



Aulapalvelu- konsepti

8.3.2023

Ilari Huhtamäki



Sisällys

1.	Johdanto	3
2.	Periaatteet	4
1.	Yleisiä periaatteita	5
2.	Asiakaskokemus	6
3.	Palvelun sisältö	7
1.	Palvelun ohjaus	9
2.	Hankinta	11
3.	Sopimushallinta	12
4.	Tilat	13
1.	Tilavyöhykkeet ja tilatyytit	14
2.	Tilasuunnittelu	15
3.	Aulaympäristö	17
4.	Aulapalvelupiste	19



1. Johdanto

Aulapalvelukonseptin tarkoituksena on ohjata aulapalvelun tuottamista ja aulapalveluun liittyvien tilojen rakentamista siltä osin, mitä pidetään yhdenmukaisena. Konsepti ottaa kantaa päälinjoihin ja osaan yksityiskohdista. Konseptilla ohjataan aulapalveluiden palveluiden tuottamista, tilaratkaisuja, teknologisia ratkaisuja sekä turvallisuutta. Se mitä ei ole kirjattu tähän malliin, ratkaistaan toimeksiantojen ja hankkeiden sisällä vastuuhenkilöiden päätöksillä. Konseptin ylläpitämisestä ja kehittämisestä vastaa tuotepäällikkö.

Tuotepäällikkö
Aula- ja vartiointipalvelut
Senaatti-kiinteistöt



Periaatteet

2.1. Periaatteet

Palveluiden tuottamista ja hankkimista ohjaa Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista sekä muita toimintaan liittyviä lakeja sekä Senaatti-kiinteistöjen voimassa olevat politiikat ja periaatteet.

Senaatti-kiinteistöt toimittaa palvelua rajatusti vain valtionhallinnon asiakkaille.

Palvelua tuotetaan omakustannusperusteisesti eli hankintahinnalla ja vain omat kulut kattaen.

Aulapalvelua voidaan tuottaa Senaatin omistamissa tai vuokratuissa kiinteistöissä. Palvelua tuotetaan sekä usean kiinteistön käyttäjän kohteissa että yhden käyttäjän kohteissa.

Konseptia ohjaavat periaatteet

- [Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuusperiaatteet](#)
- [Tietoturva- ja kyberturvallisuusperiaatteet](#)

2.2. Asiakaskokemus

Keskeinen palvelun tuottamista ohjaavana näkökulmana on hyvä asiakaskokemus ja sen jatkuva parantaminen kaikessa palvelun tuottamiseen liittyvässä toiminnassa.

Asiakaskokemustavoitteet

Asiakaskokemus syntyy tunteesta ja palvelun laadusta. Aulapalvelun asiakaskokemustavoitteena on empaattisuus ja aktiivisuus, asiakkaan auttaminen nopeasti ja helposti.

Ihmisläheinen palvelu

- Palvelua tuotetaan ihmiseltä ihmiselle, inhimillisesti ja aidosti asiakkaasta välittäen
- Ihmisläheisyys on vahvasti mukana palvelua tuottavan henkilöstön ajattelutavassa ja tavassa toimia asiakaskohtaamisissa

Arjen sujuvuus

- Arjen sujuvuus syntyy luottamuksesta asioiden toimivuuteen ja yhteisten sopimusten noudattamiseen
- Vuorovaikutus työkavereiden kesken on luontevaa ja sujuvaa
- Yhtenäinen toimintatapa varmistaa yhteisten tavoitteiden saavuttamisen, hyvän henkilöstökokemuksen ja asiakaskokemuksen jokaiselle

Turvallisuus

- Aula- ja vartiointipalvelua tuotetaan huomioiden turvallisuus omassa toiminnassa ja välittäen ihmisten, toiminnan ja tilojen turvallisuudesta

Palvelun sisältö

3.1.a Aulapalvelun sisältö

Palvelua Senaatin tehtävän mukaisesti

Senaatti tuottaa vain tiloihin liittyviä palveluita ja yhtenä osa-alueena tuotetaan aulapalvelua. Senaatin toimintaa ohjaa [laki Senaatti-kiinteistöistä ja Puolustuskiinteistöistä \(1018/2020\)](#). Aulapalvelu sisältää tämän linjan mukaisesti tehtäviä, jotka liittyvät tilapalveluiden tuottamiseen.

Palvelun tuottaminen lain ja asetusten mukaisesti

Palvelu sisältää [lakiin yksityisistä turvallisuuspalveluista \(1085/2015\)](#) sisältäviä tehtäviä, jonka vuoksi palveluiden tuottaminen on luvanvaraista ja edellyttää turvallisuusalan elinkeinoluvan (Senaatin lupa [TU/2017/4723](#)).

