

27.3.2026

Arvi –uudistunut isännöinnin sertifiointiohjelma

Simo Taitto

Reetta Yrttimaa



isännöinti

Tänään

- Uudistuksen taustat
- Mikä on Arvi?
- Sertifiointikriteerit
- Arvi-sertifikaatin hakeminen käytännössä
- Mitä auditoinneissa tapahtuu?
- Hinnoittelu
- Ennakkoon tulleet kysymykset

Yleistä webinaarista

- Voit esittää kysymyksiä chatissa koko webinaarin ajan
- Kysymyksiä käsitellään ajan sallimissa rajoissa, lähtökohtaisesti webinaarin lopussa
- Saat esitysmateriaalin sähköpostiisi webinaarin jälkeen
- Saat sähköpostitse linkin webinaarin tallenteeseen viikon kuluessa



Arvi – Isännöinnin uusi sertifiointijärjestelmä

- Järjestelmä arvioi isännöintiyritysten laatua
- Tavoitteena läpinäkyvä, vertailtava ja kehittyvä isännöintipalvelu
 - Auttaa kehittämään yritystä asiakkaalle olennaisella tavalla
- Tekee hyvän isännöinnin näkyväksi ja hallitsee asiakkaiden odotuksia
 - Auttaa taloyhtiöiden edustajia ymmärtämään, mikä isännöinnissä on olennaista ja mikä tekee siitä hyvää
- Järjestelmä tuo lisäarvoa niin asiakaskilpailutuksissa kuin ammattilaisten rekrytoinnissa





Miksi uudistus tehtiin?

- ISA ry ja sitä myötä vanha Isännöinnin auktorisointijärjestelmä on lakkautettu
 - Vanhat ISA yritykset eivät automaattisesti siirry Arviin, vaan uutta sertifikaattia tulee hakea
- Arvi on kokonaan uusi järjestelmä
 - Rakennettu kunnianhimolla
 - Kriteeristö uudistettu
 - Auditointijärjestelmä uudistettu
 - Uusi auditointikumppani
- Tavoitteena tehdä asiakkaan näkökulmasta hyvä isännöinti näkyväksi ja tukea isännöintiyrityksiä jatkuvassa kehittämisessä
 - Tulevaisuudessa asiakkaat vaativat Arvia kilpailutuksissa
 - Kypsyystasot





Arvi-sertifioidun isännöintiyrityksen toiminta ja prosessit täyttävät isännöinnin laatukriteerit.

Tämä varmistetaan puolueettomassa auditoinnissa.

- Auditoinnit tekee puolueeton ja kokenut auditointikumppani Kiwa Sertifiointi Oy.
- Sertifiointivaatimuksissa on yritystoiminnan ja isännöintipalvelujen kriteerit.
- Molemmille kriteeristöille on omat auditoidjansa, jotta varmistetaan asiantunteva auditointi.
- Auditointien tiheys riippuu yrityksen liikevaihdosta ja toimipaikkojen määrästä.
- Tiedot sertifioiduista yrityksistä ja auditointituloksista julkaistaan nettisivuilla.



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

- Jokaisessa osa-alueessa on vaatimuksia, jotka arvioidaan kypsyystasoina.
- Vaatimuksen täyttymiseksi edellytetään vähintään 25 % tasoa. Joissakin kysymyksissä vaadittava taso voi olla 50 %.
- Kypsyystasot on kuvattu itsearviointilomakkeessa.
- Kypsyystasomalli perustuu soveltuvin osin standardiin PSK 8040 (toimittaja-arviointi)

Kypsyystasoarviointi: Strategia	
1.1.5 Isännöintiyrityksellä on oltava toimintansa johtamiseen laadittu strategia	
0 %	Strategia on olemassa, mutta sitä ei ole kuvattu. Liiketoimintasuunnitelmaa ei ole laadittu.
25 %	Strategia ja siihen perustuva liiketoimintasuunnitelma ovat olemassa, mutta ne eivät ole aktiivisessa käytössä eikä niitä ole päivitetty. Yritys on tunnistanut toimintaympäristönsä sekä siinä toimivat sidosryhmät.
50 %	Strategia ja siihen perustuva liiketoimintasuunnitelma laaditaan, ja niitä ylläpidetään suunnitelmallisesti ja säännöllisesti. Ne on myös dokumentoitu, henkilöstö on tietoinen niistä ja johto on sitoutunut niiden mukaiseen toimintaan. Sidosryhmäanalyysi kattaa tunnistettujen sidosryhmien odotukset yritykselle sekä yrityksen odotukset sidosryhmilleen.
75 %	Henkilöstöä on osallistettu ja se on sitoutunut toimintaan, tehtyjen päätösten vaikutuksia ja tavoitteiden saavuttamista arvioidaan tärkeimmillä suorituskykymittareilla (KPI) ja päätösten mukaiset muutokset ovat nähtävissä toiminnassa.



Näin luet Arvi-kriteerejä

Sanamuodot "on tehtävä", "on oltava" jne. tarkoittaa pakollisuutta. Vaatimuksessa ei kuitenkaan pakoteta tekemään asiaa jollain tietyllä tavalla.

