

Sisällys

Alkusanat	3
1 Isännöinnin rooli ja toimintaympäristö	14
1.1 Isännöinti palveluna	14
1.1.1 Mitä isännöinti on?	15
1.1.2 Isännöintitehtävät	16
1.1.3 Hallitusyhteistyö	22
1.2 Isännöinti liiketoimintana	25
1.2.1 Isännöinti ennen ja nyt	25
1.2.2 Asiakassuhteen elinkaari ja asiakkuuksien hoito	27
1.2.3 Kumppaniverkoston hallinta	31
1.2.4 Isännöintiyrityksen menestymiskeinot – yrityksen sisäinen toiminta ja strategia	34
1.2.5 Isännöinnin tuotteistaminen ja brändäys	38
1.3 Isännöinti ammattina	41
1.3.1 Minustako isännöitsijä?	42
1.3.2 Isännöinti on tiimityötä	47
1.3.3 Mistä isännöinnin laatu muodostuu?	48
1.3.4 Menestystekijät isännöinnissä	49
1.3.5 Työkyvyn ylläpito ja itsensä johtaminen	54
1.3.6 Koulutusvaihtoehdot	63
1.4 Isännöitsijän työsopimus ja sen ehdoista sopiminen	68
1.4.1 Isännöitsijän työsuhte	68
1.4.2 Isännöitsijän työsopimus ja sen sisältö	69
1.4.3 Erityislausekkeet isännöitsijän työsopimuksessa	76
1.4.4 Isännöitsijän työsuhteen ehtojen muuttaminen	80
1.4.5 Työlainsäädännön soveltaminen isännöitsijään	81
1.5 Isännöintialan tietojärjestelmät	84
1.5.1 Järjestelmien historia ja nykytila	84
1.5.2 Isännöintijärjestelmien toiminnallisuudet	89
1.5.3 Isännöinti ja tekoäly	91
1.5.4 Tiedon omistus ja siirtyminen	95
1.5.5 Tietosuoja ja -turva isännöintiyrityksessä	97
2 Asiakaspalvelu	108
2.1 Taloyhtiö isännöinnin asiakkaana	108
2.1.1 Hallitus asiakkaan edustajana	108
2.1.2 Mitä on isännöinnin asiakaspalvelu?	109
2.2 Isännöinnin erilaiset asiakaspalvelutehtävät	111
2.2.1 Yleiset asiakaspalvelutehtävät	111
2.2.2 Isännöinnin asiakaspalvelutehtävät	111
2.2.3 Teknisen isännöinnin asiakaspalvelutehtävät	113
2.2.4 Kirjanpidon asiakaspalvelutehtävät	114
2.2.5 Esimerkkejä isännöintiyrityksen asiakaspalvelutehtävistä	115

2.3	Asiakkaan kohtaaminen ja tarpeiden huomioiminen.....	118
2.3.1	Isännöintiyrityksen työntekijä yrityksen ja taloyhtiön edustajana....	119
2.3.2	Millainen on hyvä asiakaspalvelija?	120
2.3.3	Asiakastyytyväisyys ja asiakkaiden odotukset	124
2.4	Haastavat asiakaskohtaukset isännöintialalla.....	126
2.4.1	Asiakasreklamaation hoitaminen	127
2.4.2	Asumishäiriöiden ja haastavien tilanteiden hoitaminen	129
2.5	Isännöinnin huoneistokäynnit.....	133
2.5.1	Oikeus mennä huoneistoon	134
2.5.2	Huoneistokäynnistä ilmoittaminen.....	134
2.5.3	Turvallisuus ja muut huoneistokäynnillä huomioitavat asiat.....	136
2.5.4	Huoneistokäynnin kirjaaminen	137
3	Viestintä	140
3.1	Sujuvan viestinnän hyödyt	140
3.1.1	Hyvä viestintä kannattaa	141
3.1.2	Hyvän tiedonkulun hyödyt taloyhtiölle	142
3.1.3	Hyvän tiedonkulun hyödyt isännöinnille	143
