



SAVONIA

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
TEKNIIKAN JA LIIKENTEEN ALA

LAATUKÄSIKIRJA RAKENNUS- PALVELU SOINISELLE

Rakennuspalvelu Soininen

TEKIJÄ/T: Joel Savolainen

Koulutusala Tekniikan ja liikenteen ala			
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Rakennustekniikan koulutusohjelma			
Työn tekijä(t) Joel Savolainen			
Työn nimi Laatukäsikirja Rakennuspalvelu Soiniselle			
Päiväys	13.11.2017	Sivumäärä/Liitteet	16
Ohjaaja(t) Hannu Haaranen pt. tuntiopettaja, Matti Ylikärppä pt. tuntiopettaja			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Rakennuspalvelu Soininen			
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä laatukäsikirja Rakennuspalvelu Soiniselle. Laatukäsikirjan avulla yritys pystyisi tulevaisuudessa hakemaan RALA-pätevyyden toiminnalleen. Yritys halusi, että heille tehtäisiin yrityskoh- tainen laatukäsikirja, sillä heillä on ollut käytössään vain työmaakohtaisia suunnitelmia ja nykyään tilaajat ovat alkaneet vaatimaan joko RALA-pätevyyttä tai muuta vastaavaa dokumenttia tarjousvaiheessa laadunvarmistuksen toteamiseksi tarjouskilpailuun osallistuvilta yritykseltä.</p> <p>Aluksi tarkasteltiin lähteiden pohjalta, mitä käsitteellä laatu tarkoitetaan. Lisäksi tutkittiin opinnäytetöitä, joissa on laadittu laatukäsikirjoja. Näin saatiin näkemys siitä, minkälainen laatukäsikirjan tulisi olla. Laatukäsikirjan sisältö saatiin etsimällä laeista ja asetuksista tietoa ja poimimalla sieltä kohtia pohjustukseksi työhön sekä haastattele- malla yrityksen edustajaa, jotta saatiin täydennettyä laatukäsikirjaan yrityksen toimintatavat.</p> <p>Opinnäytetyön tuotoksena valmistui laatukäsikirja työn tilaajalle. Laatukäsikirjan tarkoituksena oli dokumentoida yrityksen resurssit ja laaduntuoottomenetelmät yksiin kansiin, josta sitten tilaajien on helppo lukea yrityksen laa- duntuoottamisesta. Laatukäsikirjan avulla tilaaja pystyy tulevaisuudessa hakemaan RALA-pätevyyttä toiminnalleen ja sitä käytetään myös tulevaisuudessa pohjana kehittämään yrityksen laadunvarmistustoimenpiteitä.</p>			
Avainsanat Laatukäsikirja, RALA, Laatu,			
Laatukäsikirja osuus on salaista tietoa			

Field of Study Technology, Communication and Transport			
Degree Programme Degree Programme in Building and Structural Engineering			
Author(s) Joel Savolainen			
Title of Thesis Quality Manual for the company Rakennuspalvelu Soininen			
Date	13.11.2017	Pages/Appendices	16
Supervisor(s) Mr. Hannu Haaranen, Senior Lecturer; Mr. Matti Ylikärppä, Lecturer			
Client Organisation /Partners Rakennuspalvelu Soininen			
<p>Abstract</p> <p>The subject of this final project was to create a quality manual for Rakennuspalvelu Soininen. With the manual the company could later apply for the RALA-certification for their actions. The company wanted an organization wide quality manual because at the moment they only have site specific plans. The reason for this was that the customers have started to require RALA-certification or some a similar document to be certain that the companies that take part in the bidding competition can ensure a high enough level of quality control.</p> <p>First, based on the sources the concept <i>quality</i> was discussed. Other theses discussing quality manuals were studied as well to get an understanding of how the quality manual should be. Laws and acts were studied to collect information to be included in the quality manual. To describe the company policy and practises in the quality manual, a company representative was interviewed.</p> <p>As a result of the thesis there is a quality manual for the company. The purpose of the quality manual was to gather company's resources and quality processes in one place where it is easy for customers to read it and get an overview of the company and its quality control. In the future the quality manual is meant to be used as a basis for improving quality control in the company.</p>			
Keywords Quality manual, RALA, Quality			
Quality manual are confidential			

ESIPUHE

Haluan kiittää Rakennuspalvelu Soinista mahdollisuudesta tehdä opinnäytetyö heille sekä ohjaavaa opettajaani Hannu Haarasta hyvästä ja asiantuntevasta ohjauksesta.