Sisältö

Palvelun tuottamista ohjataan määrittelemällä, mitä palvelu voi sisältää, Senaatin osuus palveluiden ohjaamisessa, tilaratkaisut ja hankintajärjestelyt.

Palvelu voi sisältää

- Vierailijoiden vastaanotto ja vierailijahallinta
 - Voidaan käyttää tukena virtuaaliaulaa
- Vierailijoiden ja kiinteistöön liittyvien asioiden opastus ja neuvonta
- Turvallisuusvalvonta
- Avainhallinta
- Postien ja pakettien vastaanotto ja jakelu kiinteistön postituspisteisiin
- Toiminnan tukeminen häiriö- ja poikkeus- ja onnettomuustilanteissa
- Muista kiinteistön asiakkaiden toimintaa tukevista tehtävistä sovitun mukaisesti

3.1.b Aulapalvelun vartijan tehtävät yhteisissä työympäristöissä

Yleiskuvaus

Vartijan ensisijainen tehtävä on turvallisuuden varmistaminen. Lisäksi vartijan läsnäolon avulla voidaan ennaltaehkäistä häiriö- ja uhkatilanteita sekä saada tukea näissä tilanteissa. Vartija voi opastaa asiakasta tilan käyttöä koskien.

Palvelukuvauksesta ja tehtävistä sopiminen

Palvelukokonaisuudesta ja vartijalle kuuluvista tehtävistä sovitaan palvelukuvauksessa kohteen toimintaan liittyvien osapuolten kesken, jotta kaikille on selkeää vartijan rooli ja tehtävät.

Tehtävät voivat sisältää

- Turvallisuuden varmistaminen
- Haastavissa asiakastilanteissa tai uhkatilanteissa tukeminen
- Häiriö- ja poikkeustilanteissa toiminnan tukeminen
- Käyntiasioinnissa asioivien asiakkaiden tilan käyttöä koskeva opastus
- Tarvittaessa vuoronumerolaitteen tekninen käytön opastus
- Asiakkaiden itsepalvelupäätteitä koskeva tekninen tuki, kuten esimerkiksi laitteiden käynnistäminen aamulla ja sulkeminen illalla, yms. vastaavat tehtävät, jos näitä voidaan resurssimitoitus huomioiden toteuttaa kohteessa.

Tehtäviin ei voi sisällyttää

- Vartija ei anna asiointiin liittyvää digitukea asiakkaille
- Vartija ei voi vastaanottaa asiakirjoja, joihin liittyy määräajassa asiakirjan luovuttaminen ja vastaanottamisen kirjaaminen (tarvittaessa voidaan sopia, miten vartija asiakasta ohjaa)
- Miltään osin viranomaistehtäviksi tai julkisiksi hallintotehtäviksi katsottavia tehtäviä
- Neuvontaa oikean viranomaisen tunnistamisessa, oikeiden lomakkeiden valitsemisessa tai niiden täydentämisessä tai vastaavissa tehtävissä

3.1.c Aulapalvelun ”hostin” tehtävät yhteisissä työympäristöissä

Palvelukuvauksesta ja tehtävistä sopiminen

Palvelukokonaisuudesta sovitaan palvelukuvauksessa kohteen toimintaan liittyvien osapuolten kesken, jotta kaikille on selkeää ”hostin” ja vartijan roolit ja tehtävät.

Tämä roolin tehtävänä ei ole käyntiasiakkaiden opastus.

Henkilön työ voi olla kokopäiväinen tai osa-aikainen työtehtäviin liittyen.

Huomioitavaa

”Host” ja vartija perehdytetään molemmat samaan tehtävään, jotta voivat tauottaa ja tuurata toisiaan sekä palveluiden jatkuvuus esimerkiksi henkilömuutostilanteissa.

Lähtökohtaisesti yhteisissä työympäristöissä on vähintään 1 vartija ja 1 ”host”.

