvin seuraavat adjektiivit kuvaavat isännöitsijätoimistoa?

1=Kuvaa huonosti - 5=Kuvaa hyvin

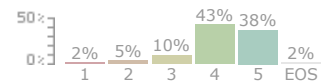
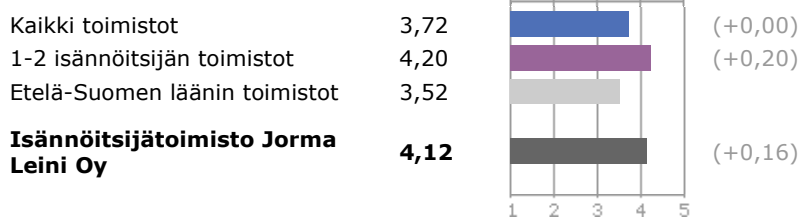
4.1.1 Luotettava



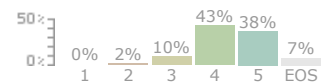
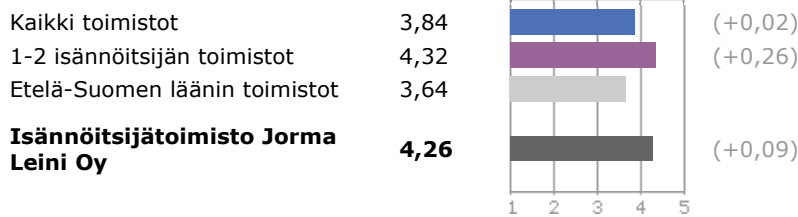
4.1.2 Tehokas



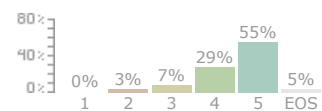
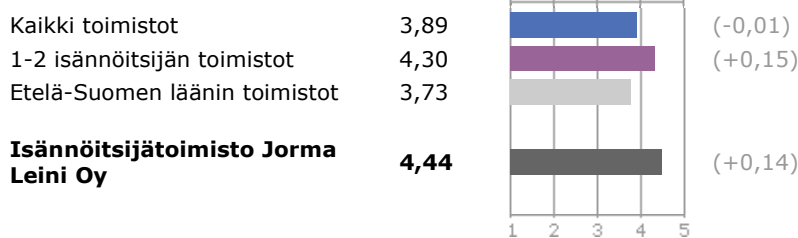
4.1.3 Palveluhenkinen



4.1.4 Nykyaikainen



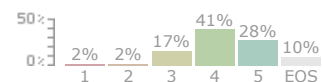
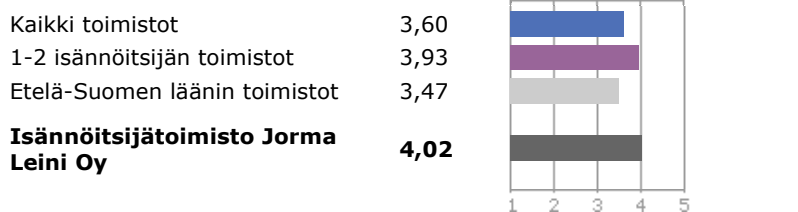
4.1.5 Asiantunteva



4.2 Arvioi isännöitsijätoimiston ammattitaitoa seuraavissa tekijöissä

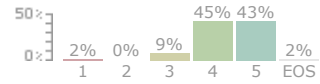
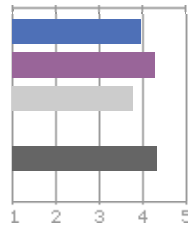
1=Heikko - 5=Erinomainen

4.2.1 Tekniset asiat



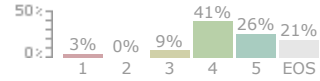
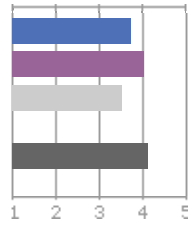
4.2.2 Taloudelliset asiat

