

Opinnäytetyö (AMK)

Rakennustekniikka

Tuotantojohtaminen

2018

Jenna Kinnunen

ASUKASMUUTOSPROSESSIN HALLINTA JA KEHITTÄMINEN

TURKU AMK 
TURKU UNIVERSITY OF
APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Rakennustekniikka, Tuotantojohtaminen

2018 | 38 sivua, 3 liitesivua

Jenna Kinnunen

ASUKASMUUTOSPROSESSIN HALLINTA JA KEHITTÄMINEN

Vaikka uudisrakennukset suunnitellaan miellyttämään mahdollisimman monia, voi asunnon ostaja silti toivoa jotain muuta kuin on tarjottu. Tämän vuoksi rakennusliikkeet antavat asiakkaille mahdollisuuden muokata asuntojaan jo rakennusaikana. Asiakkaiden tuotevalinnat sekä mahdolliset lisä- ja muutostyöt vaativat huomiota koko rakennusprojektin ajan. Toimivat menetelmät asukasmuutosten hallinnoimiseen helpottavat työmaan arkea sekä vähentävät virheiden riskiä.

Opinnäytetyön tavoitteena on asukasmuutosprosessin eri vaiheiden selvittäminen sekä niiden kehittäminen Pohjola Rakennus Oy Länsi-Suomella. Opinnäytetyössä käydään läpi asukasmuutosprosessin eteneminen tilaajaryityksessä sekä selvitetään, mitä muutoksia prosessissa on jo tehty ja millä tavoin sitä voisi kehittää entistä paremmaksi. Materiaali tutkimukseen saadaan lähteistä teorianäytteenä, keskustelemalla sekä tilaajaryityksen käyttöjärjestelmiin perehtymällä.

Opinnäytetyössä käydään läpi jokainen asukasmuutosprosessin vaihe, jotta asukasmuutosprosessin kulusta saadaan hyvä kokonaiskuva. Pohjola Rakennus Oy Länsi-Suomella. Työssä käsitellään myös asukasmuutosprosessissa olevat ongelmakohdat ja pohditaan niihin parannusehdotuksia. Tällöin asukasmuutosprosessia voidaan kehittää entistä paremmaksi ja asukasmuutokset saadaan toteutettua asiakkaan toiveiden mukaisesti. Näin taataan myös asiakastyytyväisyys.

ASIASANAT:

Asukasmuutos, prosessin hallinta, muutos- ja lisätyöt, asiakaspalvelu.

BACHELOR'S | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Civil Engineering, Production Management

2018 | 38 pages, 3 appendices

Jenna Kinnunen

THE MANAGEMENT AND DEVELOPMENT OF TENANT BASED ALTERATION PROCESS

[Click here to enter text.](#)

Although new buildings are designed to appeal to as many as possible, the client's desires may still differ from what is offered. Because of this construction firms offer clients the possibility of modifying their apartments during construction. The materials, additions and alterations chosen by the client have to be factored in throughout the building project. Sensible methods in managing the process speed up the construction and mitigate the risk of defects.

The aim of this thesis is to describe and enhance the process of performing alterations and additions by the client's request. The thesis goes through the process from a construction firm's perspective examining the changes already made to the process and includes research on how to further improve it. The material for this research was obtained from theory sources in addition to interviews and getting acquainted with the construction firm's operating systems.

The thesis goes through every step of the alteration process, giving a good overall picture of it in the construction firm Pohjola Rakennus Oy Länsi-Suomi. The thesis also observes problem areas within the process and discusses how to improve them. This allows the firm to enhance their process even further, complete the alterations according to the client's wishes and ensure customer

KEYWORDS:

Customer modification, process management, additional work and alterations, customer service.

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 RS-KOHDE	7
2.1 RS-järjestelmä	7
2.2 Kohteen ennakkomarkkinointi	7
2.3 Lisä- ja muutostyöt	9
2.4 Kohteen valmistuminen	10
2.5 Uuden asunnon virheet	12
2.6 Arvoa asiakkaalle	13
3 REFERENSSIKOhteet JA KÄYTÖSSÄ OLEVAT TYÖKALUT	15
3.1 Referenssikohteiden esittely	15
3.1.1 As Oy Turun Kakolan Keidas	15
3.1.2 As Oy Turun Skanssin Avain	15
3.2 Ohjelmistot ja työkalut	16
3.2.1 Taloinfo.com	16
3.2.2 Congrid-ohjelmisto	17
3.2.3 Derigo Pro 3-järjestelmä	18
3.2.4 Excel-taulukot	18
4 ASUKASMUUTOSPROSESSI POHJOLA RAKENNUS OY LÄNSI-SUOMELLA	19
4.1 Prosessi ennen asiakasta	19
4.2 Asiakkaat mukaan prosessiin	20
4.3 Tuotevalinnat	21
4.3.1 Tuotevalintoihin tutustuminen	22
4.3.2 Lisähintaiset tuotteet	23
4.3.3 Lisä- ja muutostyömahdollisuudet	23
4.4 Tuotevalintojen lukitseminen	24
4.5 Asukasmuutosten vaikutus työmaalla	25
4.6 Kohteen luovutus	27
4.7 Myöhemmin myytyjen asuntojen tuotevalinnat	28
4.8 Lisä- ja muutostöiden kustannukset	29
5 ASUKASMUUTOSPROSESSIN KEHITTÄMINEN	31

6 LOPUKSI	36
------------------	-----------

LÄHTEET	38
----------------	-----------

LIITTEET

- Liite 1. Huoneistokortti
- Liite 2. Esimerkki lisäyötarjouslistasta
- Liite 3. Asukasvalintojen prosessi

KUVAT

Kuva 1. Taloinfon yritysکوhtainen etusivu	16
Kuva 2. Työmaan etusivu Congrid-ohjelmassa	17
Kuva 3. Skanssin Avaimen oma sivu	19
Kuva 4. Työtason laminaattien valinta	22
Kuva 5. Hanojen valinta	23
Kuva 6. Huoneisto ennen muutoksia.	26
Kuva 7. Huoneisto muutosten jälkeen.	26
Kuva 8. Havainnon merkintä Congridiin	27

1 JOHDANTO

Pohjola Rakennus Oy on vuonna 1989 perustettu rakennusalan perheyriitys, joka on rakennusliikkeiden keskuudessa ensimmäisten joukossa ottanut käyttöönsä projektijohtourakoinnin toimintamallin. Kyseisessä toimintamallissa rakennushanke jaetaan useisiin eri hankinta- ja urakkavaiheisiin. Tämä varmistaa kustannustehokkaan ja sujuvan työnkulun. Yrityksen toimialoja ovat uudis-, korjaus- sekä infrarakentaminen. Pohjola Rakennus Oy haluaa tarjota viihtyisiä ja kohtuuhintaisia asuinratkaisuja, jotka sijaitsevat kaupunkien keskustojen läheisyydessä, hyvien kulkuyhteyksien varrella. Asiakastyytyväisyyttä mitataan Pohjola Rakennuksella säännöllisesti, sillä sen avulla saadaan arvoa asiakkaalle sekä varmistetaan asiakkaiden tyytyväisyys. (Pohjola Rakennus Oy 2018.)

Pohjola Rakennus Oy:llä on kuusi tytäryhtiötä. Yksi tytäryhtiöistä on vuonna 2015 perustettu Pohjola Rakennus Oy Länsi-Suomi, jolle opinnäytetyö toteutetaan. Vaikka kyseinen tytäryhtiö on vasta nuori, on se kasvanut vauhdilla. Vuonna 2018 yhtiö työllistää lähes 40 työntekijää ja noin 10 kohdetta on rakenteilla tai juuri alkamassa. Suuri osa Pohjola Rakennus Oy Länsi-Suomen kohteista on perustajaurakointikohteita, joten asiakkaat ovat vahvasti mukana vaikuttamassa ja muokkaamassa asuntojen ilmettä jo rakennusaikana.

Opinnäytetyön tavoitteena on rakennusliikkeen nykyisen asukasmuutosprosessin kuvaileminen ja sen kehittäminen. On todettu, että vanhalla järjestelmällä asukasmuutosprosessin kulku ei ollut toimivaa, eikä se palvellut asiakasta tai yritystä parhaalla mahdollisella tavalla. Tästä syystä yritys on ottanut käyttöönsä uusia toimintatapoja. Aikaisemmin asiakkaiden materiaalivalinnat merkittiin paperisiin lomakkeisiin. Yrityksellä ei ollut yhtenäistä linjaa tai vakiintuneita toimintatapoja, mistä seurasi ongelmia kustannuksissa, aikatauluissa, toivotun lopputuloksen saavuttamisessa sekä asiakastyytyväisyydessä.

Opinnäytetyö sisältää teoretietoa uuden asunnon ostamisesta ja siitä, kuinka asukkaat vaikuttavat asuntoihinsa jo rakennusaikana. Suurin osa tutkimuksesta kuitenkin tehdään keskusteluiden ja käyttöjärjestelmän pohjalta. Keskusteluja käydään henkilöiden kanssa, jotka ovat mukana asukasmuutosprosessissa, tai työntekijöiden, jotka ovat mukana työmaan arjessa ja tätä kautta tarvitsevat tietoa asukasmuutosten edistymisestä, mm. projekti-insinöörit, työmaamestarit, vastaavat työnjohtajat sekä asunnon ostajat.

2 RS-KOHDE

Suurin osa nykypäivänä myytävistä uusista asunnoista on RS-kohteita. Tällöin kohteet kuuluvat RS-järjestelmään, jolloin kohde voidaan myydä jo rakennusaikana. Käytännössä kohteen myyminen rakennusvaiheessa antaa asunnon ostajalle mahdollisuuden vaikuttaa tulevaan kotiinsa. Asunnon ajoissa ostaminen antaa enemmän mahdollisuuksia lisä- ja muutostöiden teettämiseen. (Ylihirsilä 2017.)

2.1 RS-järjestelmä

RS-lyhenne tulee sanoista *rahalaitosten neuvottelukunnan suosima*. RS-järjestelmä on 1970-luvulla pankkien kehittämä järjestelmä asunto-osakkeen ostajille, jotka ostavat asunnon jo rakentamisvaiheessa. Rakennuskohdetta, joka täyttää RS-järjestelmän vaatimukset, voidaan kutsua *RS-kohteeksi*. 1990-luvulla säännökset liittyivät asuntokauppalakiin, joten RS-kohteessa asunnon ostajien turvana ovat asuntokauppalain mukaiset turvajärjestelyt. RS-järjestelmään kuulumisen vaatimuksista merkittävimpiä ovat vakuudet, joita rakennuttaja joutuu asettamaan asunnon ostajan hyväksi. Rakennuttajan vakuudet ovat rakennusvaiheen vakuus, rakennusvaiheen jälkeinen vakuus sekä rakennusvirhevakuus. (Arén 2016.)

Vakuudet suojaavat asunnon ostajia sekä varmistavat kohteen valmistumisen ja virheiden korjaamisen, vaikka rakennuttajasta tulisi maksukyvytön. Vakuuksien lisäksi asunnon myyjän on luovutettava tarvittavat kohteen turva-asiakirjat pankin tai aluehallintaviraston haltuun. Rakennuttajan kannalta on järkevää rakentaa RS-kohde, koska kohteiden rakennusaikainen myynti mahdollistaa asunto-osakkeiden myyntitulojen käytön jo rakentamisvaiheessa. Toisaalta RS-järjestelmään liittyminen lisää myös byrokratiaa ja asettaa tiukkoja vaatimuksia rakennuttajalle. (Arén 2016.)