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

Kriteereissä HUOM. tarkoittaa lisätietoa tai tarkennusta, miten vaatimus tulkitaan/arvioidaan

Vaatimus 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.



Sertifiointiohjelmaa ja kriteerejä kehitetään jatkuvasti.

Auditointihavaintojen ja palautteiden perusteella julkaistaan virallisia tulkintoja kriteereistä.



Näin sertifiointi etenee





Itsearviointi

- Ennen auditointien aloitusta tehdään itsearviointi. Itsearviointilomake lähetetään, kun sertifiointisopimus tehty.
- Excel-taulukkoon kirjataan oma näkemys siitä, miten yritys täyttää Arvi-vaatimukset. Itsearviointi ja siihen liittyvä aineisto lähetetään auditoijalle.

1.2 Koulutustaso ja osaamisen kehittäminen		Aineistopyyntö	Kuvaa lyhyesti, miten täytätte vaatimuksen
Kyllä/Ei	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.	Koulutusrekisteri	



Arvi-auditoinnit

Auditointipäivän on tarkoitus olla mukava tapahtuma, jossa pääsee hetkeksi irtautumaan arjen aherruksesta.

- Auditointipäivä kestää yleensä noin 8h sisältäen ruokatunnin. Yritykselle lähetetään auditoinnin ohjelma hyvissä ajoin ennen auditointipäivää.
- Auditointi alkaa aloituskokouksella, jossa esittäydytään, kerrotaan auditointipäivän kulku ja jutellaan muut sertifiointiin liittyvät käytännön asiat.
- Aamupäivä ja iltapäivä käsitellään sertifiointikriteerien täyttymistä auditointiohjelman mukaisesti. Taukoja pidetään riittävän paljon, ja puolen päivän aikaan on tapana pitää lounastauko.
- Päivän päätteeksi on lopetuskokous, jossa käydään läpi päivän havainnot ja sovitaan jatkosta.



Arvi-auditoinnit

Poikkeama:

vaatimuskohdan täydellinen täyttymättä jääminen tai useita havaintoja yksittäisen vaatimuskohdan täyttymättä jäämisestä

Korjaava toimenpide:

konkreettinen asian kuntoon laittaminen ja miten toiminta muutetaan niin, että ongelma ei ilmesty uudestaan tai esiinny muualla

- Auditoija arvioi vaatimusten täyttymistä yrityksen tekemän itsearvioinnin pohjalta
- Auditoija etsii näyttöä vaatimusten täyttymisestä haastattelemalla yrityksen edustajia ja tutkimalla yrityksen tallenteita
- Auditoitavat asiat painotetaan riskiperusteisesti
- Jos auditoija havaitsee, että jokin vaatimus ei täyty, tästä kirjataan poikkeama
- Yritykselle annetaan aikaa tehdä korjaavat toimenpiteet (yleensä 2 – 4 viikkoa)
- Korjaavien toimenpiteiden arviointi tehdään tavallisesti dokumenttien perusteella

Ennen auditointia (etäauditointi)

- Testaa, että tekniikka toimii (Teams yms.)
- Tarkista, että dokumentit ovat helposti saataville
- Varmista, että oikeat henkilöt tulevat linjoille auditointiin
 - Paikalla on hyvä olla sellaiset henkilöt, jotka osaavat kertoa ja pystyvät näyttämään dokumentteja auditointiohjelmaan merkityistä asioista
- Auditoija antaa päivän ohjelman ja käytännön ohjeet



Hinnoittelu

Normaalin auditointiohjelman mukaiset auditoinnit sisältyvät vuosimaksuun.

Sertifiointin hinta muodostuu vuosittain maksettavasta vuosimaksusta, joka perustuu yrityksen viimeisimmän tilikauden isännöintitoiminnan liikevaihtoon ja sertifioitavien toimipaikkojen lukumäärään.

Toimipaikkoja ovat yrityksen/konsernin/ketjun päätoimipaikat ja muut toimipaikat:

- toimipaikka tuottaa isännöintipalveluita ja
- toimipaikalla vähintään 5 työntekijää ja/tai
- toimipaikalla oma esihenkilö, yksikönpäällikkö tai johtaja

Yrityksen liikevaihto	Perusmaksu
alle 500 000 €	2 000 €
500 001 – 2 000 000	€ 3 000 €
2 000 001 – 4 000 000 €	4 000 €
4 000 001 – 10 000 000 €	6 000 €
10 000 001 – 16 000 000 €	8 000 €
yli 16 000 000 €	10 000 €

Toimipaikkamaksut 500 € per toimipaikka
Ensimmäisenä vuonna maksuun lisätään 250 €
sertifiointimaksu per toimipaikka.

Muut auditointikulut 200 €/h (normaalista
auditointiohjelmasta poikkeavat lisäauditoinnit

Mahdolliset matkakustannukset veloitetaan toteuman
mukaan. Matka-ajasta veloitetaan 100 €/h.

