

# PUHASTUSTEENUS

## VALDKONNA EESTI KESKMISE ETTEVÕTTE PROFIL



Puhastusettevõtteid on kõige otstarbekam liigitada pakutava teenuse liigi järgi:

- regulaarsed puhastus- ja hooldusteenused;
- eripuhastus- ja hooldusteenused.

Regulaarse puhastus- ja hooldusteenuse pakkumine tähendab, et puhastusfirma koristab kliendi ruume regulaarselt lepingus kindlaks määratud ajal ning mahus. Regulaarseid puhastus- ja hooldusteenuseid pakuvad nii väikesed (kuni 10 töötajaga) kui suured (üle 50 töötajaga) koristus- ja hooldusettevõtted. Ettevõtted keskenduvad peamiselt regulaarsete puhastusteenuste pakumisele ja eelistavad pikaajalisi kliendilepinguid. Pakutakse nii elamiskui kontoripindade regulaarseid puhastusteenuseid. Väiksemad ettevõtted pakuvad sageli ka nn ühekordset koristusteenust (suurpuhastus) ja mitmeid lisateenuseid.

Eripuhastusteenuste alla kuuluvad puhastusliigid, mida klient tellib puhastusfirmalt vastavalt vajadusele. Siia kuuluvad näiteks ehitusjärgne suurpuhastus, akende pesu, kontori või eluruumi suurpuhastus, jne. Eripuhastus- ja hooldusteenuseid pakuvad enamjaolt väikesed ning keskmise suurusega ettevõtted. Tihtipeale ei ole suured puhastusettevõtted antud teenuse liigist huvitatud, kuna sellega kaasneb liiga suur ressursi kulu (aeg, töötajad, seadmed, bürokraatia, jne). Eripuhastuse valdkond pakub hulgaliselt võimalusi väikeettevõtjatele. Paljud puhastusettevõtted on oma tegevuse alguses spetsialiseerunud mõnele eripuhastustööle ning seeläbi võitnud klientide usalduse ja kasvanud suureks.

Valdkonna ettevõtted on esindatud suuremates Eesti linnades, kuid mitmed väikeettevõtted tegutsevad ka väiksemates asulates.

### Töötajate arv

Töötajate arv sõltub puhastusfirma klientidest ja objektidest. Kõige levinum on Eestis puhastusettevõtte, kus töötab 1 kuni 5 inimest, sageli on tegemist pereettevõtetega.

Kui puhastusfirma pakub regulaarset koristusteenust, siis peab iga objekti jaoks (või mitme objekti peale kokku) olema palgatud põhikohaga koristaja. Keskmiselt suudab üks töötaja puhastada 3 - 4 tunniga 150-200 m<sup>2</sup> kontoripinda ja 100-120 m<sup>2</sup> elamupinda. Kui objektil on mitu korrust (pindala rohkem kui 100 m<sup>2</sup> korruse kohta), peaks igal korrusel olema eraldi koristaja. Töötajate arv sõltub kasutatavast puhastustehnikast ning koristuseks ettenähtud ajast. Mida lühem on puhastamiseks ettenähtud aeg, seda rohkem töötajaid peab korraga koristusega tegelema. Regulaarse puhastusteenuse korral võib klient nõuda ka nn. „valvekoristaja” olemasolu.

Kui koristusfirma pakub eripuhastusteenust, siis sõltub põhikohaga töötajate arv tellimuste stabiilsusest. Väikeettevõtted palkavad sageli koristajaid eripuhastustöödele ainult nõ objektipõhise töövõtu lepinguga või ostavad teenust füüsilisest isikust ettevõtjalt.

Suurte puhastusfirmade käive on üle 20 miljoni krooni aastas. Väikefirmade käive ulatub 200 000 - 500 000 kroonini aastas. Otsekulude sisse arvestatakse puhastusmaterjalid ja otsene tööjõukulu, mis kasvab iga aastaga. Keskmise müügikate puhastussektoris on langenud viimaste aastatega 10-20%-ni.

## Hooajalisus

Puhastusvaldkonnas on kõrghooajaks kevad kuni sügis. Hooajalisus ja ilm mõjutavad kõige rohkem eripuhastustöid. Regulaarpuhastust tellitakse vaatamata hooajale ja ilmale. Erinevatel aastaegadel tellitakse puhastusfirmade käest erinevaid teenuseid, mis vähendab sesoonsusest tulenevaid riske.