2.2 Kohteen ennakkomarkkinointi

Ennen kohteen aloittamista täytyy selvittää, millainen kysyntä kohteella olisi ja täyttyvätkö kaikki edellytykset kohteen aloittamiselle. Jotta kohdetta voidaan lähteä toteuttamaan, täytyy sille asetettu varausastevaatimus olla täyttynyt. Vaatimuksen suuruus riippuu rakentajasta ja mahdollisesta kohdetta rajoittavasta pankista. Kohdetta

lähdetään viemään eteenpäin vasta, kun asuntoja on tarpeeksi varattu ja nähdään, että kohteella on toivottu menekki. Varaukset ja ennakkomarkkinointi eivät vielä sido myyjää kohteen rakentamiselle. Jos varausvaatimus ei täyty, voidaan kohde päättää olla toteuttamatta. (Ylihirsilä 2017.)

Kun kohdetta ennakkomarkkinoidaan, ostajat tekevät valitsemistaan asunnoista ennakkovarauksen, jonka yhteydessä yleensä tehdään varaussojimus ja maksetaan varausmaksu. Tämä ei kuitenkaan vielä sido asiakasta asuntoon, vaan hän voi halutessaan purkaa varauksen, kunnes kauppakirjat on kirjoitettu. Jos asunnosta päätetään tehdä kaupat, maksettu varausmaksu sisältyy ensimmäiseen kauppahinnan maksuerään. Kohteessa on ennakkomarkkinoinnin aikana näkyvillä jonkin verran materiaalia, kuten esimerkiksi myyntipohjat, havainnekuvia, hinnat, varustetaso yms. Tulee kuitenkin muistaa, että tiedot ovat vasta alustavia ja voivat muuttua, sillä rakentaja on varannut oikeudet muutoksiin. (Ylihirsilä 2017.)

Kun kohde on ennakkomarkkinoinnissa saavuttanut asetetun varausastevaatimuksen, voidaan alkaa laatia turva-asiakirjoja (Ylihirsilä 2017). Asuntokauppalaissa ilmoitetut turva-asiakirjat ovat:

1) yhtiön perustamiskirja, kaupparekisterinote ja yhtiöjärjestys, yhtiökokouksen pöytäkirja tai muu selvitys niistä yhtiöjärjestykseen tehdyistä muutoksista, jotka eivät käy ilmi kaupparekisteristä, ja todistus yhtiöjärjestystä koskevan muutosilmoituksen jättämisestä kaupparekisteriin sekä muuta yhteisöä koskevat vastaavat asiakirjat ja selvitykset;

2) yhteisön taloussuunnitelma sekä luotonantajien ilmoitukset yhteisölle myönnettyjen luottojen pääomista, koroista, laina-ajoista ja lyhennyssuunnitelmista;

3) lainhuutotodistus, kiinteistön kauppa- tai muu saantokirja tai todistus erityisen oikeuden kirjaamisesta sekä maa-alueen vuokrasopimus tai muu selvitys hallintaoikeudesta maa-alueeseen, jolle rakennukset rakennetaan tai jolla korjausrakennettava rakennus on;

4) rasiustodistus ja kiinteistörekisterin ote sekä tarvittaessa muu täydentävä selvitys kiinteistöön tai maapohjan vuokraoikeuteen ja rakennuksiin kohdistuvista rasitteista, rasituksista ja muista oikeuksista;

5) rakennuslupa ja maankäyttö- ja rakennusasetuksen (895/1999) 49 §:ssä tarkoitettut pääpiirustukset;

6) rakennustapaselostus ja erikoistyöselostukset;

7) rakentamista tai korjausrakentamista koskeva urakka- tai muu sopimus tai, jos sopimusta kokonaisurakasta ei ole tehty, osaurakoista tehdyt sopimukset ja arvio myöhemmin tehtävien osaurakkasopimusten urakkahinnoista; sopimuksesta on käytävä ilmi urakkahinta ja, jos sopimuksen liitteitä ei toimiteta turva-asiakirjojen säilyttäjälle, mitkä ovat sopimuksen liitteet;

8) asuntokauppalain 2 luvun 17, 18 b ja 19 §:ssä tarkoitettuja vakuuksia koskevat vakuusasiakirjat. (Asuntokauppalaki 20.10.2005/835, 1. §.)

2.3 Lisä- ja muutostyöt

Ostettavan asunnon kauppahintaan kuuluvat usein valmiiksi mietityt, yhteensopivat materiaali- ja väri vaihtoehdot, joista asiakas voi ilman lisäkustannuksia valita asuntoonsa mieleisensä. Nämä kauppahintaan kuuluvat materiaalit valitaan ja suunnitellaan niin, että ne sopivat mahdollisimman monien ihmisten tarpeisiin ja mieltymyksiin. (Rakennusteollisuus ry 2018.)

Asiakas voi halutessaan myös tilata asuntoonsa tehtäväksi lisä- ja muutostöitä. Lisätöillä tarkoitetaan työtä tai tuotetta, joka lisätään asuntoon, mutta ei alun perin kuulu urakkaan. Muutostyöllä taas tarkoitetaan, että jotain tehdään eri tavalla kuin on alun perin suunniteltu ja urakkaan sovittu. (YSE 1998.)

Mikäli kauppahintaan kuuluvista materiaaleista ja vaihtoehdoista ei löydy asiakasta miellyttävää vaihtoehtoa tai asiakas tahtoi tehdä muutoksia esimerkiksi seiniin tai pistorasioihin, hän voi toivoa niitä lisä- ja/tai muutostöinä. Yleensä kaikista yksilöllisemmätkin toiveet saadaan toteutettua, jos niistä keskustellaan tarpeeksi ajoissa myyjän puolen lisä- ja muutostöistä vastaavan henkilön kanssa (Rakennusteollisuus ry 2018). Lisä- ja muutostyötä toivottaessa on asunnon ostajan ja myyjän edustajan hyvä käydä kunnolla läpi, mitä kaikkea asunnossa on mahdollista muuttaa ja mihin mennessä päätökset ovat tehtävä. (Rakennusteollisuus ry 2018).

Lisä- ja muutostöitä voidaan suunnitella ennen kaupan tekoa, jotta asiakas tietää, mikä on ylipäättänsä mahdollista, ja se saatetaan kirjata kauppakirjaan. Töitä voidaan kuitenkin tilata vielä kaupan teon jälkeenkin. Lisä- ja muutostöistä tehdään erillinen kirjallinen sopimus, missä sovitaan hinnasta ja tehtävästä työstä; ne myös tilataan ja maksetaan kauppahinnasta erikseen. Asiakkaalle ilmoitettava hinta on oltava arvonlisäverollinen.

Myyjän edustaja pyytää urakoitsijalta hintatarjouksen asiakkaan toivomista lisä- tai muutostöistä, jonka jälkeen asiakas voi joko hylätä tai hyväksyä tarjouksen. Lisä- ja muutostyötarjoukset tehdään yleensä ostajalle kiinteähintaisena, jolloin kuluttajasuojalain 8. luvun pykälää 25 mukailen myyjällä ei ole velvollisuutta eritellä kiinteähintaisen palvelun rakennetta asiakkaalle. Jos esimerkiksi asiakas on halunnut siirtää seinää paikasta toiseen, hänelle annetaan yksi kiinteä hinta, eikä myyjän tarvitse asiakkaalle eritellä, mistä hinta koostuu tai mitä työn teettäminen maksoi. (Rakennusteollisuus, lisä- ja muutostyöt rakentamisen aikana 2018.)

Asunnon ostajalla on paljon valinnanvaraa asuntonsa muokkaamiseksi. Hänen tulee kuitenkin muistaa, että rakentamisvaiheessa ennen luovutusta ostaja ei saa tuoda ilman erillistä sopimusta työmaalle omaa urakoitsijaansa tai omia materiaaleja asuntoon asennettavaksi. Mikäli tällaiselle olisi tarvetta, pitäisi se sopia erikseen myyjän kanssa. Yksittäinen asiakas ei voi myöskään tilata muutoksia yleisiin tiloihin tai rakenteisiin ilman kaikkien osakkeen omistajien suostumusta, sillä yhden osakkaan muutokset eivät saa vaikuttaa muiden osakkaiden asemaan, eikä turva-asiakirjoihin ilmoitettuja tietoja voi muuttaa. (Palviainen 2006, 12, 48.)

2.4 Kohteen valmistuminen

Rakennusvaiheen kauppakirjaan kirjataan kohteen valmistumisajankohta. Ajankohta voi olla joko arvioitu tai se voidaan ilmoittaa aikaisintaan-viimeistään- tyyliin valmistuvaksi. Jos kauppakirjaan on merkattu arvioitu valmistumispäivä, on kohde luovutettava viimeistään 30 päivän sisällä ilmoitetusta päivämäärästä. Jos kauppakirjaan on merkitty aikaisintaan-viimeistään- tyyliin, on asunto luovutettava ilmoitetun ajan puitteissa. Molemmissa tapauksissa on asiakkaalle ilmoitettava asunnon valmistumispäivämäärä viimeistään kuukautta ennen luovutusta. (Palviainen 2006, 11.)

Kohteen valmistumisen lähestyessä, ennen kahden viimeisen maksuerän perimistä asiakkaalta, on asunnon ostajalle annettava mahdollisuus saapua työmaalle ja päästä näkemään ja tarkistamaan asuntonsa. Tätä tarkastusta kutsutaan *muuttotarkastukseksi*. Tarkastuksen aikana asiakas saa havainnoida mahdolliset puutteet ja virheet, joita asunnostaan löytää. Löydetyt virheet ja puutteet tulee korjata ennen kohteen luovutusta, mutta pienten asumista haittaamattomien puutteiden korjaus voidaan siirtää vuositarkastuksen yhteyteen. Muuttotarkastuksen avulla saadaan dokumentoitua, millaisessa kunnossa asunto on tarkastushetkellä ollut. Jos myöhemmin ilmenee vikoja

tai puutteita, joita ei muuttotarkastuksessa löydetty, voidaan virheet todeta asukkaan itse aiheuttamiksi. Tällöin rakennusliikkeellä ei ole velvollisuutta korjata kyseisiä vikoja. (Palviainen 2006, 14.)

Kun rakennusvalvonta on hyväksynyt rakennuksen käyttöön ja ostajalla on ollut mahdollisuus tarkistaa asuntonsa, asunto luovutetaan asiakkaalle. Jos asiakas ei ole kuitenkaan maksanut kaikkia maksueriä tai lisä- ja muutostöitä, ei myyjän tarvitse luovuttaa asiakkaalle asunnon avaimia, ennen kuin maksut on hoidettu, ellei muuta ole sovittu. Asuntokauppalain mukaan asiakas saa omistusoikeuden osakkeisiin vasta, kun kaikki maksuerät sekä lisä- ja muutostyöt on maksettu. (Palviainen 2006, 11.)

Kun kohde on valmistunut ja asiakas on saanut omistusoikeuden asuntoon, hänestä tulee yhtiön osakas. Uudiskohteissa osakkaan oikeus asunnon muutoksiin alkaa vasta, kun ylimääräinen yhtiökokous eli hallinnon luovutus on pidetty. Tämän jälkeen yhtiön isännöitsijä neuvoo asunnonmuutosasioissa, ja lupapyynnöt menevät hallinnon luovutuksessa valitulle hallitukselle. Kohteen luovuttamisen jälkeen rakennusliike ei ole enää velvollinen suorittamaan asunnossa lisä- tai muutostöitä. (Rakennusteollisuus ry 2018.)

2.5 Uuden asunnon virheet

Uuden asunnon virheet eivät aina ole fyysisiä vikoja asunnossa tai rakennuksessa. Vika voi olla myös, että asunto ei vastaa tietoja, joita asiakkaalle ennen kauppaa on annettu. Asiakkaalle on voitu jättää kertomatta oleellisen tärkeitä tietoja asunnosta tai rakennuksesta. Virheitä voivat olla myös esimerkiksi väärä tieto kaavoituksesta tai palveluiden sijainnista ja virheellinen tieto koskien yhtiövastiketta, yhtiölainaa tai muita kuluja (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2017).