Kaikki toimistot	3,91
1-2 isännöitsijän toimistot	4,25
Etelä-Suomen läänin toimistot	3,77
Isännöitsijätoimisto Jorma Leini Oy	4,30



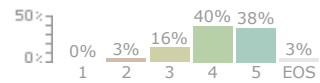
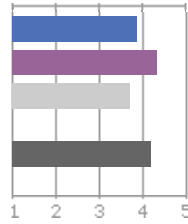
4.2.3 Juridiset asiat

Kaikki toimistot	3,70
1-2 isännöitsijän toimistot	4,01
Etelä-Suomen läänin toimistot	3,52
Isännöitsijätoimisto Jorma Leini Oy	4,09



4.2.4 Toimiston asiakaspalvelu

Kaikki toimistot	3,84
1-2 isännöitsijän toimistot	4,28
Etelä-Suomen läänin toimistot	3,68
Isännöitsijätoimisto Jorma Leini Oy	4,16

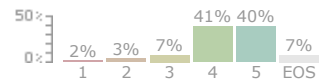


4.3 Mitä mieltä olet seuraavista isännöintipalveluihinne liittyvistä väittämistä?

1=Hyvin paljon eri mieltä - 5=Hyvin paljon samaa mieltä

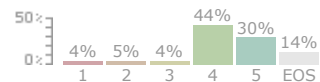
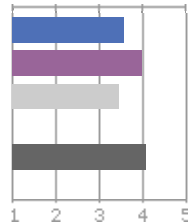
4.3.1 Isännöintisopimus vastaa taloyhtiömme nykyisiä tarpeita

Kaikki toimistot	3,79	(-0,03)
1-2 isännöitsijän toimistot	4,21	(+0,10)
Etelä-Suomen läänin toimistot	3,64	
Isännöitsijätoimisto Jorma Leini Oy	4,22	(-0,08)

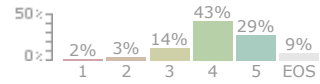
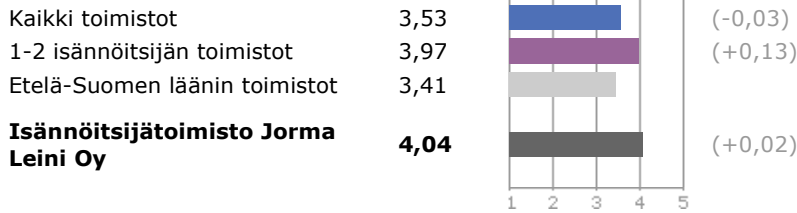


4.3.2 Isännöitsijätoimiston palvelut ovat selkeästi hinnoiteltuja

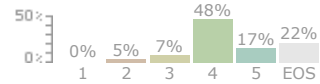
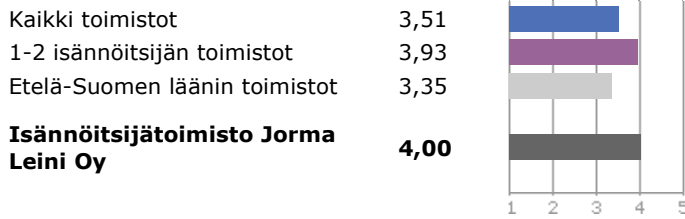
Kaikki toimistot	3,55	(+0,06)
1-2 isännöitsijän toimistot	3,95	(+0,13)
Etelä-Suomen läänin toimistot	3,41	
Isännöitsijätoimisto Jorma Leini Oy	4,06	(+0,18)