Kuopiossa 16.12.2017

Joel Savolainen

SISÄLLYSLUETTELO

1	JOHDANTO	6
1.1	Taustat ja tavoitteet.....	6
1.2	Rakennuspalvelu Soininen	6
2	LAATU	6
2.1	Laadun määrittäminen	6
2.2	Laatu rakentamisessa.....	7
3	RALA	8
3.1	Rakentamisen laatu RALA ry	8
3.2	RALA-pätevyys.....	8
3.3	PÄTEVYYSVAATIMUKSET.....	9
3.3.1	Tekninen osaaminen ja resurssit	9
3.3.2	Yhteiskunnalliset veloitteet ja tilaajavastuulain tiedot	10
3.3.3	Talouden tila.....	10
3.4	RALA-pätevyyden hinnoittelu	11
4	LAATUKÄSIKIRJA	11
4.1	Laatukäsikirjan periaatteet.....	11
4.2	Laatukäsikirjan tekeminen	12
5	POHDINTA.....	15
6	LIITTEET	15
7	LÄHTEET	16

1 JOHDANTO

1.1 Taustat ja tavoitteet

Opinnäytetyönäni on tehdä Rakennuspalvelu Soiniselle laatusuunnitelma, jonka tilaajana kyseinen yritys myös toimii. Laatusuunnitelma tehdään yritystasolla, sillä yrityksellä on vain työmaakohtaisia suunnitelmia. Sen avulla yritys pystyy tulevaisuudessa hakemaan RALA-pätevyyttä omalle toiminnalleen. Yrityskohtaisen laatusuunnitelman avulla yritys pystyy myös parantamaan omaa kilpailukykyään rakennusalalla sekä varsinkin urakkatarjousvaiheessa, sillä tilaajat ovat viime vuosina alkaneet vaatimaan RALA-pätevyyttä tai muuta vastaavaa laatudokumenttia, jolla he varmistavat, että yritys on luotettava ja pystyy suoriutumaan urakasta.

Opinnäytetyössä kehitetään laatukäsikirja yrityksen tarpeisiin sekä tutkitaan RALA-pätevyyteen vaadittavia laatukriteerejä ja tuotetaan yritykselle sen pohjalta dokumentti, jonka avulla yritys pystyy osoittamaan asiakkaille ja muille osapuolille olevansa luotettava toimija ja pystyvänsä tuottamaan laatua rakentamisessa. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa kirjallinen suunnitelma yritykselle, jonka avulla yritys pystyy parantamaan kilpailukykyään sekä kehittämään toimintatapojaan.

1.2 Rakennuspalvelu Soininen

Rakennuspalvelu Soininen on perustettu vuonna 1997. Yrityksen kotipaikka on Pohjois-Savossa ja toimialueena Kuopion ja Nilsiän lähialueet. Yrityksen toimialana ovat uudis- ja korjausrakentamisen kohteet sekä yritys myös sivutoimenaan vuokraa nostokalustoa. Viime vuosina yrityksen päätoimialueeksi on muodostunut maatarakentaminen. Yrityksen tavoitteena on tuottaa laadukasta ja ammattitaitoista rakentamista, sekä tehdä joustavaa yhteistyötä suunnittelijoiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa.

2 LAATU

2.1 Laadun määrittäminen

Sanalle laatu ei ole olemassa vain yhtä määritelmää ja jokainen henkilö ymmärtää laadun määritelmän eri tavalla. Laatua ei enää ymmärretä pelkästään lopputuotteen virheettömyydeksi vaan kokonaisvaltaiseksi prosessiksi. Yksi tapa, jolla voidaan määritellä laatu, on jakaa se tuotteen, palvelun tai toiminnan laatuun. (Rakennustöiden laatu 2017)

Tuotteen laatu voidaan jakaa seuraaviin elementteihin:

- suunnittelun laatu
- valmistuksen laatu
- ympäristökeskeinen laatu
- asiakkaan havaitsema suhteellinen laatu

(Rakennustöiden laatu 2017)

Suunnittelun laadulla tarkoitetaan sitä, mitenkä hyvin on tuote suunniteltu täyttämään asiakkaan asettamat odotukset tuotteelle. Valmistuksen laadulla tarkoitetaan tuotteen suunnittelussa tuotteelle asetettujen vaatimusten täyttymistä. Ympäristökeskeinen laatu kertoo muiden sidosryhmien asettamia vaatimuksia tuotteelle ja yritykselle. Asiakkaan suhteellisella laadulla tarkoitetaan asiakkaan saaman tuotteen laadun suhdetta tuotteen odotettavissa olevaan laatuun. (Rakennustöiden laatu 2017)

Toiminnan laadulla tarkoitetaan organisaation työmenetelmiä, olosuhteita, laatuvaatimusten tunte-
musta ja laadunvarmistuksen toimenpiteitä. Toiminnan laadulla on keskeinen tehtävä, kun halutaan parantaa yrityksen sisäisiä tarpeita, tuottavuutta ja kilpailukykyä. (Rakennustöiden laatu 2017)

2.2 Laatu rakentamisessa

Rakentamisen laatua ei voida tarkastella vain yhdestä näkökulmasta, vaan siihen on olemassa useita näkökulmia. Rakentamisen laatukäsite voidaan jakaa neljään osaan:

- suunnittelun laatu
- tuotannon laatu
- asiakkaan laatu
- ympäristön laatu

(Rakennustöiden laatu 2017)