Uuden asunnon fyysisiä virheitä ovat

- *Asunto ei vastaa sopimusta*
- *Asunto ei täytä rakentamisen määräyksiä ja säädöksiä*
- *Asuntoa ei ole rakennettu hyvän rakentamistavan mukaisesti, ammattitaitoisesti ja huolellisesti*
- *Asunnon ominaisuuksista aiheutuu terveyshaittaa*
- *Rakennus- tms. materiaali ei ole tavanomaista hyvää laatua*
- *Asunto ei muuten vastaa asunnonostajan perusteltuja odotuksia (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2017.)*

Asunnon ostajan velvollisuuksiin kuuluu ilmoittaa myyjälle asunnossa olevasta virheestä mahdollisimman pian virheen huomattuaan. Kun ostaja ilmoittaa virheestä, tulee hänen myös kertoa vaatimuksensa virheen korjaamiseksi tai hyvittämiseksi. Myyjällä on velvollisuus korjata virhe kohtuullisessa ajassa ilmoituksesta, vaikka asiakas vaatisikin hinnan alennusta tai kaupan purkamista. Mikäli kyseessä on vähäinen käyttöä haittaamaton virhe, voidaan sen korjaaminen siirtää vuositarkastuksen yhteyteen. Jos kuitenkin ostajan virhettä ei jostain syystä korjata, ostajalla on oikeus vaatia alennusta hintaan virhettä vastaavan verran. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2017.)

2.6 Arvoa asiakkaalle

Oli kyseessä sitten esimerkiksi rakennusala tai jokin tuote, loppujen lopuksi kaikkeen liittyy asiakaspalvelua. Vaikka tuote olisi toimiva ja asiakkaan toiveiden mukainen, mutta jos asiakas kokee palvelun huonoksi, voi mielipide koko tuotteesta muuttua. Esimerkiksi asiakkaan ostaessa uuden asunnon, joka on juuri sellainen kuin asiakas on toivonut, voi asiakkaan mielikuva koko tuotteen laadusta laskea, jos asiakaspalvelu on ollut prosessin ajan huonoa. Palveluja ja tuotetta kehittäessä tulee ymmärtää, mitä asiakas odottaa palvelulta ja mitä hän arvioi arvioidessaan palvelun laatua. (Grönroos 2009, 25, 99).

Palvelua tarjoavan osapuolen ja asiakkaan välillä on usein vuorovaikutustilanteita. Tällöin asiakas kokee palvelun sen perusteella, mitä osapuolten välisessä vuorovaikutuksessa tapahtuu. Asiakkaalle on tärkeää, kuinka hänet huomioidaan ja mitä hän saa ollessaan yhteydessä myyjään. Mitä myönteisempi suhtautuminen asiakkaalla on tuotteen tarjoajasta, sitä helpommin hän antaa pienet virheet anteeksi. Kuitenkin jos asiakkaalla on negatiivinen mielikuva yrityksen imagosta, kaikki pienimmätkin yrityksen virheet voivat olla asiakkaan silmissä suhteellisesti suurempia. Jos asiakas löytää yhdenkin virheen, katsoo hän kaiken tarkemmin läpi ja on tyytymättömämpi kokonaisuuteen. (Grönroos 2009, 101.)

Seuraavat asiat saavat asiakkaan kokemaan palvelun laadukkaaksi:

1. **Ammattimaisuus ja taidot.** Asiakas tuntee häntä palvelevan henkilön olevan ammattitaitoinen, tehtäviensä tasalla ja kykenevä palvelemaan ammattitaitoisesti.
2. **Asenteet ja käyttäytyminen.** Asiakas kokee, että häntä kohdellaan ystävällisesti, häntä huomioidaan tarpeeksi ja häntä tahdotaan auttaa.
3. **Lähestyttävyyys ja joustavuus.** Asiakas kokee, että häntä palvelevat henkilöt ovat helposti lähestyttäviä, heihin on helppo saada yhteys ja yritys sopeutuu asiakkaan toiveisiin ja vaatimuksiin ongelmitta.
4. **Luotettavuus.** Asiakas voi luottaa, että sovitusta lupauksista pidetään kiinni, luvutat työt hoidetaan sekä yritys ajattelee asiakkaan parasta.
5. **Palvelun normalisointi.** Joskus voi tapahtua virhe tai jotain muuta, mitä ei ole ennalta suunniteltu. Asiakkaan on ymmärrettävä, että yritys tekee kaikkensa korjatakseen virheen tai normalisoidakseen tilanteen.

6. **Palvelumaisema.** Asiakkaat kokevat tapaamispaikat, esimerkiksi yrityksen toimiston, viihtyisäksi ja turvalliseksi.
7. **Maine ja uskottavuus.** Yrityksellä on arvot ja kriteerit, jotka asiakaskin voi hyväksyä. Yrityksen imago on luotettava ja asiakas tuntee saavansa rahalleen vastinetta. (Grönroos 2009, 122.)

Aina asiakkaat eivät edes itse täysin tiedä, mitä tuotteelta tai palvelulta toivovat. Heillä saattaa olla toiveita, mutta ei tietoa, mitä ne tarkalleen ovat. Tällöin yrityksen tulisi osata avustaa asiakasta ymmärtämään, mitä asiakas todella tarkoittaa. Jos asiakkaan toiveita ei täytetä, voi hän olla tyytymätön lopulliseen tuotteeseen, koska hänestä siitä puuttuu jotakin. Jos asiakkaan toivetta ei pystytä toteuttamaan, on mentävä mahdollisimman lähelle sitä kompromissia, jolla asiakas saadaan tyytyväiseksi. Esimerkiksi asuntokaupassa asiakas ostaa uuden asunnon, joka rakennetaan hänen toivomustensa mukaiseksi. Silti asiakas voi toivoa siihen jotain lisää, muttei tiedä tarkalleen mitä. Tällöin asiakaspalvelijan tulisi osata tehdä sellaisia ehdotuksia, jotka saisivat asiakkaan täysin tyytyväiseksi. Kun asiakkaan toiveet on täytetty, voidaan luottaa, että asiakas on tyytyväinen. (Grönroos 2009, 133.)

Aina kaikki ei kuitenkaan onnistu suunnitellusti ja virheitä saattaa tulla. Silloin niihin tulee reagoida nopeasti, jotta saadaan asiakas pysymään tyytyväisenä ja palvelun laatua arvostavana. Virhettä tulee pahoitella ja joissain tilanteissa maksaa korvaus asiakkaalle. Tärkeää on kuitenkin huomioida asiakas, sekä tehdä selväksi asiakkaalle, miten ja milloin virhe aiotaan korjata, ja myös tehdä niin kuin on luvattu. Asiakasta ei pidä jättää epätietoiseksi korjaustoimenpiteistä, koska epätietoisuus aiheuttaa pian tyytymättömyyttä. Mitä paremmin yritys hoitaa reklamaatiotilanteet ja mitä nopeammin virhe korjataan, sitä tyytyväisempi asiakas on odotettavissa. (Grönroos 2009, 166, 169.)

3 REFERENSSIKOhteET JA KÄYTÖSSÄ OLEVAT TYÖKALUT

3.1 Referenssikohteiden esittely

Opinnäytetyö tehdään Pohjola Rakennus Oy Länsi-Suomelle. Opinnäytetyöhön on valittu kaksi kohdetta. Kohteet ovat valittu siten, että kummassakin kohteessa on otettu käyttöön asukasmuutoshallinnan uudet ohjelmat ja toimintatavat. Toisessa asukasmuutosprosessi on aivan alkutekijöissään ja toisessa jo loppusuoralla. Kahden eri vaiheessa olevan kohteen käsittely mahdollistaa toimintatapojen laajemman tutkimisen sekä sen arvioimisen, kuinka toimiviksi uudet toimintatavat koetaan.

Kummatkin kohteet ovat Pohjola Rakennuksen ja YH Kotien yhdessä perustamia asunto-osakeyhtiöitä ja uudiskohteita, ja ne toteutetaan omatuotantokohteina. Kuten suurin osa Pohjola Rakennus Oy Länsi-Suomen kohteista, myös nämä ovat RS-kohteita.

3.1.1 As. Oy Turun Kakolan Keidas

Työt kohteessa käynnistyivät pilaantuneen maa-aineksen poistotöillä maaliskuussa 2018, ja valmistuminen ajoittuu maaliskuulle 2020. Asuntoja kohteeseen tulee yhteensä 96 kappaletta. As. Oy Turun Kakolan Keidas I muodostaa kolmasosan koko Kakolan Keitaan aluekokonaisuudesta.

3.1.2 As. Oy Turun Skanssin Avain

Kohteen työt alkoivat huhtikuussa 2017 maanrakennus- ja paalutustöillä, ja rakennus valmistui kesäkuussa 2018. Kohde sisältää 32 asuntoa ja on osa Skanssin aloituskorttelia, johon on tulossa tällä hetkellä 250 asuntoa. Kohde oli ensimmäinen, jossa uusia ohjelmistoja ja tapoja suorittaa asukasmuutoksia otettiin käyttöön.

3.2 Ohjelmistot ja työkalut

Yrityksessä huomattiin, etteivät nykyiset ohjelmistot ja tavat hoitaa asioita olleet parhaita mahdollisia eivätkä palvelleet työntekijöitä tai asukkaita niin hyvin kuin olisi tarpeen. Tämän vuoksi yrityksessä päätettiin luopua vanhoista toimintatavoista ja ottaa uusia ohjelmistoja ja järjestelmiä käyttöön, jotta prosessi muuttuisi kaikille sulavammaksi ja toimivammaksi.

3.2.1 Taloinfo.com

Taloinfo.com on ohjelmisto, jonka avulla hallitaan asiakasvalintoja sekä saadaan kerättyä yhteen palveluun kaikki keskustelut ja tiedostot liittyen asukasmuutoksiin (kuva 1). Taloinfoon voi merkitä asuntoja ostaneiden ihmisten yhteystiedot, luoda projektikansioita ja aikatauluja. Kommunikointi on helppoa keskusteluiden ja tiedotteiden avulla joko yhdelle tai usealle asukkaalle kerrallaan. Taloinfossa on käytössä kauppa, jossa asukkaille saadaan näytille materiaali- ja kodinkonevalinnat, josta he voivat valita mieleisensä. Lopuksi asukkaiden tekemistä valinnoista voidaan tulostaa valmis huoneistokortti, jossa näkyy, mitä huoneistoon on valittu. Huoneistokortin avulla työmaalla taas osataan tehdä oikeanlaiset ratkaisut ja valmistaa asiakkaan toiveiden mukainen koti. (Taloinfo.com 2018.)

The screenshot shows the Taloinfo.com user interface. At the top, there is a navigation bar with the Taloinfo logo and a user profile icon. Below the navigation bar, there are several menu items: 'Etusivu', '+ Lisää projekti', 'Projektit', 'Hallinta', and 'Kreditit'. The main content area is divided into two columns. The left column is titled 'Projekti' and contains a table of projects. The right column is titled 'Uutiset ja uudet ominaisuudet' and contains a list of news items and a section for 'Huoneistokeskustelut'.

Projektin nimi	Projektin kesto
As Oy Herrasniityn Piha	10.11.2017 - 03.03.2019
As Oy Liedon Rauha	02.07.2018 - 30.09.2019
As Oy Turun Linnanporras	01.03.2018 - 31.05.2019
As Oy Turun Skanssin Avain	03.04.2017 - 31.07.2018
As Oy Turun Skanssin Ravelliini	29.01.2018 - 30.06.2019
Herttuankulma	06.10.2017 - 31.12.2017
Kakolan Keidas I	01.03.2018 - 30.09.2020
Kattilakuja 2	17.05.2018 - 31.01.2019
Arkistoidut projektit	

Uutiset ja uudet ominaisuudet

- Tärkeä muistutus tietosuojalaista**
Taloinfo apsi ja virheiden ja puutteiden raportointi päivittyntyt
Hyväksytyt 0 hintainen H-Kortti ladattavissa projektivierailijalla

Huoneistokeskustelut

Seuraavissa keskusteluissa on lukemattomia viestejä:

- Lisätöiden hinta** (As Oy Turun Linnanporras, Michailowinkatu 5 A29)
- Tuotevalinnat** (As Oy Herrasniityn Piha, Nurmiälykatu 2 A5)
- Pesutupa ja sauna** (As Oy Turun Skanssin Avain, Skanssinkatu 28 A9)

Kuva 1. Taloinfon yrityskohtainen etusivu (Taloinfo.com 2018.)