3.2	Viestintä osana isännöintipalvelua.....	145
3.2.1	Miten taloyhtiössä viestitään?	145
3.2.2	Asukasviestintä	147
3.2.3	Hallituksen ja isännöitsijän välinen viestintä.....	152
3.3	Taloyhtiön viestinnän suunnittelu	154
3.3.1	Taloyhtiön viestintäsuunnitelman sisältö ja laatiminen	154
3.3.2	Isännöinnin ja hallituksen roolit asukasviestinnässä	159
3.3.3	Taloyhtiön viestinnän kohderyhmät.....	160
3.3.4	Viestittävät asiat.....	163
3.3.5	Viestintäkanavat.....	164
3.4	Muutosviestintä	170
3.4.1	Missä tilanteissa muutosviestintää tarvitaan?.....	170
3.4.2	Muutosviestinnän hyödyt	171
3.5	Korjaushankeviestintä	172
3.5.1	Kuka korjaushankeviestinnästä vastaa?.....	172
3.5.2	Korjaushankkeen viestintäsuunnitelma	173
3.5.3	Viestintä korjaushankkeen eri vaiheissa	174
3.5.4	Viestintäkanavat ja viestittävät asiat	178
3.6	Kriisiviestintä	180
3.6.1	Kriisiviestintäsuunnitelman laatiminen ja ylläpito.....	181
3.6.2	Käytännön kriisiviestintä.....	182
4	Taloyhtiön hallinto.....	186
4.1	Sovellettava laki, yhtiöjärjestys ja suositukset	187
4.1.1	Taloyhtiön toiminnassa sovellettava laki	187
4.1.2	Yhtiöjärjestys.....	189
4.1.3	Taloyhtiön hyvä hallintotapa -suositus	192
4.1.4	Isännöinnin eettiset ohjeet.....	193
4.2	Osakkeet ja omistajatietojen ylläpitäminen.....	194
4.2.1	Osakekirja ja sähköinen omistajamerkintä.....	194
4.2.2	Osakehuoneistorekisteri ja osakeluettelo	195
4.2.3	Keskinäiset kiinteistöosakeyhtiöt huoneistotietojärjestelmässä.....	199

4.3	Yhtiövastikkeet	199
4.3.1	Yhtiövastikkeen maksuvelvollisuus	200
4.3.2	Vastikeperusteet	200
4.3.3	Vastikkeiden käyttöala	201
4.3.4	Vastikeperusteesta poikkeaminen.....	203
4.3.5	Vastikeperusteiden muuttaminen.....	207
4.3.6	Vastikevelkojen perintätoimet	208
4.4	Kunnossapitovastuu ja sen jakautuminen	213
4.4.1	Kunnossapitovastuun jakautuminen asunto-osakeyhtiössä.....	213
4.4.2	VASTUUNJAKO®-oppaat vastuunjaon selkeyttäjinä.....	215
4.4.3	Perustaso.....	216
4.4.4	Kunnossapitovastuusta poikkeaminen	218
4.5	Osakasremontit ja remonttirekisterin ylläpito	219
4.5.1	Osakkaan kunnossapito- ja muutostyöoikeus.....	219
4.5.2	Osakkaan velvollisuus ilmoittaa remonteistaan ja ilmoituksen käsittely	220
4.5.3	Osakasremontin valvonta.....	222
4.5.4	Yhtiön kunnossapito- ja muutostyörekisteri	223
4.5.5	Osakkaan kunnossapito- ja muutostyöilmoitusten tietojen ilmoittaminen huoneistotietojärjestelmään	223
4.5.6	Osakkaan vastuu virheellisesti tehdystä remontista.....	224
4.6	Hallituksen ja isännöitsijän työnjako.....	226
4.6.1	Työnjaosta sopiminen	226
4.6.2	Hallituksen tehtävät ja toimivalta	228