Esimerkit auditointien mitoituksesta

Liikevaihto alle 4 milj. euroa, yksi toimipaikka

Vuosi	Yrityskriteerit Auditointien määrä	Isännöinnin kriteerit Auditointien määrä
2026	1	1
2027	0	0
2028	0	1
2029	0	0
2030	1	0

Liikevaihto yli 4 milj. euroa, viisi toimipaikkaa

Vuosi	Yrityskriteerit Auditointien määrä	Isännöinnin kriteerit Auditointien määrä
2026	1	2
2027	0	1
2028	1	1
2029	0	1
2030	1	1



Vastaus:

Sertifiointin hinnasta on tullut jonkin verran kysymyksiä.

Vuosimaksuilla katetaan auditointikulut, Arvin ylläpito ja sertifiointijärjestelmän kehittäminen. Arvissa auditoidaan enemmän kuin ISAssa. Järjestelmän kehittämisessä on myös kunnianhimoiset tavoitteet.

Arvin auditointimallissa yritystoiminnan kriteerien arviointiin käytetty aika ei merkittävästi eroa isoilla ja pienillä yrityksillä (kerran neljässä vuodessa vs. kaksi kertaa neljässä vuodessa).



Mihin Arvin hinnoittelumalli perustuu?



- Ennakkokysymys



Vastaus:

Auditoinneissa käytettävä vaatimukset ovat Arvin yrityskriteerit ja isännöinnin kriteerit. Tämän lisäksi vaatimuksia on myös sertifiointin ehdoissa.

Nämä dokumentit voi ladata Arvin nettisivuilta

”

Millaisia vaatimuksia sertifiointi aiheuttaa hakevalle yritykselle?



- Ennakkokysymys



Vastaus:

Yritystoiminnan kriteerien kohta 1.2.1:

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



Voidaanko sertifiointia hakiessa ottaa huomioon isännöitsijäyrittäjällä oleva ammattikorkeakoulututkinto?



- Ennakkokysymys



Vastaus:

Merkittävimmät erot:

- Auditointeja on enemmän
- Uudet auditoijat
- Uudistetut kriteerit
- Kypsyystasot



Arvi-sertifioinnin
merkittävimmät erot ISA-
sertifiointiin?



- Ennakkokysymys



Vastaus:

Tästä aiheesta on tullut useampi kysely. ISA-henkilöauktorisoinnit ovat voimassa toistaiseksi.

Henkilöauktorisointien jatkosta tehdään päätös tänä vuonna ja asiasta tiedotetaan heti kun se on mahdollista.



Mitä tapahtuu ISA-henkilöauktorisoinneille?



- Ennakkokysymys



Vastaus:

Yrityskriteerien luvuissa 1.2 Resursointi, vastuut ja sijaistamiset ja 1.5 Perehdytys on vaatimuksia osaamisen hallintaan. Käytännön osaamisen arvioidaan isännöinnin kriteerien auditoinnissa.

Auditointitekniikoihin kuuluu dokumenttien arviointi, jossa katsotaan esimerkiksi henkilöstön työkokemuksia, perehdytys suunnitelmia ja niiden toteutumista. Tämän lisäksi auditoija voi haastatella isännöitsijöitä.



Isännöintiala on todella henkilöitynyttä. Miten varmistetaan, että sertifiikaatin saaneen yrityksen isännöitsijät (yksilöt, henkilöt) omaavat oikeat tiedot, taidot ja asenteen?



- Ennakkokysymys



Vastaus:

Sertifiointien ehdoissa (Arvin nettisivuilla) on useammassa kohdassa mainittu eettinen neuvosto

Tiivistettynä eettisen neuvoston suosituksen perusteella voidaan tehdä esim. lisäauditointia, pyytää kirjallista selvitystä tai äärimmäisessä tapauksessa hyllyttää sertifikaatti.

Vuonna 2026 ISA-auktorisoituihin yrityksiin mahdollisesti kohdistuneet eettisen neuvoston suositukset otetaan huomioon Arvi-auditoinneissa (vaatimus 2.1).



Mikä on isännöinnin eettisen neuvoston rooli Arvissa?



- Ennakkokysymys



Vastaus:

Sertifiointin ehdoissa (Arvin nettisivuilla) on useammassa kohdassa mainittu eettinen neuvosto

Tiivistettynä eettisen neuvoston suosituksen perusteella voidaan tehdä esim. lisäauditointia, pyytää kirjallista selvitystä tai äärimmäisessä tapauksessa hyllyttää sertifikaatti.

Vuonna 2026 ISA-auktorisoituihin yrityksiin mahdollisesti kohdistuneet eettisen neuvoston suositukset otetaan huomioon Arvi-auditoinneissa (vaatimus 2.1).



Mikä on isännöinnin eettisen neuvoston rooli Arvissa?



- Ennakkokysymys

Simo Taitto
Reetta Yrttimaa



simo.taitto@isannointiliitto.fi
+358 50 440 1248

Isännöinti
PL 1370, 00101 HELSINKI

isannointiliitto.fi



Kiitos

