

Mikko Lindholm

RAKENNUSPALVELU LINDHOLM OY:n LAATUKÄSIKIRJA

Rakennus- ja yhdyskuntatekniikan koulutusohjelma

2019

YRITYKSEN LAATUKÄSIKIRJA

Lindholm Mikko
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Rakennus- ja yhdyskuntatekniikan koulutusohjelma
Marraskuu 2019
Sivumäärä: 14
Liitteitä:1

Asiasanat: Laatujärjestelmä, RALA, dokumentointi, laatukäsikirja

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia laatukäsikirja Rakennuspalvelu Lindholm Oy:lle. Yrityksellä ei ollut olemassa olevaa laatujärjestelmää selkeässä muodossa. Laatukäsikirja toteutettiin RALA-sertifikaatin vaatimuksilla, jotta yritys voisi hakea pätevyyttä myöhemmin. Työssämme pyrittiin ottamaan huomioon myös ISO 9001-standardien vaatimuksia, mutta se koettiin liian raskaaksi tuoda täysimääräisenä laatukäsikirjaan.

Laatujärjestelmän luominen aloitettiin yhteistyössä toisen opiskelijan kanssa ja työ jaettiin kahteen osaan. Toisessa työosuudessa keskityttiin tiedonhakuun laadusta ja laatujärjestelmästä. Oma osuuteni keskittyi laatukäsikirjan laatimiseen yritykselle.

Yrityksellä on näiden opinnäytetöiden ansiosta hyvä pohja lähteä hakemaan yritykselle RALA-pätevyyttä ja saattaa laatujärjestelmä yrityksen päivittäiseen toimintaan mukaan.

COMPANY QUALITY SYSTEM

Lindholm Mikko

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Construction Engineering

November 2019

Number of pages:14

Appendices:1

Keywords: quality system, RALA, documentation, quality manual

The purpose of this thesis was to find information and theory for Rakennuspalvelu Lindholm Ltd for a quality system. The company did not have an existing quality system in a clear form. The quality system was implemented with the requirements of the RALA certificate, so that the company could apply for a certificate later. We also strive to take into account the requirements of the ISO 9001 standards, but it was perceived as too laborious to bring in a full quality system.

The creation of the quality system was started in cooperation with the management of Rakennuspalvelu Lindholm Ltd and the work was divided into two parts. In my part, I focused on creating quality manual.

Thanks to this work, the company has a good base to get the company RALA qualification and put the quality system into the daily operations of the company.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	5
2 RAKENTAMISEN LAATU JA SEN HALLINTA.....	7
2.1 Mitä laatu on	7
2.2 Rakentamisen laatu	7
2.3 Laadun virheettömyyttä edesauttavat asiat	8
2.4 Laadunvarmistus rakennusalalla.....	9
3 LAATUKÄSIKIRJA.....	10
3.1 Opinnäytetyön toimeksianto	10
3.2 Miksi laadunhallintajärjestelmä.....	10
4 LAATUKÄSIKIRJAN POHJATIETOJEN LAATIMISEN LOPPUTULOS	12
5 YHTEENVETO	13
LÄHTEET.....	14
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Laadun arvostus on kasvanut merkittävästi ja sen merkitys nykyajan rakentamisessa on muodostunut erittäin suureksi kilpailuvaltiksi. Asiakaskunnan vaatimustason nousussa entistäkin suuremmaksi, on tärkeää kiinnittää huomiota laatuun ja sen hallintaan. Rakennusalalla kilpailu on kovaa, joten hyvällä laadunhallinnalla ja valvonnalla on selvä kilpailuetu markkinoilla muihin verrattuna.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on luoda laatujärjestelmä Rakennuspalvelu Lindholm Oy:n omaan käyttöön. Rakennuspalvelu Lindholm Oy on erikoistunut toimitilojen rakentamiseen Satakunnan alueella. Yrityksellä ei ole ollut selkeää laatujärjestelmää aikaisemmin, joten sen laatiminen koettiin tarpeelliseksi. Monet yksityisen ja julkisen sektorin asiakkaat edellyttävät yritykseltä tai organisaatiolta vaikuttavan laadunhallinnanjärjestelmän antamaa luotettavuutta. Lisäksi asiakastyytyväisyys ja luottamus yrityksen toimintaa kohtaan paranee ja on kyky vallata uusia markkina-alueita sertifiointin seurauksena. (ISO 9001 pk -yrityksille: Kuinka toimia 2010, 17.)