4.6.3	Isännöitsijän tehtävät ja toimivalta.....	229
4.6.4	Asioiden valmistelu	230
4.7	Hallituksen kokoukset	231
4.7.1	Koolle kutsuminen ja esityslista	231
4.7.2	Kokouksen johtaminen ja isännöitsijän rooli	233
4.7.3	Hallituksen päätöksenteko	234
4.7.4	Hallituksen kokouksen pöytäkirja	235
4.8	Yhtiökokoukset	237
4.8.1	Varsinainen ja ylimääräinen yhtiökokous	237
4.8.2	Kokouskutsu.....	240
4.8.3	Yhtiökokouksen kulku ja päätöksenteko	243
4.8.4	Osakkaan kyselyoikeus yhtiökokouksessa	246
4.8.5	Äänestäminen yhtiökokouksessa	247
4.8.6	Yhtiökokouksen pöytäkirja.....	249
4.9	Hallintaanotto ja häätö asunto-osakeyhtiössä	251
4.9.1	Hallintaanotto ja sen perusteet.....	251
4.9.2	Hallintaanottoprosessi	253
4.9.3	Häätö hallintaanottotilanteessa.....	258
4.10	Isännöitsijäntodistus.....	261
4.10.1	Velvollisuus isännöitsijäntodistuksen antamiseen	262
4.10.2	Isännöitsijäntodistuksen sisältö	262
4.10.3	Isännöitsijäntodistuksen liitteet	264
4.10.4	Isännöitsijän vastuu isännöitsijäntodistuksen tiedoista	265
4.10.5	Tietojen päivitys huoneistotietojärjestelmään	265
4.11	Uudiskohteen hallinto	267
4.11.1	Uudiskohteen hallinto rakennusaikana	267

4.11.2	Rakennusvaiheen päätyminen ja hallinnon luovutus	269
4.11.3	Toimenpiteet hallinnon luovutuksen jälkeen	271
4.11.4	Vakuudet uudiskohteessa	274
4.11.5	Vuositarkastus ja vuositarkastuskokous	276
4.11.6	Rakennusvirheet, vastuut ja reklamointi	278
4.12	Kiinteistön rasiitteet, yhteisjärjestelyt, erityiset oikeudet ja kiinnitykset	283
4.12.1	Rasiitteet	283
4.12.2	Kiinteistöjen yhteisjärjestelyt	285
4.12.3	Erityiset oikeudet	286
4.12.4	Kiinteistön kiinnitykset	288
4.12.5	Rasitustodistus	288
4.13	Virheelliset päätökset ja vahingonkorvausvastuu taloyhtiössä	289
4.13.1	Moitteenvaeriset päätökset	289
4.13.2	Mitättömät päätökset	291
4.13.3	Vahingonkorvaus asunto-osaakeyhtiössä	292
5	Sopimus- ja asiakirjahallinto	298
5.1	Taloyhtiön sopimushallinto	298
5.1.1	Yleisimmät taloyhtiön sopimukset	299
5.1.2	Sopimuksissa noudatettavat yleisperiaatteet	300
5.1.3	Sopimusten laatimisessa huomioitavaa	303
5.1.4	Isännöitsijän ja hallituksen työnjako sopimusten teossa	304
5.2	Taloyhtiön palvelusopimukset ja niiden tekeminen	306
5.2.1	Keskeisimmät palvelusopimukset ja palvelun hankinnan vaiheet	306
5.2.2	Palvelukuvauksien laadinta ja teettäminen	308
5.2.3	Sopimusohjelman laadinta	308
5.2.4	Palveluntuottajan valintakriteerien asettaminen	309
5.2.5	Tilaaavastuulain ja hankintalain huomioiminen sopimuksissa	310
5.2.6	Tarjouspyynnön laadinta ja lähettäminen	311
5.2.7	Tarjousten vastaanottaminen	312
5.2.8	Sopimusneuvottelut	313