Pohjola Rakennus Länsi-Suomella Taloinfo on otettu käyttöön asukasvalintaprosessin sujuvoittamiseksi. Taloinfon avulla päästään eroon monista Excel-taulukoista ja saadaan kaikki asiakkaan kanssa käyty keskustelut yhteen paikkaan, josta on helppo etsiä, mitä mistäkin asiasta on sovittu. Skanssin Avain oli ensimmäinen kohde, jossa Taloinfo on otettu käyttöön, ja sitä käytetään nyt myös seuraavissa kohteissa.

3.2.2 Congrid-ohjelmisto

Congrid on pilvipalveluohjelmisto, joka on kehitetty helpottamaan tuotannon dokumentointia sekä parantamaan laadun ja turvallisuuden hallintaa. Ohjelman ansioista työmaalla ei tarvitse tehdä enää niin paljon paperityötä. Congridin avulla työnjohtajat tekevät työmaalla kiertäessään tarkistukset suoraan tabletilla tai kännykällä. Samalla on myös mahdollista ottaa kuvia ja liittää ne mukaan raporttiin. Ohjelmalla pystyy lähettämään raportit eteenpäin valituille vastaanottajille. Congrid-ohjelmistoon voi ladata kohteen pohjapiirroksset, jolloin tarkastuksissa voidaan suoraan merkata huomautukset oikeaan paikkaan pohjapiirroksessa. Myös lakisääteisen työmaapäiväkirjan täyttäminen on Congridilla mahdollista. Ohjelman avulla dokumentit, päiväkirjat, kuvat ja muut ovat samassa paikassa ja selkeämpiä (kuva 2). Näiden tietojen avulla on mahdollista analysoida esimerkiksi työturvallisuuden kehitystä. (Congrid Oy, 2018.)



Kuva 2. Työmaan etusivu Congrid-ohjelmassa (Congrid Oy, 2018.)

Pohjola Rakennus Länsi-Suomella Congrid on otettu käyttöön jo muutamalla työmaalla viikoittaisten tarkastusten tekemistä varten. Skanssin Avaimessa sitä käytetään ensimmäistä kertaa asukkaan muuttotarkastusta varten. Urakoitsijoiden on helppo ohjelmaan lisätyn asunnon pohjakuvan perusteella löytää, missä päin asuntoa

korjattavat viat sijaitsevat. Myös viikoittaisilla työmaakerroksilla löydetyistä havainnoista ja tehdyistä työturvallisuusmittauksista ohjelma näyttää tietokoneversiossa yhteenvedon työmaan tilanteesta.

3.2.3 Derigo Pro 3 -järjestelmä

Derigo Pro 3 on web-pohjainen projektihallintajärjestelmä, jonka avulla voi koota tiedot järjestykseen. Pro 3 on asiakkoittain räätälöitävä järjestelmä, jonka avulla saadaan yhtenäisyyttä koko organisaatioon. Sitä voidaan käyttää laatujärjestelmiin, projektin ohjaukseen tai dokumentointiin. Järjestelmässä saa jokaiselle projektille oman työtilan, johon tallennetaan dokumentteja, listoja ja muita tiedostoja. Järjestelmän käyttäjät voivat muokata työtiloja, prosesseja, sisältöä sekä luoda uusia prosesseja. Työtilassa projektin vaiheet esitetään prosessin mukaisesti, josta tehtävät ja dokumentit ohjataan projektin eri vaiheille. Pro 3:n avulla on mahdollista olla yhteydessä myös urakoitsijoihin ja yhteistyökumppaneihin. Asiakirjat ja dokumentit on mahdollista jakaa muille extranetin kautta. (Derigo Oy 2018.)

Pohjola Rakennus Länsi-Suomella Pro 3 on otettu kunnolla käyttöön vuoden 2018 aikana alkamassa ja alussa olevilla työmailla. Työmailla, joilla työt oli aloitettu vanhalla järjestelmällä, tiedot siirrettiin uuteen järjestelmään. Pro 3 otettiin käyttöön, koska todettiin, ettei vanha järjestelmä ollut toimiva. Järjestelmällä saataisiin kaikille työmaille yhtenäinen tapa toimia, jossa jokainen tietäisi, mistä minkäkin dokumentin tai asiakirjan löytää.

3.2.4 Excel-taulukot

Excelin käyttö on vähentynyt huomattavasti uusien ohjelmien käytön myötä. Kuitenkin monet asiakirjat ovat edelleen Excel-pohjaisia. Asiakasmuutoksissa ohjelma on käytössä esimerkiksi urakoitsijoiden lisätöiden listauksessa, jotta jokainen urakoitsija näkee, mitä lisätöitä tehdään ja mistä on vain pyydetty tarjous, ilman että työtä on kuitenkaan tilattu. Taloinfosta on myös mahdollista tulostaa Excel-pohjalle erilaisia tuotevalintalistauksia.

4 ASUKASMUUTOSPROSESSI POHJOLA RAKENNUS OY LÄNSI-SUOMELLA

4.1 Prosessi ennen asiakasta

Asuntojen ollessa vielä ennakkomarkkinoinnissa, projekti-insinööri perustaa Taloinfo-palveluun suunnitellulle kohteelle omat sivut (kuva 3). Sivuille tehdään joka asunnolle oma osio, joka nimetään asunnon koon ja huoneiden perusteella. Sivuille myös lisätään jokaisen asunnon pohjakuva, sähköpistekuva, kalustekuvat ja märkätilakaaviot sitä mukaa kun ne ovat kohteelle saatavilla.

Viimeisimmät tiedotteet

13.07.2018

Rekisteröitymishoje Taloinfoon

Tervetuloa rekisteröitymään As Oy Turun Skanssin Avaimen omille sivuille!

Sivustolta löydät lisätietoa kohteesta, yhteyshenkilöistä, aikataulusta sekä tuotevalinnoista. Tulemme myös hoitamaan tiedottamisen sivuston kautta. Saat aina sähköpostin kopion tiedotteista. Sivuston kautta voit myös olla itse yhteydessä Pohjola Rakennukseen ja viestit jäävät talteen omille sivuillesi. Alla ohjeet, joilla pääset luomaan oman asuntonsi tunnukset.

Aktiiviset työvaiheet

Ei aktiivisia työvaiheita.

Myöhässä olevat työvaiheet

Asukastarkastukset
16.04.2018 - 15.06.2018

Valmistuminen
31.05.2018 - 31.07.2018

Kuva 3. Skanssin Avaimen oma sivu (Taloinfo.com, 2018).

Taloinfoon kopioidaan aluksi runko edellisestä projektista, jossa on joitakin suuntaa antavia tietoja kiintokalusteista, materiaaleista ja kodinkoneista. Ne päivitetään oikeanlaisiksi, kun kohteen urakoitsijat ja toimittajat ovat selvillä, kuitenkin aina ennen kuin asiakkaat näkevät materiaalit. Urakoitsijat on hyvä olla selvillä jo aikaisessa vaiheessa, koska he vaikuttavat olennaisesti käytettäviin materiaaleihin ja saatavilla oleviin tuotteisiin. Asuntokohtaisesti myös määritellään, mitä materiaaleja tai tuotteita mihinkin asuntoon voi valita. Esimerkiksi asiakkaan, jonka asunnossa ei ole saunaa, on

turha valita kiuasta, tai jos asunnossa ei ole parveketta, on asiakkaalle turha esitellä parvekevaihtoehtoja.

Taloinfo on iso osa asukasmuutosprosessin kommunikaatiota. Tästä syystä ohjelmaan jaetaan vierailijatunnukset prosessin kanssa työskenteleville henkilöille, kuten työmaamestareille, suunnittelijoille ja asukasvalintojen kannalta merkittävillä urakoitsijoille. Vierailijatunnusten avulla oikeat henkilöt näkevät Taloinfon tapahtumat ja pääsevät keskusteluihin mukaan. Esimerkiksi suunnittelijoiden kanssa suurin osa asukasmuutoksia koskevista keskusteluista käydään Taloinfon välityksellä.

4.2 Asiakkaat mukaan prosessiin

Asiakkaille on hyvä järjestää rakentamisen alkuvaiheessa infotilaisuus, jossa heille esitellään kohde, suunniteltu aikataulu, työmaahenkilöstöä sekä se, kuinka asukasvalintoja tehdään. Kutsut lähetetään asiakkaille, jotka ovat siihen mennessä varanneet asunnon. Tilaisuudessa on hyvä olla mukana ainakin vastaava työnjohtaja esittelemässä kohdetta yleisesti sekä projekti-insinööri, joka esittelee Taloinfon toimintaa. Tilaisuuden avulla asiakkaat näkevät niitä ihmisiä, joiden kanssa he ovat tekemisissä suunnitellessaan asuntojaan, ja he saavat perehdytyksen Taloinfo-ohjelman käyttöön.

Tuotevalintoja tehdäkseen asukkaat tarvitsevat myös tunnukset ohjelmaan. Ne lähetetään Taloinfon kautta siihen sähköpostiosoitteeseen, jonka tuleva asukas on ilmoittanut tehdessään varausta asunnosta. Mikäli asukkaalla ei ole mahdollisuutta käyttää sähköpostia tai Taloinfoa, tehdään hänen valintansa henkilökohtaisesti rakennusliikkeen toimistolla yhdessä projekti-insinöörin kanssa. Asukkaille on mahdollista lähettää tunnukset jo hyvin aikaisessa vaiheessa, ennen kuin valintojakaan voi tehdä. Tässä vaiheessa asiakkaat pääsevät ainoastaan tutustumaan ohjelmaan. Tunnukset voidaan vaihtoehtoisesti jakaa asukkaille vasta, kun kauppa on avattu, eli kun näkyville on laitettu kaikki valittavat materiaalit. Silloin asukkaat pääsevät heti muokkaamaan asuntoaan mieleisekseen.

Kauppan avaaminen kannattaa ajoittaa siten, että hankkeeseen on jo sitoutunut mahdollisimman monia asunnon ostajia. Silloin mahdollisimman monelle saadaan samat päivämäärät, mihin mennessä valinnat tulee tehdä. Asukkaille tulee kuitenkin varata riittävästi aikaa tehdä valintansa rauhassa. Kaupan ajoissa avaamisella varmistetaan

myös, että projekti-insinöörillä on tarpeeksi aikaa pyytää mahdollisista erikoisemmista lisä- ja muutostöistä tarjouksia, laskea töille hintoja sekä hyväksyttää hinnat ja huoneistokortit asiakkailla. Kun valinnat ja mahdolliset lisä- ja muutostyöt saadaan tarpeeksi ajoissa valittua ja lukittua, vältytään kiireeltä ja hätiköinniltä, joista yleensä aiheutuu virheitä ja lisäkuluja rakennusliikkeelle. Esimerkiksi elementteihin tehtävät sähköpistemuutokset on tiedettävä jo elementtien suunnitteluvaiheessa. Tällöin on hyvä, että asiakas on tehnyt valintansa ja hyväksynyt hinnan aikaisessa vaiheessa, koska valmiiseen elementtiin sähköpisteen lisääminen on huomattavasti työläämpää ja kalliimpaa.

