



Isännöintiyrityksen Arvi-sertifiointi

Isännöinnin laatukriteerit

Versio: 1.01 hyväksytty Isännöintiliiton hallituksessa 11.12.2025

Isännöintiyrityksen sertifioinnissa yrityksen toimintajärjestelmän tulee täyttää yritystoiminnan kriteerit. Tämän lisäksi yrityksen isännöintipalvelujen tulee täyttää isännöinnin kriteerit.

Yritystoiminnan kriteerit:

- Taloudellinen ja toiminnallinen vastuullisuus ja toiminnan vakaus
- Koulutustaso ja osaamisen kehittäminen
- Resursointi, vastuut ja sijaistamiset
- Työhyvinvoinnin johtaminen
- Perehdytys
- Riskienhallinta, tietosuoja ja tietoturva (sis. vakuutukset)
- Reklamaatioprosessi
- Asiakkuuden hoito

Isännöinnin kriteerit:

- Eettiset ohjeet ja relevantit lait
- Tiedonhallinta
- Talouden ja hallinnon prosessit
- Asiakasyhtiön hankinnat
- Asiakastytyväisyyskysely ja siitä johdetut toimenpiteet
- Asiakkaan vastaanottoprosessi
- Asiakkaan luovutusprosessi
- Ajantasaiset sopimukset ja niiden läpikäynti
- Hinnoittelun avoimuus ja laskutuksen selkeys

Vaatimusten täyttymisen arvioinnissa sovelletaan standardin PSK 8040 kypsyysmallia. Jokaisessa osiossa on vaatimuksia, joiden täytyminen arvioidaan neliportaisella asteikolla. Tasolla 0 yritys ei ole osoittanut lainkaan laatukriteerien mukaista toimintaa tai toiminta on satunnaista ja suunnittelematonta. Tasolla 1 vaatimusten täyttymisestä on jonkin verran näyttöä, mutta toimintatapojen järjestelmällisyydessä on parannettavaa. Tasolla 2 toiminta on dokumentoitua ja suunnitelmallista. Tasolla 3 toiminta on erinomaista, ja toiminnan kehittäminen on järjestelmällistä.



1 Yritystoiminnan vaatimukset

1.1 Taloudellinen ja toiminnallinen vastuullisuus ja toiminnan vakaus

1.1.1 Isännöintiyrityksellä on oltava Vastuu Groupin Luotettava kumppani -merkintä tai vastaava selvitys lakisääteisten velvoitteiden täyttämisestä.

1.1.2 Isännöintiyrityksellä ei saa olla maksuhäiriöitä tai merkittäviä maksuviiveitä.

HUOM. Tämä tarkastetaan julkisten rekisterien perusteella.

1.1.3 Laskutuksen on oltava oikea-aikaista suhteessa sopimuksiin (ei liian etu- tai takapainotteista).

1.1.4 Isännöintiyrityksen on kyettävä vastaamaan taloudellisista velvoitteistaan.

HUOM. Tämä todennetaan viimeisimmän vahvistetun tilinpäätöksen perusteella (esim. tase-erittely), jonka tulee osoittaa, ettei pitkäaikaisia rästejä ole.

1.1.5 Isännöintiyrityksellä on oltava toimintansa johtamiseen laadittu strategia.

1.1.6 Isännöintiyrityksen on huomioitava ympäristövastuunsa ja päätettävä kestävä kehityksen tavoitteista.

1.2 Koulutustaso ja osaamisen kehittäminen

1.2.1 Kaikilla isännöintiä harjoittavilla henkilöillä on oltava vähintään isännöinnin ammattitutkinto tai muu soveltuva ja työhön pätevöittävä koulutus.

HUOM. Vaihtoehtoisesti voi olla suunnitelma tutkinnon suorittamisesta.

