



Aulapalvelu- konsepti

Versio 27.1.2025



Sisällys

1.	Johdanto	3
2.	Periaatteet	4
1.	Yleisiä periaatteita	5
2.	Asiakaskokemus	6
3.	Palvelun sisältö	7
1.	Tehtävät	9
2.	Palvelun ohjaus	11
3.	Hankinta	13
4.	Tilat	14
1.	Tilavyöhykkeet ja tilatyypit	15
2.	Tilasuunnittelu	16
3.	Aulaympäristö	18
4.	Aulapalvelupiste	20



1. Johdanto

Aulapalvelukonseptin tarkoituksena on ohjata Senaatin hankkiman aulapalvelun tuottamista ja aulapalveluun liittyvien tilojen rakentamista siltä osin, mitä pidetään yhdenmukaisena. Konsepti ottaa kantaa päälinjoihin ja osaan yksityiskohdista, huomioiden myös yhteiset työympäristöt (YTY). 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 tuottamisessa ja hankkimisessa noudatetaan yksityisistä turvallisuuspalveluista annettua lakia (1085/2015), muita toimintaan liittyviä lakeja sekä Senaatti-kiinteistöjen voimassa olevia politiikkoja ja periaatteita.

Senaatti-kiinteistöt toimittaa palvelua pääsääntönä rajatusti vain valtionhallinnon organisaatioille. Yhteisissä työympäristöissä voi osallisena olla myös muun julkishallinnon organisaatioita.

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 Senaatti-konsernin kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus- sekä 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 toiminnasta säädetään [Senaatti-kiinteistöistä ja Puolustuskiinteistöistä annetussa laissa \(1018/2020\)](#), Senaatti-konsernin tehtävistä tarkemmin lain 2 §:ssä. Aulapalvelu sisältää sääntelyn mukaisesti tehtäviä, jotka liittyvät tilapalveluiden tuottamiseen.

Palvelun tuottaminen lainmukaisesti

Palvelu sisältää [yksityisistä turvallisuuspalveluista annetussa laissa \(1085/2015\)](#) säädettyjä tehtäviä, jonka vuoksi palveluiden tuottaminen on luvanvaraista ja edellyttää turvallisuusalan elinkeinoluvan. Senaatin turvallisuusalan elinkeinolupa on voimassa toistaiseksi.

Sisältö

Palvelun tuottamista ohjataan määrittelemällä:

1. mitä palvelu voi sisältää,
2. Senaatin osuus palveluiden ohjaamisessa,
3. tilaratkaisut sekä
4. hankintajärjestelyt.

Palvelu voi sisältää

- Vierailijoiden vastaanotto ja vierailijahallinta
 - Tukena voidaan käyttää virtuaaliaulaa
- Vierailijoiden ja kiinteistöön liittyvien asioiden opastus ja neuvonta
- Turvallisuusvalvonta
- Avainhallinta
- Henkilökorttien luovutus
- 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

Aulapalvelun vartijan ensisijaisena tehtävänä on turvallisuuden varmistaminen sekä ennaltaehkäistä ja tukea toimintaa häiriö- ja poikkeustilanteissa. Toissijaisena tehtävänä vartija opastaa käyntiasiakkaita ja kokousasiakkaita tilassa liikkumisessa.

Vartija ei miltään osin hoida viranomaistehtäviä tai julkisia hallintotehtäviä, ei ota kantaa viranomaisasioinnin sisältöihin, tai tee viranomaispäätöksiä.

Tehtävät voivat sisältää

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

Tehtäviin ei voi sisällyttää

- Vartija ei anna asiointiin liittyvää digitukea käyntiasiakkaille
- Vartija ei voi vastaanottaa asiakirjoja, joihin liittyy määräajassa asiakirjan luovuttaminen ja vastaanottamisen kirjaaminen. Vartija ei neuvo eikä vastaa palautuslaatikon oikeellisuudesta
- 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

Yleiskuvaus

"Host" huolehtii Senaatin tuottamien toimitilapalveluiden sujuvuudesta kiinteistön käyttäjäorganisaatioille arjen sujuvuuden varmistamiseksi.

"Host" toimii ensisijaisena Senaatin tuottamien toimitilapalveluiden yhteyshenkilönä, ja opastaa esimerkiksi postitukseen, turvallisuuteen ja huoltoon liittyvissä asioissa. "Host" auttaa toimitilapalveluiden ongelmatilanteissa ja toimii palveluntoimittajakumppaneiden yhteyshenkilönä.

Huomioitavaa

Lähtökohtaisesti yhteisissä työympäristöissä on vähintään 1 vartija ja 1 "host", mikäli se on kohteen kokoon (henkilöstö ja toiminta) perustuen tarkoituksenmukaista.

Tehtävät voivat sisältää

- Sijaistaa aulapalvelun vartijaa tauotuksella
- Kokouskeskuksen vieraiden vastaanotto ja virtuaaliaulan käytössä avustaminen ja opastaminen vierailuun liittyvissä asioissa
- "Host" toimii Senaatin tuottamien toimitilapalveluiden yhteyshenkilönä organisaatioille ja auttaa palvelutilanteiden ongelmatilanteissa
- Henkilö toimii Senaatin toimitilapalveluiden osalta kaikille palveluntoimittajille yhteyshenkilönä
- Huolehtii kokouskeskuksen tilojen toimivuudesta
 - Av-laitteiden ja videoneuvottelulaitteiden käytön opastaminen yms.
- Huolehtii, että taukotilojen palvelut sujuvat
- Huolehtii, että kopiohuoneiden palvelut toimivat

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

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

Asiakaskokemuksen mittaus

Asiakaskokemusta mitataan Mystery Visitor -toiminnan avulla. Ideana on, että testamme 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 palveluntoimittajan 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 pukeutumisesta koskien.

3.3. Hankinta

Senaatti toimittaa aulapalvelua yhteistyössä kumppanien kanssa. Kumppanit valitaan hankintajärjestelyihin soveltuvista yrityksistä, joiden välillä toimeksiannot kilpailutetaan hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) säännösten 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

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 lämminhenkiksi. 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.

Intuiitiivisuus

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.



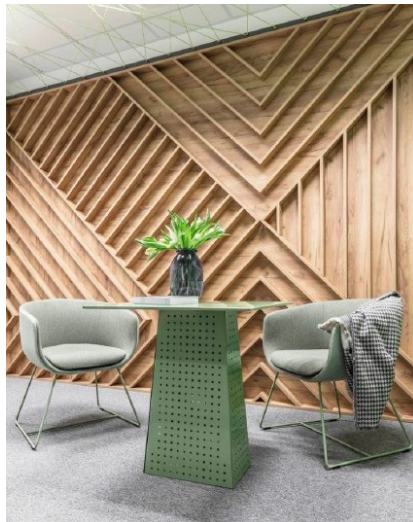
Ohjeet

- **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 tai tarvittaessa olla yhteydessä alueen turvallisuuspalvelupäällikköön.



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 sitä koskevien ohjeiden mukaisesti



SENAATTI