

# Kiinteistö- ja käyttäjäpalvelut uskovat kovaan kasvuun

**Tämänkertainen Locus-toimialakatsaus luotaa kiinteistönomistajille ja -käyttäjille suunnattujen palvelujen tuottajia. Nämä tukipalvelut ovat vahvassa kasvussa sekä alan toimijoiden itsensä mielestä että Kiinteistöpalvelut ry:n tilastojen mukaan. Alaa vauhdittavat vastaajien mielestä sekä toiminnan volyymin kasvu Suomessa ja lähialueilla että niin yksityisen kuin julkisenkin sektorin ulkoistamiset. Alan keskittymisen arvioidaan jatkuvan.**

TEKSTI: ARTO RAUTIO

**E**tenkin kiinteistöpalvelumarkkinat ovat ”nousu-uralla”, kuten Kiinteistöpalvelut ry sanoo tuoreimmasa jäsenistönsä toiminnan kehitystä kuvaavassa tiedotteessaan. Yhdistyksen mukaan erityisesti kiinteistönhoidon liikevaihto kasvaa vauhdilla, sillä nousuprosentti on ollut kymmenen kahden puolen viime vuoden lopulla ja tämän vuoden alussa.

Kiinteistönhoidon ripeää vauhtia selittää osaksi töiden siirtyminen lisääntyvällä vauhdilla alan erikoisliikkeille, sillä siivouksen, joka on yleensä ensimmäisiä ulkoistettuja toimintoja, liikevaihto on kehittynyt kiinteistönhoitoa hitaammin. Toinen sopiva selitys lienee, että siivous on bulkkituotteena tiukemmassa hintakilpailussa kuin teknisesti yhä vaativammaksi muuttunut kiinteistönhoito.

Viimeksi kuluneen puolen vuoden kasvuluvut istuvat

hyvin suhdanneseurannan kehitystrendiin, jonka viiva menee hyvin suorana ylöspäin. Vuoden 2000 indeksiluvusta 100 on kiinteistönhoidossa päästy nyt reiluun 140 pisteeseen ja siivouksessa hieman alle 140 pisteeseen.

Kiinteistöpalvelut ry:n tilastotiedot antavat uskottavuutta Locus-toimialakatsauksen annettujen vastausten positiivisiin tulevaisuusnäkemysiin. Kiinteistöpalvelut ry:n keskeisistä jäsenistä kyselyymme vastasivat HH-kiinteistöpalvelut, ISS Palvelut, Lassila & Tikanoja, SOL Palvelut, RTK-Palvelu ja YIT Kiinteistötექnikka. Näistä ISS ja SOL tuottavat sekä kiinteistö- että käyttäjäpalveluita, muut lähinnä kiinteistöpalveluja.

Toimialakatsauksessa ovat vastaajina lisäksi mukana teknisten palveluiden vahvat toimijat Are ja Tekmanni Service, käyttäjäpalveluiden iso tuottaja Sodexho sekä julkisel-

ta sektorilta kiinteistö- ja käyttäjäpalveluyksiköt Helsingin Palmia, HUS-Kiinteistöt ja Jyväskylän Total sekä kiinteistöpalveluihin keskittynyt Oulun Comac.

Kiinteistöpalveluiksi tässä katsauksessa on määritelty kiinteistön teknisten järjestelmien hoito, kiinteistön yleishuolto, siivous, ulkoalueiden hoito, kiinteistön jätehuolto sekä korjaus- ja kunnossapitotyöt. Käyttäjäpuolen töitä ovat tässä turva-, aula- ja puhelin-, catering-, postitus- ja lähetti- sekä muuttopalvelut.

## ■ Julkisilla toimijoilla erilaiset näkemykset

Vastaajayritysten näkemykset toimialan trendeistä saavat liisäsvyvjä, kun tutkaillaan eri kysymyksiin sekä yleisesti että oman yrityksen näkökulmasta annettuja vastauksia. Yksimielisimpiä vastaajat olivat asiak-

kuuden hoitoon liittyvistä asioista. Jokainen aikoi kehittää asiakaspalveluaan ymmärtääseen tilojen käyttäjän tarpeita nykyistä paremmin. Kaikki uskovat, että jatkossa toiminta tilaajien kanssa tapahtuu kasvavassa määrin kumppanuusajatteluun perustuen. Kiinteistöpalvelujen tuottajilla on vahva yhteinen näkemys siitä, että omassa toiminnassa on vahvistettava teknisluonteista osaamista pysyäkseen markkinoilla ja kasvu-uralla.

Vaikka osa vastaajista uskoo, että palvelualalla tapahtuu erikoistumista nykyistä suppeampaan palvelusortimenttiin, ei trendi näytä kuitenkaan koskevan isoja vastaajayrityksiämme – pikemminkin päinvastoin. Poikkeus on YIT Kiinteistötექnikka, joka on lopettanut kokonaan ulkoalueiden hoidon ja arvioi oman liikevaihtonsa vähenevän sekä siivouksessa että kiinteistön yleishuollossa. Nämä työt teetetään

jatkoissa alihankintana, sillä tilaaja hakee usein kokonaisvastuullista palveluntoimittajaa. Niinpä teknisen huollon Arekin on laajentamassa vastuutaan kiinteistön yleishuollossa ja ulkoalueiden hoidossa.