1.2.2 Teknistä palvelua tarjoavilla henkilöillä on oltava soveltuva teknisen alan tutkinto.

1.2.3 Isännöintiyrityksen kirjanpitäjillä on oltava vähintään kirjanpitäjän ammattitutkinto, merkonomin tai tradenomin tutkinto tai muu talouden korkeakoulututkinto.

1.2.4 Isännöintiyrityksen muilla työntekijöillä on oltava työnkuvaansa sopiva koulutus tai riittävä perehdytys.

1.2.5 Isännöintiyrityksen on ylläpidettävä koulutusrekisteriä tai vastaavaa listausta.



1.2.6 Isännöintipalvelun tuottamiseen olennaiset henkilöt osallistuvat vähintään 12 tuntia vuodessa isännöintiin tai omaan työtehtävään liittyviin koulutuksiin. Osallistuminen on dokumentoitava.

HUOM. 1 Vuosittainen tuntimäärä suhteutetaan työssäoloaikaan.

HUOM. 2 Koulutuksiksi hyväksytään alan järjestöjen, oppilaitosten tai yrityksen itsensä järjestämät tilaisuudet.

HUOM. 3 Olennaisiin henkilöihin ei lueta esimerkiksi IT-tukea tai puhelinvaihdetta, elleivät he osallistu suoraan isännöintipalvelujen tuottamiseen.

1.2.7 Isännöintiyrityksellä on oltava suunnitelma osaamisen kehittämisestä, jossa on huomioitu osaamisen kehittämisen eri tavat.

HUOM. Näitä voivat olla esim. tiedon jakaminen, työyhteisökeskustelut, keskustelut asiantuntijoiden kanssa, kehittämishankkeet ja mentorointi.

1.3 Resursointi, vastuut ja sijaistamiset

1.3.1 Isännöintiyrityksen on tarkistettava työaikakertymän kirjanpito ja saldokertymien pitämiseen on oltava suunnitelmat.

1.3.2 Isännöintiyrityksen on puututtava työntekijöiden liialliseen kohde- tai työmäärään.

HUOM. Näyttö tästä voi olla esimerkiksi kehityskeskustelut tai työntekijöiden mahdollisuus vaikuttaa kohteidensa määrään.

1.3.3 Taloyhtiön isännöintiä hoitavilla henkilöillä on oltava riittävästi aikaa perehtyä jokaisen taloyhtiönsä asioihin.

HUOM. Tämä on aiheena asiakastytytyväisyyskyselyssä (ks. kohta 2.5.2).

1.3.4 Vastuunjako (esim. asiakasyhtiöt, isännöitsijä, kirjanpitäjä, kiinteistösihteeri, tekninen isännöinti) on oltava dokumentoitua ja läpinäkyvää.

1.3.5 Pitkien ja lyhyiden poissaolojen ja muiden työnteon estymisten varalle on oltava dokumentoitu toimintamalli sekä toimiva varahenkilöjärjestelmä. Sijaisuudet on järjestettävä niin, että yhteydenpito isännöintiin on sujuvaa, ja olennaiset sekä kiireiset asiat etenevät myös poissaolojen aikana ja henkilövaihdostilanteissa.

HUOM. Pienillä isännöintiyrityksillä voi olla suunnitelma poissaolojen tai estymisten varalle (esim. yhteistyö toisen isännöintiyrityksen kanssa tai muu järjestely, jonka mukaan poissaolotilanteessa toimitaan).



1.4 Työhyvinvoinnin johtaminen

1.4.1 Työhyvinvointikysely on toteutettava vähintään kerran vuodessa. Kyselyn tulee sisältää vähintään: (a) työhyvinvoinnin kokonaistulos, (b) eNPS, (c) riittävä osaaminen työssä, (d) työkuorma, (e) osaamisen ja tiedon jakaminen organisaation sisällä, (f) tuki haastavissa tilanteissa, (g) puuttumisen kulttuuri (esim. käytös, alisuoriutuminen, ongelmat).

HUOM. Jos henkilöstöä on hyvin vähän, näyttö työhyvinvoinnin seurannasta voidaan saada myös haastattelemalla työntekijöitä auditoinnin aikana.

