

TEMSEC OY:N YLEINEN TOIMINTAOHJE

JOHDANTO

Tässä ohjeessa käsitellään Temsec Oy:n, myöhemmin työnantaja, yleisiä toimintaohjeita vartijoille ja järjestyksenvalvojille.

Ohjeessa määritellään vartija- ja järjestyksenvalvojajenkilöstön työn suorittamisen peruseriaatteet sekä varustus ja työnantajakohtaiset erityispiirteet. Ohjeessa kerrataan keskeiset lakisääteiset asiat sekä tarkennetaan niitä tarvittavilta osin. (LYTP §82)

Kaikki lainaukset ovat suoraan 1.1.2017 voimaan astuneesta laista yksityisistä turvallisuuspalveluista.

YHTEYSTIEDOT

Vastaava hoitaja: Hannu Lähdekorpi
050 383 9378
hannu@temsec.fi

TYÖVUORON SUORITTAMINEN

Työvuoroon saapuminen:

Työntekijä saapuu kohteelle hyvissä ajoin, ollen kohdekohtaisessa ohjeessa määritellyssä varustuksessa (työasu, muut varusteet) työvuorolistaan merkittynä aloitusaikana. Mikäli työntekijä myöhästyy vuoron aloituksesta, on siitä viipymättä ilmoitettava lähiesimiehelleen ja mahdolliselle työparille.

Mikäli työntekijä sairauden, tapaturman, onnettomuuden tai muun perustellun syyn vuoksi on estynyt suorittamasta hänelle merkittyä työvuoroa, on hänen viipymättä ilmoitettava asiasta lähiesimiehelleen. Lähiesimies antaa tarkemmat toimintaohjeet työterveyskäynneistä tai muista jatkotoimenpiteistä.

Työvuoron lopetus:

Työvuoron saa lopettaa aikaisintaan työvuorolistaan merkittynä aikana. Kohdekohtaisessa ohjeessa määritetyt pakolliset tehtävät on kuitenkin suoritettava loppuun. Työajan ylittäneet toimenpiteet merkitään kellonaikoineen erilliseen listaan.

VAATETUS

Työnantaja toimittaa jokaiselle työntekijälle kohteella vaadittavat työasut. Niillä ravintolakohteilla ja niiltä osin, joilla ei ole erikseen määritelty vaatetusta, työntekijä voi käyttää myös omia siistejä kohteeseen sopivia vaatteita. Näistä ohjeistetaan erikseen työntekijää kohteelle perehdytettäessä.

Työnantaja varustaa työntekijät voimassa olevan lain ja asetusten mukaisilla tunnusteilla. Työntekijä on velvollinen ilmoittamaan työnantajalle havaitsemastaan poikkeamasta varusteiden lainmukaisuudessa.

LyTp

22 §

Vartijan asun käyttäminen

Vartijan on vartioimistehtävissä oltava pukeutunut vartijan asuun. Saman turvallisuusalan elinkeinoluvan haltijan palveluksessa olevien, samanlaisia tehtäviä suorittavien vartijoiden on oltava pukeutuneita yhdenmukaisesti. ([12.8.2016/652](#))

L:lla [652/2016](#) muutettu 1 momentti tulee voimaan 1.1.2017. Aiempi sanamuoto kuuluu:

Vartijan on vartioimistehtävissä oltava pukeutunut vartijan asuun. Saman vartioimisliikkeen palveluksessa olevien, samanlaisia tehtäviä suorittavien vartijoiden on oltava pukeutuneita yhdenmukaisesti.

Jos tehtävä sitä edellyttää, vartija saa käyttää myymälätarkkailussa ja muissa vastaavissa rikosten paljastamiseen liittyvissä tehtävissä sekä henkivartijatehtävissä ja arvokuljetustehtävissä muuta kuin vartijan asua.

Vartijan asua saa käyttää vain vartija vartioimistehtävissä. Vastaavan hoitajan päätöksellä voi turvallisuusalan elinkeinoluvan palveluksessa oleva vartijaksi hyväksytty kuitenkin käyttää vartijan asua myös muulloin turvallisuusalan elinkeinoluvan haltijaa edustettaessa ja muu henkilö teatteri- tai muissa vastaavissa esityksissä. Vartijan asusta tulee huolehtia siten, etteivät siihen kuuluvat asusteet joudu asiattomien haltuun.