Laatujärjestelmän laatimisessa hyödynnetään SFS-EN ISO 9001 ja RALA ry:n standardien vaatimuksia. RALA ry on perustettu edistämään suomalaisen rakentamisen laatua. Tavoitteena on luoda rakentamiseen lähtökohdat, jotka johtavat parhaaseen mahdolliseen lopputulokseen. RALA ry:n myöntämän sertifiointin hyötyjä ovat yrityksen toimintajärjestelmän julkinen vahvistus, laadunhallinnan tason osoitus tilaajalle ja palautteen kautta saatava apu toiminnan kehittämiseen. Suurissa hankkeissa RALA-sertifiointi voi olla vaatimus, jotta yritys voi edes päästä tarjoamaan kohteita. (RALA, 2019.)

SFS-EN ISO 9001-standardi on kansainvälisesti hyväksi määritelty ohjenuora yrityksen laadunhallintaan ja yritykselle markkinoita ajatellen kilpailukykyä edistävä tekijä. Oman yrityksen säännöllinen tarkastelu kriittisestä näkökulmasta ja ulkopuolisen henkilön tekemät tarkastukset ovat oikeita tapoja arviointiin ja kehitysmahdollisuuksien etsimiseen yrityksessä. (ISO 9001 pk -yrityksille: Mitä tehdä 2006, 17–19.) ISO 9001

-laadunhallinnan standardien tarkoitus on auttaa yritystä lisäämään asiakastyytyväisyyttä ja etsiä kehittymismahdollisuuksia sen toiminnasta (SFS-EN ISO 9001, 24–34).

2 RAKENTAMISEN LAATU JA SEN HALLINTA

2.1 Mitä laatu on?

Rakentamisen laatu ei tarkoita ainoastaan laadukasta lopputuotetta vaan myös matkaa, miten siihen on päästy. Laatu alkaa jo ennen tarjouspyynnön saapumisesta yritykseen ja laatu on mukana vielä vähintään 2 vuotta hankkeen valmistumisesta eli takuuajan päättymiseen.

Rakentamisen laatua on millaisen mielikuvan asiakas on saanut yrityksestä ennen tarjouspyynnön lähettämistä. Tähän vaikuttavia asioita ovat mm. referenssikohteisiin tutustuminen, yleinen mielikuva yrityksestä, internetistä löytyvä tieto yrityksestä esim. kotisivut jne.

Yrityksen taloudellinen tilanne on myös laatua. Hyvä taloudellinen tilanne kertoo asiakkaalle että, velvoitteet hoidetaan asianmukaisesti kaikille ryhmille: viranomaisille, tavarantoimittajille, alihankkijoille sekä työntekijöille.

Ensivaikutelman voi tehdä vain kerran sen korjaaminen vaati paljon työtä, joten siinä kannattaa onnistua. Asiallinen varustautuminen sekä valmistautuminen tapaamiseen ovat ensiarvoisen tärkeitä. Missään nimessä ei saa myöhästyä tapaamisesta. Sujuva esiintyminen sekä asiantuntemus aiheesta ovat merkittävä osa laatua. Keskusteleminen, kuunteleminen sekä muut sosiaaliset taidot ovat tärkeitä neuvottelemisessa.

Kilpailukykyisen tarjouksen laskeminen kertoo asiakkaalle, että tiedetään vallitseva hintataso. Liian halpahinta usein laittaa kellot soimaan, että jokin on pielessä ja nykyään onneksi alihintaisia tarjouksia pudotetaan pois kilpailusta.