Suunnittelun laadulla tarkoitetaan rakentamisessa sitä, että rakennushankkeessa suunnitelmat ja rakennustoimet täyttävät viranomaisten ja hyvän rakennustavan asettamat vaatimukset sekä suunnitelmat ovat tilaajan toivomusten ja tarpeiden mukaisia. (Rakennustöiden laatu 2017)

Tuotannon laadulla tarkoitetaan, että rakennushanke tehdään aikataulussa ja kustannustavoitteessa suunnitellusti sekä turvallisesti ja laatutavoitteiden mukaisesti. Rakennustyössä käytetään kohteeseen soveltuvia työmenetelmiä sekä olosuhteet vastaavat työn ja materiaalien vaatimuksia ja työ pystytään toteuttamaan ilman häiriöitä. (Rakennustöiden laatu 2017)

Asiakkaan laadulla tarkoitetaan sitä, että rakennushankkeen lopputulos vastaa asiakkaan vaatimuksia sekä tilaaja pidetään tietoisena työn etenemisestä ja yhteistyö toimii osapuolten välillä. Lisä- ja muutostöiden hallinta on osa asiakkaan laatua. (Rakennustöiden laatu 2017)

Ympäristön laadulla tarkoitetaan toimia, joilla täytetään sekä yhteiskunnan että toimintaympäristön asettamat vaatimukset ja odotukset rakennushankkeille. (Rakennustöiden laatu 2017)

Rakentamisen laatusuunnittelun tarkoituksena on varmistaa tilaajalle tehokas ja kerralla laatua tuottava toiminta. Laadunhallintajärjestelmän osia ovat rakennushankkeen projektisuunnitelma sekä urakoitsijan tehtäväkohtaiset laatusuunnitelmat ja niiden avulla sovitetaan aina kuhunkin rakennuskohteeseen toimintajärjestelmän tehokas ja tarkoituksenmukainen käyttö. (Rakennustöiden laatu 2017)

Laatusuunnittelun onnistumisen tuloksena on työn tehokkaampi eteneminen, rakennusvirheiden väheneminen, pienentyneet kustannukset, tiedonkulun paraneminen työmaalla olevien osapuolten välillä ja vastuiden selkeytyminen. Laadukas toimintajärjestelmä vähentää suunnitelmien tekemiseen vaadittavaa aikaa. (Rakennustöiden laatu 2017)

3 RALA

3.1 Rakentamisen laatu RALA ry

Rakentamisen Laatu RALA ry on vuonna 1997 perustettu puolueeton Suomessa toimiva järjestö, jonka taustalla on 15 Suomessa toimivaa rakennus- ja kiinteistöalan järjestöä. RALA:n päätavoitteen on edistää suomalaista rakentamisen laatua ja tervettä kilpailua. RALA kerää tietoja rakennusalan yrityksistä ja arvioi heidän toimintatapojaan sekä resurssiaan. RALA:n oma laatujärjestelmä täyttää maailmalla yleisesti käytössä olevan ISO 9001:2008 standardin. (RAKENTAMISEN LAATU RALA ry)

RALA ry myöntää rakennus- ja kiinteistöalan yrityksille ja organisaatioille pätevyksiä ja sertifikaatteja, joiden tarkoituksena on helpottaa rakentamiseen liittyvää byrokratiaa ja lisätä prosessien läpinäkyvyyttä rakentamisessa. RALA-pätevyys ja -sertifikaatti kertovat yritysten laaduntuottokyvystä sekä yritysten toiminnan tasosta muille alan yrityksille, tilaajille ja rakennusten käyttäjille. RALA varmistaa myöntämiensä pätevyksien ja sertifikaattien avulla sen, että yritykset täyttävät RALA:n vaatimat laatuksiteerit rakentamisessa. RALA-pätevyyden tai -sertifikaatin saaneet yritykset saavat käyttää toiminnassaan ja markkinoinnissa RALA:n logoja, jotka kertovat tilaajalle yrityksen olevan luotettava toimija. RALA:n yrityksille tarjoamien palveluiden avulla (pätevyys, sertifikaatti, palaute) tilaajat pystyvät arvioimaan ja vertailemaan rakennusalan yritysten luotettavuutta ja laaduntuottokykyä. (RAKENTAMISEN LAATU RALA ry)

3.2 RALA-pätevyys

RALA-pätevyys kertoo yrityksestä sen, että yritys täyttää toiminnassaan RALA:n vaatimukset rakentamisessa sekä yrityksen talous ja luottotiedot ovat kunnossa. RALA-pätevyys perustuu yrityksen tekniseen osaamiseen, yhteiskunnallisten velvoitteiden hoitamiseen ja taloudellisen tilan arvioimiseen. Pätevyyden saaneista yrityksistä tuotetaan RALA:n toimesta yhdenmukaista tietoa tilaajilla. (RAKENTAMISEN LAATU RALA ry)