4.3 Tuotevalinnat

Kun Taloinfo on käyttökunnossa ja asukkaille on jaettu tunnukset, voidaan kauppa avata, jolloin asukkaat pääsevät näkemään valittavana olevat materiaalit, kalusteet ja kodinkoneet. Asukas näkee Taloinfossa verkkokauppanäkymän, jossa on tarjolla huoneistoon asetetut vaihtoehtoiset tuotevalinnat. Esimerkiksi As. Oy Turun Kakolan Keitaan kohteessa vakiohintaisiintuotteisiin kuuluvat

- sälekaihtimet
- eteisen, makuuhuoneen ja kylpyhuoneen kalusteet vetimiseen
- asuntojen lattiamateriaalit
- väliovet
- keittiön kaappien ovet ja vetimet
- keittiön työtasot ja välitilalevy
- asunnon vesikalusteet
- kodinkoneet (sis. jääkapin, tiskikoneen, uunin, liedon ja liesituulettimen)
- suihkuseinä
- kiuas
- laatat
- wc-istuin
- pyyhkekoukut
- wc-paperiteline
- parvekkeen matto
- saunan paneelit
- lauteet
- saunan ovi.

Edelle luetellut valinnat ovat kaikki kauppahintaan kuuluvia tuotteita. Osasta edellä luetteluista tuotteista saa vielä eri vaihtoehtoja ilman lisähintaa, Esimerkiksi työtasoihin on kolme pintavaihtoehtoa, jotka kaikki kuuluvat kauppahintaan (kuva 4).






Kuva 4. Työtason laminaattien valinta (Taloinfo.com, 2018).

4.3.1 Tuotevalintoihin tutustuminen

Monet asiakkaat toivovat näkevänsä materiaalit myös muuallakin kuin tietokoneen näytöllä. Siksi asukkailla on mahdollisuus tulla Pohjola Rakennus Oy Länsi-Suomen toimistolle tutustumaan tuotteisiin. Toimistolla on mallikappaleita materiaaleista, joita asiakas voi itse katsella, kosketella ja sovittaa yhteen. Näin asukkaan on helpompi hahmottaa, millaisista tuotteista on kyse, ja varmistua tuotteen todellisesta värisävystä, jota tietokoneen näyttö saattaa vääristää. Jos asiakas toivoo pääsevänsä toimistolle katsomaan materiaaleja, sopii projekti-insinööri asiakkaan kanssa ajan, jolloin he voivat yhdessä katsoa materiaaleja. Samalla asiakas saa henkilökohtaista palvelua. Kun kummatkin osapuolet on paikalla, projekti-insinöörillä on myös hyvä mahdollisuus keskustella asiakasta askarruttavista asioista asuntoa koskien.

4.3.2 Lisähintaiset tuotteet

Mikäli asiakas ei löydä kauppahintaan kuuluvista tuotteista mieleistään, on kaupassa myös näkyvillä lisähintaiset tuotteet, jotka projekti-insinööri on valmiiksi hinnoitellut. Asukas voi esimerkiksi valita verhokiskot ikkunoihin, aurinkosuojat parvekkeelle tai nostaa varustetasoa valitsemalla lisähintaan teräksen väriset kodinkoneet ja paremman hanaan (kuva 5). Lähes kaikista tuotteista, joita asuntoon on valittavissa, on mahdollista saada lisähinnallinen vaihtoehto. Asiakkaan on helppo nähdä valintasivun lopussa, minkä verran hänen valintansa ovat aiheuttaneet lisäkustannuksia kauppahinnan lisäksi. Jos hinnan nousu koetaan liian suureksi tai asiakas muuttaa mielipidettään, voi hän muokata ja vaihdella materiaalejaan, niin kauan kuin kauppa on auki.

	<p>Keittiöhana Oras Safira pesukoneventtiilillä</p> <p>Keittiöhana Oras Safira 1035 pesukoneventtiilillä.</p>	<p>Vakiotuote</p> <p>0.00 €</p> <p>Valitse</p>
	<p>Keittiöhana Oras Optima sähköisellä pesukoneventtiilillä</p> <p>Keittiöhana Oras Optima 2734F sähköisellä pesukoneventtiilillä.</p>	<p>200.00 €</p> <p>Valitse</p>
	<p>Kaareva keittiöhana Oras Safira pesukoneventtiilillä</p> <p>Keittiöhana Oras Safira 1039 pesukoneventtiilillä.</p>	<p>160.00 €</p> <p>Valitse</p>
	<p>Muutostyötoive keittiöhana</p> <p>Valitsemalla tämän muutostyötoiveen, voitte käydä tekemässä erillisen kalustesuunnitelman. Erilliset suunnitelmat tarjotaan huoneistokortille. Selvennäthän tarkasti kommenttikenttään, mikäli suunnitelmaan liittyy sellaisia kalusteiden sisällöllisiä muutoksia, jotka eivät näy kalustepiirustuksissa.</p>	<p>0.00 €</p> <p>Valitse</p>

Kuva 5. Hanojen valinta (Taloinfo.com, 2018).

4.3.3 Lisä- ja muutostyömahdollisuudet

Jos asukas ei löydä edes lisähintaisista tuotteista mieluisaa, vaan kaipaa jotain yksilöllisempää, on sitä varten luotu muutostyötoiveosio. Siellä asiakas voi esittää vapaamuotoisen yksilöidyn toiveensa (Kuvat 4 ja 5). Tällaisia valintoja kutsutaan *lisä- ja*

muutostöiksi. Toive voi olla luonteeltaan pieni, jos asiakas esimerkiksi toivoo laattaa, jota ei valmiista tuotevalikoimasta löydy. Toive voi olla myös suurempi, kuten seinien siirto suunnitelmista poikkeavalla tavalla tai muutos lauteiden toteutusta koskien. Käytännössä asiakas voi toivoa asuntoonsa millaisia muutoksia tahansa. Tapauskohtaisesti kuitenkin selvitetään ja arvioidaan, onko toivottu muutos mahdollinen toteuttaa. Oli lisä- tai muutostyö iso tai pieni, on projekti-insinöörin ja asiakkaan hyvä keskustella valinnasta, jotta varmistetaan, että asiakas saa varmasti sitä, mitä on toivonutkin. Lisä- tai muutostöistä voidaan keskustella pintapuolisesti jo ennen kauppakirjan allekirjoittamista, jolloin käydään läpi, millaiset asiat ovat mahdollisia ja mitkä mahdottomia toteuttaa. Muutoksia ei kuitenkaan tarjota tai lyödä lukkoon ennen varsinaisen asuntokaupan tekoa. Tällä menetelmällä rakennusliike säästyy turhalta työltä ja kustannuksilta, jos asiakas päättääkin olla ostamatta asuntoa.

4.4 Tuotevalintojen lukitseminen

Aina kun asiakas toivoo lisä- tai muutostöitä, projekti-insinöörin kannattaa reagoida asiaan nopeasti. Toivotusta työstä on hyvä pyytää heti tarjous tarvittavilta urakoitsijoilta ja selvittää asiakkaalle muutoksen hinta. Jos muutostoive jää vain ilmaan roikkumaan tai sen eteenpäin vieminen kestää, voi sen hinta muuttua, koska kohteen rakentaminen on voinut edetä sellaiseen vaiheeseen, että toivetta on vaikea toteuttaa. Asiakas saattaa myös ehtiä muuttamaan mielensä monta kertaa, mikäli joutuu odottamaan liian kauan tarjousta hyväksyttäväksi. Ripeällä toiminnalla saadaan asiaan selvyys, ennen kuin asiakkaan mieli tai työmaan tilanne muuttuvat.

Kun asiakkaat ovat tehneet valintansa ja tuotevalintojen aikaraja on sulkeutunut, kokoaa projekti-insinööri Taloinfon avulla asiakkaiden valinnoista huoneistokohtaiset huoneistokortit, joista käy ilmi asiakkaiden valinnat (liite 1). Huoneistokorttien valmistuessa ne lähetetään vielä Taloinfossa asiakkaalle hyväksyttäväksi. Näin voidaan varmistua, että valinnat ja hinnat ovat kummallekin osapuolelle selvät, eikä ole tullut väärinymmärryksiä. Huoneistokorttien hyväksyminen olisi hyvä tapahtua viimeistään vesikattotöiden alkaessa työmaalla, jotta muutoksiin ehditään reagoida ennen sisävalmistustöiden alkua.

4.5 Asukasmuutosten vaikutus työmaalla

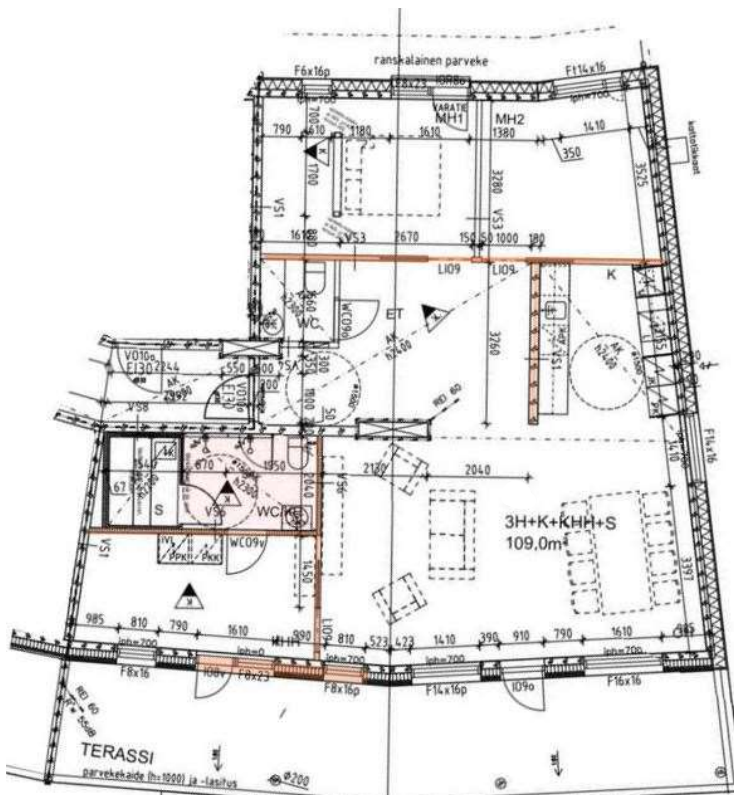
Työmaalla asiakasvalinnat ovat koko rakentamisen ajan huomioitava, jotta haluttuun lopputulokseen päästäisiin. Suunnitelmia ja huoneistokortteja on muokattu asukasmuutosten takia ja muokataan vielä rakennusvaiheessakin, jolloin projekti-insinöörin on varmistettava, että viimeisimmät asiakirjat ja suunnitelmat ovat käytössä. Tässä vaiheessa työmaallakin on oltava tarkkana, että käytössä on aina viimeisimmät tiedot, jotta vältytään ylimääräiseltä työltä ja kustannuksilta.

Työmaalla on käytössä projekti-insinöörin Taloinfosta keräämät huoneistokortit, joissa lukee asuntokohtaisesti tuotevalinnat. Huoneistokortin perusteella työmaamestarit osaavat tilata oikeat materiaalit ja kodinkoneet sekä varmistuvat, että ne asennetaan oikeisiin asuntoihin. Myös huoneistojen muutos pohjat ovat tärkeä osa dokumentteja, koska niistä nähdään työmaalla helposti esimerkiksi sähköpisteiden ja seinien paikkojen muutokset (kuvat 6 ja 7). Edellä mainitut suunnittelijan on kuulunut päivittää piirustuksiin, mutta muutos pohja havainnollistaa asiaa hyvin työmaalla. Oleellisia dokumentteja ovat myös märkätilakaaviot ja kalustekuvat, joista nähdään huoneiston kalusteet sekä kylpyhuoneet.