4.3.3 Isännöitsijätoimisto edesauttaa taloyhtiömme pitkäjänteistä kehittämistä

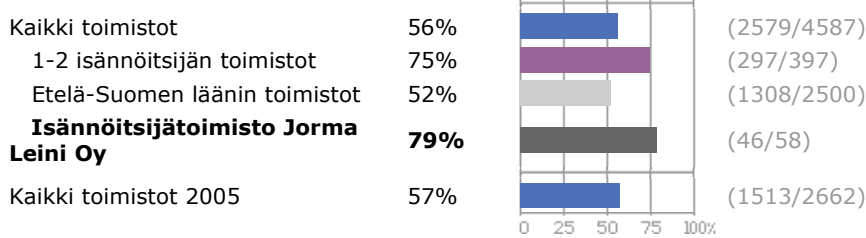


4.3.4 Vastuunjako eri henkilöiden välillä on selkeää

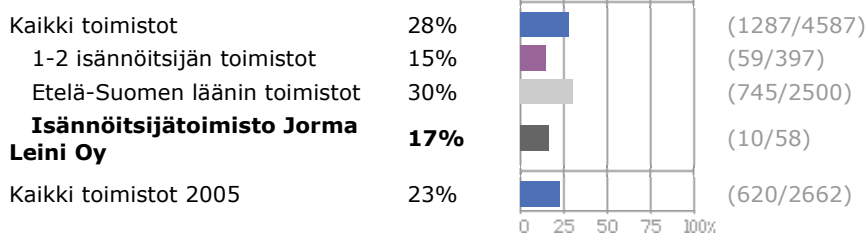


4.4 Suositteisitko isännöitsijätoimiston palveluja muille?

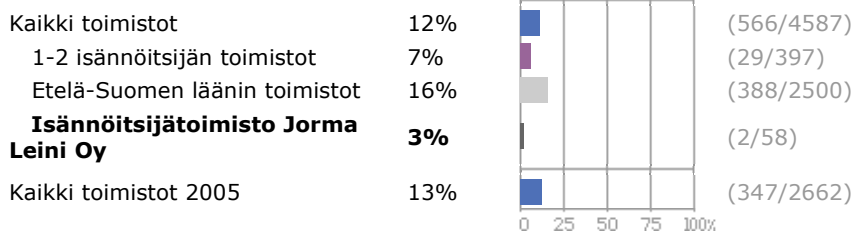
Kyllä



En osaa sanoa / Ei mielipidettä



En

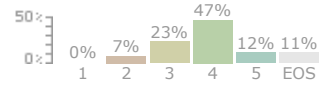
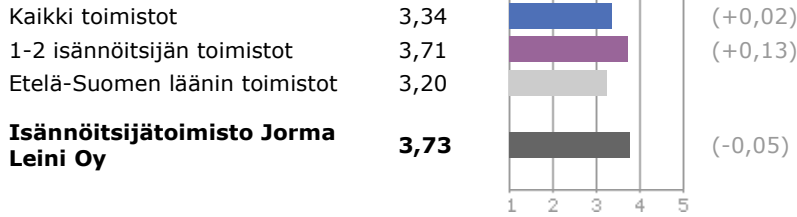


Osio 5: Isännöintipalvelujen hoitaminen

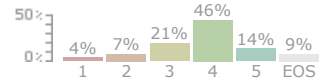
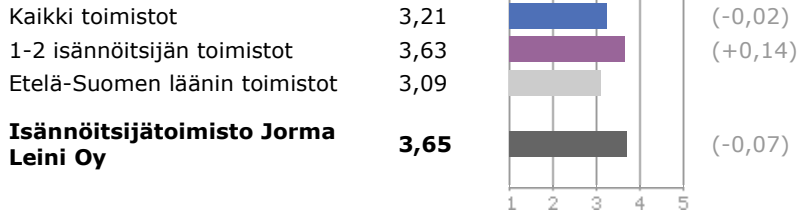
5.1 Millaisen arvosanan annat seuraavien kiinteistön ylläpitoon liittyvien palvelujen hoitamisesta?