2.2 Rakentamisen laatu

Rakentamisen laatua on jiiirissä olevat listat, mutta myös matka miten siihen päästiin. Rakentamisen laatu alkaa resurssien hallinasta ja tuotannon käynnistämisestä. Työmaa

perustetaan sovittuna hetkenä ja sitä ennen on toimitettu mahdollisesti hankkeessa tarvittavat dokumentit sekä tarvittavat katselmukset on tehty.

Henkilökunnalle hoidetaan asianmukaiset taukotilat sekä liittymät niihin. Varastointi tilat ja alueet on valmisteltu sekä suunniteltu hankkeen tarpeiden mukaan.

Työmaan henkilökunta on asianmukaisessa varustuksessa työmaalla. He osaavat käyttäytyä kohteliaasti muita työmaalla olevia henkilöitä ja asiakkaita kohtaan. Noudattavat työmaan yhteisiä ohjeita sekä sääntöjä.

Työmaan siisteys ja järjestys on erittäin merkittävä osa rakentamisen laatua. Laadun lisäksi se luo turvallisen työskentely ympäristön, nopeuttaa työn tekemistä, estää turhia vaurioita rakenteille, vähentää hukkaa ja ennen kaikkea kaikilla on miellyttävämpi työympäristö.

Varsinainen laadukas rakentaminen on kenties helpoin vaihe, runko on suorassa ja lopputulos on laadukkaan näköinen.

2.3 Laadun virheettömyyttä edesauttavat asiat

Rakennushankkeet käynnistyvät asiakkaan tilan tarpeesta tai olemassa olevan tilan saaneerauksesta. Parhaiten tarpeista tietää tietenkin tilojen käyttäjät, joiden tulee antaa riittävät lähtötiedot suunnitelmille.

Suunnitteluun tulee varata riittävästi aikaa. Pääsuunnittelijalla on tärkeä tehtävä tutkia valmiit suunnitelmat ja todeta ne rakentamiskelpoisiksi sekä varmistaa käyttäjältä, että kaikki tarvittava on suunnitelmissa.

Rakentamiselle varataan riittävä aika. Resurssit mitoitetaan työmaan tarpeita vastaviksi. Työnjohdolla on kyky saattaa hanke valmiiksi aikataulussa ja budjetissa. Hankkeen ennakkosuunnittelu valmistellaan huolellisesti. Kuhunkin työvaiheeseen valitaan riittävän ammattitaidon osaava ryhmä. Materiaalit ovat oikeanlaisia ja ne ovat oikeaan aikaan työmaalla. Mahdollisiin muutoksiin ja suunnitelmien ristiriitoihin puututaan välittömästi.

2.4 Laadunvarmistus rakennusalalla

Laatua varmistetaan koko hankkeen ajan ei ainoastaan valmiin tuotoksen laatua. Rakentamisessa suuri osa asioista ei ole todennettavissa valmiissa rakennuksessa ja siksi laatua varmistetaan koko ajan. Rakennusluvassa on määritelty sen vaatimat tarkastukset. Ne ovat kuitenkin vain pieni osa laadunvarmistusta. Laadun varmistus alkaa kaivuusyvyiden tarkastamisesta ja sitä jatketaan kaikissa varsinkin piilon menevissä työvaiheissa esim. laatoituksen alla oleva vedeneriste on mahdoton todentaa valmiista rakennuksesta, mutta itse laatoitus näkyy vielä rakennuksen valmistuttua. Laadun varmistuksen apuna käytetään valmiita lomakkeita tai sitä varten laadittuja matriiseja.

