Arvi

Uudistunut isännöinnin sertifiointiohjelma



isännöintiliitto

Tänään Arvi-esityksessä käsitellään isännöinnin laatua sertifioinnin näkökulmasta:

- Miksi Arvi-sertifiointiohjelma on perustettu?
- Mikä Arvi on?
- Mihin kaikkialle Arvin valvova silmä yltää?
- Mitä hyötyä Arvista on taloyhtiöille?



Arvi pähkinänkuoressa

- Isännöinnin uusi sertifiointiohjelma Arvi julkaistiin maaliskuussa 2026. Ensimmäiset auditoinnit tehtiin toukokuussa
- Arvi korvaa vanhan ISA-yritysauktorisoinnin
- Sopimuksen tehneet yritykset on julkaistu Arvin nettisivuilla
- Ensimmäiset sertifikaatit on tarkoitus myöntää joulukuussa. Myös näiden yritysten tiedot julkaistaan Arvin nettisivuilla



Miksi sertifiointiohjelman uudistus tehtiin?

- Tavoitteena on, ett Arvi on tunnettu, arvostettu ja uskottava tapa osoittaa isännöinnin laatu
    - ISAn merkittävä haaste liittyi sen heikkoon tunnettavuuteen
- Arvi on kokonaan uusi järjestelmä
    - Kriteeristö uudistettu
    - Auditointijärjestelmä uudistettu
    - Uusi auditointikumppani
- ISA ry ja sitä myötä vanha Isännöinnin auktorisointijärjestelmä on lakkautettu
    - ISA-tunnusta voi käyttää vuoden 2026 loppuun asti
- Vanhat ISA-yritykset eivät automaattisesti siirry Arviin, vaan uutta sertifikaattia tulee hakea





Mikä Arvi on?

Sertifiointi on puolueettoman tahon tekemä arviointi, jossa todetaan, että johtamisjärjestelmä, palvelu, prosessi tuote tai henkilö täyttää ennalta määritellyt vaatimukset tai standardit.

Arvi-sertifiointi

Arvi on isännöintialan sertifiointiohjelma, jonka avulla taloyhtiö voi tunnistaa laatuun panostavan isännöintiyrityksen.

Arvi-sertifikaatti on todistus, joka osoittaa, että isännöintiyrityksen toiminta täyttää hyvä ja vastuullisen isännöinnin laatuvaatimukset eli Arvi-kriteerit. Sertifioidun yrityksen tunnistaa Arvi-laatuleimasta.

Sertifioidun yrityksen tunnistaa Arvi-laatuleimasta. Ennen sertifiointipäätöstä yritys saa käyttöönsä väliaikaisen Arviointi käynnissä –merkin.

Arviointi käynnissä

ARVI®
ARVIOIDUN ISÄNNÖINNIN LAATULEIMA

- Arvi-sertifikaatti myönnetään Kiwa Sertifionnin tekemän puolueettoman auditoinnin jälkeen.
- Isännöinnin laatukriteerit koostuvat yritystoiminnan ja johtamisen vaatimuksista sekä isännöintipalvelun vaatimuksista.



ARVIOIDUN ISÄNNÖINNIN ARVI® LAATULEIMA

Sertifiointikriteerit

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
- Asiakastyytyväisyyskysely ja siitä johdetut toimenpiteet
- Asiakkaan vastaanottoprosessi
- Asiakkaan luovutusprosessi
- Ajantasaiset sopimukset ja niiden läpikäynti
- Hinnoittelun avoimuus ja laskutuksen selkeys

Kypsyystasot

- Sertifioitu yritys saa kypsyystasopisteet jokaiselta osa-alueelta sen mukaan, miten se menestyy auditoinneissa. Näin voidaan vertailla sertifioituja yrityksiä.
- Vaatimuksen täyttymiseksi edellytetään vähintään 25 % tasoa. Joissakin kysymyksissä vaadittava taso voi olla 50 %.
- Kypsyystasomalli perustuu soveltuvin osin standardiin PSK 8404 (toimittaja-arviointi)

Kypsyystasoarviointi: Eettiset periaatteet (2.1.2. 2.1.3, 2.1.4)	
0 %	Toimintapolitiikkoja ja eettisiä periaatteita ei voida todentaa.
25 %	Henkilöstö on tietoinen isännöinnin eettisestä ohjeistosta
50% (vaadittava taso)	Yritys on julkaissut tai jakanut henkilöstölle eettiset ohjeet ja ne ovat käytössä. Yrityksen johto ja henkilökunta on koulutettu ja sitoutettu niihin. Yritys on määritellyt, kenellä on vastuu suositusten ja päätösten tarkastelusta sekä mahdollista toimenpitäistä.
75 %	Eettiset ohjeistukset ovat aktiivisesti käytössä. Yritys arvioi säännöllisesti toimintansa korjaustarpeet neuvoston päätöksien ja suositusten mukaisesti sekä kehittää toimintaansa näiden perusteella. Sisäiset ohjeistukset ylläpidetään suunnittelmallisesti ja niiden noudattamista myös valvotaan sisäisesti.