RALA-pätevyyttä voivat hakea kaikki Suomessa toimivat yritykset ja julkishallinnon organisaatiot, jotka toimivat rakennushankkeen valmistelussa, suunnittelussa tai toteutuksessa sekä ylläpidossa ja hoidossa, ja jotka täyttävät tilaajavastuulain edellyttämättä rekisteröitymis- ja ilmoitusvaatimukset. Pätevyyden saamiseksi yrityksellä täytyy olla riittävästi referenssi kohteita Suomessa sekä riittävät tilinpäätöstiedot. RALA-pätevyys myönnetään toimialoittain ja pätevyys on aina Y-tunnuskohtainen. RALA-

pätevyyttä haetaan RALA:n verkkosivujen kautta täyttämällä sähköisen hakemuksen ja liittämällä siihen tarvittavat dokumentit. Pätevyyttä haettaessa yritys valtuuttaa työeläkeyhtiöt sekä verohallinnon luovuttamaan RALA:lle ja Suomen tilaajavastuu Oy:lle tietonsa yhteiskunnallisten veloitteiden hoidon jatkuvaa seurantaa varten. RALA:n hallitus vahvistaa aina vuosittain pätevyysmenettelyn toteamisperiaatteet ja RALA:n arviointilautakunta myöntää pätevyyden, kun yritys täyttää vaadittavat kriteerit. RALA-pätevyys on voimassa aina vuoden kerrallaan ja se tulee uusia joka vuosi RALA:n sähköisessä palvelussa. (RAKENTAMISEN LAATU RALA ry)

Rakennusalan yrityksen hyötyvät pätevyydestä siten, että pätevyyden saatuaan yritykset ja sen toiminnot saavat näkyvyyttä, sillä yrityksen tiedot ovat näkyvillä RALA:n verkkosivuilla, josta yrityksen tiedot ja referenssit ovat muiden luettavissa. Yritysten paperityö vähenee tarjousvaiheessa, sillä RALA:n pätevyysraportin voi liittää urakkatarjoukseen suoraan, jolloin erillisiä referenssejä ja taloudellisia selvityksiä ei tarvita tarjoukseen. Pätevyyden avulla yritykset myös saavat paremman kilpailuaseman tarjouskilpailussa, sillä RALA-pätevyyttä vaaditaan usein tilaajan toimesta pääurakoitsijoilta. Myös Tilaajavastuu.fi:n luotettava kumppani-palvelu sisältyy RALA-pätevyyteen. Luotettava kumppani-palvelu on Suomen tilaajavastuu Oy:n ylläpitämä palvelu, joka kerää yrityksen tilaajavastuulain edellyttämät tiedot yhteen paikkaan eri rekistereistä ja tilaaja pystyy näkemään helposti yrityksen tiedot ja varmistamaan, että yritys toimii vastuullisesti. (RAKENTAMISEN LAATU RALA ry)

3.3 PÄTEVYYSVAATIMUKSET

3.3.1 Tekninen osaaminen ja resurssit

Yrityksen tekninen pätevyys todetaan yrityksen osaamisen ja resurssien arvioinnilla. Tekninen pätevyys todetaan aina toimialakohtaisesti ja sen perustana on RALA:n oma pätevyysnimikkeistö. RALA-pätevyyttä haettaessa hakijan on esitettävä näytöt pätevyysnimikkeistön mukaisista referensseistä sekä näytöt resursseista. (RAKENTAMISEN LAATU RALA ry)

Referenssillä tarkoitetaan aikaisemmin tehtyä vastaavaa kohdetta kuin haettava pätevyysnimikkeistön mukainen kohde (esim. uudisrakennus). Hakijan on esitettävä jokaista hakemaansa toimialapätevyyttä kohtaan vähintään 3 referenssiä. Referenssit saavat olla enintään 5 vuotta vanhoja. Yritys, joka harjoittaa pääurakointia, tulee referenssin olla vähintään urakkasummaltaan RALA:n arviointilautakunnan vahvistaman urakkasumman suuruinen. RALA voi pyytää myös referenssin tilaajalta, jonka yritys on tilannut, ilmoittamaan referenssin onnistumisesta palautetietoa. (RAKENTAMISEN LAATU RALA ry)

Resursseilla tarkoitetaan yrityksen henkilöresursseja ja myös kalustoresursseja, jos haettava pätevyys sitä edellyttää. Yritykset arvioidaan pääurakoitsijoina, jos urakka edellyttää vastaavan työnjohtajan nimeämistä sekä pätevyyttä. Yrityksellä tulee olla teknisesti koulutettua henkilökuntaa, jos yritys harjoittaa pääurakointia maankäyttö- ja rakennuslain vähimmäisvaatimusten mukaan. Jos yritys hakee työalajikohtaista pätevyyttä, on yrityksen henkilökunnan täytettävä lainsäädännön erityisvaatimukset (esim. asbestityöt). (RAKENTAMISEN LAATU RALA ry)

3.3.2 Yhteiskunnalliset veloitteet ja tilaajavastuulain tiedot

RALA-pätevyyttä hakevan yrityksen tulee hoitaa lainsäädännöt edellyttämät yhteiskunnalliset veloitteensa sekä täyttää tilaajavastuulain vaatimukset. Veloitteiden hoitaminen yrityksessä on edellytys saada RALA-pätevyys. (RAKENTAMISEN LAATU RALA ry)