5.2.9	Sopimuksen laadinta ja allekirjoittaminen	315
5.3	Taloyhtiön asiakirjahallinto	316
5.3.1	Taloyhtiön hallintoon liittyvät asiakirjat	316
5.3.2	Asiakirjojen säilyttäminen	317
5.4	Tietosuoja taloyhtiössä	319
5.4.1	Henkilötietojen käsittely taloyhtiössä	319
5.4.2	Tietosuoja-asetuksen keskeiset määritelmät ja velvoitteet taloyhtiölle	320
6	Riskienhallinta ja turvallisuus	326
6.1	Taloyhtiöiden turvallisuusvelvoitteet	326
6.1.1	Riskien kartoitus	327
6.1.2	Omatoiminen varautuminen ja pelastussuunnitelma	329
6.1.3	Turvallisuusasiat osana taloyhtiön arkea	332
6.1.4	Palotarkastukset ja muu viranomaisvalvonta	333
6.2	Asumisen riskit ja vaarat	335
6.2.1	Turvallisuusriskien arviointi	335
6.2.2	Tapaturmat	336

6.2.3	Tulipalot.....	337
6.2.4	Tulityöt	338
6.2.5	Vesivahingot	339
6.2.6	Luonnononnettomuudet	340
6.2.7	Vaarallisten aineiden onnettomuudet.....	341
6.2.8	Energiahuollon ja yhdyskuntatekniikan häiriöt	342
6.3	Rakennuksen turvallisuuteen liittyvät velvoitteet.....	344
6.3.1	Rakennusten ja muiden kohteiden turvallisuus.....	345
6.3.2	Syttyvän materiaalin ja vaarallisten aineiden säilytys.....	346
6.3.3	Poistumisturvallisuus.....	347
6.3.4	Pelastustiet ja osoitenumerointi	348
6.3.5	Palo-osastointi	349
6.3.6	Palovaroitimet sekä palovaroitin- ja paloilmoinjärjestelmät	350
6.3.7	Savunpoistojärjestelmä.....	352
6.3.8	Sammuttimet ja sammutuslaitteistot	353
6.3.9	Väestönsuojat	355
6.4	Tekniset turvajärjestelmät sekä lukitus- ja avainturvallisuus.....	357
6.4.1	Tekniset turvajärjestelmät kiinteistöissä.....	358
6.4.2	Turvaurakoinnin luvanvaraisuus	359
6.4.3	Digitaalinen turvallisuus	365
6.4.4	Lukitus- ja avainratkaisut	369
6.4.5	Avainturvallisuus ja avainhallinta.....	375
6.4.6	Kulkemisen valvonta	383
6.4.7	Muu murtosuojaus sekä murtoilmaisujärjestelmä	388
6.5	Vakuuttaminen	390
6.5.1	Kiinteistövakuutus.....	390
6.5.2	Vakuutukset remontoinnin ja rakentamisen aikana	396
6.5.3	Muut vakuutukset.....	397
6.5.4	Vahinkoilmoitus ja muutoksenhaku vakuutus päätökseen	399
6.5.5	Isännöintiyrityksen omat vakuutukset	400
6.6	Työturvallisuus ja työsuojelu	402
6.6.1	Kiinteistön turvallisuus osana työturvallisuutta	402
6.6.2	Työturvallisuus	403
6.6.3	Työsuojelu	408
6.6.4	Työterveyshuolto.....	410
7	Taloyhtiön talous.....	418
7.1	Taloyhtiön talouden suunnittelu.....	418
7.1.1	Tavoitteena tasapaino	419
7.1.2	Lyhyen tähtäimen maksuvalmiussuunnittelu	419
7.1.3	Pitkän tähtäimen taloussuunnittelu	420
7.2	Talousarvio.....	421
7.2.1	Talousarvion tarkoitus.....	421
7.2.2	Talousarvion tavoitteet ja muoto	422
7.2.3	Peruseriaatteet talousarvion laadinnassa	426