ARVI® ARVIOIDUN ISÄNNÖINNIN LAATULEIMA

Arvi-sertifiointiprosessi



Hakemus ja sertifiointisopimus

Sertifioinnissa on tärkeää, että yritys virallisesti sitoutuu sääntöihin ja ehtoihin. Ehdoissa on esimerkiksi yhteistyövaatimus sertifiointiorganisaation kanssa.

Itsearviointi ja auditoinnit

Ennen auditointien aloitusta yritys täyttää itsearviointilomakkeen. Auditointien määrään vaikuttaa yrityksen koko. Sertifiointiin vaaditaan vähintään kaksi auditointipäivää.

Sertifiointipäätös

Kun kaikki sertifiointivaiheen auditoinnit on tehty ja mahdolliset poikkeamat on korjattu, sertifikaatin myöntää sertifiointitoimikunta

Seuranta-auditoinnit

Auditointeja tehdään vähintään joka toinen vuosi. Jos toimipaikkoja on paljon, yrityksellä voi olla useita auditointipäivä vuodessa.

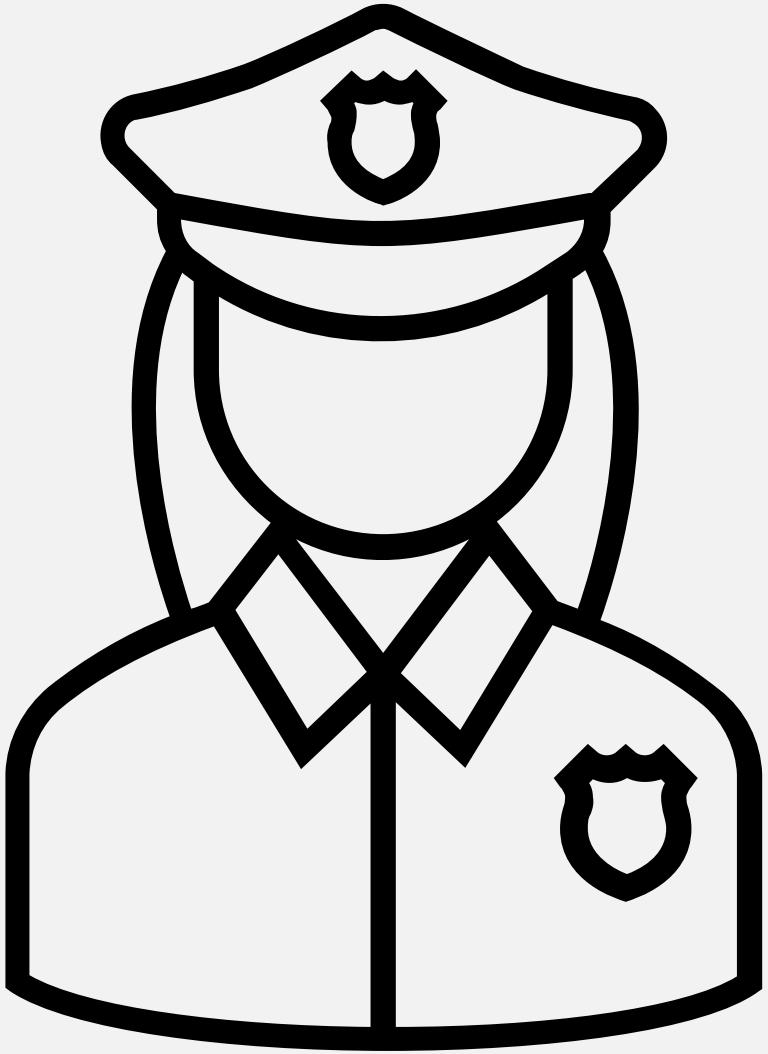


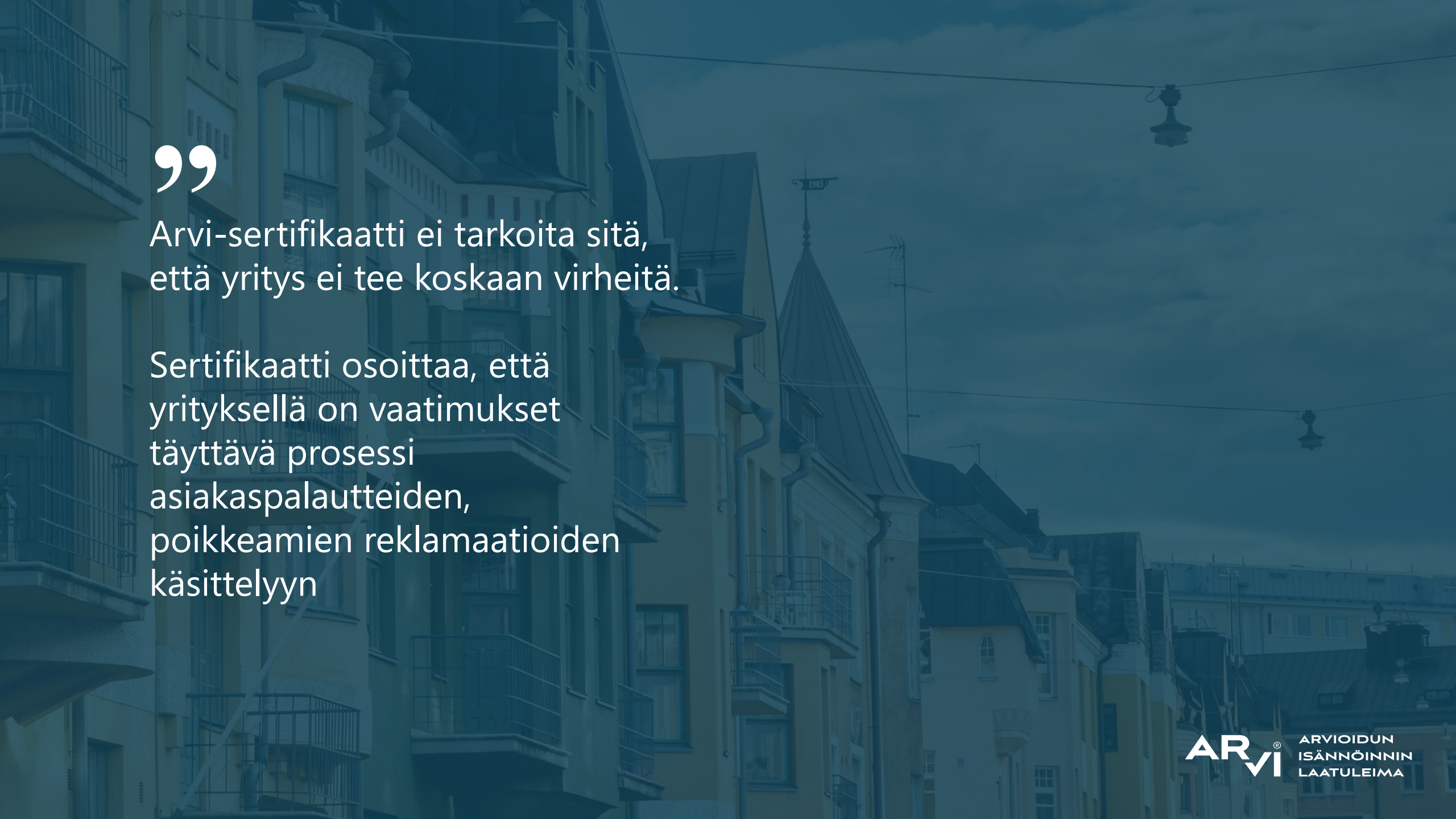
Arvi valvoo

Vai valvooko?

Seuraamuksista sertifioidulle yrityksille

- Isännöinnin eettinen neuvosto on edelleen pääasiallinen taho, joka antaa lausuntoja eettisten ohjeiden noudattamisesta
    - Eettinen neuvosto voi antaa suosituksia toimenpiteistä Arville
- Myös sertifiointiorganisaatio on velvollinen tutkimaan kaikki sitä ja sen sertifioimia asiakkaita koskevat palautteet/valitukset/kantelut