Laki veloittaa työn tilaajaa selvittämään ulkopuolista työvoimaa käytettäessä, että urakoitsija täyttää lakisääteiset veloitteensa (Tilaajavastuulaki 22.12.2006/1233 5 §). Sen tarkoituksen on estää harmaata taloutta ja edistää tasavertaista kilpailua yritysten välillä sekä valvoa, että yritykset noudattavat työehtosopimuksia. Urakoitsijan on toimitettava tilaajalla enintään 3 kuukautta vanhat tiedot ja selvitykset:

Tilaajavastuulain (22.12.2006/1233) edellyttämät vaatimukset

- Yrityksen tulee olla merkitty ennakkoperintärekisteriin (ennakkoperintälaki 1118/1996) ja työnantajarekisteriin
- Yrityksen tulee olla rekisteröity arvonlisäverorekisteriin (arvonlisäverolaki 1501/1993)
- Yritys on rekisteröity kaupparekisteriin
- Selvitys ettei yrityksellä ole verovelkaa tai viranomaisen antama selvitys verovelan määrästä (Laki verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta 1346/1999)
- Selvitys työntekijöiden eläkevakuutusten ottamisesta ja niiden suorittamisesta
- Selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista
- Selvitys työhuollon järjestämisestä
(RAKENTAMISEN LAATU RALA ry)

3.3.3 Talouden tila

RALA-pätevyyttä hakevalta yritykseltä edellytetään taloudellisen tilan selvittämiseksi tilinpäätöstietoja kolmelta (3) viime tilinpäätöskaudelta. Toimitettavat tilinpäätöstiedot on täytettävä kirjanpitolain (30.12.1997/1336) vaatimukset. Jos yritys on toiminut alle kolme (3) vuotta, se toimittaa vahvistetut käytössä olevat tilinpäätöstiedot. Yrityksen tulee myös toimittaa todistus vastuuvakuutuksesta. (RAKENTAMISEN LAATU RALA ry)

Tilinpäätöstiedot sisällettävä:

- tilinpäätöspäivän taloudellista asemaa kuvaavan taseen
- tuloksen muodostumista kuvaavan tuloslaskelman
- varojen hankintaa ja niiden käyttöä selvittävän rahoituslaskelman, jos kirjanpitovelvollinen on suuryritys tai yleisen edun kannalta merkittävä yhteisö
- taseen, tuloslaskelman ja rahoituslaskelman liitteenä olevat tiedot

(Kirjanpitolaki 30.12.1997/1366 3 luku 1§)

3.4 RALA-pätevyyden hinnoittelu

RALA-pätevyyden hinnoittelun perusteena toimii yrityksen tai liiketoimintayksikön liikevaihto, johon lisätään 24% arvonlisävero päälle (KUVA 1.). Pätevyyttä haettaessa RALA veloittaa yritykseltä 150€ rekisteröitymismaksun, joka hyvitetään ensimmäisestä pätevyyden vuosimaksusta. (RAKENTAMISEN LAATU RALA ry)

Yrityksen liikevaihto	RALA-pätevyyden vuosimaksu*
< 1 milj.	345 €
< 4 milj.	635 €
< 8 milj.	910 €
< 20 milj.	1 340 €
< 50 milj.	1 960 €
> 50 milj.	2 780 €

(KUVA 1. RALA-pätevyyden vuosimaksu 2017 (Rakentamisen laatu RALA ry), 2017)

4 LAATUKÄSIKIRJA

4.1 Laatukäsikirjan periaatteet

Laatukäsikirja on dokumentti, joka sisältää lyhyesti tiedot yrityksestä, yrityksen laatupolitiikasta, organisaation toimintatavoista sekä laadunvarmistusmenetelmistä. Se kokoaa yhteen ja helposti luettavaan muotoon yrityksen tämän hetkisen toiminnan, jota pyritään jatkuvasti parantamaan. Laatukäsikirja sovitetaan aina tilaajan tarpeita vastaamaan. Laatukäsikirja on tarkoitettu yrityksen omaan käyttöön ja tilaajille sekä 3. osapuolille jaettavaksi, sillä useat tilaajat vaativat urakkakilpailuun osallistuvilta urakoitsijoilta kirjallista dokumenttia tai RALA-pätevyyttä varmistaakseen, että urakoitsija on luotettava toimija. Opinnäytetyön laatukäsikirjaosio on salainen, koska se sisältää yrityksen yksityistä tietoa, joten sitä ei julkaista theseuksessa.

Laatukäsikirjan tarkoituksena on, että sen avulla pystytään hakemaan RALA-pätevyyttä tulevaisuudessa, joten laatukäsikirja on tehty silmällä pitäen RALA-pätevyyden vaatimuksia. Laatukäsikirja sisältää asiakohdat, jotka vaaditaan haettaessa RALA-pätevyyttä. Näitä ovat referenssit, resurssit, tilaajavastuulain velvoitteet sekä tilinpäätöstiedot.