Rakentamisvaiheessakin tulee asiakkaaseen olla yhteydessä, vaikka kaikki tuote- ja materiaalivalinnat olisivat kunnossa. Hyvänä asiakaspalveluna asiakkaille lähetetään työmaalta työmaan terveiset -iedote 2–3 kuukauden välein. Vastaava työnjohtaja laatii asunnon ostaneille tiedotteen, josta selviää työmaan sen hetkinen tilanne, jotta asiakkaat saavat tuntumaa, miten heidän tulevat kotinsa etenevät.



Kuva 6. Huoneisto ennen muutoksia.

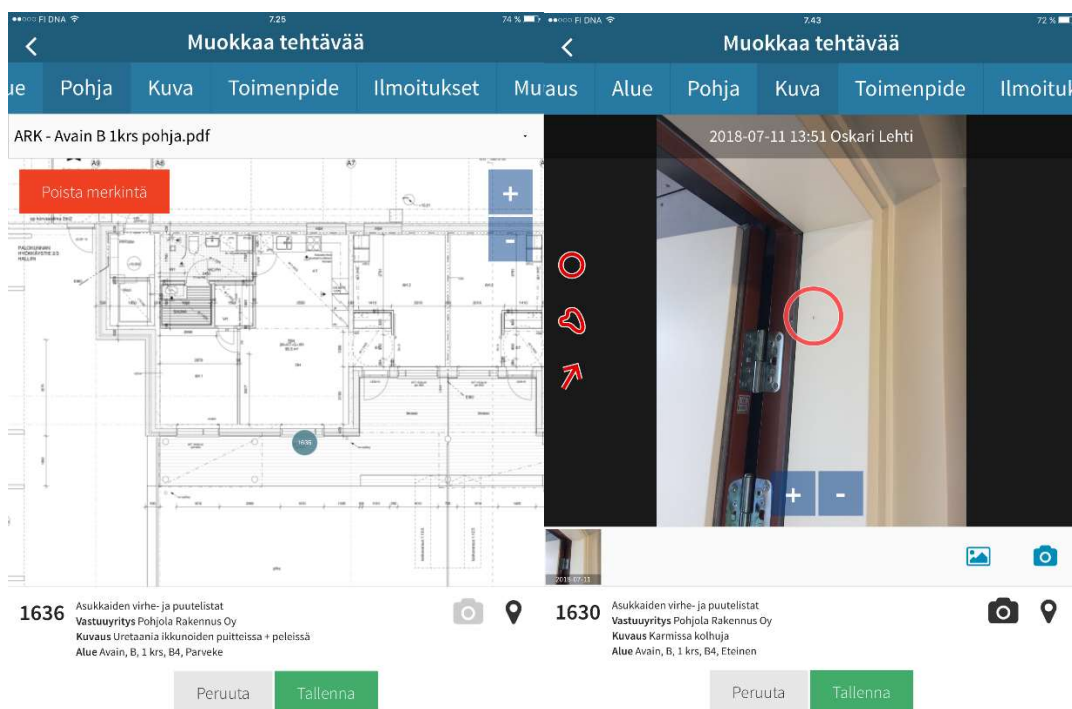


Kuva 7. Huoneisto muutosten jälkeen.

4.6 Kohteen luovutus

Kohteen valmistumisen lähestyessä työmaalla tehdään itselle luovutus, jolloin asuntojen materiaalit ja tuotevalinnat tarkistetaan, sekä kirjataan virheet ja puutteet, joita asunnosta sillä hetkellä löytyy. Rakennusliikkeen edustaja tarkistaa asunnot yksitellen Congrid-ohjelman avulla ja merkkää kaiken huomioitavan muistiin. Asuntojen tarkastamisen jälkeen virheet ja puutteet kootaan urakoitsijakohtaisiksi listoiksi ja ne lähetetään urakoitsijoille, jotka aloittavat listojen mukaiset korjaus- ja viimeistelytyöt.

Noin kaksi viikkoa ennen kohteen valmistumista annetaan asukkaille mahdollisuus tarkastaa asuntonsa. Tätä tarkistusta kutsutaan *muuttotarkastukseksi*. Asukkaat kutsutaan muuttotarkastukseen Taloinfon kautta ja jokaiselle asiakkaalle sovitaan oma 45 minuutin aika, jolloin asunto tarkastetaan. Muuttotarkastukset tehdään myös Congrid-sovelluksen avulla. Asiakkaiden kanssa käydään henkilökohtaisesti asunnot läpi. Jos asiakas havaitsee virheitä ja puutteita, rakennusliikkeen edustaja kirjaa mahdolliset havainnot tabletilla tai kännykällään ohjelmaan, josta ne jälleen saadaan välitettyä edelleen aliurakoitsijoille (kuva 8). Rakennusliikkeen edustajalla on hyvä olla tarkastuksessa mukana huoneistokortti, josta hän voi tarkistaa huoneen materiaalit, mikäli asiakas epäilee, ovatko materiaalit ja tuotteet oikeita.



Kuva 8. Havainnon merkintä Congridiin (Congrid Oy, 2018).

Asukasvalintojen kannalta muuttotarkastus on hyödyllinen. Vaikka työmaalla on aikaisemmin tehty itselle luovutus, silti on jotain voinut jäädä vielä huomaamatta. Asiakas kuitenkin todennäköisesti huomaa, mikäli asunnossa jokin materiaali tai tuotevalinta on väärä, jolloin se ehditään vielä ennen luovutusta korjaamaan oikeanlaiseksi. Mikäli esimerkiksi väärät laatat huomattaisiin vasta asunnon luovutusvaiheessa, voisi asukkaan uuteen kotiin muutto viivästyä korjaustöiden takia. Muuttotarkastuksessa huomatu viat ehditään pääsääntöisesti kuitenkin korjaamaan vielä ennen luovutusta.

Kohteen luovutuksen yhteydessä ennen avainten luovutusta on asiakkaalla mahdollisuus päästä asuntoonsa tarkistamaan, että muuttotarkastuksessa löydetty viat ja puutteet on korjattu. Tämän tarkastuksen jälkeen myös pyydetään asiakas allekirjoittamaan lomake, jossa hän hyväksyy asunnon luovutuskuntoiseksi. Näin saadaan kirjattua tieto, millaisessa kunnossa asunto on luovutettu asiakkaalle. Mahdollisissa epäselvissä tilanteissa on olemassa asiasta dokumentti, josta voidaan tarkistaa epäselvyydet asunnon kuntoon liittyen. Esimerkkinä voidaan käyttää parkettia. Jos asukas muuton jälkeen ilmoittaa, että hänellä on kolhu parketissa, mutta ei ole aikaisemmin tarkastuksessa sitä ilmoittanut, voidaan todeta kolhun tulleen muuton jälkeen.

4.7 Myöhemmin myytyjen asuntojen tuotevalinnat

Kaikkia asuntoja ei ole välttämättä myyty heti rakentamisen alussa, vaan asuntoja saatetaan ostaa vielä paljon myöhemminkin, vielä kohteen valmistuttuakin. Mikäli asiakas ostaa asunnon, kun tuotevalinnat olisi pitänyt jo tehdä ja rakentaminen on jo pitkällä käynnissä, on hyvin tapauskohtaista, mitä asunnossa on vielä mahdollista muuttaa tai mitä tuotteita ja materiaaleja on vielä mahdollisuus valita. Asunnon ostoa suunniteltaessa on asiakkaan hyvä keskustella projekti-insinöörin kanssa, joka selvittää työmaalla, millaisia muutoksia siinä vaiheessa asuntoon on vielä tehtävissä. Asiakkaalle on hyvä tehdä selväksi, että myöhemmässä vaiheessa tehtävät muutokset ovat kalliita ja rajallisia, jotta asiakkaalla olisi realistiset odotukset asuntonsa muokkaamiseen tai edes asunnon materiaalien valitsemiseen.

Esimerkiksi jos huoneistosta puuttuvat vielä laatat ja asukas toivoo eri laattoja kuin on alun perin suunniteltu, pitäisi asian onnistua vielä ilman suurempia ongelmia. Kuitenkin jos asiakas toivoisi seinän siirtoa tai pyytäisi uutta sähköpistettä, kun asunto on jo maalattu, olisi tilanne jo paljon haastavampi. Muutos vaatisi väistämättä purkutöitä.

Eniten kustannuksia syntyy yleensä silloin, kun joudutaan purkamaan jotain jo kertaalleen rakennettua. Edes lisämaksulla asiakas ei saa välttämättä tahtomiaan muutoksia, jos on liian myöhään liikenteessä, sillä muutokset saattaisivat vaikuttaa oleellisesti kohteen aikatauluun. Tällöin työstä joudutaan kieltäytymään.

Rakentamisvaiheessa myymättömiin tai varaamattomiin asuntoihin projekti-insinööri valitsee yhdessä työmaamestarin kanssa asennettavat materiaalit ja tuotteet. Yleensä tällaisiin myymättömiin asuntoihin valitaan kauppahintaan kuuluvat tuotteet, mutta välillä myynnin lisäämiseksi asunnon laatutasoa nostetaan hieman paremmilla materiaaleilla, esimerkiksi liukuovikaapistoilla tai teräksen värisillä kodinkoneilla.

4.8 Lisä- ja muutostöiden kustannukset

Kun asiakas ja projekti-insinööri ovat asiakkaan toiveista selvillä, selvittää projekti-insinööri toivotulle muutostyölle hinnan. Lisä- ja muutostöiden hinta koostuu useasta eri osatekijästä:

- **Suunnittelija** voi joutua muokkaamaan alkuperäisiä piirustuksia uudenaikaisiksi, jolloin hän laskuttaa suunnitelmien päivityksistä tuntihintojen mukaan.
- **Urakoitsija** antaa tarjouksen, mikäli asiakas toivoo asuntoonsa jotain, joka ei kuulu urakoitsijan alkuperäiseen urakkasisältöön tai poikkeaa siitä.
- **Työmaalla** lisä- ja muutostyöt vaikuttavat työskentelyyn tai materiaaleihin, jolloin hintaa voidaan joutua pohtimaan työmaalla syntyvien kulujen perusteella. Joskus materiaaleihin tulee myös rahti, joka on huomioitava.
- **Arvonlisävero** on myös lisättävä asiakkaan hintaan, koska yritys käsittelee materiaali- ja työhintoja arvonlisäverottomana, mutta asiakkaan on maksettava arvonlisäveroa 24 %.

Muutoksia hinnoiteltaessa on muistettava, että muutoksilla ei ole tarkoitus tehdä voittoa, vaan tarkoitus on palvella asiakasta. Hinnoittelun tulee olla realistinen, mutta kuitenkin sellainen, ettei yritys jää tappiolle asukasmuutoksien takia. Asiakasta palveltaessa tulee olla huolellinen, jotta asiakas varmasti ymmärtää, miten hinnoittelu toimii. Näin riitatilanteilta ja erimielisyyksiltä vältytään. Asiakkaalle lähetettävässä tarjouksessa on hyvä eritellä suunnittelukustannukset ja muut kustannukset. Tarkempaa erittelyä kustannusten kertymisestä yrityksellä ei kuitenkaan ole velvollisuutta antaa.

Kun lisä- tai muutostyön hinta on selvitetty, lähetetään tarjous asiakkaalle

hyväksyttäväksi. Tällöin asiakas voi joko hyväksyä tarjouksen, jolloin työ toteutetaan. Hän voi myös hylätä tarjouksen, jolloin työtä ei tehdä, vaan edetään alkuperäisten suunnitelmien mukaan.

Jos asiakas toivoo lisä- ja muutostöitä, merkataan ne aina lisä- ja muutostyö -taulukkoon (liite 2). Jokaisella urakoitsijalla ja suunnittelijalla on taulukossa oma sivunsa, johon eritellään lisä- ja muutostyöt. Taulukkoa päivitetään sitä mukaan kun, asiakas hyväksyy tai hylkää toivomansa lisä- tai muutostyön. Taulukosta käy ilmi muutoksen hinta se, mistä muutoksesta on kyse. Taulukosta yliviivataan muutokset, joita asukas ei tilaa. Taulukko pidetään tallessa Pro 3 -ohjelmassa, ja se voidaan lähettää urakoitsijoille heitä koskevin osin. Näin ei synny epäselvyyksiä, eikä rakenneta turhaa tai laskuteta väärin.