## ORIENTEERUVAD KÄIVITAMISE KULUD

Puhastusteenuseid pakuva ettevõtte käivitamise kulud sõltuvad väga palju pakutavate teenuste spetsiifikast ja ulatusest. Kui alustatakse kõige lihtsamate töödega (tolmu pühkimine, suurpuhastused, kodu koristus, akende pesu), on vajalik soetada spetsiaalne hari, lapp ja vajalikud puhastusained. Hinnanguline kulu töövahenditele on ligikaudu 5000 krooni, kuid alustada saab ka väiksema algkapitaliga.

Kui aga alustatakse mitmesuguste eripuhastustöödega või suuremate kontorite koristamisega, tuleks esmase varustuse soetamiseks arvestada vähemalt 25 000 – 50 000 krooni. Alustavate ettevõtjate varutuse hulka kuulub kindlasti tolmuimeja, tekstiilipesur ja poleerija. Lisaks mitmesugused puhastusvahendid ja puhastusained erinevate materjalide puhastamiseks ja hooldamiseks. Allolevas tabelis on toodud orienteeruv kulu peamistele seadmetele, vahenditele ja puhastusainetele.

Vee- ja tolmuimeja	6 000 – 22 000
Vaiba ja tekstiili pesur	8 000 – 18 000
Poleerija	6 000 – 13 500
Puhastusvahendid	2 000 – 7 000
Puhastusained	2 000 – 8 000
<b>KOKKU (EEK)</b>	<b>24 000 – 68 500</b>



Ülaltoodud tabelis on lähtunud kõige odavamatest hindadest. Kui ettevõtja soovib soetada kallimat ja professionaalsemat tehnikat, tuleks arvestada vähemalt 120 000 kroonise investeeringuga. Osa seadmeid on võimalik soetada ka kasutatult (hind kuni 60% soodsam) või rentida. Stardikulude hulka peaks kuuluma ka kulu transpordivahenditele, reklaamile, kontorile ning sidevahenditele.

## **ERIALALIIT VÕI MUU TUGI-ORGANISATSIION**

Eesti puhastusettevõtjaid ühendab Eesti Puhastusettevõtete Liit (EPEL), vt [www.epel.ee](http://www.epel.ee)

## **SEADUSANDLUSEST TULENEVAD NÕUDED, TEGEVUSLOAD, LITSENTSID, TERVISEKAITSE JMS**

Alustaval ettevõttel tuleb end registreerida vastavalt **Kaubandustegevuse seadusele** ([www.riigiteataja.ee](http://www.riigiteataja.ee)) **Majandustegevuse registris** (vt [www.mkm.ee/mtr](http://www.mkm.ee/mtr))

Kindlasti tuleks tutvuda **Kemikaaliseadusega** ([www.riigiteataja.ee](http://www.riigiteataja.ee)), mis annab juhised kemikaalide käitlemise korraldamiseks ning sätestab kemikaalide käitlemise põhilised ohutusnõuded ning ka kemikaalist teavitamise korra.

Samuti peaks ettevõtja ja töötajad olemas kursis **Rahvatervise seadusega** ([www.riigiteataja.ee](http://www.riigiteataja.ee)) ohutu töö- ja elukeskkonna tagamiseks.

Täiendavat informatsiooni **töötervishoiualase seadusandluse** kohta leiad Tööinspektsiooni kodulehelt ([www.ti.ee](http://www.ti.ee)).

## **SEKTORI VALDAV ETTEVÕTLUSVORM**

Alustav ettevõtja võib oma tegevust alustada füüsilisest isikust ettevõtjana (FIE). Kui äritegevus läheb hästi, on sobivaim ettevõtlusvorm osaühing (OÜ). 2008. aastal oli kõige levinumaks ettevõtlusvormiks osaühing (üle 75% puhastus- ja koristusettevõtetest). Aastatega on oluliselt vähenenud FIE-de osakaal (kuni 1% puhastusteenuse pakkujatest).

## **TEGEVUSE KINDLUSTAMINE, KOHUSTUSLIKUD KINDLUSTUSED (N. TRANSPORT)**

Suuremad ja nõudlikumad kliendid võivad puhastusettevõtelt nõuda vastutuskindlustuse olemasolu. Antud kindlustuspoliis korvab kõikvõimaliku kahju, mida koristaja (koristusettevõtte) kliendile koristustegevuse käigus võib tekitada. Näiteks võib koristaja kogemata või teadmatusel lõhkuda hinnalise eseme kontoris, rikkuda kontori ruume või tehnikat jne.