Toinen syy laatukäsikirjan teolle oli, että Rakennuspalvelu Soinisella ei ole olemassa yrityskohtaista laatukäsikirjaa, ainoastaan työmaakohtaisia laatusuunnitelmia, joten tästä he saavat pohjan yrityskohtaiselle laatusuunnitelmalle. Laatukäsikirja toimii yrityksen laadunvarmistuksen pohjana ja sitä on tulevaisuudessa helpoa päivittää ja täydentää yrityksen sen aikaisen tilanteen mukaan sekä se on myös asiakaskohtaisesti muokattavissa.

Laatukäsikirjan sisältö lähtee ensimmäiseksi liikkeelle yrityksen tiedoista ja organisaatiosta sekä sen resursseista. Seuraavaksi on lueteltu yrityksen viestintätavat ja kuinka yrityksessä huomioidaan asiakkaat. Sen jälkeen siirrytään urakkavaiheeseen, jossa on kuvailtu yrityksen toimintatapoja urakan eri vaiheissa (KUVA 2). Urakkavaiheen jälkeen on laatukäsikirjan tärkein osuus eli yrityksen laadunvalvonta. Laadunvalvonta pitää sisällään yrityksen toimintatavat laadunvarmistamiseksi sekä tiedot siitä kuka vastaa yrityksessä laadunvalvonnasta. Riskien tunnistaminen kuuluu myös yhtenä osana yrityksessä laadunvalvontaan. Laadunvalvonnan jälkeen tulee työturvallisuusosio, joka pitää sisällään yrityksen turvallisuussuunnitelman, perehdyttämisen työmaalle ja sen riskeihin sekä valvonnan työmaalla. Viimeisenä asiakokonaisuutena laatukäsikirjassa on työn dokumentointi ja raportointi, johon sisältyy eri työvaiheissa tehtävät dokumentaatiot sekä reklamaatioiden ja asiakaspalautteiden käsittely. (KUVA 3)

Tilaaajan vaatimukset opinnäytetyölle oli, että tehdään yrityskohtainen laatukäsikirja tukemaan heidän toimintaansa. Tilaaajan yrityksellä on käytössään työmaakohtaisia suunnitelmia, muttei yrityskohtaista laatusuunnitelmaa, joten laatukäsikirja täyttäisi tämän puutteen yrityksessä. Laatukäsikirjan tulisi täyttää myös RALA:n vaatimukset, sillä yrityksellä on tarkoitus hakea RALA-pätevyyttä myös laatukäsikirjan avulla.

4.2 Laatukäsikirjan tekeminen

Lähin perehtymään laadun käsitteeseen ja laatukäsikirjan tekemiseen lukemalla aiheesta tehtyjä julkaisuja sekä toisten opiskelijoiden tekemiä opinnäytetöitä laatukäsikirjasta ja -suunnitelmista, jotta sain käsityksen siitä minkälainen tulisi laatukäsikirjan olla ja mitä se tulisi sisältää. Laatukäsikirjalle ei ole olemassa mitään selvää ohjetta sen teolle, vaan se muodostuu yrityksen tarpeista ja se muokataan aina yrityksen tarpeita vastaamaan. Saatuani käsityksen mistä laatukäsikirjan rungon tulisi koostua huomioiden RALA-pätevyyden vaatimukset, tein alustavan rungon käsikirjaa varten. Rungon ollessa valmis, keskusteltiin siitä ohjaavan opettajan sekä tilaaajan kanssa, jotta sain lisättyä tarvittavia asiakohtia sekä jättää pois ylimääräisiä asioita, jotta opinnäytetyöstä ei tulisi liian laaja ja isotöinen. Kun runko oli valmis, haastattelin tilaajaa saadakseni täytettyä tiedot yrityksestä sekä sen toimintatavoista laatukäsikirjaan, jota sitten muodostui valmis kokonaisuus.

Laatukäsikirjan tekemisessä haastavin ja aikaa vievin osuus oli aineistojen ja tiedon etsiminen, sillä minulla ei ollut aiemmin paljoakaan tietoa laadusta, joten piti perehtyä tarkkaan aiheeseen sekä lukea paljon eri tekstejä laadusta. Haasteita laatukäsikirjan tekemiseen tuotti myös työn rajaaminen oikean mittaiseksi, sillä työn aihealue oli hyvin laaja, minun piti osata rajata jo muutoinkin hyvin laaja aihe sopivaksi itselleni, jottei työ määrä ylittyisi omalta osaltani. Tiedon etsimisessä haasteita tuotti lakitekstien, määräysten ja asetusten vai-

kealukuisuus ja oikean tiedon löytäminen sieltä sekä sen rajaaminen opinnäytetyöhön, sillä lakiteksteistä tuli pelkästään monta sivua tekstiä työhön. Helppoa opinnäytetyössäni oli täydentää laatukäsikirjan aihealueet tilaajan haastattelun pohjalta, sillä siinä ei tarvinnut kuin kirjata ylös tilaajan sanomat asiat yrityksen toiminnasta ja muokata ne sopiviksi aihealueisiin.