Tehtävät voivat sisältää

- ”Host” palvelusta vastaavan tehtävänä on tukea ja osaltaan varmistaa yhteisen työympäristön palveluiden sujuvuus käytännössä
- Henkilö toimii tilojen käyttäjien ensisijaisena Senaatin palveluiden yhteyshenkilönä ja auttaa palvelutilanteiden ongelmatilanteissa
- Henkilö toimii Senaatin palveluiden osalta kaikille palveluntoimittajille yhteyshenkilönä
- Sijaistaa aulapalvelua tauotuksella
- Huolehtii kokouskeskuksen tilojen toimivuudesta
 - Av-laitteiden ja videoneuvottelulaitteiden käytön opastaminen yms.
- Huolehtii, että taukotilojen palvelut sujuvat
- Huolehtii, että kopiohuoneiden palvelut toimivat
 - Kopiopaperit, toimistotarvikkeet yms.
- Huolehtii vikailmoitusten tekemisestä ja valvoo vikojen korjaamisen toteutumisen
- Tehtävistä laajempi kuvaus: Senaatin Aski 522871

3.2. Palvelun ohjaus

Yhteistyö

Palvelun onnistuneen tuottamisen kannalta on keskeistä valmistella hankinta ja haltuunotto riittävällä aikataululla sekä tehdä tiivistä yhteistyötä osapuolten (Tilaja – Toimittaja – Loppuasiakkaat – Muut kohteen sidosryhmät) kesken alusta alkaen.

PalkkioSanktio

Hyvään työhön kannustetaan henkilöstöä lisäksi PalkkioSanktio-mallin avulla. Mallin tarkoituksena on tuoda esiin Senaatin palvelulle asetettuja tavoitteita ja palkita hyvistä tavoitteiden mukaisesta työstä. Mahdollisuus saada palkkiota 3% vuosisopimuksen arvosta. Palkkio kohdistetaan henkilöstölle.

Asiakaskokemuksen mittaus

Asiakaskokemusta mitataan Mystery Visitor –toiminnan avulla. Ideana on, että testaamme yhteisesti sovitulla tavalla, miten asiat toteutuvat arjessa ja mittaamme suorituksia yhdenmukaisilla kriteereillä.

Ohjaus

- Yhteistyö
- Palveluesitteet
- Palvelukuvaukset
- Palveluiden hankinta
- Asiakaskokemus
 - Asiakaskohtaamisten mittaaminen
 - Turvallisuuden mittaaminen
- PalkkioSanktio
 - Asiakastyytyväisyys
 - Laatutarkastus

3.2. Palvelun ohjaus

Ohjeistus

Pidetään huolta, että kohteissa on riittävät ohjeet arjen rutiinien ja käytäntöjen noudattamisen mahdollistamiseksi. Huomioidaan myös mahdolliset häiriö-, poikkeus- ja onnettomuustilanteet ja varaudutaan niihin etukäteen suunnittelemalla, miten toimitaan. Ohjeita pidetään yllä ajantasaisena ja kehitetään tarpeiden mukaan.

Riittävä perehdyttäminen

Henkilöstö saa riittävän perehdytyksen ja varmistetaan, että työtä kohteissa tekevillä on mahdollisuus aina kysyä ja saada tukea, jos hän sitä tarvitsee. Varmistetaan, että henkilöstöllä on edellytykset toimia ja suoriutua hyvin työssään.

Tietoturvallisuus

Palvelua tuottavat osapuolet käyvät erikseen läpi tietoturvallisuutta koskevan ohjeistuksen mahdollisten turvallisuusluokiteltujen aineistojen säilyttämistä ja käsittelemistä koskien ja varmistaa, että henkilöstö tuntee ohjeistuksen.

Päätelaitteet

Aulapalvelussa käytetään Toimittajan tietokoneita ja älypuhelimia, jotka ovat toteutettu turvallisuussopimuksen tietoturvallisuusvaatimusten mukaisesti ja joiden yhteydet ovat eriytetty muista verkoista.

Jos tuotetaan palvelua vain yhdelle loppuasiakkaalle, voidaan Asiakkaan niin vaatiessa käyttää heidän tietokonettaan ja yhteyksiä.

Pukeutuminen

Aulapalvelun henkilöstö käyttää pukeutumisessa siistiä, business casual tyylistä pukeutumiskoodia, huomioiden lainsäädännön vaatimukset pukeutumista koskien. -> valmisteilla tarkempi pukeutumista koskeva ohje. Tuomme Senaatin ilmettä ja yhdenmukaisuutta pukeutumiseen.

3.3. Hankinta

Senaatti toimittaa aulapalvelua yhteistyössä kumppanien kanssa. Kumppanit valitaan hankintajärjestelyihin soveltuvista yrityksistä, joiden välillä toimeksiannot kilpailutetaan julkisia toimijoita ohjaavan hankintalain mukaisesti.

Senaatin rooli palveluiden tuottamisessa on palveluiden ohjaaminen, hankinta ja kilpailuttaminen sekä tuotannon laadunvarmistus.