Kaiken kasvuhuman seassa alalla on myös tulevaan liittyvää epävarmuutta etenkin julkisella sektorilla. Kun isot valtakunnalliset ja osin kansainvälisetkin palveluntuottajat uskovat lähes kaikkien toimintojensa kasvavan, arvioivat Comac ja Total useiden toimintojensa supistuvan. Kuntasektori vähentää luonnollisen poistuman kautta hallitusti omaa henkilöstöään ja siirtää työtä kaupallisille yrityksille etenkin sellaisissa tehtävissä kuin siivous ja ulkoalueiden hoito. Oma yksikkö keskittyy vaativiin töihin, mitä kuvastaa kaikki julkisen palvelun yksiköt arvelevat kiinteistöjen teknisten järjestelmien hoidon liikevaihtonsa kasvavan. HUS-Kiinteistöt ja Palmia näkevät selviä kasvun eväitä myös muissa kiinteistöpalveluissa kuin siivous sekä osassa käyttäjäpalveluita.

Julkisen sektorin kiinteistö- ja tilapalvelujen uusjakoa kuvastavat osaltaan myös vastaajien arviot asiakaskuntansa kehittymisestä. Kaikki muut kaupallisen sektorin toimijat kuin Sodexho, joka ei vastannut tähän kysymykseen ollenkaan, arvioivat julkisen sektorin roolin nousevan sekä kiinteistö- että käyttäjäpalveluissa – useimmat jopa erittäin voimakkaasti. Julkisella puolella mielipiteet jakaantuivat, sillä pääkaupunkiseudun HUS-Kiinteistöt ja Palmia arvioivat toimintansa kasvavan, kun aluekeskusten Comac ja Total näkivät liikevaihtonsa laskevan lähes kaikissa osatoiminnoissaan.

Myös muut kuin kiinteistöalan yritykset, esimerkiksi teollisuus, sisältävät vastaajien

mielestä yhä paljon kasvupotentiaalia. Kaikkein vähiten lisätoita odotetaan isoissa palveluyrityksissä asunto-osakeyhtiöiltä. Tosin julkisen sektorin toimijoille asuntosektori voi olla myös mahdollisuus, mutta kuten esimerkiksi keskustelu Palmian ympärillä Helsingin luottamuselimityksessä kertoo, laajeneminen yksityiselle puolelle ei ole välttämättä kovin helpoa.

Infrasektorin kiinteistö- ja käyttäjäpalvelut on havaittu vastausten mukaan muita toimialoja huomattavasti paremmin lisäliiketoiminnan lähteiksi. Vain yhden vastaajan mielestä väite ”Infrasektorin rooli kiinteistö- ja käyttäjäpalvelujen ostajana kasvaa” kuvaa näkymiä erittäin hyvin koko toimialan kannalta. Oman yrityksen kannalta samaa mieltä oli kaksi vastaajaa.

### ■ Uudet sopimukset yritysosastoja tärkeämpiä

Muun muassa yhä vilkkaan rakentamisen ja toiminnan kansainvälistymisen takia vastaajat arvioivat alan koko volyymin kasvavan lähivuosina. Siksi omakin toiminta laajenee etenkin uusien sopimusten mukana tulevana normaalina organisaationa kasvuna. Samaan aikaan kiinteistö- ja käyttäjäpalveluiden tarjonta keskittyy eli isot yhtiöt kasvavat myös yritysosastojen ja ulkoistamisprosessien kautta.

Kun vertaa vastaajien kehitysnäkymiä toimialan ja vastaajan itsensä kannalta, syntyy osin mielenkiintoisia ristiriitoja. Osalla toimialan kehitysnäkymät ovat selvästi positiivisemmät kuin oman toiminnan, osalla taas usko itseensä on selvästi parempi kuin luottamus koko alaan. Näitä eroja on kuvattu tarkemmin jutun yhteydessä olevassa graafissa yhteenvertotusalla. ■

## Kuka kysyi ja keneltä?

Locus-toimialakatsaukset on aloittanut Locus-lehden toimitus yhteistyössä lehden julkaisijan RAKLIn kanssa vuonna 2000 vertailemalla kiinteistöjohton palveluyrityksiä eli niin sanottuja management-yrityksiä. Jaakko Pöyry Infra Consulting tuli yhteistyöhön mukaan vuonna 2002, ja yhdessä kehitetty nykyinen kyselypohja, jolla voidaan samoilla lähtökohdilla tutkata eri kiinteistö- ja rakennusalan osatoimialoja, on ollut käytössä vuodesta 2003. Rakennustieto Oy liittyi yhteistyöhön mukaan vuoden 2005 alusta, kun Locus siirtyi yhtiön kustannettavaksi.

Nykyisin kyselyt tehdään selainpohjaisesti ja kyselyt suorittaa käytännössä Jaakko Pöyry Infra Consulting, jossa vastuuhenkilöinä ovat Mikko Hyytinen yhtiön Oulun sekä Tomi Ventovuori ja Pekka Metsi Espoon toimipisteestä. Jaakko Pöyryltä saadun yhteenvetoaineiston pohjalta toimialakatsauksen on laatinut toimittaja Arto Rautio.