23 §

Vartijan asu

Vartijan asun tulee olla siisti ja asianmukainen. Vartija tulee tunnistaa asustaan vartijaksi. Vartijan asusta on käytävä ilmi, minkä turvallisuusalan elinkeinoluvan haltijan palveluksessa vartija on.

Vartijan asun sekä asussa käytettävien merkkien ja tekstien on erotuttava selvästi poliisin, rajavartiolaitoksen, Tullin, Rikosseuraamuslaitoksen ja pelastushallinnon käytössä olevista virkapuvuista ja sotilaspuvuista sekä niissä käytettävistä virallisista merkeistä ja teksteistä.

Poliisihallitus voi kieltää asun, merkin tai tekstin käyttämisen, jollei se ole tämän lain tai tämän lain nojalla annetun sisäministeriön asetuksen mukainen.

52 §

Järjestyksenvalvojan tunnus ja asu sekä niiden käyttäminen

Järjestyksenvalvojan on käytettävä järjestyksenvalvontatehtävissä järjestyksenvalvojan asemaa osoittavaa selkeää tunnusta (*järjestyksenvalvojan tunnus*). Järjestyksenvalvojan tunnusta saa käyttää vain järjestyksenvalvoja järjestyksenvalvontatehtävissä. Järjestyksenvalvojan tunnusta erehdyttävästi muistuttavan merkin, tunnuksen tai asun käyttäminen on kiellettyä.

Edellä 28 §:ssä tarkoitettuja järjestyksenvalvontatehtäviä suorittavien on oltava pukeutuneita järjestyksenvalvojan asuun. Järjestyksenvalvojan asuun sovelletaan, mitä 22 §:n 1 ja 3 momentissa sekä 23 §:ssä säädetään vartijan asusta.

VARUSTEET

Työnantaja varustaa työntekijät työtehtävistä suoriutumisen kannalta tarvittavilla varusteilla. Kohdekohtaiset varusteet määritellään kohdekohtaisissa ohjeissa.

VOIMANKÄYTTÖVÄLINEET

Voimankäyttövälineitä kannetaan toimeksianto-/kohdekohtaisesti, vastaavan hoitajan sekä esimiehen määräysten mukaisesti sekä oman koulutustason tuomin rajoituksin. Voimankäytön tulee aina olla lain ja asetusten mukaista, perusteltua sekä yleisesti hyväksyttävää.

Työnantaja laatii tarvittavat lisäohjeet voimankäyttövälineistä yleisellä sekä kohdekohtaisella tasolla. Ota yhteyttä vastaavaan hoitajaan mikäli sinulla on kysyttävää aiheesta.

VARTIJA

18 §

Voimankäyttövälineet ja niiden kantaminen

Vartijalle sallitut voimankäyttövälineet ovat ampuma-aselain (1/1998) 2 §:ssä tarkoitettu ampuma-ase ja mainitun lain 11 §:ssä tarkoitettu kaasusumutin, käsiraudat, enintään 70 senttimetriä pitkä patukka ja teleskooppipatukka.

Voimankäyttövälineitä saa kantaa ainoastaan vartija, joka on saanut voimankäyttövälineiden käyttäjäkoulutuksen. Vartija ei saa vartioimistehtävissä tarpeettomasti kantaa voimankäyttövälineitä. Väliaikainen vartija ei saa työssään kantaa voimankäyttövälineitä.

Vartioimisliiketoimintaa harjoittavan turvallisuusalan elinkeinoluvan haltijan, jonka palveluksessa olevat vartijat kantavat vartioimistehtävissä voimankäyttövälineitä, on järjestettävä vähintään kerran vuodessa vartijoilleen voimankäyttövälineiden kertauskoulutus tai valvottava, että vartija muutoin suorittaa kyseisen kertauskoulutuksen.

Voimankäyttövälineitä saa kantaa ja käyttää ainoastaan vartija, joka on suorittanut voimankäyttövälineiden kertauskoulutuksen. Kertauskoulutusta ei kuitenkaan edellytetä sinä vuonna, jolloin vartijan peruskoulutus on suoritettu.

19 §

Ampuma-aseen kantaminen

Ampuma-asetta saa kantaa vain henkivartija- tai arvokuljetustehtävissä sekä huomattavan yleisen edun kannalta merkittävän vartioimisalueen vartioinnissa, jos tehtävän suorittaminen olosuhteiden johdosta sitä välttämättä edellyttää.