Hankintajärjestelyt

- DPS hankintajärjestely 2021-2025
- Virtuaaliaulojen hankinta
- Hälytyskäynnit, piirivartiointi ja tilausvartiointi keskitetyllä alihankintasopimuksella
- Turvatarkastuslaitesopimus

Senaatin oma tuotanto

- Hälytysvalvonta
- Turvallisuusjärjestelmien pääkäyttö

3.4. Sopimushallinta

Sopimushallinta hoidetaan yhteisesti sovittujen periaatteiden mukaisesti, jossa käytetään vakioituja hankinta- ja myyntisopimusmalleja. Sopimukset tallennetaan ja ylläpidetään Sophassa ja niitä koskeva yhteenveto kirjataan sopimustaulukkoon.

Sopimushallinta

- Hankintasopimusmalli ([SEN/2505/2019](#))
- Myyntisopimusmalli ([Sintra](#))
- Sopimustaulukko ([320465](#))
- Muutoshallinta sopimuksia koskien Sophassa
- Kiinteistöpäällikkö/Alue vastaa sopimuksista ja niiden hallinnasta

Tilat



4.1. Tilavyöhykkeet ja tilatyypit

Valtion työympäristökonseptin mukaisesti rakennusten tilat jakautuvat tilavyöhykkeinä joko **julkisiin** tai **sisäisiin vyöhykkeisiin**. Rakennusten henkilöliikenteen kulkureitit suunnitellaan tarpeiden mukaisesti; tyypillisesti tehdään omat erilliset kulkureitit henkilökunnalle, vierailijoille ja tarvittaessa asiakkaille sekä tavarantoimituksille. Asiakkaille tarkoitetut tilat ovat julkisia tiloja ja vierailijoiden tilat ovat puolijulkisia tiloja.

Tilatyypit

- **Aulaympäristö**
 - Vyöhyke: julkinen tai valvottu alue (*valinta kohteen asiakasmäärittelyn tai riskien arvioinnin perusteella*)
- **Aulapalvelupiste**
 - Vyöhyke: valvottu tai hallinnollinen alue

4.2. Tilasuunnittelu

Yleisilme ja tunnelma

Aulojen ilme ja tunnelma tehdään nykyaikaisesti rakennuksen ja sen historiaa kunnioittaen.

Viihtyisyys ja lämminhenkisyys

Aulaympäristö ja –palvelupisteet suunnitellaan tunnelmaltaan viihtyisiksi ja lämminhenkisiksi. Kalustuksessa suositaan pehmeitä materiaaleja ja tilaan tuodaan myös lämpöä väreillä. Luonto ja ekologisuus tuodaan esille pintamateriaaleissa ja viherkasveilla.

Pehmeä äänimaailma

Äänimaailmaa pehmennetään tunnelman ja työskentelyrauhan parantamiseksi. Aulan toimintojen välisestä äänieristyksestä huolehditaan.

Intuitiivisuus

Tilat suunnitellaan siten, että kulkeminen ja asiointi on intuitiivista eli asiat ovat helppo hahmottaa ja asiointi on itseohjautuvaa. Tilavyöhykkeet ovat selkeitä ja viestivät käyttötarkoituksistaan. Opastus on yhdenmukainen kaikkialla.

Valaistus ja luonnonvalo

Luonnonvaloa tuodaan esille mahdollisimman paljon. Valaistuksella korostetaan viihtyisää ja lämminhenkistä tunnelmaa.

Turvallisuus

Aulaympäristö ja –palvelupisteet suunnitellaan kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuden periaatteiden mukaisesti ja konseptin tarkennukset huomioiden.

4.2. Tilasuunnittelu

Talotekniikka ja ylläpito

Aulan uudistuksessa otetaan huomioon talotekniset rajoitteet ja vaatimukset, kuten valaistus, ilmanvaihto ja paloturvallisuus. Ylläpito, laitteiden ja osien vaihdettavuus ja huollettavuus pidetään mielessä suunnittelussa.

Ylläpidettävyys

Kalustuksessa ja varustuksessa käytetään tuotteita, jotka voidaan tarvittaessa helposti vaihtaa ja huoltaa sekä hankkia ilman pitkiä toimitusaikoja.

Esteettömyys

Vierailijoille ja asiakkaille tarkoitetut tilat tehdään kaikilta osin esteettömyysperiaatteiden mukaisesti huomioiden kaikki käyttäjäryhmät.

Siivottavuus

Kaikki tasopinnat ja pintamateriaalit suunnitellaan helposti siivottaviksi ja pyyhittäviksi siisteyden takaamiseksi. Liikenteestä kulkeutuva pöly, lika ja kura otetaan huomioon materiaaleja valittaessa. Likaa kerääviä mattoja ei käytetä.