1.4.2 Tulokset on käsiteltävä henkilökunnan kanssa. Tulosten perusteella on tehtävä kehittämissuunnitelma, jota toteutetaan yrityksessä.

1.4.3 Henkilöstöpalaverikäytännöt sekä kehityskeskusteluprosessi tavoitteiden asettamisineen ja seurantoineen on dokumentoitava ja näitä on pidettävä säännöllisesti.

1.4.4 Käytössä on oltava varhaisen tuen malli, jonka mukaiseen toimintaan esihenkilöt ovat saaneet perehdytyksen ja tukea työterveydestä.

1.4.5 Esihenkilöiden henkilökohtaiset kouluttamisen suunnitelmat on dokumentoitava vähintään vuosittain kehityskeskustelun yhteydessä.

HUOM. Pienissä isännöintiyrityksissä voi käyttää tapauskohtaista harkintaa.

1.4.6 Esihenkilötyölle on resursoitava riittävästi aikaa.

HUOM. Tämän tarkoituksena on osoittaa, millaiset johtamisen mahdollistavat palaverikäytännöt tai kahdenkeskiset keskustelukäytännöt yrityksellä on.

1.5 Perehdytys

1.5.1 Isännöintiyrityksellä on oltava dokumentoitu perehdytysuunnitelma, joka sisältää vähintään seuraavat asiat: (a) yrityksen prosessit ja käytännöt, (b) toimenkuvat ja organisaation (c) järjestelmät (d) asiakkuudet ja asiakkuudenhoitomallin (e) asiakasyhtiöiden hankintojen toimintamallin, (f) strategian, (g) palvelulupauksen ja (h) tavoitteiden määrittelyn työntekijälle.

HUOM. Uusia työntekijöitä voidaan haastatella perehdytysprosessin toimivuudesta, jos edellisen auditoinnin jälkeen on tehty rekrytointeja.

1.5.2 Perehdytyksen vastuuhenkilölle on varattava riittävästi työaikaa, jos yrityksessä on tehty rekrytointeja.



1.6 Riskienhallinta, tietosuoja ja tietoturva (sis. vakuutukset)

1.6.1 Isännöintiyrityksessä on tehtävä säännöllinen tietoturvatarkastus sisältäen mm. tietojen sijainti ja tekoälypalveluiden käyttö.

1.6.2 Avainhallinnan on oltava systemaattista tai vastuullisesti ulkoistettu.

1.6.3 Isännöintiyrityksellä on oltava kattava ja voimassa oleva isännöinnin vastuuvakuutus, jonka taloudellisen vastuun vakuutusmäärä on vähintään 100 000 euroa.

1.6.4 Isännöintiyrityksellä on oltava menettelyt riskien tunnistamiseen ja näyttöä niiden perusteella tehdyistä toimenpiteistä.

1.6.5 Asiakasyrityksillä on oltava asianmukainen vakuutusturva.

1.6.6 Sidonnaisuusilmoitukset on kerättävä kaikilta työntekijöiltä, ja yrityksellä on oltava prosessi tähän liittyvien asioiden viestimisestä asiakkaille.

1.6.7 Rekrytointitilanteissa luottotietojen valvonta on tehtävä kaikille, joilla on pääsy maksuliikenteeseen.

1.6.8 Isännöintiyrityksellä on oltava ilmoituskanava väärinkäytösepäilyihin ja dokumentoitu prosessi ilmoitusten käsittelystä.

HUOM. Tämä voi olla lomake internetsivuilla, jonka kautta on mahdollista ilmoittaa nimettömänä, jos on epäily väärinkäytöstä.

1.7 Reklamaatioprosessi

1.7.1 Palautteiden ja reklamaatioiden käsittelyyn on oltava systemaattinen ja dokumentoitu prosessi.

HUOM. Yleispalautteille ja vaatimuksia sisältäville reklamaatioille voidaan käyttää erillisiä prosesseja.