Kyselyyn valittiin toimialan yritykset ja julkiset liikelaitokset yhteistyössä Kiinteistöpalvelut ry:n kanssa. Tavoitteena oli saada mukaan tärkeimmät sekä kiinteistöille että niiden käyttäjille palveluita tuottavat toimijat. Kysely lähetettiin yritysten tai liikelaitosten ylimmälle johdolle Suomessa. Vastaukset pyydettiin niin sanotulla management-tasolla.

Saimme kyselyyn vastaukset 13 organisaatiolta, joista kaupallisilla markkinoilla toimivat Are, alueellisenä isona toimijana mukana ollut tampereläinen HH-kiinteistöpalvelut, ISS Palvelut, Lassila

& Tikanoja, RTK-Palvelu, SOL Palvelut, Tekmanni Service, YIT Kiinteistötekniikka ja Sodexho. Sisäisistä palveluntuottajista vastasivat Helsingin kaupungin palvelukeskus Palmia, HUS-Kiinteistöt, Oulun Comac ja Jyväskylän Total Kiinteistöpalvelut.

Tavoitteenamme oli saada kyselyyn mukaan laajempi joukko käyttäjäpalvelujen tuottajia etenkin sen vuoksi, että voisimme nähdä, onko esimerkiksi laajimman palvelukonseptin ISS:n näkemyksissä eroja muihin turvapalveluiden tai catering-palveluiden tuottajiin. Valitettavasti turva- ja catering-puolen yritysten halu osallistua toimialan tämäläiseen vertailuun jäi alhaiseksi.

Catering-puolelta Amica ja Katri Antell jättivät vastaamatta kokonaan, Euresit ilmoitti, etteivät he koe henkilöstöravintolayrityksenä olevansa tämän kyselyn tarkoitama palveluntuottaja. Turvapuolelta niin Falck, Securitas kuin Turvatiimikin jättivät vastaamatta, Turvatiimi tosin ilmoitti, että he eivät halua vastata.

Muista kysytyistä julkisen sektorin Puolustushallinnon rakennuslaitos päätyi lopulta siihen, että he eivät vastaa, vaikka kyselyn tekijöiden mielestä rakennuslaitos olisi ollut sopivassa seurassa muiden julkisen sektorin sisäisten palveluyksikköjen kanssa. Kaupallisen sektorin yrityksistä jättivät vastaamatta Servisole ja Honeywell Kiinteistöpalvelut. Vastikään toimintansa aloittanut Lujapalvelut ei tähän kyselyyn vielä ehtinyt mukaan. - AR

# Kiinteistöpalvelut tärkein työsarka

TEKSTI: ARTO RAUTIO

**S**uomalaiset kiinteistöpalvelut ovat käyttäjäpalveluja selvästi tärkeämpi leivän antaja Locus-toimialakatsaukseen vastanneilla yrityksillä. Vastanneista vain Sodexho on keskittynyt käyttäjäpalveluihin, joihin on kyselyssä sisällytetty turvapalvelut, aula- ja puhelinvaihdet palvelut, catering-palvelut, postitus- ja lähettipalvelut sekä muuttopalvelut.

Monikansallinen Sodexho on rakentanut tunnetuimman toimintonsa eli cateringin ympärille konseptin, jossa ovat turvapalveluja lukuun ottamatta kaikki käyttäjäpalvelut sekä lisäksi niihin hyvin yhdistettävissä oleva siivous. Yhtiö tekee nämä työt pääosin omalla 2 200-päisellä henkilöstöllään. Tämä tekee yhtiöstä varteenotettavan kilpailijan etenkin ISS Palveluille ja SOL Palveluille, jotka myyvät palveluitaan myös käyttäjille. Muut yksityiset toimijat kertovat toimivansa kiinteistöpalveluissa, poikkeuksena HH-kiinteistöpalvelut, joka tarjoaa myös turvapalveluita.

Julkisen sektorin palveluntuottajat hakevat leipänsä samantapaisella konseptilla kuin markkinajohtaja ISS ja -kolmonen SOL lukuun ottamatta Oulun Comacia. Myös kiinteistö- ja käyttäjäpalvelujen suhde osana kokonaisuutta yhdistää isoja yksityisiä ja kyselyssä mukana olleita julkisia liikelaitoksia toisiinsa. Kun ISS:n 13 200 työntekijästä 1 800 on käyttäjäpalveluissa, ovat vastaavat luvut SOL:lla 4 950 ja 50, HUS-Kiinteistöillä 180 ja 28, Jyväskylän Totalilla 295 ja 27. ISS:n käyttäjäpalveluhenkilöstöstä noin 700 on turvapuolella ja 150 catering-tehtävissä. Näissäkin lu-

vuissa ainakin turvapalvelun väestä osa on osa-aikaisia eli esimerkiksi viikonloppukeikkoja tekeviä opiskelijoita.