Ampuma-asetta saa kantaa ainoastaan vartija, joka on osoittanut vuosittain, että hänellä on riittävä ampuma-aseen käsittelytaito ja ampumistaito.

Jos vartija on vartioimistehtävässä käyttänyt ampuma-asetta, turvallisuusalan elinkeinoluvan haltijan on viivytyksettä ilmoitettava siitä aseenkäyttöpaikan poliisilaitokselle.

20 §

Voimankäyttövälineiden kantamistapa

Vartijan on kannettava voimankäyttövälineitä asunsa alla siten, että ne eivät ole muiden havaittavissa.

Jos voimankäyttövälineiden kantaminen vartijan asun alla ei ole mahdollista, niitä saadaan, ampuma-asetta lukuun ottamatta, kantaa asuun kuuluvissa suljettavissa taskuissa tai vyöhön kiinnitettävissä tai asuun kuuluvissa umpikoteloissa. Patukkaa saadaan kuitenkin kantaa siltä osin näkyvissä kuin sen kantaminen asun alla tai umpikotelossa ei sen koon vuoksi ole mahdollista. Ampuma-asetta saa kantaa muiden havaittavissa olevalla tavalla vain, jos tehtävä tai tilanteen vaarallisuus poikkeuksellisesti sitä edellyttää.

Jos vartioimistehtävässä käytetään muuta kuin vartijan asua, kaikkia voimankäyttövälineitä on kannettava asun alla siten, etteivät ne ole muiden havaittavissa.

JÄRJESTYKSENVALVOJA

49 §

Voimankäyttövälineet

Järjestyksenvalvojalle sallitut voimankäyttövälineet ovat ampuma-aselain 11 §:ssä tarkoitettu kaasusumutin sekä käsiraudat ja enintään 70 senttimetriä pitkä patukka. Turvallisuusalan elinkeinoluvan haltijan palveluksessa olevalla järjestyksenvalvojalla voi olla lisäksi teleskooppipatukka.

Voimankäyttövälineitä saa kantaa ainoastaan järjestyksenvalvoja, joka on saanut voimankäyttövälineiden käyttäjäkoulutuksen. Järjestyksenvalvoja ei saa kantaa järjestyksenvalvontatehtävässä voimankäyttövälinettä tarpeettomasti. Edellä 37 §:ssä tarkoitettu tilapäinen järjestyksenvalvoja ei saa kantaa tehtävässään voimankäyttövälineitä.

Järjestyksenvalvojatoimintaa harjoittavan turvallisuusalan elinkeinoluvan haltijan, jonka palveluksessa olevat järjestyksenvalvojat kantavat järjestyksenvalvontatehtävissä voimankäyttövälineitä, on järjestettävä vähintään kerran vuodessa järjestyksenvalvojilleen voimankäyttövälineiden kertauskoulutus tai valvottava, että järjestyksenvalvoja muutoin suorittaa kertauskoulutuksen. Turvallisuusalan elinkeinoluvan haltijan palveluksessa oleva järjestyksenvalvoja saa kantaa ja käyttää voimankäyttövälineitä ainoastaan silloin, jos hän on suorittanut voimankäyttövälineiden kertauskoulutuksen.

50 §

Voimankäyttövälineiden kantamistapa

Järjestyksenvalvojan on kannettava voimankäyttövälineitä asunsa alla siten, että ne eivät ole muiden havaittavissa.

Jos voimankäyttövälineiden kantaminen asun alla ei ole mahdollista, niitä saadaan kantaa asuun kuuluvissa suljettavissa taskuissa tai vyöhön kiinnitettävissä tai asuun kuuluvissa umpikoteloissa. Patukkaa saa kantaa siltä osin näkyvissä kuin sen kantaminen asun alla tai umpikotelossa ei sen koon vuoksi ole mahdollista.

Työnantaja järjestää työntekijöilleen vuosittaisen voimankäyttövälineiden kertauskoulutukset voimassa olevan lain ja asetusten mukaisesti. Työntekijä on velvollinen ilmoittamaan työnantajalle kun hänen voimankäytön kertauksensa vanhenee.