    - Usein nämä käsitellään seuraavalla auditoinnilla, muta Arvi voi lähettää selvityspyyntöjä ja tehdä rajumpiakin toimenpiteitä, jos tilanne on vakava. Äärimmäisessä tapauksessa sertifikaatti hyllytetään
- Auditoinnit perustuvat aina otantaan
    - Kriteerit auditoidaan riskiperusteisesti
    - Seuranta-auditoinnit tehdään ennalta määritellyn ohjelman mukaisesti





”

Arvi-sertifikaatti ei tarkoita sitä, että yritys ei tee koskaan virheitä.

Sertifikaatti osoittaa, että yrityksellä on vaatimukset täyttävä prosessi asiakaspalautteiden, poikkeamien reklamaatioiden käsittelyyn

ARVIOIDUN ISÄNNÖINNIN LAATULEIMA

Mitä hyötyä Arvista on taloyhtiölle?

Arvi on isännöintiyrityksen jatkuvan parantamisen työkalu

Arvi voi auttaa isännöintiyrityksen valinnassa



Tiedot ja taidot

Yrityksen osaaminen ja henkilöstön pätevyys ovat keskeisiä osia Arvi-vaatimuksissa



Yhteistyö

Arvi-sertifikaatin saanut yritys on osoittanut, että sen toiminta on asiakaslähtöistä ja mahdolliset ongelmatilanteet käsitellään asiallisesti



Yrityskulttuuri

Vastuullinen yritys panostaa laatuun ja uskaltaa päästää ulkopuolisen tahon arvioimaan toimintaansa

KIITOS!

Lisää tietoa Arvista arvi.fi

ARVIOIDUN ISÄNNÖINNIN LAATULEIMA

ARVI®

OLE YHTEYDESSÄ!

Simo Taitto
sertifiointipäällikkö

Puh. 050 440 1248
simo.taitto@isannointiliitto.fi

isännöintiliitto