1.7.2 Reklamaatioprosessissa on oltava asiakkaalle kanava reklamoimiseen ja tästä on viestittävä asiakkaille.

1.7.3 Isännöintiyrityksellä on oltava selkeät ja määritellyt roolit reklamaatioiden käsittelyyn sekä toimintatavat palautteen vastaanottoon, kirjaukseen ja käsittelyyn. Toimintatapojen tulee sisältää myös, kuinka asiakkaalle vastataan sekä hyvityskäytännöt ja ilmoitukset vastuuvakuutusyhtiölle.

1.7.4 Isännöintiyrityksellä on oltava asiakaskohtainen näyttö palautteen käsittelystä, vastineesta, prosessin loppuunsaattamisesta ja lopputulemasta.



1.8 Asiakkuuden hoito

1.8.1 Asiakkuudenhoitomalli on määriteltävä ja dokumentoitava rooleineen (esim. kuka asiakasta missäkin tilanteessa palvelee, miten ja missä kanavissa).

HUOM. Pienillä isännöintiyrityksillä malli voi olla yksinkertainen, mutta sen tulee olla dokumentoitu.

1.8.2 Isännöintiyrityksen on määriteltävä ja dokumentoitava palvelulupaus.

1.8.3 Asiakkuudenhoitomallista ja palvelulupauksesta on kerrottava asiakkaalle.



2. Isännöintipalvelun vaatimukset

2.1 Eettiset ohjeet ja relevantit lait

2.1.1 Isännöintiyrityksen johto ja henkilökunta on sitoutettava Arvi-sertifioinnissa auditoitavien asioiden hoitamiseen sekä yrityksen prosesseihin. Sitoutuneisuus on dokumentoitava (esim. sähköisellä allekirjoituksella).

2.1.2 Isännöintiyrityksen johto ja henkilökunta on sitoutettava isännöinnin eettisiin ohjeisiin. Sitoutuneisuus on dokumentoitava (esim. sähköisellä allekirjoituksella).

2.1.3 Isännöintiyrityksen on seurattava isännöinnin eettisen neuvoston päätöksiä ja suosituksia ja huomioitava ne omassa toiminnassaan. Käsittely on dokumentoitava säännöllisesti (esim. henkilöstöpalavereissa tai intranetissä).

2.1.4 Isännöintiyrityksen on vastattava eettisen neuvoston lausuntopyyntöihin, hyväksyttävä yritystä koskevat neuvoston päätökset ja arvioitava toimintansa korjaustarpeet päätösten mukaisesti.

2.1.5 Isännöintiyrityksen johdon on tunnettava isännöintiä ja yrityksen toimintaa koskeva lainsäädäntö ja varmistettava, että henkilöstö noudattaa lakeja työssään.

HUOM. Tässä vaatimuksessa tarkoitettuja lakeja ovat mm. osakeyhtiölaki, huoneenvuokralait, rahanpesu- ja pakotelainsäädäntö, työlainsäädäntö, tietosuojalainsäädäntö ja kilpailulaki.

2.2 Tiedonhallinta

2.2.1 Tiedonhallinnan on oltava asianmukaista, luotettavaa ja tietoturvallista kaikille yrityksen ja sen asiakkaiden asiakirjoille.

2.2.2 Asiakkaiden asiakirjat on tallennettava sähköiseen järjestelmään. Paperiarkistosta on skannattava toiminnan kannalta oleellinen aineisto.

HUOM. Sähköposti ei ole hyväksyttävä sähköinen järjestelmä tämän vaatimuksen täyttämiseen.