5 ASUKASMUUTOSPROSESSIN KEHITTÄMINEN

Jotta asukasmuutosprosessi olisi entistä toimivampi, täytyy sitä kehittää ja ongelmakohtiin kiinnittää huomiota, jotta ne saadaan korjattua. Seuraavaksi on lueteltu asukasmuutosprosessin ongelmia sekä niihin mahdollisia parannusehdotuksia. Ongelmat ovat tulleet esille tutkimusta tehdessä, käyttöjärjestelmiä käyttäessä sekä keskustellessa työmaahenkilöstön ja asiakkaiden kanssa.

Ei yhtenäisiä toimintatapoja. Yritys on nuori, eikä ole selkeää linjaa, kuinka asukasmuutosprosessi kuuluisi hoitaa. Kunnollista ohjeistusta prosessin läpiviemiseen ei ole.

Parannus: Sovitaan, kuinka prosessin pääsääntöisesti kuuluisi edetä, ohjeistetaan ja perehdytetään uudet asiaa hoitavat projekti-insinöörit. Projekti-insinöörit pitävät yhteyttä ja yhtenäistä linjaa eri työmaiden välillä siitä, kuinka prosessi hoidetaan. Prosessille on tehty prosessikaavio, kuinka asukasvalinnat tulisi hoitaa. Kyseistä kaaviota noudattamalla yhtenäistetään prosessin läpivienti (liite 3).

Paperinen valintalomake. Ennen asiakkaat tekivät tuotevalintansa paperiselle lomakkeelle. Se ei ollut kovin nykyaikaista, sen lähettäminen ja palauttaminen postitse kestää kauan tai se saattaa kadota matkalla.

Parannus: Tuotevalinnat hoidetaan Taloinfon kautta, jolloin asukkaat voivat tunnukset saatuaan hoitaa valinnat helposti tietokoneella. Samalla projekti-insinööri näkee valinnat joka vaiheessa, jolloin hänen on helppo opastaa asiakkaita ja seurata tilanteen kehittymistä.

Asiakkaaseen yhteydenpito monen eri kanavan kautta. Asiakkaisiin pidettiin yhteyttä monien eri kanavien kautta mm. postitse lomakkeella, puhelimella, sähköpostilla ja toimistolla tavatessa. Jos asiakkaan kanssa tuli erimielisyyksiä, ei ollut selkeää tietoa mistä sovitut asiat löytyivät, koska keskustelu oli jonkun sähköpostissa tai suullisesti käydyn keskustelun vieminen kirjalliseksi dokumentoinniksi oli jäänyt tekemättä.

Parannus: Asiakkaaseen pidetään yhteyttä Taloinfon kautta, jolloin kaikki keskustelut löytyvät yhdestä paikasta ja kuka tahansa rakennusliikkeen edustaja voi tarkistaa keskustelut. Keskusteluun voi myös tarvittaessa liittyä työmaahenkilöstö kertomaan näkemyksensä, ja edelleen keskustelut ovat samassa paikassa tallessa. Kaikki puhelut ja toimistolla sovitut asiat tulee muistaa kirjata myös asiakkaalle näkyville Taloinfoon, jolloin kaikki asiat ovat kirjallisessa muodossa, eikä jälkepäin tule riitatilanteita käydyistä keskusteluista ja suullisista sopimuksista.

Aikataulussa pysyminen. Paperisia lomakkeita täyttäessään asukkaat eivät pysyneet heille varatussa valinta-aikataulussa.

Parannus: Taloinfossa on selkeästi ilmoitettu, mihin mennessä valinnat täytyy olla tehtynä. Mikäli asiakas ei ole päivämäärän lähestyessä valintoja tehnyt, on projekti-insinööri häneen yhteydessä ja muistuttaa asiasta. Taloinfosta olisi hyvä myös lähteä varoitusviesti, kun tärkeät päivämäärät lähestyvät. Vaikka yleensä viestit Taloinfosta lähtevät kopioina ihmisten sähköposteihin, olisi kiireellisistä asioista hyvä laittaa myös tieto tekstiviestinä asiakkaille.

Huoneistokortit ja muutospohjat eivät ole ajan tasalla sekä eri tiedostot ovat monessa eri paikassa. Kun työmaamestari katsoi huoneistokortteja tai muutospohjia, ne eivät välttämättä olleet ajan tasalla, jolloin saatettiin rakentaa väärin tai tilata väärää materiaaleja. Mestarin piti tutkia ja selvittää, mikä on milloinkin oikea tieto, ja tämä puolestaan kulutti turhaan työaika. Oli myös monia eri tiedostoja, mm. Excel-taulukkoja, muutospohjia ja huoneistokortteja, joita oli useampi kappale. Mestarin piti olla tarkkana siitä, mikä tiedosto on ajantasainen ja mihin ei saa luottaa, sillä se saattoi sisältää vanhentunutta tietoa.

Parannus: Huoneistokortit ja muutospohjat ovat Taloinfossa, ja projekti-insinööri pitää ne ajan tasalla. Pro 3-ohjelmaan sovitaan yhtenäinen käytäntö, mitä sinne tallennetaan. Mitään keskeneräistä ei kuitenkaan tallenneta sinne. Ennen materiaali- tai tuotetilauksia varmistetaan Taloinfosta, että käytössä on viimeisimmät tiedot.

Työmaalla asukasvalintaprosessia pidetään välttämättömänä pahana.

Asukasvalinnat aiheuttavat työmaahenkilöstölle ylimääräistä vaivaa sekä tuottavat lisätöitä mestareille ja aliurakoitsijoille.

Parannus: Asukasvalinnat tulisi nähdä osana työtä, eikä hankalana ja ikävänä työvaiheena. Prosessin kehittyessä siitä tulee entistä sujuvampaa, jolloin sitä ei pidetä enää ikävänä työvaiheena.

Taloinfo ja asiakasvalinnat ovat yhden ihmisen takana.

On hyvä, että yksi ihminen eli projekti-insinööri hoitaa Taloinfon ja asukasyhteistyön. Työmaamestarit tarvitsevat kuitenkin tietoja Taloinfosta tilataksaan tuotteita ja materiaaleja. Tällöin täytyy projekti-insinöörin olla auttamassa työmaata, sillä työmaamestarit eivät pääsääntöisesti osaa käyttää Taloinfoa sujuvasti, jotta he voisivat itse tutkia sieltä tietoja ja keskusteluja.

Parannus: Työmaamestareille järjestetään myös käyttökoulutus Taloinfosta. Projekti-insinöörin olisi hyvä antaa pintapuolinen koulutus ohjelmaan, jolloin mestareiden olisi helpompaa mennä itse tarkistamaan viimeisimmät tiedot tai tarvittaessa tulostaa listat materiaaleista ja tuotteista. Tällöin myös mestareiden olisi helpompaa käyttää ohjelmaa. Tämä on tarpeen, kun heiltä kaivataan kommentteja keskusteluihin tai mestari haluaisi nähdä, mitä jostain muutoksesta on jo Taloinfossa keskusteltu. Käyttökoulutuksen avulla ei myöskään oltaisi niin riippuvaisia projekti-insinöörin tiedoista.

Lisä- ja muutostöiden kustannukset nousivat liian korkeiksi.

Kun tiedostot ja huoneistokortit ovat väärä, syntyi turhia ja väärä tilauksia, jolloin mestareilta meni työaika näiden asioiden selvittämiseen. Lisäksi koneita ja materiaaleja piti vaihtaa ja palauttaa. Lisä- ja muutostyöt aiheuttivat myös rakenteiden purkukustannuksia ja virheellisiä rakennustöitä. Näistä asioista johtuen muutostöiden tekeminen kääntyi rakennusliikkeelle kannattamattomaksi ja heikensi työn lopputuloksen laatua.

Parannus: Aikaisemmin lueteltujen ratkaisujen avulla tämäkin ongelma paranee.

Asiakirjat ovat ajan tasalla, yhdessä paikassa ja ennen tilausta pystytään varmistumaan, että käytössä on viimeisimmät tiedot. Lisäksi varmistetaan, että asiakkaat ovat tehneet valintansa tarpeeksi ajoissa, jolloin huoneistokortteihin ei

tule enää yllättäviä muutoksia kesken rakentamisen. Mikäli joku ostaa asunnon myöhemmin ja toivoo muutosta, keskustellaan työmaan kanssa, tehdäänkö toivottua muutosta enää. Mikäli muutos päätetään toteuttaa, laskutetaan siitä asiakkaalta työn kattava korvaus ja kerrotaan selkeästi ja mahdollisimman pian muutoksesta työmaalle.

Muuttotarkastuksessa asiakkaat olivat keskenään asunnoissa mukanaan pohjapiirros ja taulukko. Kun asiakkaat jätettiin keskenään asuntoihin etsimään puutteita ja virheitä, niitä saattoi tulla kymmeniä asuntoa kohden. Joukossa oli paljon myös aiheettomia havaintoja ja sellaisia kirjauksia, jotka olivat virheen sijaan suunnitelmien mukaisia ominaisuuksia.

Parannus: Asiakaskohtaisesti varataan aina tarkastusaika, jolloin työnjohtaja kulkee koko tarkastuksen ajan asiakkaisen seurassa ja merkitsee virheet Congrid-ohjelmaan. Tällöin asukkaiden virheiden määrä vähenee huomattavasti, kun asiakaspalvelu on kunnossa ja he saavat heti vastauksen moniin heitä askarruttaviin kysymyksiinsä. Myös valmiin pinnan laadusta ja ominaisuuksista voidaan käydä keskustelua ja oikaista asiakkaan virheelliset käsitykset.

Puutteet merkittiin paperille ja siitä Exceeliin. Asiakkaat merkitsivät puutteet paperille ja siitä rakennusliikkeen edustaja tarkastuksen jälkeen Exceeliin. Tämä oli työläs ja aikaa vievä työvaihe varsinkin isoissa rakennuskohteissa.

Parannus: Työnjohtaja merkitsee Congridiin puutteet ja viat, jolloin niistä saadaan valmiit listat, jotka voidaan lähettää urakoitsijoille ja asiakkaille hyväksyttäväksi. Tämä vähentää huomattavasti työaikaa virheiden listauksen parissa ja nopeuttaa korjaustöitä.

Tietojen etsiminen kohteen valmistumisen jälkeen on vaikeaa. Mikäli kohteen valmistuttua tuli epäselvyyksiä asuntokohtaisissa valinnoissa, täytyi tarkistaa, mitä asuntoon lopulta oli valittu ja asennettu. Dokumentit eivät kuitenkaan olleet yksiselitteisiä ja selviä, vaan se vaati tiedostojen selailua ja tutkimista, jotta oikea tieto löytyi.

Parannus: Kohteen valmistuessa tallennetaan Pro 3:een viimeisemmät huonekortit ja listat asukkaiden valinnoista selkeästi omaan kansioon. Tällöin on jälkepäin helppo tarkistaa, mitä asuntoihin on valittu.

6 LOPUKSI

Uudisrakennusten asukasmuutosprosessi vaatii työtä ja kommunikaatiota onnistuakseen. Toimivaksi havaituilla ja yhtenäisillä menetelmillä prosessi saadaan palvelemaan kaikkia osapuolia mahdollisimman hyvin. Asiakkaille asuntojen materiaalien ja tuotteiden valinta sekä mahdollisuus lisä- ja muutostöihin ovat iso osa asiakaspalvelukokemusta. Jotta saavutetaan hyvä asiakastyytyväisyys ja onnistunut lopputulos, on asukasmuutosprosessin oltava yrityksen hallussa. On myös muistettava asiakasta palvellessa ja muutoksia tarjotessa, ettei asukasmuutoksilla ole tarkoitus tehdä voittoa, vaan kyseessä on palvelu.