## TEENUSTE ISELOOMUSTUS JA HINNATASE

Regulaarsete puhastus- ja hooldusteenuste puhul on oluline teenuse järjepidevus. See tähendab, et puhastustööd toimuvad regulaarselt, kokkulepitud mahus, kvaliteedis ning kellaajal. Teenuse juurde võib kuuluda ka nn. valvepuhastus.

Regulaarsete puhastus- ja hooldusteenuste alla kuuluvad kõik igapäevased ja regulaarselt toimuvad koristustööd: põrandate, kappide, lauapealsete, treppide, seinte ja käsipuude puhastamine, tualettruumide korrashoid, prügiurnide tühjendamine, nõude pesemine, tööpindade puhastus, taimede kastmine ja väetamine, porivaipade vahetus, hügieenitarvete vahetamine jpm.

Eripuhastus- ja hooldusteenuseid pakutakse vastavalt kliendi vajadustele. Eripuhastusteenuste loetelu on järgnev:

- põrandate vahatamine, poleerimine, õlitamine, süvapesu;
- akende ja klaaspindade puhastus;
- vaipkatete ja pehme mööbli puhastus;
- suurpuhastus (näiteks hooajalised puhastustööd);
- prügi äravedu;
- ehitus- või kolimisjärgne puhastus;
- lammutusjärgse materjali äravedu;
- fassaadipesu;
- survepesu;
- lamell- ja ribikardinate puhastus;
- välisterritooriumi puhastamine ja korrashoid (muru niitmine, lumekoristus);
- haljastuse hooldus;
- suuremate plekkide eemaldamine.



### Teenuste hinnatase

Puhastusteenuse hind sõltub paljudest komponentidest. Konkurendid jälgivad üksteise hinnataset hoolega. Väga vähesed puhastusfirmad presenteerivad oma hindu kodulehel. Tihtipeale antakse kliendile teada, et puhastustööde hind selgub pärast objekti ülevaatus läbirääkimiste käigus. Järgnevalt on välja toodud turu keskmised hinnad Tallinnas 2008. aasta keskpaigas.

- Põrandate pesu 22-35 kr / m<sup>2</sup>
- Kivipõrandate pesu + vahatamine alates 30 kr / m<sup>2</sup>
- Vaipkatte keemiline märgpesu alates 15 kr / m<sup>2</sup>
- Akende pesu alates 18 kr / m<sup>2</sup>
- Ehitusjärgne suurpuhastus ( põrandapinna m<sup>2</sup> ) alates 35 kr / m<sup>2</sup>
- Üldpuhastus alates 100-150 kr / inimtund
- Diivan (istekoht) 200 kr / 1 koht



Teenuse hind võib varieeruda kuni 30% keskmisest turuhinnast, et võita kliente ja kasvatada oma turuosa. Soovitud käibe saavutamisel tõstetakse hind taas turu keskmisele tasemele. Hinda dikteerivad täielikult suurettevõtted.

Hinna kalkuleerimisel mängivad suurt rolli järgnevad asjaolud:

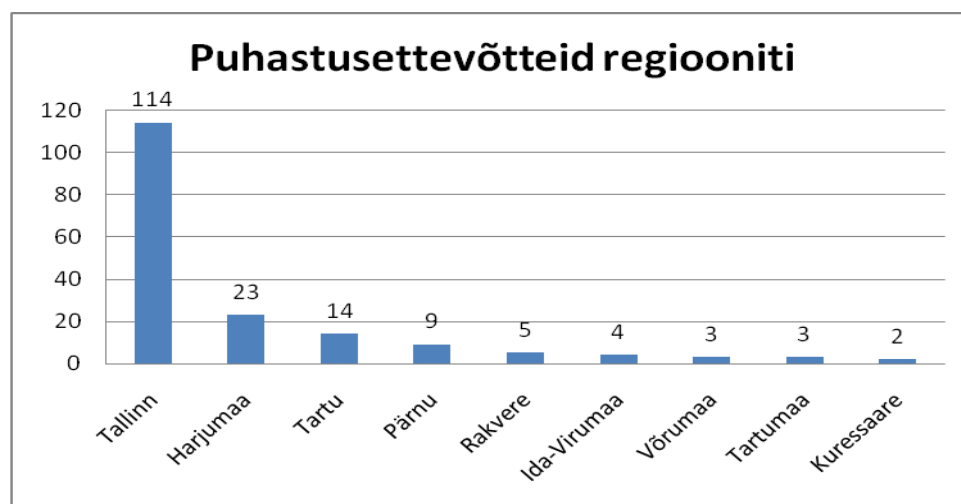
- **Puhastamist vajavate pindade materjal.** Mida raskem on materjali puhastada ja suurem oht seda kahjustada, seda kõrgem on teenuse hind;
- **Ruumide suurus.** Mida suuremas mahus klient puhastusteenust tellib, seda väiksem teenuse hind ühe ruutmeetri kohta;
- **Kvaliteedinõuded.** Mida kvaliteetsemat tööd nõutakse (eritingimused), seda kõrgem on teenuse hind.
- **Regulaarsed lisateenused.** Mida rohkem regulaarseid lisateenuseid tellitakse, seda kõrgem on teenuse hind.
- **Muud erinõuded** (koristusaeg, koristajate kvalifikatsioon, kasutatavad vahendid) tõstavad teenuse hinda.