RAPORTOINTI

Työvuorosta kohteella täytetään aina tapahtumailmoitus kahtena kappaleena (toinen työnantajalle ja toinen asiakkaalle), johon kirjataan keskeiset tapahtumat ja suoritettut työtehtävät riittävällä tarkkuudella. Tapahtumailmoitukseen kirjataan vuorossa olleiden työntekijöiden nimitiedot, työn aloitus- ja lopetusajat sekä tapahtumittain suorittajien tiedot.

Tapahtumailmoitukseen voidaan kirjata myös toimenpiteen kohteen nimi- tai muut yksilöivät tiedot.

Jokaisesta voimankäyttötilanteesta laaditaan erillinen voimankäyttöilmoitus kahtena kappaleena (toinen työnantajalle ja toinen asiakkaalle), johon kirjataan tapahtuman yksityiskohdat riittävällä tarkkuudella. Ilmoitukseen kirjataan aina vähintään tapahtumakuvaus, käytetyt voimakeinot ja suorittajan sekä kohdehenkilön tiedot milloin mahdollista.

Erillistä voimankäyttöilmoitusta ei tarvitse laatia, mikäli tapahtuneesta on laadittu anastusilmoitus, johon on kirjattu riittävällä tarkkuudella tiedot käytetyistä voimakeinoista.

Työnantaja toimittaa työntekijöille kaikki raportointiin tarvittavat materiaalit. Työntekijä on velvollinen ilmoittamaan esimiehelle, mikäli raportointimateriaali kohteella on puutteellinen.

Tapahtumailmoitus ja voimankäyttöilmoitus täytetään heti kun se työtehtävien hoidon kannalta on mahdollista, kuitenkin viimeistään saman työvuoron lopussa.

Tapahtuma- sekä voimankäyttöilmoitukseen kirjataan henkilötietoja sekä muita yksityisyyden suojan piiriin kuuluvia tietoja jotka eivät saa päätyä kolmansien osapuolten tietoon.

Kohdekohtaisissa ohjeissa määritetään ilmoitusten toimittaminen työnantajalle sekä asiakkaalle.

8 §

Tapahtumailmoitus

Poliisin suorittaman viranomaisvalvonnan, toimenpiteiden kohteena olevien henkilöiden oikeusturvan sekä toimeksiantajien tietojensaantioikeuden turvaamiseksi vartijan tulee heti laatia vartioimistehtävissä havaituista kiinniottamiseen tai voimakeinojen käyttöön johtaneista

tapahtumista kirjallinen selvitys (*tapahtumailmoitus*). Vartija voi laatia tapahtumailmoituksen myös muista toimenpiteisiin johtaneista tapahtumista. Tapahtumailmoituksesta tulee käydä ilmi vartijan kyseiseen tapahtumaan liittyvät havainnot ja toimenpiteet. Toimenpiteiden kohteena olleiden sukunimi, etunimet, henkilötunnus ja osoitetiedot saadaan kirjata tapahtumailmoitukseen. ([12.8.2016/652](#))

33 §

Tapahtumailmoitus

Poliisin suorittaman viranomaisvalvonnan, toimenpiteiden kohteena olevien henkilöiden oikeusturvan sekä toimeksiantajien tietojensaantioikeuden turvaamiseksi järjestyksenvalvojan tulee heti laatia järjestyksenvalvojatehtävissä havaituista kiinniottamiseen tai voimakeinojen käyttöön johtaneista tapahtumista kirjallinen selvitys (*tapahtumailmoitus*). Järjestyksenvalvoja voi laatia tapahtumailmoituksen myös muista toimenpiteisiin johtaneista tapahtumista. Tapahtumailmoituksesta tulee käydä ilmi järjestyksenvalvojan kyseiseen tapahtumaan liittyvät havainnot ja toimenpiteet. Toimenpiteiden kohteena olleiden sukunimi, etunimet, henkilötunnus ja osoitetiedot saadaan kirjata tapahtumailmoitukseen. ([12.8.2016/652](#))

Mikäli kiinnioton perusteena on anastusrikos, täytetään erillinen anastusilmoitus kolmena kappaleena (työnantajalle, asiakkaalle sekä poliisille). Ilmoitukseen kirjataan tapahtumapaikka, tiedot anastetusta omaisuudesta, selostus tapahtuneesta, kohdehenkilön tiedot sekä kiinniottajan tiedot sekä tiedot mahdollisesti käytetyistä voimakeinoista (kuten voimankäyttöilmoitukseen).