Kiertotalous

Tilaratkaisuissa, kalusteissa ja mahdollisuuksien mukaan muissa valinnoissa palvelun toimittamiseen liittyvissä valinnoissa pyritään toteuttamaan kiertotaloutta.

4.3 Aulaympäristö

Aulaympäristöllä tarkoitetaan tiloja, joita käytetään vierailijoiden ja asiakkaiden sisääntuloreittinä rakennukseen ja jonka yhteydessä on aulapalvelupiste ja muita mahdollisia vierailuihin ja asiakaspalveluun tarkoitettuja tiloja.



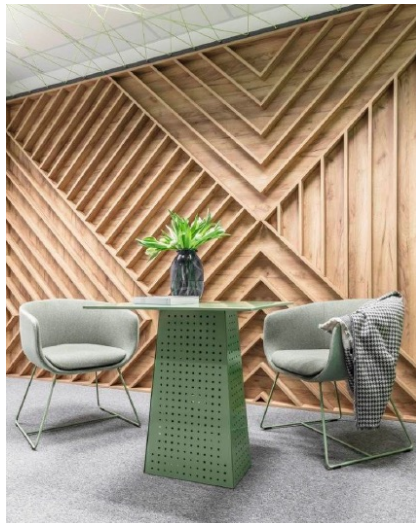
Ohjeet

- **Tilaturvallisuus** toteutetaan kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuden periaatteiden mukaisesti joko valvottuna tai hallinnollisena alueena; vyöhykevalinta tehdään kohteen tarpeiden ja riskien arvioinnin perusteella.
- **Riskien arvioinnin** tukena voi käyttää tähän tarpeeseen laadittua [muistilistaa](#)
- [Opasteohje](#)



4.3 Aulaympäristön odotusalue

Vierailijoille varataan lähtökohtaisesti odotusalue aulaympäristöön, jossa vierailija voi odotella hetken ennen vierailun alkamista tai johon voi pysähtyä hetkeksi työskentelemään vierailun jälkeen.



Odotusalue

- Kalustusten valinta siten, että ne pehmentävät äänimaailmaa
- Varustuksessa huomioidaan tietokoneen tai matkapuhelimen lataaminen ja vierailijaverkko



4.4 Aulapalvelupiste

Yleistä

Aulapalvelupisteiden rakentamisessa ja muutoksissa noudatetaan voimassa olevia valtion työympäristökonseptin, tilaturvallisuuden ja tämän konseptin ohjeita.

Palvelutiski

Palvelutiski suunnitellaan ja sijoitetaan siten, että asiakkaat havaitsevat sen heti sisään tullessaan. Kalusteen suunnittelussa huomioidaan kaikki käyttäjäryhmät sekä kalusteen esteettömyys. Kaluste valitaan siten, että tukee asiakaspalvelua. Palvelupisteen ollessa kiinni, tiski on suljettavissa.

Näkyvyys

Aulapalvelupisteeltä on mieluiten esteetön näkyvyys kaikkiin aulaympäristön tiloihin ja jos se ei ole mahdollista, tuetaan näkyvyyttä kameravalvonnan avulla. Tietoturvallisuus tulee huomioida tilojen rakenteiden ja kalusteiden sekä näyttöjen ja asiakirjojen sijoittelussa ja käytössä.



4.4 Aulapalvelupisteen turvallisuus

Tilaturvallisuus toteutetaan kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuden periaatteiden mukaisesti joko valvottuna tai hallinnollisena alueena; vyöhykevalinta tehdään kohteen ja riskien arvioinnin perusteella.

Tarkennukset

- **Riskien arvioinnin** tukena voi käyttää tähän tarpeeseen laadittua [muistilistaa](#)
- Aulapalvelupiste toteutetaan siten, että **tila on suljettavissa**, kun aulapalvelupisteellä ei ole henkilökuntaa ja palvelu on aukioloaikojen mukaisesti suljettu

Täsmennykset suunnitteluohjeisiin

- Aulapalvelupisteeltä tulee olla vaihtoehtoinen poistumisreitti
- Aulapalvelupisteelle sijoitetaan aina vartijakutsupainike
- Vierailijoille ja asiakkaille tarkoitettuihin tiloihin otetaan käyttöön aina kameravalvonta
- Avainsäilytys järjestettävä hyväksytyllä avainsäilytysyksiköllä ja avainhallinta koskevien ohjeiden mukaisesti ([SEN/2568/2020](#))