Väikelinnades on hinnatase kindlasti madalam tulenevast odavamast tööjõust, klientide väiksemast maksejõust ning tõenäoliselt ka ümbrikupalkadest. Väikeettevõtjad teevad hinnapakumisi tavaliselt 10-15% turuhinnast odavamalt, eesmärgiga võita kliente läbi madala hinna.

## KONKURENTS VALDKONNAS

Puhastusteenuste turul tegutseb palju ettevõtteid, enamus nendest on üsna väikesed. Krediidinfo andmetel tegutseb Eestis 190 puhastusteenust pakkuvat ettevõtet, otsingumootori Neti ([www.neti.ee](http://www.neti.ee)) alusel aga on Eestis rohkem kui 200 puhastusteenuse pakkujat. Telemedia andmebaasi on end sisestanud enam kui 250 puhastus ja koristusettevõtet.

Kõige tihedam konkurent on puhastusettevõtete vahel Tallinnas ja Harjumaal, kus kokku tegutseb üle 120 puhastus- ja koristusettevõtte. Samuti on tihe konkurents Tartus, Pärnumaal ning Rakveres.



Suurtes puhastusettevõttes töötab tihti 250 - 1000 inimest. Taoliste ettevõtete käive ületab rohkem kui 50 miljoni krooni piiri. Suurettevõttes on esindatud üle Eesti ning tihtipeale on nende omanikeks rahvusvahelised puhastuskonsernid. Suured puhastusfirmad pakuvad tavaliselt regulaarseid puhastus- ja hooldusteenuseid, vähem pööratakse rõhku juhuslikele eripuhastustöödele.

Väikeettevõtjad on tihtipeale 1-5 töötajaga puhastusettevõttes. Levinud on nn. perefirmit. Väikeettevõtjad pakuvad regulaarseid puhastus- ja hooldusteenuseid väike- ja keskmise suurusega ettevõtetele, kontoritele, kauplustele, lasteaedadele, jne. Väikefirmad pakuvad rohkem ka eripuhastustöid. Selliseid ettevõtteid on kogu puhastusettevõtete seas ligikaudu 58%

Puhastussektoris konkureeritakse peamiselt hinna alusel. Samas on oluliselt muutunud ka teenuste kvaliteet ja suurenenud pakutavate lisateenuste ulatus.

## **KLIENDIPROFIIL, TARBIIJA HARJUMUSED**

Regulaarseid puhastus- ja hooldusteenuseid tellivad tavaliselt suuremad kliendid järgmistele pindadele:

- kontorid ja büroohooned;
- kaubandus- ja ärikeskused;
- kultuuriasutused ja vabaaja veetmise kohad;
- hotellid ja majutusettevõttes;
- tootmisettevõttes, hulgi- ja vahelaod;
- toitlustusettevõttes;
- haridusasutused, konverentsikeskused;
- haiglad, polikliinikud ja meditsiiniteenust pakuvad ettevõttes;
- riigiasutused;
- korteriühistud.

Reeglina on puhastusteenuse tellijaks ettevõtte, kes ise ei soovi koristajaid palgata ning ostab seetõttu täisteenuse puhastusettevõttelt.

Ettevõttes (juriidilisest isikust kliendid) otsustavad puhastusteenused osta sisse juhul, kui oma personali seas ei ole majanduslikult otstarbekas hoida palgal täiskohaga koristajat/koristajaid ja soetada kaasaegseid professionaalidele mõeldud puhastusseadmeid ja -vahendeid. Klient lähtub argumentidest, et ta saab puhastus- ja hooldusteenuseid sisse ostes odavamalt hinnaga professionaalsemat teenust, sealjuures oluliselt oma aega (töö administreerimise arvelt) kokku hoides.

