

# ISÄNNÖINNIN LAATU

## ISA ry kehittyy

Antti Kumpulainen

ISA-asiamies

[antti.kumpulainen@isayhdistys.fi](mailto:antti.kumpulainen@isayhdistys.fi)





## **Isännöinnin Auktorisointi ISA ry**

**\*Isännöinnin Auktorisointi ISA ry on perustettu vuonna 1987. ISA:n taustalla ovat Suomen Kiinteistöliitto ry ja Suomen Isännöintiliitto ry.**

**\*ISA ylläpitää ja kehittää isännöinnin auktorisointijärjestelmää, auktorisoi isännöitsijöitä ja isännöintiyrityksiä ja valvoo niiden toimintaa.**

**\*Toiminnallaan ISA edistää ammattimaista ja kehittyvää isännöintiä sekä pitkäjänteistä kiinteistöjen ylläpitoa.**

**\*Uusi strategia 2022-2026**

# Isännöinnin laatu on:

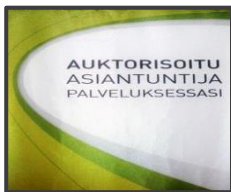
## 1. Auditointeja säännöllisesti



Nyt 228  
toimipaikkaa  
Suomessa, jotka  
ISA-auktorisoiu



## 2. Auktorisointeja säännöllisesti



Nyt 149  
auktorisoiua  
isännöitsijää

**ISÄNNÖINNIN  
LAATU ON  
ENNENKAIKKEA  
OSAAMISTA!**  
-tehdään oikeita  
asioita oikealla  
tavalla



## 3. Isännöintipalvelujen laadunvalvontaa



# ISA-auktorisoitu yritys:

- 1.noudattaa isännöinnin eettisiä ohjeita (päivitetyt ohjeet otettu käyttöön 1.2.2023)
- 2.sitoutuu ISA:n valvontamenettelyyn
- 3.auditoidaan säännöllisesti
- 4.noudattaa yhtenäisiä toimintatapoja koko yrityksessä/ryhmässä ja osoittaa tämän dokumentoimalla alla mainitut toimintatavat



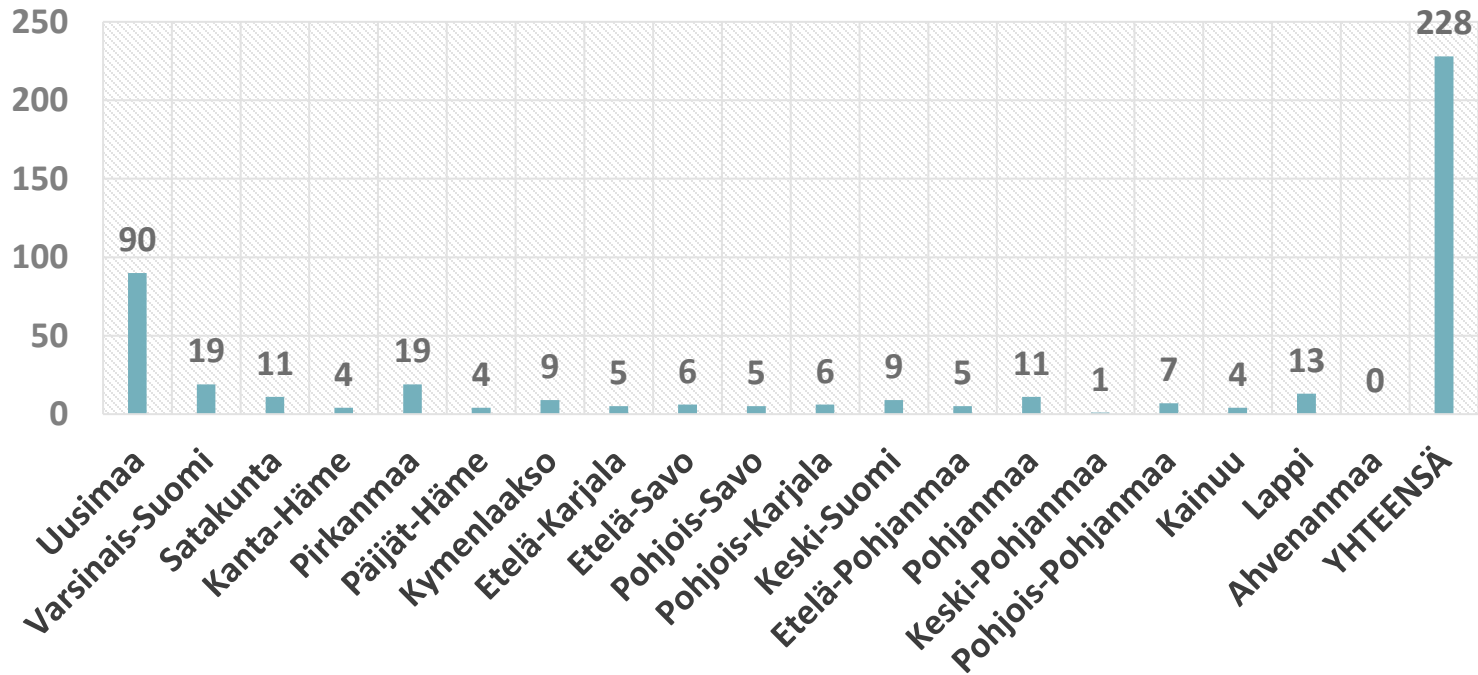
Todistetusti  
vastuullista  
isännöintiä