1=Heikko - 5=Erinomainen

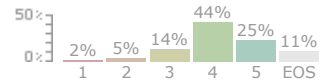
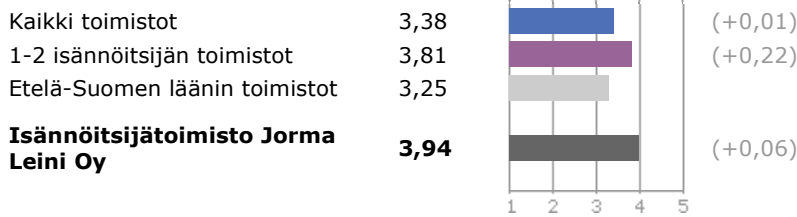
5.1.1 Kiinteistöhoitotehtävien (esim. huolto ja siivous) organisointi



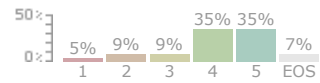
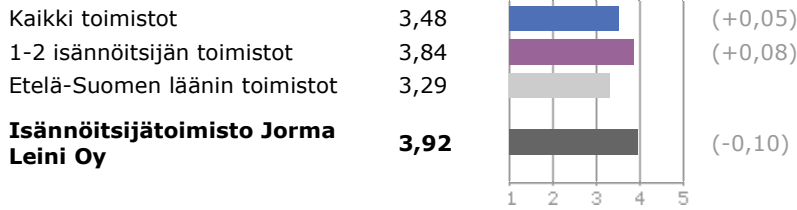
5.1.2 Kunnossapidon suunnittelu ja seuranta



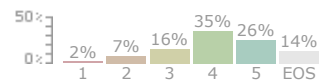
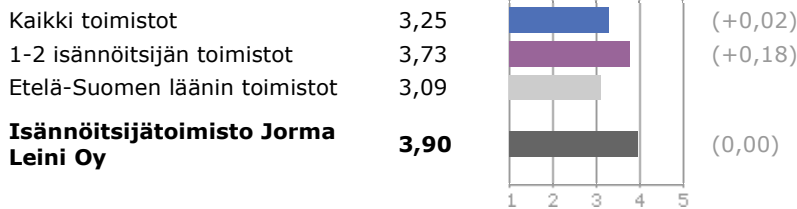
5.1.3 Korjaus- ja perusparannushankkeiden organisointi



5.1.4 Hankittujen palveluiden kustannustasosta huolehtiminen



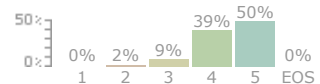
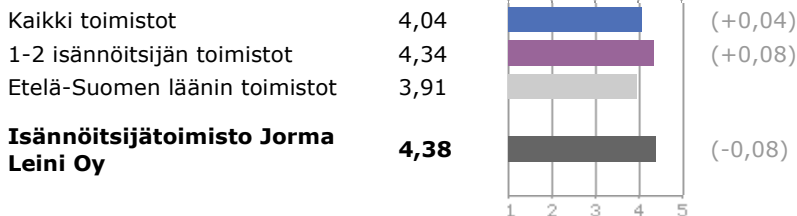
5.1.5 Hankittujen palveluiden laadusta huolehtiminen



5.2 Millaisen arvosanan annat seuraavien kiinteistön taloushallintaan liittyvien palveluiden hoitamisesta?

1=Heikko - 5=Erinomainen

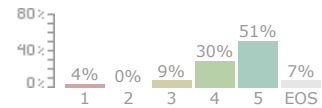
5.2.1 Talousarvio



5.2.2 Talousasioiden raportointi (esim. vuokraträstit, välitase)

Kaikki toimistot	3,81	(-0,01)
1-2 isännöitsijän toimistot	4,14	(+0,16)
Etelä-Suomen läänin toimistot	3,77	
Isännöitsijätoimisto Jorma Leini Oy	4,34	(+0,09)

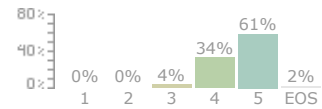
1 2 3 4 5



5.2.3 Kirjanpidon hoito ja tilinpäätöksen tekeminen

Kaikki toimistot	4,15	(+0,02)
1-2 isännöitsijän toimistot	4,45	(+0,11)
Etelä-Suomen läänin toimistot	4,04	
Isännöitsijätoimisto Jorma Leini Oy	4,58	(+0,19)