Selkeiden ja yhtenäisten toimintatapojen avulla myös työmaan toimihenkilöt pääsevät helpommalla toteuttaessaan asukasmuutoksia, kun rakennusliikkeessä on selkeä linja siitä, miten prosessi toimii. Mitä paremmin asukasmuutosprosessi yrityksessä toimii, sitä varmemmin kohteiden muutostyöt onnistuvat ilman ylimääräistä työtä ja lisäkustannuksia. Yhtenäiset toimintatavat takaavat, että toimihenkilöt tietävät, miten prosessi etenee, ja jokaisella työmaalla on sama linja asioiden hoitamisen suhteen. Yhtenäisen linjan ansiosta myös uudet projekti-insinöörit pääsevät helpommin prosessista perille. Dokumenttien ollessa omilla paikoillaan pysyvät kaikki osapuolet myös ajan tasalla muutoksista. Lisäksi kohteen valmistuessa löytyvät selkeät asuntokohtaiset tiedot epäselvyyksien varalta.

Uusien ohjelmien Taloinfon, Congridin ja Derigo Pro 3:n avulla prosessi on saatu parempaan suuntaan. Ohjelmien avulla vältetään sekavat kansiojaot ja väärinkäsitykset viimeisimmistä dokumenteista sekä päästään eroon paperisista tarkistuslomakkeista. Uudistuksien avulla joka työmaalla on samat ohjelmat käytössä, joten jos toimihenkilö vaihtaa työmaata, eivät silti toimintatavat ja ohjelmat muutu työmaan mukana. Kun vielä pidetään huoli, että uudet ihmiset perehdytetään kunnolla tuntemaan käytössä olevat ohjelmat, on työskentely varmasti sujuvampaa.

Opinnäytetyöhön löytyi materiaalia netti- sekä kirjallisista lähteistä. Myös ohjelmistoihin tutustuessa materiaalia sai runsaasti. Iso osa materiaalista tuli kuitenkin keskustelemalla asukasmuutosprosessin kanssa tekemisissä olevien henkilöiden kanssa, joilta sai myös palautetta siitä, kuinka uudet ohjelmistot on otettu vastaan. Opinnäytetyössä on käyty läpi asukasmuutosprosessi, ja sen avulla on helppo saada hyvä käsitys ja tietopaketti asukasmuutosprosessista Pohjola Rakennus Oy Länsi-Suomessa.

Tulevaisuudessa toiminnan parantamiseksi tulisi panostaa henkilöstön perehdyttämiseen uusiin ohjelmiin, niin nykyisen henkilöstön, kuin myös uusien työntekijöiden osalta. Taloinfon ja Congridilla tehdyn asukasmuutostarkastuksen toiminnasta ja käytännöllisyydestä saa yritys varmasti vielä tulevaisuudessa paremman käsityksen, kun useampi toimihenkilö on käyttänyt ohjelmia sekä kun asukkailta on saatu palautetta. Opinnäytetyön aikana näitä palautteita asiakkailta ei ollut vielä saatavilla, joten siitä näkökulmasta palautetta on vain muutaman haastattelun verran. Yrityksen tulisi käydä asiakaspalautteet kunnolla läpi ja pohtia, miten prosessista saataisiin entistä toimivampi.

LÄHTEET

Arén, H. 2016. Mikä ihmeen RS-kohde? Viitattu 29.6.2018
<http://blog.groundfunding.fi/2016/03/24/mika-ihmeen-rs-kohde>.

Asuntokauppalaki 2005/835. Viitattu 24.7.2018.

Congrid Oy 2018. Viitattu 5.6.2018 www.congrid.fi/.

Derigo Oy. Viitattu 5.6.2018 www.derigo.fi/pro3

Grönroos, C. 2009. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. 4. painos. Helsinki: WSOYpro Oy.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2017. Virheet ja niiden seuraukset uudessa osakehuoneistossa. Viitattu 2.7.2018 www.kkv.fi > Tietoa-ja-ohjeita > Viat, viivästyksset ja valitukset > asuntokaupan-virhe.

Palviainen, K. 2006. Uuden asunnon kauppa – ostajan opas. 12. painos. Helsinki: Rakennustieto Oy.

Pohjola Rakennus Oy 2018. Viitattu 24.7.2018 www.pohjolarakennus.fi > Yritys.

Rakennusteollisuus ry 2018. Vaikuta asuntoosi. Viitattu 20.6.2018 www.rakennusteollisuus.fi > Tietoa alasta > Asuminen > Uuden asunnon ostajalle > Vaikuta asuntoosi.

Rakennusteollisuus ry 2018. Lisä- ja muutostyöt rakentamisen aikana. Viitattu 20.6.2018 www.rakennusteollisuus.fi > Tietoa alasta > Asuminen > Uuden asunnon ostajalle > Lisä- ja muutostyöt rakentamisen aikana.

Taloinfo.com. Viitattu 5.6.2018 www.taloinfo.com/fi/

Ylihirsilä, M. 2017. Mitä tarkoittaa asuntokaupan RS-järjestelmä? Viitattu 28.6.2018
<https://www.ultrakiinteistot.fi/yritys/artikkelit/8-asuntosijoittaminen/17-mita-tarκοittaa-asuntokaupan-rs-jarjestelma>.

YSE 1998. Rakennusalan yleiset sopimusehdot. RT 16-10660. Helsinki: Rakennustieto Oy.

Huoneistokortti

Skanssinkatu 28 A12 [20170901-34] sivu 1 / 2



HUONEISTOKORTTI

As Oy Turun Skanssin Avain

Skanssinkatu 28
20730 Turku

	Nimi	Puhelin	Sähköposti
Osakas			

Pidätämme oikeuden rakennusaikaisiin muutoksiin. Mikäli tuotteen saatavuudessa on ongelmia tai tuote on poistunut markkinoilta rakentamisen aikana käytämme vastaavaa tuotetta.

Pidätämme oikeuden talotekniikan vaatimien hormien ja kotelointien toteutukseen rakentamisaikana. Urakoitsijoiden toimittamat havainnekuvat ovat päteviä ainoastaan kyseisen urakan tuotteiden osalta.

ASUINTILAT

VAKIOTUOTTEET

Asuintilojen lattia: Triofloor 3-sauvainen parketti Tammi Gospel (Gospel)

Triofloor Tammi Gospel, mattalakattu. Valitse myös jalkalista alusvetovalikosta.

jalkalista: lakattu mäntylistä

Vaatekaapit: Valkoinen (mel)

Valkoinen melamiiniovi. Valitse myös kalustevedin alusvetovalikosta.

Vedin: suorareunainen SK12

Eteisen liukuovet: Peililiukuovet (alumiinikehys, kirkas peili) (basic)

Peililiukuovet kirkkaalla peilillä ja alumiinikehyksillä. Kirjoita vapaatekitekenttään toiveet, mikäli haluat muutostyötarjouksen liukuovista.

KEITTIÖ

VAKIOTUOTTEET

Kalusteovi: Maalattu sileä valkoinen (961)

Milka 961. Valitse myös kalustevedin alusvetovalikosta. 3D kuva on taiteilija näkemys kalusteista. Kuvassa ovi 961, taso WL, välitila WN ja vedin SK12. Valot ja kodinkoneet erillisten suunnitelmien mukaan.

vedin: suorakulmainen SK12

Työtason ja välitilan laminaatti: Musta kivikuvio (MK)

Musta kivikuvioinen laminaattityötaso. Valitse myös välitilan laminaatti alusvetovalikosta.

välitilan laminaatti: Valkoinen

Allas: RST allas (PXN 651-78)

Franke PXN 651-78 RST allas

Keittiöhana: Oras Safira (1035)

Keittiöhana Oras Safira 1035 pesukoneventtiilillä

Astianpesukone: Electrolux Valkoinen (ESF5201LOW)

Electrolux ESF5201LOW

Jääkaappipakastin: Electrolux Valkoinen (EN3602MOW)

Electrolux EN3602MOW

Uuni: Electrolux Valkoinen (EOB100W)

Electrolux EOB100W

Pohjola Rakennus Oy Länsi-Suomi
Ajurinkatu 2
20100 Turku

Y-tunnus 2694660-3
www.pohjolarakennus.fi
etunimi.sukunimi@pohjolarakennus.fi

VAKIOTUOTTEET

Liesitaso: Electrolux Keraaminen taso (HOC620F)
Electrolux HOC620F

Liesituuletin: Iloxair Satava
Ulosvedettävä liesituuletin, joka ohjaa myös asunnon ilmanvaihtokonetta. Valitse myös etulevyn väri alusvetovalikosta.

etulevyn väri: valkoinen

KYLPHYHUONE

VAKIOTUOTTEET

Laatoitus: Harmaa
Paketissa lattia-laatta Luoto Valkoinen ja tehoste Tibet Perla. Valitse valkoinen laatta alusvetovalikosta. Vaihtoehtoja laatoitukseen saa varaamalla ajan: Merja Mettälä 02 525 2471 RTV Satakunnantie 162 20320 Turku

Lattia-laatta Luoto 10x10: Valkoinen, sauma 41 keskiharmaa

Tehostelaatta Tibet 250x400, vaakaladonta: Perla, sauma 41 keskiharmaa

Valkoinen Arctic white 250x400, vaakaladonta: Kiiltävä, sauma 39 marmorinvalkoinen

Suihku: Oras Optima suihkusetti (7149)
Oras Optima 7149 suihkuhana ja suihkusetti

Pesuallashana: Oras Safira (1014)
Pesuallashana Safira 1014 pesukoneventtiilillä ja käsisuihkulla

Kattopanelointi: Tervaleppä (STS 15x90)
Käsittelemätön suorareunainen STS 15x90 tervaleppä-paneeli. Asennetaan kylpyhuoneen kattoon ilman listoituksia.

Wc-istuin: Seven D10 (38310)
Ido Seven D10 wc-istuin, iso ja pieni huuhtelu. Istuinkorkeus 420 mm. Sisäänrakennettu Fresh wc -raikastintointi. Valitse wc-istuimen kansi alusvetovalikosta.

wc-istuimen kansi: pehmeä istuinkansi

Varusteet 1: Presto (4 koukkuja, 2 koukkuja, wc-paperiteline) (presto)
Presto-sarjan varusteet. Kylpyhuoneessa 4-koukusto, 2-koukusto ja wc-paperiteline. Asennuspaikat märkätilakaavion mukaan.

Varusteet 2: Suihkuverhokisko 90x90 (FP)
Alumiinin värinen FP-suihkuverhokisko 90x90. Sisältää kiinnitysklipsit.

Kalusteet: Kylpyhuonekalusteet
Kylpyhuoneen vakio kalustus asunnon pohjakuvan mukaan, 3D kuva kalusteista suuntaa antava. Allaskaappi kahdella laatikolla, suorareunainen Aldina6 valumarmoriallas, peili-kaappi ja kaapin päälle kiinnitettävä ledvalaisin pistorasialla. Korkea kaluste on yhdistetty pyykki ja siivouskaappi. Voit valita vetimet alusvetovalikoista. Kylpyhuoneen kalustukseen voi pyytää oman tarjouksen Keittiömaailman yhteyshenkilön kautta.

vedin: suorareunainen SK12

Valaistus: Upotettu led valaisin (kph) (205)
Kylpyhuoneessa vakiona Sylvania Sylflat upotettu led valaisin, merkattu pohjiin nro 3. Halkaisija 205mm, teho 18W, värilämpötila 3000K lämmin valkoinen. Voit valita katkaisijan tilalle himmentimen alusvetovalikosta.

valonohjaus: katkaisija

Lisävalinnat	Yhteensä	Maksettavaa yhteensä €
0,00	0,00	0,00

Asukasvalintojen prosessikaavio

Asiakasvalintojen prosessi: Omistaja: Tuotantojohtaja