7.2.4	Kiinteistön hoitokulujen määrittäminen	426
7.2.5	Kiinteistön hoitotuottojen määrittäminen	430
7.2.6	Rahoitustuottojen ja -kulujen määrittäminen.....	432
7.3	Kirjanpito	433
7.3.1	Kirjanpitoon liittyvät peruskäsitteet	434

7.3.2	Liiketapahtumien kirjaaminen	437
7.3.3	Tositteet liiketapahtumista	438
7.3.4	Kirjanpitoaineiston säilytysaika	439
7.3.5	Erilliskirjanpidot	440
7.4	Tilinpäätös ja toimintakertomus	441
7.4.1	Tilinpäätöksen ja toimintakertomuksen laadinnasta yleisesti	442
7.4.2	Tilinpäätöksen sisältö	443
7.4.3	Tuloslaskelma	445
7.4.4	Tase	451
7.4.5	Taseen ja tuloslaskelman liitetiedot	458
7.4.6	Toimintakertomus	459
7.4.7	Tilinpäätöksen ja toimintakertomuksen rekisteröinti, velvollisuus antaa jäljennös ja nähtävilläpito	473
7.4.8	Tilintarkastusta koskevat tiedot.....	474
7.4.9	Tase-erittelyt	474
7.5	Lainaosuuslaskenta	475
7.5.1	Lainaosuuslaskennan tarkoitus	475
7.5.2	Lainaosuuslaskelman sisältö	475
7.5.3	Toimintakertomuksen tiedot lainaosuuksien määrästä lainoittain	477
7.6	Tilintarkastus, toiminnantarkastus ja erityinen tarkastus	478
7.6.1	Tilintarkastaja	478
7.6.2	Toiminnantarkastaja	482
7.6.3	Tarkastus ja sen dokumentointi.....	484
7.6.4	Erityinen tarkastus	486
7.7	Tuloverotus ja tilinpäätössuunnittelu.....	488
7.7.1	Yleistä tuloverotuksesta.....	488
7.7.2	Tilinpäätös- ja verosuunnittelu taloyhtiössä.....	491
7.7.3	Rahastointi	493
7.7.4	Tappiontasausjärjestelmä.....	495
7.7.5	Asuintalovaraus.....	497
7.7.6	Korjausmenojen käsittely.....	499
7.7.7	Poistot	501
7.8	Kiinteistöverotus.....	505
7.8.1	Kiinteistövero ja sen maksaminen	505
7.8.2	Kiinteistöveroprosentit.....	506
7.8.3	Kiinteistöjen arvostaminen	508
7.9	Kiinteistöjen arvonnäisäverotus	510
7.9.1	Arvonnäisävero ja sen maksaminen	510
7.9.2	Arvonnäisäverovelvolliset hyödykkeet, tavarat ja palvelut	511
7.9.3	Kiinteistön käyttöoikeuden luovutuksen verollisuus.....	511
8	Kiinteistön ylläpito ja kunnossapito	516
8.1	Kiinteistön elinkaaren hallinta.....	516
8.1.1	Miksi elinkaaren hallinta on tärkeää?.....	517
8.1.2	Kiinteistöstrategia	518
8.1.3	Kuntoarvio	520
8.1.4	Hallituksen kunnossapitotarveselvitys	525
8.1.5	Kunnossapitosuunnitelma (PTS).....	526
8.1.6	Kuntotutkimukset.....	527

8.2	Huoltokirja	536
8.2.1	Huoltokirja kiinteistönhallinnan apuvälineenä	536
8.2.2	Huoltokirjan sisältö	541
8.2.3	Huoltokirjan laadinta	544
8.2.4	Huoltokirjan käyttöönotto	547
8.2.5	Huoltokirjan käyttö kiinteistönhoidossa ja kunnossapidossa	549
8.3	Kiinteistönhoito	551
8.3.1	Kiinteistönhoidon ostaminen	551
8.3.2	Kiinteistönhoitosopimuksesta päivittäiseen palvelutuotantoon	554
8.3.3	Kiinteistönhoidon tehtävät	556