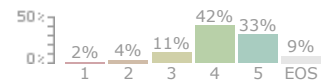
1 2 3 4 5



5.2.4 Pitkän tähtäimen taloussuunnittelu

Kaikki toimistot	3,51	(-0,08)
1-2 isännöitsijän toimistot	3,93	(+0,05)
Etelä-Suomen läänin toimistot	3,38	
Isännöitsijätoimisto Jorma Leini Oy	4,12	(-0,00)

1 2 3 4 5



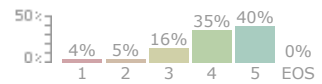
5.3 Millaisen arvosanan annat seuraavista kommunikaatioon ja viestintään liittyvien palveluiden hoitamisesta

1=Heikko - 5=Erinomainen

5.3.1 Hallitusten jäsenten kysymyksiin ja tiedontarpeisiin vastaaminen

Kaikki toimistot	3,77	(-0,12)
1-2 isännöitsijän toimistot	4,16	(+0,05)
Etelä-Suomen läänin toimistot	3,59	
Isännöitsijätoimisto Jorma Leini Oy	4,04	(-0,40)

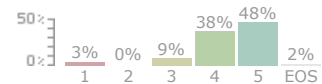
1 2 3 4 5



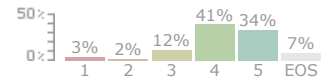
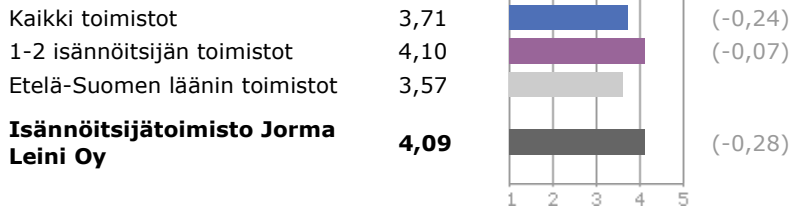
5.3.2 Isännöitsijän kommunikointi yhtiökokouksissa

Kaikki toimistot	3,94	(+0,02)
1-2 isännöitsijän toimistot	4,28	(+0,17)
Etelä-Suomen läänin toimistot	3,77	
Isännöitsijätoimisto Jorma Leini Oy	4,30	(-0,05)

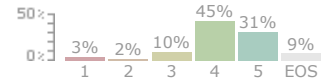
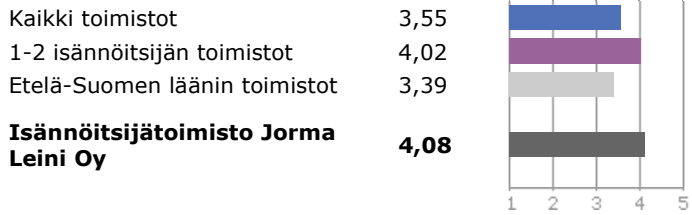
1 2 3 4 5



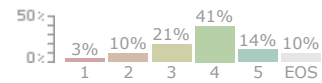
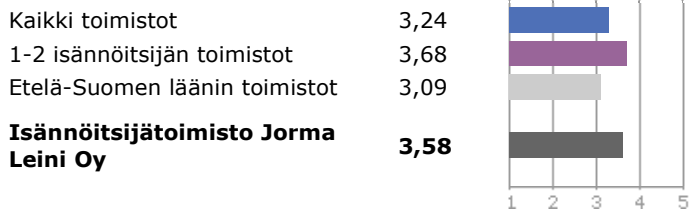
5.3.3 Tiedottaminen taloyhtiön talousasioista



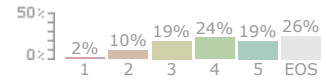
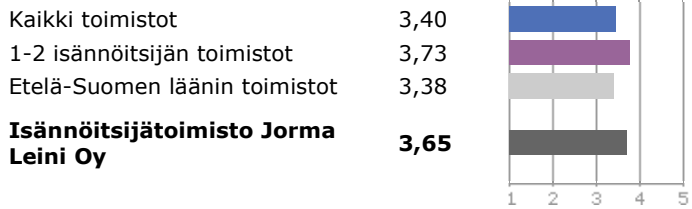
5.3.4 Tiedottaminen korjaushankkeissa