Sisällysluettelo

Laatukäsikirja.....	4
1. Yritys	4
1.1. Yrityksen tausta	4
1.2. Yrityksen tavoitteet	4
1.3. Laatu- ja ympäristöpolitiikka	4
1.4. Organisaatio	5
1.4.1. Henkilöstö ja vastuut	5
1.4.2. Kokemus ja koulutustaustat	5
1.4.3. Aliurakoitsijat	6
1.5. Talous	6
2. Referenssit	7
2.1. Urakoitsijan sekä aliurakoitsijoiden aikaisemmat kohteet	7
2.2. Aluetuntemus	7
3. Resurssit ja kalusto	7
3.1. Riittävät resurssit ja mitoitus	7
3.2. Kalusto	7
4. Viestintä	7
4.1. Yrityksen sisäinen viestintä	7
4.2. Yrityksen ulkoinen viestintä	8
4.3. Markkinointi	8
5. Asiakkaat	8
5.1. Asiakkaan tarpeiden huomioiminen	8
5.2. Tapaamiset	8
5.3. Katselmukset	8
5.4. Asiakaspalaute	9
6. Urakkavaihe	9
6.1. Tarjouspyyntö	9
6.2. Suunnitteluvaihe	9
6.3. Ilmoitusvelvollisuus	10
6.4. Aloituspäätös	10
6.5. Rakentamisvaihe	11
6.6. Luovutusvaihe	11
6.7. Ylläpito ja takuu	12

7.	Laadunvalvonta	12
7.1.	Laatuosaaminen	12
7.2.	Valvonta ja siitä vastaavat henkilöt	12
7.3.	Laadunvalvonnassa tehtävät kokeet ja mittaukset	12
7.4.	Laadunvalvontamenetelmät.....	13
7.4.1.	Tarjousvaihe.....	13
7.4.2.	Suunnitteluvaihe	13
7.4.3.	Työn aikainen laadunvalvonta	13
7.4.4.	Luovutus ja ylläpitoaikainen laadunvalvonta	13
7.5.	Laatukatselmuksien ja tarkistukset	14
7.6.	Aliurakoitsijoiden laadunvalvonta	14
7.7.	Laatuympyrä: suunnittele, toteuta, arvioi ja kehitä.....	15
7.8.	Riskien tunnistaminen	15
8.	Työturvallisuus	16
8.1.	Vaadittavat suojaimet	16
8.2.	Ensiapu ja työterveyshuolto.....	17
8.3.	Henkilöstön perehdyttäminen ja kouluttaminen työturvallisuuteen.....	17
8.4.	Työmaan turvallisuussuunnitelma	18
8.6.	Työmaan valvonta	18
8.6.1.	Valvonta.....	18
8.6.2.	TR-mittaus	19
8.7.	Työmaan kunnosapito	19
9.	Työn dokumentointi ja raportointi	19
9.1.	Dokumentointi	19
9.1.1.	Aloitustapa ja aloitustapa.....	20
9.1.2.	Suunnitteluvaihe	20
9.1.3.	Työn aikaiset dokumentit.....	20
9.1.4.	Luovutusvaihe.....	20
9.1.5.	Asiakkaalle luovutettavat dokumentit.....	20
9.2.	Havaitut poikkeamat ja niiden korjaaminen.....	20
9.3.	Reklamaatioiden ja palautteiden käsittely	20
10.	Lomakkeet.....	21
11.	Liitteet	21

5 POHDINTA

Rakennuspalvelu Soiniselta saamani aihe opinnäytetyöksi oli hyvin mielenkiintoinen, sillä aihe käsitteli laatua, mikä on hyvin tärkeä osa rakentamista nykyaikana. Laatukäsikirjan tarkoituksena oli koota yhteen yrityksen toimintatavat ja tiedot yrityksestä, josta tilaajien on helppoa saada tietoa yrityksestä ja heidän laadunvarmistuskeinoistaan. Laatukäsikirjan tarkoituksena oli, että yritys pystyy hakemaan tulevaisuudessa RALA-pätevyyttä toiminnalleen sen avulla, joten laatukäsikirja tehtiin huomioiden RALA-pätevyyden vaatimukset.

Laatukäsikirjaa on tulevaisuudessa tarkoitus kehittää ja laajentaa aina yrityksen toiminnan mukaan vastaamaan yrityksen sen hetkistä tilannetta. Yritykselle tekemäni laatukäsikirja toimii hyvänä pohjana siihen tarkoitukseen. Laatukäsikirja toimii myös hyvänä ohjeena yrityksen työntekijöille, sillä se kertoo, miten yrityksessä panostetaan laatuun ja mitä se vaatii itse työntekijöiltä, jolloin he omalla toiminnallaan pystyvät vaikuttamaan positiivisesti yrityksen tuottamaan laatuun rakentamisessa sekä kehittämään sitä huomioimalla omat työskentelymenetelmänsä.