3 LAATUKÄSIKIRJA

3.1 Opinnäytetyön toimeksianto

Opinnäytetyössä laadittiin laatukäsikirja Rakennuspalvelu Lindholm Oy:lle. Laatukäsikirja on esitetty liitteessä 1. Laatukäsikirjan teko yritykseen sai alkunsa todellisesta tarpeesta. Tarkoituksena oli hakea RALA pätevyyttä sekä luoda laatukäsikirja. Monia asioita on jo pitkään tehty hyviksi havaittujen tapojen mukaan ja toimintaa on kehitetty aina erilaisten hankkeiden luomien vaatimuksien johdosta. Niitä ei ole kuitenkaan kirjattu yksiin kansiin, vaan ne ovat paljolti henkilökunnan muistin varassa sekä irtonaisina asioina eri paikoissa. Yrityksen kasvaessa, sen johto on joutunut kehittämään uusia ja parannettuja toimintatapoja. Työssä kohtaavat kokemus sekä uudet ajatukset, joita molempia tarvitaan, jotta järjestelmästä saadaan toimiva eikä siinä ole liaksi kangistuttu vanhoihin kaavoihin.

Rakennuspalvelu Lindholm Oy on vuonna 2002 perustettu ulvilalainen rakennusliike, jonka toimintaa ohjaa halu tehdä laadukasta ja viimeisteltyä kädenjälkeä ilman turhia lupauksia. Yritys työllistää 20 satakuntalaista rakennusalan ammattilaista sekä joukon paikallisia yhteistyökumppaneita. Asiakkaita ovat yritykset, kunnat, taloyhtiöt, vakuutusyhtiöt sekä yksityistaloudet. (Rakennuspalvelu Lindholm www-sivut 2019)

3.2 Miksi laadunhallintajärjestelmä

Monet yksityisen ja julkisen sektorin asiakkaat edellyttävät vaikuttavan laadunhallintajärjestelmän antamaa luotettavuutta organisaatioilta. Näiden odotusten täytyminen on vain yksi perusteluista järjestelmän ylläpidolle. Muita syitä ovat

- organisaation tehokkuuden ja tuottavuuden parantuminen
- parempi keskittyminen organisaation tavoitteisiin ja asiakkaiden odotuksiin
- asiakkaiden vaatimukset ja odotukset täyttävän tuote- ja palvelulaadun jatkuva toteuttaminen
- asiakastyytyväisyyden parantuminen

- luottamus siihen, että haluttu laatu saavutetaan jatkuvasti
- näyttö nykyisille ja mahdollisille asiakkaille siitä, miten organisaatio voi heitä palvella
- uusien markkina-alueiden valtaaminen tai markkinaosuuden säilyttäminen
- sertifiointi
- pääsy samaan kilpailuasetelmaan suurorganisaatioiden kanssa. (ISO 9001 pk-yrityksille,2010.)

Laatujärjestelmän tehtävänä on myös varmistaa asiakkaiden tyytyväisyys tuotteen/palvelun lopputulokseen ja tuoda kustannussäästöjä. “Vaikka laadunhallintajärjestelmä auttaakin näiden odotusten täyttämässä, on kuitenkin tarpeen muistaa, että järjestelmä on vain keino saavuttaa organisaation tavoitteet, ei toiminnan varsinainen päämäärä” (ISO 9001 pk-yrityksille,2010). Laadunhallintajärjestelmä ei yksinään takaa sitä, että työprosessit tai tuotteen laatu paranisi, vaan sen avulla organisaatio voi omaksumaan järjestelmällisen tavan pyrkiä sen toteutumiseen. (ISO 9001 pk-yrityksille,2010.)

Jokaisella organisaatiolla on oma tapansa toimia. Organisaatio voi soveltaa omaa toimintaansa hyvän johtamistavan malliin. Laadunhallintajärjestelmä on hyvä rakentaa nykyisten toimintatapojen pohjalta eli sen mukaan, mitä tällä hetkellä tehdään. Kehittämistyön alussa on tarpeen päivittää toimintatapoja vain niiltä osin, kun ne eivät täytä vaatimuksia. Vaatimukset ovat esitetty standardissa. (ISO 9001 pk-yrityksille,2010.)

Laadunhallintajärjestelmän tarkoituksena on antaa myös asiakkaalle luottamus siitä, että organisaatio kykenee tuottamaan asiakkaan vaatimuksien mukaisen tuotteen. Edellytys on, että organisaatio pystyy osoittamaan kykynsä täyttää sekä asiakkaan, että viranomaisten vaatimukset, jotka koskevat organisaatiota. Aiemmat näytöt ja dokumentit osoittavat, kuinka hyvin organisaatio on toiminut ja antaa uusille asiakkaille vahvan luottamuksen organisaation suorituskyvystä. (ISO 9001 pk-yrityksille,2010.)