Koko kyselyn ”erilainen nuori” on Helsingin Palmia, jonka 1 956 työntekijästä 936 tuottaa käyttäjäpalveluita. Lievästi ”poikkeava” on myös HH-

kiinteistöpalveluiden konsepti, sillä yritys tuottaa kiinteistöpalvelujen ohella turvapalveluja pääosin viiden oman työntekijän voimin. Turvallisuushan sopii hyvin kiinteistöpalveluiden kylkeen samoin kuin siivous voidaan haluttaessa laskea myös osaksi käyttäjäpalveluita.

## ■ Käyttäjäomistaja on pääasiakas

Kiinteistöalaan liittyvässä palvelutuotannossa keskeisin liiketoiminta liittyy siis yhä itse kiinteistöön liittyviin töihin. Vaikka keskustelussa puhutaan paljon palveluiden johtamises-

## Yritysten näkemykset oman yrityksen ja toimialan kannalta

ARVIO YRITYKSESSÄ	ARVIO TOIMIALALLA	Are Oy		HH-kiinteistöpalvelut Oy		ISS Palvelut Oy		Lassila & Tikanoja Oy		RTK-Palvelu Oy	
		+	+	-	?	+	+	+	+	-	-
Volyymin kasvu		++	+	--	?	++	+	++	++	+	+
Toiminnan laajentuminen Suomessa		++	+	--	?	++	+	++	++	+	+
Toiminnan laajentuminen Suomen ulkopuolella		+	+	--	++	+	?	++	++	--	?
Keskittyminen rajattuun palvelukonseptiin		+	+	+	+	-	?	+	+	?	?
Palvelukonseptin laajentaminen		++	+	+	-	+	+	++	++	+	+
Palvelukonseptin laajentaminen alihankintojen kautta		+	+	+	+	-	?	-	-	+	+
Johtamispalvelujen tarjoaminen osana palveluvalikoimaa		?	?	--	-	+	-	-	-	--	--
Orgaaninen kasvu uusien sopimuksien avulla		++	+	?	+	++	+	++	++	+	+
Kasvu yritysostojen kautta		+	+	-	-	+	+	++	++	+	+
Kasvu ulkoistamisprosessien kautta		+	+	-	+	+	+	++	++	+	+
Julkishallinnon rakennemuutoksen hyödyntäminen kasvussa		+	++	+	+	+		++	++	++	++
Maantieteellisen kattavuuden laajentaminen alihankintojen kautta		-	-	+	-	?	-	-	-	+	+
Asiakaspalvelutoiminnan kehittäminen (käyttäjän tarpeiden parempi huomioon ottaminen)		++	++	+	+	+	+	++	++	++	+
Teknisluonteisten osaamisen vahvistaminen		+	+	++	+	+	+	++	++	+	+
Erikoistuminen tiettyyn kiinteistö-, toimiala- tai asiakastyypin		+	-	+	+	+	?	--	--	-	-
Kumppanuustoiminnan lisääntyminen palvelujen tilaajien kanssa		++	+	+	+	++	+	++	++	+	+
Kumppanuustoiminnan lisääntyminen muiden palveluntuottajien kanssa		+	?	+	+	+	+	++	++	+	+
Teollisuuden rooli kiinteistö- ja käyttäjäpalveluiden ostajana kasvaa		+	+	+	+	+	+	++	++	++	++
Infrasektorin rooli kiinteistö- ja käyttäjäpalveluiden ostajana kasvaa		-	-	+	+	+	+	++	++	-	-

ta eli niin sanotusta managementista, erilaisista asiantuntijapalveluista ja käyttäjille tarjotusta palveluista, ovat volyymit kiinteistöpalveluissa aivan eri mittaluokkaa kuin näissä muissa palvelumuodoissa.

Kiinteistöistä isoille toimijoille toimitilakiinteistöt ovat tärkeitä, asunnot ovat iso työllistäjä vain Hervannan Huollon työtä Tampereella jatkavalle HH-kiinteistöpalveluille. Toimitilakiinteistöissä työt ovat jakaantuneet toimistotalojen, liikekiinteistöjen, julkisen sektorin palvelukiinteistöjen, tuotanto- ja

varastotilojen sekä erikoiskiinteistöjen kesken – poikkeuksena julkisen liikelaitokset, joiden työmaana ovat lähinnä julkiset palvelukiinteistöt. Toimisto- ja liiketilat olivat useimmille tähän kysymykseen vastanneista isoin työsarja. Tuotanto- ja varastotilat olivat tärkeitä etenkin ISS:lle, RTK:lle ja SOL:lle. Alan toiseksi suurin L&T ja nelonen YIT eivät esimerkiksi tähän vastanneet vedoten pörssiyhtiöiden tiedotussäännöksiin.

Kyselimme myös liikevaihdon jakautumista toimialaluokituksen ja asiakkaiden mu-

kaan. Vastaukset kertovat, että käyttäjäomistajat ovat kiinteistöpalveluissa yhä tärkein asiakasryhmä lähes kaikille. Toimialaluokituksen mukaan teollisuus näyttää korostuvan isoimpana palveluita omistavana käyttäjäomistajaryhmänä. Myös käyttäjäpalveluissa teollisuuden tuotanto-, varasto- ja toimistotilat näyttäisivät olevan merkittävän työllistäjä yksityissektorille.