8.3.4	Yleishoito ja valvonta	558
8.3.5	Tekninen hoito ja huolto	560
8.3.6	Erikoisliikkeelle kuuluvat tehtävät	566
8.3.7	Ulkoalueiden hoito	569
8.3.8	Siivous	576
8.3.9	Jätehuolto	578
8.4	Lämmitysjärjestelmät	584
8.4.1	Vesikiertoinen lämmitysjärjestelmä (keskuslämmitys)	584
8.4.2	Suora sähkölämmitys	598
8.4.3	Lämpöpumppulämmitys	599
8.4.4	Uusiutuvan energian kannattavuus	606
8.4.5	Lämpötilojen ja mahdollisten lämpövuotojen selvittely	607
8.5	Vesijohtojärjestelmät	610
8.5.1	Kunnallinen vesihuolto	610
8.5.2	Kiinteistön vesijohtojärjestelmä	612
8.5.3	Käyttöveden lämpötilat	619
8.5.4	Veden laatu	620
8.5.5	Energiansäästömahdollisuudet vesijohtoverkostoissa	622
8.6	Viemärijärjestelmät	624
8.6.1	Kiinteistön ja kunnan viemärijärjestelmät	624
8.6.2	Jätevesiviemäri	626
8.6.3	Hulevesijärjestelmä	633
8.6.4	Salaojajärjestelmä	634
8.7	Ilmanvaihtojärjestelmät	636
8.7.1	Ilmanvaihdon tarkoitus	637
8.7.2	Erilaiset ilmanvaihtojärjestelmät	638
8.7.3	Hyvän ilmanvaihdon edellytykset	647
8.7.4	Ilmanvaihdon toimivuuden arviointi	654
8.7.5	Ilmanvaihdon automaatio	655
8.7.6	Jäähdytys ja viilennys ilmanvaihdon avulla	657
8.8	Sähkö- ja hissitekniikka	658
8.8.1	Kiinteistön sähkönjakelujärjestelmän rakenne ja toiminta	659
8.8.2	Kiinteistön sähköiset järjestelmät	661
8.8.3	Kiinteistön sähköjärjestelmän huolto ja kunnossapito	667
8.8.4	Sähkö- ja tiedonsiirtolaitteiden sekä sähköasennusten tarkastukset	668
8.8.5	Sähköajoneuvojen lataaminen kiinteistöjen sähköverkoissa	673
8.8.6	Hissitekniikka	686

8.9	Energianhallinta.....	689
8.9.1	Energiatodistus	689
8.9.2	Energiakatselmus ja taloyhtiön energiatarkastus	696
8.9.3	Energiatehokkuuden parantaminen korjaus- ja muutostöissä	698
8.9.4	Kulutusseuranta.....	700
9	Rakentaminen ja remontointi	714
9.1	Kiinteistön nykytila ja tarveselvitys.....	714
9.2	Kiinteistön rakennusosien kunnossapito ja korjaaminen	716
9.2.1	Elinkaari ja kunnossapitajakset	716
9.2.2	Kunnossapito- ja peruserännustyt.....	719
9.2.3	Vuosikorjausluonteiset korjaus- ja huoltotyöt.....	723
9.2.4	Remontit osakkaiden huoneistoissa	723
9.2.5	Rakennekosteudesta aiheutuvat korjaustarpeet.....	723
9.2.6	Ilmastonmuutoksen vaikutukset kunnossapitoon ja rakentamiseen.....	726
9.3	Rakentamista koskeva sääntely	728
9.3.1	Lainsäädäntöön perustuvat kiinteistön omistajan velvollisuudet	729
9.3.2	Pakottava sääntely ja hyvä rakennustapa.....	731
9.3.3	Kaavoitus	733
9.3.4	Rakentamisen luvanvaraisuus	735
9.3.5	Lupamenettely	740
9.3.6	Naapurien oikeudet ja huomioiminen.....	743
9.3.7	Luvat asunto-osakeyhtiön osakkaiden remonteissa	744
9.4	Tyypilliset kiinteistökorjaukset.....	745