2.2.3 Asiakkaan asiakirjojen tulee olla helposti luovutettavassa muodossa.

2.2.4 Asiakirjoihin on myönnettävä pääsy vain niille henkilöille, joilla on siihen tehtäviensä perusteella tarve.

2.2.5 Isännöintiyrityksen on tehtävä tietojen varmuuskopiointi tietojen katoamisen ennaltaehkäisemiseksi.



2.2.6 Asiakirjojen säilytysaikoja on noudatettava ja tarpeettomat asiakirjat tulee hävittää.

2.3 Talouden ja hallinnon prosessit

2.3.1 Asiakasyhtiön taloushallinnon ja kirjanpidon järjestäminen

2.3.1.1 Ostolaskujen tarkastuksen ja hyväksynnän käytännöt on dokumentoitava.

2.3.1.2 Asiakasyhtiöiden ostolaskujen kierrätysprosessissa laskujen hyväksyntään on osallistuttava vähintään kaksi henkilöä.

HUOM. Isännöintiyrityksellä voi olla jokin muu vastaava tapa osoittaa prosessin luotettavuus.

2.3.1.3 Talouden raportointi asiakasyhtiölle on oltava sovitun mukaista ja säännöllistä.

2.3.1.4 Kirjanpidon ja vastikevalvonnan toimivuus on varmistettava niin, että:

- a) raportointi on säännöllistä
- b) tilinpäätökset on laadittu määräajassa
- c) maksamattomien laskujen tilanne on tarkistettu
- d) perintäkäytäntöön on dokumentoitu prosessi.

HUOM. Näyttönä tämän vaatimuksen osalta tarkastetaan pistokokein mm. lainaosuuskaskelmia, tilinpäätöksiä, hoitojäämien kirjaamista, hanke-erittelyjä ja vesimaksulaskelmia. Tämän lisäksi pyydetään näyttöä siitä, että pääomavastikkeen keräys ja lainan lopettaminen on tehty ajallaan, korkokulut on kirjattu oikein lainaosuuksille, ettei vanhoja saatavia ja velkoja jätetä kirjanpitoon ja että edelleenlaskutukset on tehty.

2.3.1.5 Asiakasyhtiöillä on oltava pääsy tai näkymä taloushallinnon järjestelmään ja käyttöoikeustasot on määriteltävä.

2.3.2 Asiakasyhtiön hallinnon hoitaminen

2.3.2.1 Asiakasyhtiön pöytäkirjat, raportit, asiakirjat ja sopimukset on laadittava ja pidettävä ajan tasalla.

2.3.2.2 Dokumenttien näkyvyys hallitukselle sekä säilyttäminen ja arkistointi on varmistettava (sähköiset työkalut).

HUOM. Näyttönä tämän vaatimuksen osalta tarkastetaan pistokokein mm. remonttirekisteriotteita, kilpailutuksia ja isännöitsijäntodistuksia ja hallitusten



kirjaamista PRH:een. Tämän lisäksi pyydetään näyttöä, että esim. lumentarkkailu ja muut turvallisuusvastuut on sovittu huollon kanssa ja että kilpailutukset on hoidettu asianmukaisesti.

2.3.2.3 Kokouskutsut ja pöytäkirjojen toimitus hallituksille on tehtävä sovitussa ajassa ja allekirjoitusten saamisesta on huolehdittava.

2.3.3 Kiinteistön ylläpidosta huolehtiminen ja arvon säilyttäminen

2.3.3.1 Asiakasyhtiöllä on riittävä taloudellinen puskuri (yleensä vähintään 3–5 kuukauden hoitovastikekertymä yhtiön koosta ja tahdosta riippuen) tai isännöinti on vähintään tuonut puskurin tärkeyden esiin ja dokumentoinut asian.

2.3.3.2 Asiakasyhtiössä on tehty riittävät strategiset linjaukset (erillinen dokumentti tai pöytäkirjat) tai isännöinti on vähintään tuonut strategian tärkeyden esiin ja dokumentoinut asian.

2.3.3.3 Kunnossapitotoimia ja niiden rahoitusta on suunniteltu vähintään kymmeneksi vuodeksi tai isännöinti on vähintään tuonut suunnittelun tärkeyden esiin ja dokumentoinut asian.