Peamised erakliendid, kes tellivad regulaarseid puhastus- ja koristusteenuseid, on eramajapidamised suuremates linnades ja nende nõ satelliitasulates. Eraklientide puhul on määravaks teguriks hind ja soov kiire elutempo juures säästa aega koduste kohustuste vähendamise arvelt. Erakliendid pööravad suurt tähelepanu usaldusele – puhastusettevõtte peab tagama kliendi koduse vara kaitse võimaliku varguse ja rikkumise eest. Seetõttu on



eraklientidele regulaarset teenust pakkudes oluline, et teenust pakuks alati üks ja sama, kliendi usalduse saanud töötaja. Puhastusteenuse osutaja valikul toetuvad erakliendid ettevõtetest enam sõpradelt-tuttavalt saadud soovitudele. Seepärast on eraklientidele puhastusteenuseid pakkuvatel ettevõtetel väga oluline pöörata tähelepanu heale kliendisuhete hoidmisele kui omalaadsele turunduskanalile.

Eripuhastustöid tellivad nii ettevõtted kui ka eraisikud. Suurkliendid tellivad nii regulaarpuhastust kui ka eripuhastustöid ühelt puhastusfirmalt.

## **PERSONAL**

2007. aasta majandusaasta aruannete põhjal oli puhastusvaldkonna keskmine brutopalk 2007. aastal alla 5000 krooni töötaja kohta.

Suurettevõtted palkavad endale koristajaid keskmise palga järgi. Palk on kõrgem, kui koristajal on pikaajalised kogemused ning erialane haridus (sh läbitud täiendkoolitused). Objektide tööjuhatajate keskmine brutopalk algab 13 000 kroonist. Tihtipeale makstakse objektijuhtidele tulemustasu iga objekti kohta eraldi.

Alustavad puhastusettevõtted ei saa tihtipeale endale lubada põhikohaga koristajaid, seetõttu on nad sunnitud leidma töötajaid erinevatele objektidele töövõtulepingu alusel. Sellisel juhul võib koristaja brutotöötasu ulatuda isegi kuni 15 0000 kroonini kuus (hinnatase Tallinnas).

Üldine palkade kasv on viinud olukorrani, kus tööjõudu napib. Paljud koristajad on otsustanud minna tööle lähiriikidesse – Soome ja Rootsi, kuna sealne palgatase on mitmeid kordi kõrgem. Arvestama peab, et töötajad on väga aldis otsima paremini tasustatud tööd samas valdkonnas, mistõttu kaadrivoolavus võib osutuda üheks peamiseks ettevõtte arengut pidurdavaks teguriks.

Töötajateks kandideerivad sagedamini pensioniikka jõudnud, (kooli-)noored, töökoha kaotanud või lisateenistust otsivad inimesed, kes eelistavad töötada osalise tööajaga või nõ tavapärase tööpäeva välisel ajal (õhtuti, varahommikuti).



## PEAMISED TEGEVUSVALDKONNA RISKID JA EBAÕNNESTUMISE PÕHJUSED

- **Tihe konkurents.** Puhastus- ja koristusteenuste turul tegutseb väga suur hulk ettevõtjaid ja turu jaotumine konkurentide vahel on üsna selgelt välja kujunenud. Paljud ettevõtted on suutnud sõlmida pikaajalisi kokkuleppeid teenuse osutamiseks ning uutel ettevõtetel on raske end turul nähtavaks teha ja kiiresti leida sobilikke lepingupartnereid.
- **Personalirisk.** Ettevõtte kasvades võib suurimaks takistuseks saada sobivate töötajate leidmine, sest üldine palgatase on suhteliselt madal ning teisalt nõuab töö ausust, korrektsust, järjepidevust ning kindlat fikseeritud tööaega. Samuti on oluline tagada uutele töötajatele konkreetsete töövahendite ja kemikaalide kasutamise koolitus. See maandab riski, et teadmatusest või oskamatuses kahjustatakse kliendi vara.
- **Suur alginvesteering.** Puhastusvaldkonnas tegutsemist alustatakse sageli eripuhastustööde teenuse pakkumisega, sest konkreetset ühes valdkonnas on kliente kergem leida ning töö ise ei ole tihtipeale keeruline. Samuti ei pea ettevõtja palkama põhikohaga töötajaid. Siiski nõuavad eripuhastustööd spetsiifilist tehnikat, mille maksumus on väga suur võrreldes tavapärase koristusvahenditega. Samuti tuleb arvestada, et osad eripuhastustööd on oma olemuselt hooajalised ning keskendudes liigselt ühele valdkonnale (soetades seadmeid), võivad ettevõtjat oodata rasked ajad madalhooajal.