Kiinteistösijoittajat edustavat yllättävän pientä asiakasryhmää kaikille muille kuin Tekmanni Servicelle, jonka tuloista 40 prosenttia tulee sijoittajilta. Sa-

maa voi sanoa kiinteistöjohtamisen yrityksistä, jotka ovat tärkein palvelujen ostajajoukko vain RTK-Palvelulle ja toiseksi suurin Tekmanni Servicelle.

**Kiinteistö- ja käyttäjäpalvelut useimpien ydinalla**

Isot kiinteistöalan palveluyritykset ovat useimmiten erikoistuneet tuottamaan kiinteistö- ja käyttäjäpalveluita. Tästä säännöstä ovat selvimpiä poikkeuksia Are, jonka väestä vain 40 prosenttia kerää yritykselle rahaa kiinteistöpalveluista, ja YIT Kiinteistötექnikка, jolla vastaava luku on 23 prosenttia. Josain määrin muuta kuin kiinteistö- tai käyttäjäpalveluissa työskentelevää väkeä on lisäksi HUS-Kiinteistöissä, Jyväskylän Total Kiinteistöpalvelussa ja Lassila & Tikanojassa, jonka teollisuus- ja ympäristöpalvelut ovat laajemmat kuin tässä on kysyty. Tekmanni Service on talotekniikkaurakoitsija Tekmannin palvelutuotantoa varten perustama tytäryhtiö, jonka liikevaihdon osuus koko Tekmannin liikevaihdosta on noin 13,5 prosenttia.

Ydintoiminnon luonnetta kuvastaa myös vastaajien oman henkilökunnan osuus palveluiden tuottamisessa. Useimmissa osatehtävissä vastaajat ilmoittivat oman henkilöstön hoitavan joko kokonaan tai lähes kokonaan kaikkiin sopimuksiin liittyvät tehtävät. Ostopalveluja käytetään eniten ulkoalueiden hoidossa ja jätehuollossa, yksittäistapauksissa myös muissa toiminnoissa.

Yksittäisistä yrityksistä esimerkiksi RTK-Palvelu tekee teknisten järjestelmien hoidosta vain puolet omalla väellä. Tämä tuntuu luontevalle, kun tietää RTK:n ja Aren yhteistyöstä ja toisaalta näkee yrityksen keräävän tulo- sa maantieteellisesti selvästi ta-

SOL Palvelut Oy		Tekmanni Service Oy		YIT Kiinteistötექnikка Oy		Helsingin kaupungin palvelukeskus		HUS-Kiinteistöt Oy		Oulun Comac		Total Kiinteistöpalvelu LL		SODEXHO OY	
++	+	+		+	+	+	+	+	+	-	++	?	?	++	+
++	+	+		+	+	?	?	?	?	--	+	?	?	++	+
+	+	?		+	+	?	++	-	-	--	?	--	++		
-	--	-		-	?	-	-	+	+	?	+	-	--		
+	++	+		+	+	+	+	-	-	-	+	+	++	+	+
--	+	+		+	?	?	+	-	-	-	+	+	++	+	++
-	--	-		+	-	?	+	+	+	-	+	?	?	++	+
++	--	+		++	+	+	+	+	+	-	+	?	?	++	+
-	++	+		+	+	-	++	-	-	--	+	--	+		
++	+	++		++	+	+	+	-	-	--	?	?	?	+	+
+	+	+		+	+	+	+	+	+	-	+	?	+		
--	+	+		-	?	?	+	-	-	--	+	?	+		
++	++	++		++	+	++	+	+	+	+	++	++	++	++	+
++	++	+		++	+	+	+	++	++	+	+	++	+		
--	--	-		-	+	++	+	++	++	-	?	?	?		
+	+	+		++	+	++	+	++	++	+	+	+	+	++	+
?	?	+		++	+	++	+	++	++	+	+	+	++	+	+
+	+	+		++	+	?	?	--	--	--	+	?	-		
+	+	+		++	+	?	?	-	-	--	+	?	-		

## Yritysten tarjoamien kiinteistö- ja käyttäjäpalveluiden toteutus

	Are Oy	HH-kiinteistöpalvelut Oy	ISS Palvelut Oy	Lassila & Tikanoja Oyj	RTK-Palvelu Oy	SOL Palvelut Oy	Tekmanni Service Oy	YIT Kiinteistöteknikka Oy	Helsingin kaupungin palvelukeskus	HUS-Kiinteistöt Oy	Oulun Comac	Total Kiinteistöpalvelu LL	SODEXHO OY
<input type="checkbox"/> x	Teemme täysin itse												
<input type="checkbox"/> (x)	Teemme osin itse, osin ostamme												
<input type="checkbox"/> (x)	Emme tee, ostamme												
<input type="checkbox"/> -	Ei sisälly palveluihimme												
<b>KIINTEISTÖPALVELUT</b>													
Kiinteistön teknisten järjestelmien hoito	x	x	x		(x)	(x)			x	(x)	(x)	x	
Kiinteistön yleishuolto	x	x	x		(x)	x			(x)	(x)	x	x	
Siivous	(x)	x	x		(x)	(x)			(x)		x	(x)	x
Ulkoalueiden hoito	(x)	(x)	x		(x)	(x)			(x)	(x)	(x)	(x)	
Kiinteistön jätehuolto	(x)	(x)	(x)		(x)	(x)			-	(x)	-	x	
Korjaus ja kunnossapito	x	(x)	x		(x)	(x)			x	(x)	(x)	(x)	
<b>KÄYTTÄJÄPALVELUT</b>													
Turvapalvelut	-	(x)	x			-			x	(x)		x	
Aula- ja puhelinvaihdopalvelut	-		x			x			x			x	x
Catering-palvelut	-		x			(x)			x				x
Postitus- ja lähettipalvelut	-		x			x			(x)			x	(x)
Muuttopalvelut	-		x			(x)			-	(x)			(x)