KAIKKIIN RAPORTTEIHIN KIRJATAAN AINA TOIMENPITEEN SUORITTAJAN TIEDOT!

PEREHDYTYS

Jokaiselle työntekijälle järjestetään työsuhteen alkaessa perehdytys työntäjän toimintatapoihin ja arvoihin. Lisäksi jokaisella kohteella järjestetään tarvittaessa kohdekohtainen perehdytys, jonka suorittaa vanhempi työntekijä.

Perehdytystilaisuudessa työntekijälle esitellään tämä Yleinen toimintaohje ja tarvittavat raportointilomakkeet. Perehdytyksessä käydään myös läpi työterveyshuolto.

JÄRJESTYKSENVALVOJAN TYÖTEHTÄVÄN SUORITTAMINEN

Järjestyksenvalvojan on kohteelle saapuessaan selvitettävä joko kohdekohtaisesta ohjeesta, kohteen yhteyshenkilöltä tai vastaavalta hoitajalta olennaiset työtehtävän suorittamiseen vaikuttavat asiat.

Anniskelualueetta valvoessa tulee olla tietoinen suurimmasta sallitusta asiakasmäärästä, asetetusta ikärajasta paikalla olevasta anniskelun vastaavasta hoitajasta. Onnettomuustilanteita varten työntekijän on tutustuttava kohteen pelastussuunnitelmaan niiltä osin jotka vaikuttavat hänen työtehtäviinsä.

Työntekijän on suoritettava toimeksiantosopimuksessa määritetyt tehtävät, siten kuin se on mahdollista työntekijän turvallisuuden, kohdehenkilön turvallisuuden, voimassaolevan lain sekä tasapuolisuuden vuoksi mahdollista.

Työtehtävää suoritettaessa on noudatettava sovinnollisuutta ja tasapuolisuutta.

Tehtävät on suoritettava aiheuttamatta suurempaa vahinkoa tai haittaa kuin on välttämätöntä tehtävien suorittamiseksi.

Tehtävissä ei saa puuttua kenenkään oikeuksiin enempää kuin tehtävien suorittamiseksi on välttämätöntä.

Tehtäviin liittyvien toimenpiteiden on oltava perusteltuja suhteessa tehtävien tärkeyteen ja kiireellisyyteen sekä tilanteeseen kokonaisuutena.

Toimenpiteen peruste on ilmoitettava kohteelle, ellei se ole hänen tilansa tai muiden olojen vuoksi mahdotonta.

Toimenpiteen kohde tai tämän edustaja on tarvittaessa ohjattava ottamaan yhteyttä vastaavaan hoitajaan toimenpiteen oikeellisuuden toteamiseksi.

Samalla on yhteydenottoa varten kerrottava vastaavan hoitajan nimi ja yhteystiedot.

Ennen voimakeinojen käyttöön ryhtymistä järjestyksenvalvojan on punnittava voimakeinojen oikeellisuus, määrä ja tarve. Jos mahdollista pyydetään apua toiselta työntekijältä. Mikäli todetaan että voimakeinoilla ei tulla saavuttamaan haluttua lopputulosta, ei niihin pidä ryhtyä. Tällöin kutsutaan paikalle poliisi selvittämään tilannetta.

Mikäli työtehtävässä joudutaan käyttämään voimakeinoja ja tilanne muuttuu työntekijän kannalta vaaralliseksi, on voimakeinojen käytöstä luovuttava ja tehtävä

keskeytettävä. Tässä tilanteessa ilmoitetaan poliisille kohdehenkilön tiedot, hänelle suoritettut toimenpiteet sekä niiden perusteet.

Voimakeinojen käytöstä on ilmoitettava vastaavalle hoitajalle ja ne on kirjattava mahdollisimman tarkasti tapahtumailmoitukseen.

Järjestyksenvalvoja ei milloinkaan kommentoi kohteensa turvallisuusjärjestelyihin liittyviä asioita muille kuin vastaavalle hoitajalle, kohteen yhteyshenkilöille tai viranomaisille. Kaikkia muita pyydetään ottamaan yhteyttä vastaavaan hoitajaan.