**ISA**<sup>ry</sup>

# Mitä muuta laadukas isännöinti edellyttää?

- A. Isännöintiyrityksen kehittäminen on systemaattista
- B. Isännöintiyrityksen asiakasyhtiöiden hoitamiseen määritellyt prosessit ovat nykyaikaiset, ne ovat dokumentoitu ja kaikki yrityksessä sitoutuvat noudattamaan niitä
- uuden asiakkaan vastaanottaminen
  - asiakkaan luovuttaminen
  - omaisuuden hoitaminen
  - talouden ja hallinnon hoitaminen
  - hankintojen hoitaminen
  - asukas- ja osakaspalvelu
  - reklamaatioiden käsittely
- C. Yrityksessä on tunnistettu seuraavat asiat, dokumentoitu näihin liittyvät toimintatavat ja käsitelty ne henkilöstön kanssa
- palveluiden sisältö ja palvelulupaus
  - johtamiskäytännöt (mm. strategia, kehityskeskustelut, palkitsemiskäytännöt)
  - työnantajavastuut (mm. perehdytys, osaamisen kehittäminen, työhyvinvointi)
  - ympäristövastuut (yrityksen ja asiakkaisiin liittyvät)
  - yrityksen riskit (mm. vastuuvakuutukset, ammattimainen tilintarkastus)
- D. Yrityksessä on määritelty mitä, miten ja kenelle viestitään

## Toimipaikat maakunnittain, joista saa auktorisoitua isännöintipalvelua (kpl)

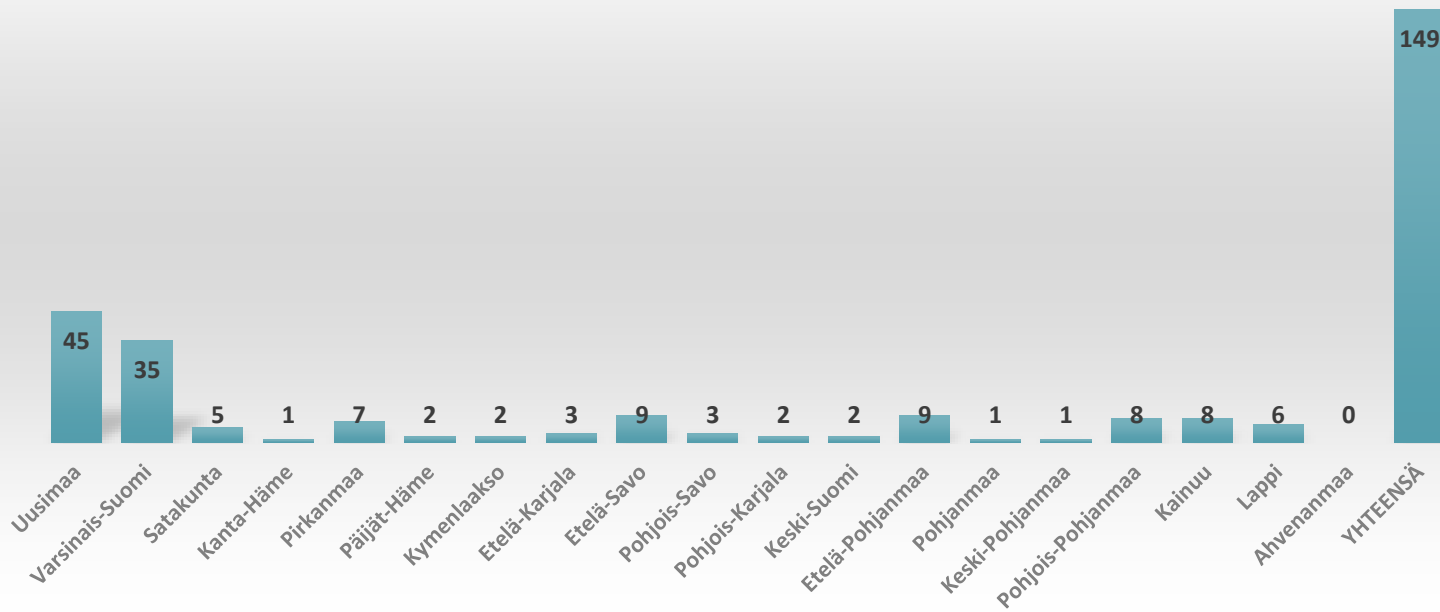


# Auktorisoitu isännöitsijä

1. ylläpitää omaa osaamistaan säännöllisesti ja raportoi siitä ISA:lle
2. osallistuu säännöllisesti ISA:n tapahtumiin ja koulutustilaisuuksiin
3. uusii auktorisointitentin 6 vuoden välein
4. edistää omalla toiminnallaan isännöinnin laadun ylläpitämistä ja kehittämistä
5. tukee omassa työssään uusia isännöitsijöitä ja ohjaa heitä esimerkillään laadukkaan isännöintipalvelun tuottamiseen
6. sitoutuu ISA:n valvontamenettelyyn



## Auktorisoitujen isännöitsijöiden määrä maakunnittain 30.10.2023





**ISA<sup>ry</sup>**

[www.isayhdistys.fi](http://www.isayhdistys.fi)