2.4 Asiakasyhtiön hankinnat

2.4.1 Isännöintiyrityksellä on oltava dokumentoitu hankintaohje (yrityksen oma hankintatapa) ja sen mukaiset yhtenäiset toimintatavat.

2.4.2 Isännöitsijän ja asiakkaan välillä on määriteltävä ja dokumentoitava selkeät roolit ja toimivallan rajat.

2.4.3 Asiakasyhtiön kanssa on sovittava ja dokumentoitava, mitkä asiat kilpailutetaan.

2.4.4 Asiakasyhtiölle tehtävän lisäpalvelumyynnin prosessi on oltava selkeä ja dokumentoitu.

2.4.5 Kilpailutuksen tulokset ja hankinta-asiat on käsiteltävä systemaattisesti ja dokumentoidusti esimerkiksi hallituksen kokouksissa.

2.4.6 Isännöintiyrityksen on sovittava ja dokumentoitava, mistä lähteistä ja missä tapauksissa hankitaan ulkopuolista lakikonsultaatiota tai muuta asiantuntija-apua, ja mitkä erityisosaamista vaativat tehtävät hoidetaan omalla henkilökunnalla (esim. yhtiöjärjestysmuutokset ja pelastussuunnitelmat).



2.5 Asiakastyytyväisyyskysely ja siitä johdetut toimenpiteet

2.5.1 Isännöintiyrityksen on tehtävä vähintään vuosittain laatukysely sähköisesti tai muutoin kirjallisesti, ja se on lähetettävä koko taloyhtiön hallitukselle. Taustatiedoissa on esitettävä vastausprosentti ja vastaajien määrä (N).

2.5.2 Kyselyssä on huomioitava vähintään seuraavat aiheet:

a) NPS ja/tai arviointi tyytyväisyydestä isännöintipalvelun laatuun kokonaisarvosanalla

b) tyytyväisyys isännöintipalvelun osa-alueisiin:

- hinnoittelu ja sen selkeys ja avoimuus
- sopimuksen mukainen toiminta
- perehtymisaika taloyhtiön asioihin (taloyhtiön asioita hoitava henkilö)
- viestintä ja avoimuus
- talouden hoitaminen
- kiinteistön ylläpidon ja korjausten suunnitelmallisuus
- kokouksissa tehtyjen päätösten toimeenpano
- hankintojen läpinäkyvyys ja onnistuminen
- isännöinnin proaktiivisuus

c) toteutuuko palvelulupaus (myös vaihtoehto ”en tiedä”).

2.5.3 Kyselyn tulokset on julkistettava ja käytävä läpi asiakkaiden ja oman henkilöstön kanssa.

2.5.4 Kyselyn tulosten pohjalta on määriteltävä tarvittavat kehitystoimenpiteet ja tehtävä suunnitelma niiden toteuttamiseksi.

2.5.5 Kehitystoimenpiteiden vaikuttavuutta on seurattava tulevilla kyselyillä.

2.6 Asiakkaan vastaanottoprosessi

2.6.1 Isännöintiyrityksellä on oltava dokumentoitu asiakkaan vastaanottoprosessi, jota toteutetaan käytännössä.

2.6.2 Isännöintiyrityksen on dokumentoitava asiakaskohtaisesti, mitä tietoja on saatu. Tietojen saaminen on vahvistettava ja mahdollisiin puutteisiin tulee reagoida viipymättä.



2.6.3 Asiakas (taloyhtiön hallitus) on pidettävä tietoisena vastaanottoprosessin etenemisestä tarvittavilta osin. Tämä koskee myös tietoa siitä, tarvitaanko korjaavia toimenpiteitä.

2.6.4 Asiakkaan (taloyhtiön hallitus) kanssa on sovittava yhteiset toimintatavat ja pelisäännöt taloyhtiön hallituksen ja isännöinnin välillä.