Emme myöskään kommentoi asiakkaamme puolesta mitään kohteeseen liittyvää. Näissä tapauksissa pyydetään ottamaan yhteyttä asiakkaan edustajaan.

VARTIJAN TYÖTEHTÄVÄN SUORITTAMINEN

Vartijan on paikallisvartiointi kohteelle saapuessaan selvitettävä joko kohdekohtaisesta ohjeesta, kohteen yhteyshenkilöltä tai vastaavalta hoitajalta olennaiset työtehtävien suorittamiseen vaikuttavat asiat.

Saapuessaan hälytyskäynti kohteelle, on vartijan selvitettävä hälytyksen syy.

Murtohälytyksissä on ensin tutkittava mahdolliset reitit joista kohteelle on tunkeuduttu. Mikäli tunkeutumislähtöä havaitaan, on pyrittävä selvittämään onko epäilty tekijä edelleen kohteella vai poistunut. Selvitys on tehtävä tuhoamatta todisteita mahdollisesta murrosta.

Mikäli hälytys on tullut hälytysnapista, on kohteelle saapuessa mahdollisimman nopeasti pyrittävä selvittämään hälytyksen tekijä ja aiheuttaja.

Hälytyskäynneistä annetaan tarkempi perehdytys ennen ensimmäistä yksin suoritettavaa työvuoroa.

Onnettomuustilanteita varten työntekijän on tutustuttava kohteen pelastussuunnitelmaan niiltä osin jotka vaikuttavat hänen työtehtäviinsä.

Työntekijän on suoritettava toimeksiantosopimuksessa määritetyt tehtävät, siten kuin se on mahdollista työntekijän turvallisuuden, kohdehenkilön turvallisuuden, voimassa olevan lain sekä tasapuolisuuden vuoksi mahdollista.

Työtehtävää suoritettaessa on noudatettava sovinnollisuutta ja tasapuolisuutta.

Tehtävät on suoritettava aiheuttamatta suurempaa vahinkoa tai haittaa kuin on välttämätöntä tehtävien suorittamiseksi.

Tehtävissä ei saa puuttua kenenkään oikeuksiin enempää kuin tehtävien suorittamiseksi on välttämätöntä.

Tehtäviin liittyvien toimenpiteiden on oltava perusteltuja suhteessa tehtävien tärkeyteen ja kiireellisyyteen sekä tilanteeseen kokonaisuutena.

Toimenpiteen peruste on ilmoitettava kohteelle, ellei se ole hänen tilansa tai muiden olojen vuoksi mahdotonta.

Toimenpiteen kohde tai tämän edustaja on tarvittaessa ohjattava ottamaan yhteyttä vastaavaan hoitajaan toimenpiteen oikeellisuuden toteamiseksi.

Samalla on yhteydenottoa varten kerrottava vastaavan hoitajan nimi ja yhteystiedot.

Ennen voimakeinojen käyttöön ryhtymistä vartijan on punnittava voimakeinojen oikeellisuus, määrä ja tarve. Jos mahdollista pyydetään apua toiselta työntekijältä. Mikäli todetaan että voimakeinoilla ei tulla saavuttamaan haluttua lopputulosta, ei niihin pidä ryhtyä. Tällöin kutsutaan paikalle poliisi selvittämään tilannetta.

Mikäli työtehtävässä joudutaan käyttämään voimakeinoja ja tilanne muuttuu työntekijän kannalta vaaralliseksi, on voimakeinojen käytöstä luovuttava ja tehtävä keskeytettävä. Tässä tilanteessa ilmoitetaan poliisille kohdehenkilön tiedot, hänelle suoritettut toimenpiteet sekä niiden perusteet.

Voimakeinojen käytöstä on ilmoitettava vastaavalle hoitajalle ja ne on kirjattava mahdollisimman tarkasti tapahtumailmoitukseen.

Vartija ei milloinkaan kommentoi kohteensa turvallisuusjärjestelyihin liittyviä asioita muille kuin vastaavalle hoitajalle, kohteen yhteyshenkilöille tai viranomaisille. Kaikkia muita pyydetään ottamaan yhteyttä vastaavaan hoitajaan.

Emme myöskään kommentoi asiakkaamme puolesta mitään kohteeseen liittyvää. Näissä tapauksissa pyydetään ottamaan yhteyttä asiakkaan edustajaan.