sapuolisemmin eri puolilta maata kuin useimmat kilpailijat. Maantieteellisessä tarkastelussa RTK tuottaa palvelunsa omalla väellä pääkaupunkiseudulla 75-prosenttisesti ja muualla maassa 80–90-prosenttisesti.

Korjaus ja kunnossapito on toiminto, jossa usea toimija myös käyttää kohtuullisen paljon ostopalveluja. Oman työn osuus vaihtelee niin, että HUS-Kiinteistöillä se on 25, HH-kiinteistöpalveluissa 50 ja muilla 70–100 prosenttia. Vastanneista näitä tehtäviä tarjoavat omalla väellä tehtyinä eniten Are ja ISS, joka ostaa palvelut ulkoa oikeastaan vain jätehuoltoon.

### ■ Rahaa liikkuu ja tulostakin syntyy

Kyselyyn vastanneiden 13 yrityksen kiinteistö- ja käyttäjä-

# Kilpailu kiristyy tulevaisuudessa

Toimialakatsaukseen vastanneiden yritysten vapaamuotoiset vastaukset viime aikojen tärkeimmistä tapahtumista ja lähiaikojen kehitysnäkymistä antavat mielenkiintoisen lisän alan näkymiin. Usea vastaaja arveli kilpailun kiristyvän tulevaisuudessa ja kysynnän kohdistuvan yhä enenevässä määrin kokonaispalvelun tuotantoon. Niinpä oman toiminnan kehittäminen näihin haasteisiin vastaamiseksi olikin yleisesti esillä vastauksissa.

Monet toimijat ovat liikkuneet ja liikkuvat yhä kentällä etsimässä koko ajan uutta os-

tettavaa. Are, ISS, RTK ja YIT ovat lisänneet muun muassa toimintansa alueellista kattavuutta tällä tavoin koko ajan. Osa ostoista suuntautuu nyt ulkomaille, etenkin Baltiaan ja Venäjälle. Ulkomaisen toiminnan vahvistaminen on tärkeää nyt muun muassa L&T:lle ja SOL:lle.

ISS ja Sodexho monikansallisina yrityksinä panostavat etenkin suomalaisen toimintansa kehittämiseen. ISS:hän sai Engelin myötä itselleen turvapalveluorganisaation, lisäksi viime vuosina on laajennuttu voimakkaasti cateringiin. Sodexholla taas uutta on

valtakunnallinen automaattipalveluja tuottava Abra Nordic Vending Oy -niminen tytäryhtiö. Tämä ei silti tarkoita sitä, etteivätkö suomalaiset yhtiöt panostaisi Suomeen. SOL esimerkiksi on aloittanut kiinteistöpalvelut vuonna 2005 Tampereella, Lahdessa, Oulussa ja Itä-Savossa sekä uutena toimintana saneerauspalvelut.

Lähivuosien kehityskohdeena Are tuo esille energiavastuiden tulon osaksi ylläpitospimuksia sekä mobiiliin tiedonsiirron jatkuvan kehittämistarpeen. RTK aikoo selkeyttää palvelukonseptia ja lisätä toimintansa kustannustehokkuutta. SOL panostaa yhä kiinteistöpalvelujensa kasvatamiseen, kun Palmialle tärkein kehityskohde on kannattavuuden vahvistaminen ja turvapalvelujen vakiinnuttaminen osaksi toimintaa. Oulun Comac uskoo seudullisen yhteistyön

voimaan jatkossa, mutta Jyväskylän Total arvioi tarvitsevänsä koko liiketoimintastrategiansa uudistamista jatkoa varten. Lisäksi moni vastaaja kertoi toiminnan laajentumisesta niin Suomessa kuin ulkomailakin.

Toimialan viimeaikaiset yritysmuutokset on koettu vastaajien keskuudessa pääosin myönteisinä, mutta osaksi tietysti myös kilpailua lisäävinä. L&T:n selkeä vastaus ”positiivisesti” taitaa olla niin hyvin sanottu, että kaiken lisääminen siihen on turhaa.

### ■ Turva-alalla myös positiiviset näkymät

Kun markkinoilla on kiinteistö- ja käyttäjäpuolen kokonaispalvelujen tarjoajia sekä yrityksiä, joilla on hyvin laaja palveluvalikoima, koimme mielek-

palvelujen yhteenlaskettu liikevaihto oli 1,2–1,3 miljardia euroa vuonna 2004. Toiminnassa kiertää siis ihan kunnioitettava määrä rahaa. Huomatavaa on, että liikevaihdossa on vain vähän läpilaskutusta.