Omasta mielestäni sain tuotettua Rakennuspalvelu Soiniselle laatukäsikirjan, joka vastaa heidän näkemyksiä asiasta ja joka soveltuu hyvin tarkoitukseensa sisältäen lyhyesti tarvittavat tiedot antaakseen tarpeeksi laadukkaan kuvan yrityksen toiminnasta. Aihealueen laajuudesta johtuen laatukäsikirja sisältää vain yleisellä tasolla asiat ja tiettyjä asiakohtia jätettiin pois käsikirjasta, eikä laatukäsikirjassa perehdytä tarkasti eri asiakohtiin esim. rakennusaikaiseen toimintaan. Mutta kokonaisuutena tekemäni laatukäsikirja sisältää riittävästi tietoa antaakseen hyvän yleiskuvan Rakennuspalvelu Soinisen laadunvarmistusmenetelmistä.

Tulevaisuudessa yritys voi kehittää laatujärjestelmänsä entisestään käyttäen pohjana tekemääni laatukäsikirjaa, joka toimisi yhtenä osana laatujärjestelmää. laatujärjestelmän kehittämisen avulla yritys pystyy hallitsemaan toimintaansa paremmin ja pystyy kustannustehokkaampaan toimintaan, mistä hyötyisi jokainen osapuoli.

6 LIITTEET

LIITE 1: Rakennuspalvelu Soinisen Laatukäsikirja

7 LÄHTEET

ARVONLISÄVEROLAKI 30.12.1993/1501 [Verkkoaineisto]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931501>

Ennakkoperintälaki 20.12.1996/1118 [Verkkoaineisto]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19961118>

KIRJANPITOLAKI 30.12.1997/1336 [Verkkoaineisto]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336>

KULUTTAJANSUOJALAKI 20.1.1978/38 [Verkkoaineisto]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038>

LAKI VEROTUSTIETOJEN JULKISUUDESTA JA SALASSAPIDOSTA 30.12.1999/1346 [Verkkoaineisto]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19991346>

MAANKÄYTTÖ- JA RAKENNUSLAKI 5.2.1999/132 [Verkkoaineisto]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990132>

MARTIN, Harri 2010. Rakennushankkeen riskienhallinta projektinjohtourakoinnissa. Saimaan ammattikorkeakoulu. Tekniikan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 30.10.2017]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201004277048>

Mattila V. (2009) PDCA-lomakkeet kehittämisen tukena. Teoksessa Mäkitalo A-R., Ojala M., Venninen T., Vilpas B. Löytöretkellä omaan työhön. [Verkkoaineisto]. [Viitattu 28.10.2017]. Saatavissa: http://www.aikuis-sosiaalityo.fi/files/94/Loytoretkella_omaan_tyohon_kehittamista_paivakodin_arjessa.pdf

Rakennustöiden laatu RTL 2017 [online]. Helsinki: Rakennustieto Oy [Viitattu 2017-11-10.] Saatavissa: http://rt.rakennustieto.fi.ezproxy.savonia.fi/product/Ratu%20KI-6029?Tuote_ID=113733

RAKENNUSURAKAN YLEISET SOPIMUSEHDOT YSE 1998. RT 16-10660. Helsinki: Rakennustieto Oy [Viitattu 1.10.2017]. Saatavissa: <http://rt.rakennustieto.fi.ezproxy.savonia.fi/product/RT%2016-10660?page=1&query=YSE+1998>

Rakentamisen laatu RALA ry. [verkkoaineisto]. [Viitattu 2017-9-15.] Saatavissa: www.rala.fi

RAKENTAMISEN TUOTANTOTEKNIikka. RATU KI-6020. 2011. [online]. Helsinki: Rakennustieto Oy [Viitattu 2.10.2017]. Saatavissa: <http://rt.rakennustieto.fi.ezproxy.savonia.fi/product/Ratu%20KI-6020?page=1&query=rakentamisen+tuotantotekniikka>

Rakentamisilmoitukset [Viitattu 1.10.2017]. Saatavissa: https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/ilmoittaminen-ja-maksaminen/rakentamisilmoitukset/rakentamisilmoitukset__tyontekijatiedo/ 1.10.2017

TILAAJAVASTUULAKI 22.12.2006/1233 [Verkkoaineisto]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20061233>

TILAAJAVASTUUN LUOTETTAVA KUMPPANI www-sivut. [Viitattu 15.9.2017]. Saatavissa: <https://www.tilaajavastuu.fi/fi/luotettava-kumppani/> 15.9.2017

TR-mittari [Viitattu 10.10.2017]. Saatavissa: <http://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla/tyoolosuhdemittarit/tr-mittari/>

TYÖTERVEYSHUOLTOLAKI 21.12.2001/1383 [Verkkoaineisto]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383>

TYÖTURVALLISUUSLAKI 28.8.2002/738 [Verkkoaineisto]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

VALTIONEUVOSTON ASETUS RAKENNUSTYÖN TURVALLISUUDESTA 26.3.2009/205 [Verkkoaineisto]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090205>

Vuori M. (2010) 125 pointtia dokumentoinnista. [Viitattu 25.10.2017]. Saatavissa: https://www.matti-vuori.net/julkaisuluettelo/liitteet/satavartti_pointtia_dokumentoinnista.pdf