9.4.1	Vesikatteet ja räystäskourut	746
9.4.2	Julkisivut ja parvekkeet	747
9.4.3	Ikkunat ja ovet.....	750
9.4.4	Salaojat.....	752
9.4.5	Vesijohdot ja viemärit.....	753
9.4.6	Lämmitysjärjestelmä.....	755
9.4.7	Ilmanvaihtojärjestelmä	756
9.4.8	Sähköjärjestelmä.....	757
9.4.9	Antenni- ja tietoverkkojärjestelmät	758
9.4.10	Hissit.....	759
9.4.11	Lukitus.....	760
9.4.12	Yleiset tilat.....	761
9.4.13	Huoneistojen märkätilat.....	762
9.4.14	Pihat.....	763
9.5	Asbestin huomioiminen korjaustöissä	764
9.5.1	Mistä asbestia voi löytää?	764
9.5.2	Asbestikartoitus	765
9.5.3	Asbestipurkutyö.....	766
9.6	Korjaushanke.....	768
9.6.1	Korjaushankkeen vaiheet.....	769
9.6.2	Hankesuunnittelu	770
9.6.3	Suunnittelu	776
9.6.4	Rakentamisen valmistelu.....	780
9.6.5	Rakentamisvaihe (työmaa-aika)	788
9.6.6	Vastaanotto	798
9.6.7	Takuu- ja vastuu aika.....	800

9.7	Lisärakentaminen	802
9.7.1	Mitä lisärakentamisella tarkoitetaan?	802
9.7.2	Lisärakentamisen vaihtoehdot	803
9.7.3	Kaupalliset vaihtoehdot	805
9.7.4	Lisärakentaminen käytännössä	808
10	Vuokraustoiminta	816
10.1	Isännöinnin rooli vuokraustoiminnassa	816
10.1.1	Asuin- ja liikehuoneistot taloyhtiöissä	816
10.1.2	Vuokrakohteen markkinointi ja vuokralaisen valinta	818
10.1.2	Vuokrasopimuksen tekeminen	819
10.2	Asuinhuoneistojen vuokraaminen	820
10.2.1	Alkutarkastus	821
10.2.2	Vuokrasopimuksen kesto	822
10.2.3	Vuokran suuruus ja korottaminen	823
10.2.4	Vakuus ja ennakkovuokra	825
10.2.5	Huoneiston kunto ja kunnossapito	826
10.2.6	Muiden kuin vuokralaisen oikeus käyttää huoneistoa	832
10.2.7	Vuokraoikeuden siirto	835
10.2.8	Vuokrasopimuksen irtisanominen	836
10.2.9	Vuokrasopimuksen purkaminen	839
10.2.10	Poismuutto ja vakuuden palauttaminen	842
10.2.11	Eritykskysymyksiä	844
10.3	Liikehuoneistojen vuokraaminen	847
10.3.1	Vuokrasopimuksen muoto ja osapuolet	848
10.3.2	Vuokrattava tila ja sen käyttötarkoitus	849
10.3.3	Vuokrasopimuksen kesto ja muuttaminen	851
10.3.4	Vuokran määräytyminen ja vuokranmaksu	852
10.3.5	Vakuus	856
10.3.6	Liikehuoneiston kunto ja kunnossapito	857
10.3.7	Vuokraoikeuden siirrettävyys ja alivuokraus	862
10.3.8	Vuokrasopimuksen irtisanominen	862
10.3.9	Vuokrasopimuksen purkaminen	865
10.3.10	Sopimuksen lakkaaminen	867
10.3.11	Eritykskysymyksiä	868
Liitteet		870
Liite 1	Isännöinnin eettiset ohjeet	870
Liite 2	Isännöintipalvelujen yleiset sopimusehdot ISE 2007	876
Liite 3	Isännöitsijän työsopimus (malli)	885
Liite 4	Isännöitsijäntodistus (lomakemalli)	890
Liite 5	Tilastotietoa keskimääräisistä vastikkeista ja hoitokuluista	893
Hakemisto		897
Ilmoittajat		904