Alan suurimman eli ISS Palveluiden voittoprosentti ennen satunnaisia erä ja veroja on yrityksen ilmoituksen mukaan liki 8 prosenttia. ISS:n vuoden 2004 luvut ovat tosin nykytilanteen kannalta siinä mielessä vanhoja, että niissä ei näy täysimääräisesti ISS:n ja Engelin yhdistyminen. Kiinteistö- ja käyttäjäpalveluista laskien L&T:n voitto oli noin 11 prosenttia liikevaihdosta, Aren noin 7, HH-kiinteistöpalveluiden noin 7,5, RTK-Palveluiden noin 2, Sodexhon reilut 4, SOL Palveluiden reilut 8 ja Tekmanni Servicen noin 6 prosenttia.

Julkisten palveluntuottajien tehtävänä ei ole tuottaa

ensisijaisesti voittoa, joten niiden liikevoitot jäävät yksityisiin yrityksiin verrattuna vaatimattomiksi. Useimmat toiminnot tuottivat niilläkin kuitenkin voittoa jonkin verran.

Toiminnan työvoimavaltaisuudesta johtuen koko toimialan tulokset ovat selvästi heikommät kuin esimerkiksi kännykkätuotannossa.

Kiinteistö- ja käyttäjäpalvelujen tuottajat ovat hyvin vähän riippuvaisia tärkeimmistä asiakkaistaan julkisen sektorin sisäisiä palveluntuotanto-organisaatioita lukuun ottamatta. Kolmen suurimman asiakkaan osuus on kaupallisilla yrityksillä enimmilläänkin vain 25 prosenttia liikevaihdosta. Siinä mielessä palveluntuottajat ovat ainakin hoitaneet asiansa paljon viisaammin kuin esimerkiksi monet teollisuuden valmistavat alihankkijat. ■

kääksi ottaa kyselyyn mukaan sekä tärkeimmät turva- että catering-alan yritykset. Valitettavasti molempien ryhmien erityisytykset eivät kokeneet tärkeäksi osallistua Locus-toimialakatsaukseen, vaikka luokittelemme sen alan läpinäkyvyyttä ja ymmärrettävyyttä parantaviin toimintoihin.

Turva-alan yritysten asenne oli sama jo pari vuotta sitten, kun yritimme tehdä pelkästään turvapalveluja luotaavaa toimialakatsausta. Onneksi turva-alan väki ei koe oloaan turvatomaksi oman järjestönsä Finnsecurityn piirissä. Niinpä jotakin tietoa on saatavissa Finnsecurityn tekemästä kyselystä.

Tuloksista ilmenee, että turva-alakin uskoo vakaaseen kasvuun. Kaikki vuonna 2004 tehtyyn kyselyyn vastanneet 129 yritystä aikoi joko lisätä henkilöstöään tai vähintäänkin pitää henkilökuntansa ennallaan.

Liikevaihdon kasvuksi vuodesta 2004 vuoteen 2005 saatiin keskimäärin liki 11 prosenttia. On kuitenkin muistettava, että vastaajissa on paljon yrityksiä, joiden toiminta poikkeaa suurestikin kysymyksemme saaneiden Falckin, Securitaksen, Turvatiimin ja kokonaispalveluyritysten toimintakonseptista.

Positiivisten lukujen vastapainoksi turva-alan vaikuttajien mielipiteet palveluiden kysynnästä ja hintatasosta olivat jossakin tyydyttävän ja hyvän välimaastossa. Tilanne näyttäisi tänä vuonna olevan kuitenkin menossa parempaan suuntaan vuoteen 2004 verrattuna.

Finnsecurity julkaisee kyselytutkimuksensa tulokset myös internetissä. Vuoden 2005 tutkimuksen tiivistelmä tulee yhdistyksen internetsivuille FinnSec-messujen aikoihin. - AR

www.lassila-tikanoja.fi



## Lähtökohtana asiakkaan tarpeet, tavoitteena toimiva kiinteistö.

Kiinteistö on yrityksenne käyntikortti. Hyvin hoidettu ja puhdas kiinteistö saa vieraat viihtymään ja oman väen työskentelemään tehokkaammin ja turvallisemmin.

Kiinteistöjen ja laitosten ylläpidon asiantuntija L&T räätälöi yrityksellenne kustannustehokkaan kokonaisratkaisun, joka huomioi toiminnan, toimialan, tilojen ja tekniikan erityispiirteet. Kiinteistönhoidon ja siivouspalveluiden sekä toimitila- ja käyttäjäpalveluiden laadun takaavat nykyaikaisimmat työmenetelmät ja ammattitaitoinen henkilöstö.