HUOM. Vastaanottoprosessin toimivuus voidaan pistokokein varmentaa vastaanotetulle taloyhtiölle tehtävällä tiedustelulla.

2.7 Asiakkaan luovutusprosessi

2.7.1 Isännöintiyrityksellä on oltava dokumentoitu asiakkaan luovutusprosessi.

2.7.2 Isännöintiyrityksen on tehtävä asiakkaan luovutusprosessissa yhteistyötä vastaanottavan isännöintiyrityksen kanssa.

2.7.3 Aineistojen luovutus on tehtävä viipymättä ja viimeistään kuukauden kuluessa sopimussuhteen päättymisestä.

HUOM. Aineisto tulisi luovuttaa pääsääntöisesti sähköisesti rakenteellisessa digitaalisessa muodossa.

2.7.4 Asiakkaan (taloyhtiön hallitus) kanssa on sovittava mahdollisten lisäaineistojen tuottamisesta ja sen hinnoittelusta sekä luovuttamisesta.

2.7.5 Asiakas on pidettävä tietoisena luovutusprosessin etenemisestä tarvittavilta osin.

HUOM. Luovutusprosessin toimivuus voidaan pistokokein varmentaa asiakkuuden vastaanottavalle isännöintiyritykselle tehtävällä tiedustelulla.

2.8 Ajantasaiset sopimukset ja niiden läpikäynti

2.8.1 Isännöintisopimuksen keskeinen sisältö on käytävä läpi asiakkaan kanssa hallituksen kokoonpanon muuttuessa tai asiakkaan sitä pyytäessä.

HUOM. Tämä voidaan tarkastaa esim. pöytäkirjoista.

2.8.2 Isännöintiyrityksellä on oltava menettelyt, jonka avulla tunnistetaan tilanteet, joissa sopimus vaatii päivittämistä tai ajantasaistamista.

2.8.3 Isännöintisopimuksen tulee olla ajan tasalla ja vastata palvelun sisältöä muutostilanteissa (esimerkiksi lakimuutosten yhteydessä). Sopimusmuutoksista on sovittava asiakkaan kanssa.



2.9 Hinnoittelun avoimuus ja laskutuksen selkeys

2.9.1 Isännöintiyrityksen pidettävä asiakkaansa ajan tasalla isännöinnin hinnoittelumallista sekä mahdollisista erillisveloitettavista tehtävistä. Hinnoittelumalli ja hinnasto tulee käydä läpi hallituksen kokoonpanon muuttuessa tai asiakkaan sitä pyytäessä, ja tämä pitää dokumentoida esimerkiksi kokouspöytäkirjoihin.

2.9.2 Asiakkaille on viestittävä selkeästi lisäkuluista tai, mikäli tuntihinta on sovittu, lisätunneista, kun asiakas pyytää taloyhtiön normaalista arjesta poikkeavaa erillisveloitettavaa tehtävää suoritettavaksi.

HUOM. Näitä voivat olla esimerkiksi selvitykset, kilpailutukset, tarkastukset ja ylimääräiset kokoukset. Tämä voidaan tarkastaa mm. sähköpostiviestinnästä, pöytäkirjoista ja yrityksen ohjeistuksista henkilökunnalle.

2.9.3 Hinnoittelun (sekä kiinteän että erillisveloitettavan) muutoksista on sovittava yhdessä asiakkaan kanssa.

HUOM. Tämä voidaan tarkastaa esimerkiksi sopimuksista tai pöytäkirjoista.

2.9.4 Taloyhtiölle lähetettävistä laskuista on käytävä selkeästi ilmi suoritettu tehtävä ja sen veloituseruste.

2.9.5 Erillisveloitettavat tehtävät on laskutettava kohtuullisessa ajassa.

2.9.6 Tarjouspyyntöihin vastatessa yrityksen on annettava potentiaaliselle taloyhtiöasiakkaalle realistinen arvio tai havainnollistava esimerkki isännöinnin vuotuisista kuluista ko. taloyhtiölle.