5.3.5 Tiedottaminen kiinteistöhuollosta ja muista jokapäiväisistä asioista



5.3.6 Sähköisten tiedotuskanavien hyödyntäminen



Parhaat ja heikoimmat tulokset

Top 10

		Kaikki tutkimuksen vastaajat	1-2 isännöitsijän toimistot	Etelä-Suomen läänin toimistot	Isännöitsijätoimisto Jorma Leini Oy
	N =	4587	397	2500	58
	kysymys (Osio)	Tulos	Tulos	Tulos	Tulos
1.	5.2.3 Kirjanpidon hoito ja tilinpäätöksen tekeminen (Isännöintipalvelujen hoitaminen)	4,15	4,45	4,04	4,58
2.	3.3.5 Pöytäkirjojen laatu (Isännöitsijän arviointi)	3,97	4,36	3,81	4,49
3.	3.1.2 Ammattitaito (Isännöitsijän arviointi)	3,93	4,29	3,83	4,45
4.	4.1.5 Asiantunteva (Isännöitsijätoimiston arviointi)	3,89	4,30	3,73	4,44
5.	5.2.1 Talousarvio (Isännöintipalvelujen hoitaminen)	4,04	4,34	3,91	4,38
6.	3.3.1 Päätösten valmistelu (päätösesitykset, ennakkomateriaali) (Isännöitsijän arviointi)	3,77	4,20	3,60	4,35
7.	5.2.2 Talousasioiden raportointi (esim. vuokratästit, välitase) (Isännöintipalvelujen hoitaminen)	3,81	4,14	3,77	4,34
8.	4.2.2 Taloudelliset asiat (Isännöitsijätoimiston arviointi)	3,91	4,25	3,77	4,30
9.	5.3.2 Isännöitsijän kommunikointi yhtiökokouksissa (Isännöintipalvelujen hoitaminen)	3,94	4,28	3,77	4,30
10.	3.2.4 Yhteistyön sujuvuus (Isännöitsijän arviointi)	3,90	4,22	3,76	4,27

Bottom 10

		Kaikki tutkimuksen vastaajat	1-2 isännöitsijän toimistot	Etelä-Suomen läänin toimistot	Isännöitsijätoimisto Jorma Leini Oy
	N =	4587	397	2500	58
	kysymys (Osio)	Tulos	Tulos	Tulos	Tulos
1.	5.3.5 Tiedottaminen kiinteistönhuollosta ja muista jokapäiväisistä asioista (Isännöintipalvelujen hoitaminen)	3,24	3,68	3,09	3,58
2.	5.3.6 Sähköisten tiedotuskanavien hyödyntäminen (Isännöintipalvelujen hoitaminen)	3,40	3,73	3,38	3,65
3.	5.1.2 Kunnossapidon suunnittelu ja seuranta (Isännöintipalvelujen hoitaminen)	3,21	3,63	3,09	3,65
4.	5.1.1 Kiinteistönhoitotehtävien (esim. huolto ja siivous) organisointi (Isännöintipalvelujen hoitaminen)	3,34	3,71	3,20	3,73
5.	3.2.3 Isännöitsijän yhteydenpidon riittävyys (Isännöitsijän arviointi)	3,44	3,83	3,34	3,82
6.	3.2.1 Tavoitettavuus puhelimitse (Isännöitsijän arviointi)	3,75	4,16	3,52	3,83
7.	3.2.2 Vastaamisen nopeus sähköpostiin (Isännöitsijän arviointi)	3,73	4,16	3,62	3,87
8.	3.3.6 Päätettyjen asioiden hoitaminen sovitus- aikataulussa (Isännöitsijän arviointi)	3,47	4,05	3,28	3,88
9.	3.3.3 Isännöitsijän toimiminta ristiriitatilanteissa (Isännöitsijän arviointi)	3,56	3,90	3,44	3,89
10.	5.1.5 Hankittujen palveluiden laadusta huolehtiminen (Isännöintipalvelujen hoitaminen)	3,25	3,73	3,09	3,90