SUOMALAISESSA ARJESSA  
VUODESTA 1905

**Yritystietoja**

	Are Oy	HH-kiinteistöpalvelut Oy	ISS Palvelut Oy	Lassila & Tikanoja Oyj	RTK-Palvelu Oy	SOL Palvelut Oy	Tekmanni Service Oy	YIT Kiinteistötekniikka Oy	Helsingin kaupungin palvelukeskus	HUS-Kiinteistöt Oy	Oulun Comac	Total Kiinteistöpalvelu LL	SODEXHO OY
Yrityksen liikevaihto (MEUR)	162,3	9,2	328,0	338,0	49,8	89,9	27,0	430,0	84,0	54,7	16,6	13,8	140,1
Henkilöstön määrä	1 500	240	13 200	8 300	1 950	4 950	365	4 287	1 956	180	300	295	2 200
Kiinteistöpalveluhenkilöstön osuus	40 %	98 %	86 %		100 %	99 %	100 %	23 %	52 %	67 %	100 %	64 %	
Käyttäjäpalveluhenkilöstön osuus	0 %	2 %	14 %		0 %	1 %	0 %		48 %	16 %		9 %	

<b>KIINTEISTÖPALVELUT</b> <b>liikevaihdon osuus ja muodostuminen</b>	26 %		86 %		100 %	90 %	98 %	37 %	41 %	40 %	100 %	56 %	
Kiinteistön teknisten järjestelmien hoito	30 %	15 %	15 %		10 %	< 1%	85 %		10 %	30 %	2 %	4 %	
Kiinteistön yleishuolto	35 %	23 %	18 %		30 %	5 %	15 %		15 %	15 %	14 %	12 %	
Siivous	0 %	40 %	50 %		30 %	92 %			55 %	0 %	33 %	65 %	
Ulkoalueiden hoito	5 %	15 %	5 %		10 %	2 %			15 %	5 %	3 %	10 %	
Kiinteistön jätehuolto	0 %	2 %	2 %		10 %	< 1%				10 %		1 %	
Korjaus ja kunnossapito	30 %	5 %	10 %		10 %	< 1%			5 %	30 %	48 %	8 %	

<b>KÄYTTÄJÄPALVELUT</b> <b>liikevaihdon osuus ja muodostuminen</b>	*)		14 %		0 %	3 %	0 %	2 %	59 %	4 %		7 %	
Turvapalvelut	0 %	100 %	35 %			0 %			1 %	90 %		40 %	
Aula- ja puhelinvaihdopalvelut	0 %		20 %			48 %			1 %			15 %	
Catering-palvelut	0 %		20 %			1 %			97 %				
Postitus- ja lähettipalvelut	0 %		15 %			51 %			1 %			45 %	
Muuttopalvelut	0 %		10 %			0 %				10 %			

Taulukossa esitettyjen prosentiosuuksien arvoja on pyöristetty.

\*) Sisältyy kiinteistöpalveluiden yhteydessä ilmoitettuun lukuun.

**Lisätietoa internetissä**

Locus-lehdessä on julkaistu yhteenveto toimialakatsauksen päätuloksista. Läheskään kaikki kyselyssä saatu vastausaineisto ei mahtunut painettuun lehteen. Sen vuoksi olemme jälleen koonneet tuhdin tietopakettiin internetiin täydentämään ja syventämään painettua tekstiä.

Web-aineisto löytyy lehden toisen julkaisijan RAKLIN sivuilta osoitteesta [www.rakli.fi/uutiset/toimiala.htm](http://www.rakli.fi/uutiset/toimiala.htm).

**YIT myi toimintojaan SOL:lle**

YIT Kiinteistötekniikka on kertonut vastauksissaan osan toimintoistaan supistuvan. Elokuussa julkistettu tiedote selittää, miksi YIT on arvioinut näin tapahtuvan. SOL Palvelujen tiedotteessa kerrotaan nimittäin, että ”SOL Palvelut Oy ja YIT Kiinteistötekniikka Oy ovat 12.8.2005 allekirjoittaneet sopimuksen YIT:n Etelä-Suomen kiinteistöhuoltoliiketoiminnan myymisestä SOLille 1.9.2005. Kaupan myötä noin 100 henkilöä siirtyy SOL Palvelut Oy:n palvelukseen niin sanottuina vanhoi-

na työntekijöinä. Liiketoimintakaupassa siirtyvien liiketoimintojen liikevaihto on noin 7 miljoonaa euroa vuodessa.”

Tiedotteessa todetaan edelleen, että kaupalla YIT luopuu kiinteistöhuoltotoiminnasta ja kiinteistöjen ulkoalueista. YIT keskittyy jatkossa itse tuottamissaan kiinteistöpalveluissa kiinteistöjen teknisten järjestelmien kunnossapitoon ja modernisointitöihin. YIT Kiinteistötekniikan ydintoimintaan kuuluvat laajasti muun muassa lvi-, sähkö-, kylmä-, turva- ja automaatiojärjestelmien suunnittelu, toteutus ja yl-

läpito, energian käytön tehokkuuteen liittyvät työt, rakennustekninen ylläpito sekä korjausjohtaminen.

Tiedotteen mukaan SOL vahvistaa asemiaan entistä merkittävämpänä kiinteistöpalvelujen tuottajana ja osajana. Tehdyn kaupan jälkeen SOL Kiinteistö- ja saneerauspalveluiden yhteenlaskettu vuosiliikevaihto on noin 16 miljoonaa euroa. SOL työllistää noin 6 500 henkilöä, ja sen budjetoitu liikevaihto vuodelle 2005 on 115 miljoonaa euroa. - AR