4 LAATUKÄSIKIRJAN POHJATIETOJEN LAATIMISEN LOPPUTULOS

Laatukäsikirjan laatiminen aloitettiin yhdessä yrityksessä työskennelleen opiskelijan kanssa. Työn määrä jaettiin kahdelle henkilölle. Laatukäsikirjan runko laadittiin yhdessä ja sen loppuun saattaminen oli minun tehtävä. Laatukäsikirjan tarkoitus ei ole kuormittaa yritystä vaan selkeyttää yrityksen toimintaa, määrittää tärkeimmät tehtävät ja niiden vastuunjako. Laatukäsikirjasta haluttiin kattava ja tiivis sisältö, jonka kaikki jaksavat lukea loppuun asti.

Laatukäsikirjan yksi tavoitteista oli saada se siihen muotoon, että se toimisi uusien työntekijöiden perehdyttämisessä apuna. Laatukäsikirja toimii samalla myös työmaalla ohjeistuksena laadukkaalle työnsuorittamiselle.

5 YHTEENVETO

Laatu ei ole pelkästään valmiista lopputuloksesta annettu määritelmä, vaan se käsittää myös kaikki siihen johtamat työvaiheet. Valvonta työmailla on tiukkaa ja kaikki virheet ja laatupoikkeamat dokumentoidaan, jotta pystytään todistamaan valmis työ kaikin puolin myös jälkikäteen. Nykyään yrityksiltä vaaditaan laadukasta laatujärjestelmää ja sen seurauksena siihen on kohdistettava enemmän resursseja sen ylläpitämiseen ja päivittämiseen.

Työläin vaihe opinnäytetyön aikana oli saada jonkin näköinen käsitys siitä, millainen laatukäsikirjan tulee olla ja mitä se sisältää kokonaisuudessaan. Laatukäsikirja kertoo yrityksen tavasta toimia ja on yrityksestä riippuen omannäköisensä.

Laatukäsikirjan sisällön laatiminen oli myös työläsvaihe. Sen mahdollinen sisältö ei ollut ennestään tuttu ja laadinnassa käytettiin apuna saatuja malliesimerkkejä. Lopputuloksena laaditun rungon sisältö oli laaja, mutta yksinkertaistettuna tiiviiseen pakettiin, niin että sen jaksaa myös lukea kokonaan. Laatukäsikirjan teon aikana pohdittiin sen suunnittelemista siten, että se toimisi myös perehdytyksenä uusille työntekijöille ja siinä myös onnistuttiin. Tämä laatukäsikirja tulee löytymään myös työmailta, jossa on saatavilla yksissä kansissa oleva ohjeistus laadukkaaseen työskentelyyn.

Lopputuloksena voidaan todeta, että vaikka laatujärjestelmän laatiminen oli työlästä ja aikaa vievää, niin jatkoa ajatellen se on yritykselle sekä asiakkaille merkki sitoutumisesta jatkuvaan laadun parantamiseen ja sen hallintaan.

LÄHTEET

ISO 9001 pk-yrityksille, kuinka toimia, ohjeita tekniseltä komitealta ISO/TC 176, 2010

RALA:n www-sivut. 2019. Viitattu 28.2.2019. <https://www.rala.fi/tietoa-ralasta/tietoa-ralasta/>

Rakennusteollisuuden www-sivut. 2019. Viitattu 28.2.2019. <https://www.rakennusteollisuus.fi/Tietoa-alasta/Laatu/>

Rakennustöiden laatu, 2017 verkkodokumentti. Viitattu 28.2.2019. https://www.rakennustieto.fi/index/tuotteet/tietopalveluiden_esittely.html

Rakennuspalvelu Lindholm Oy www-sivut 2019. Viitattu 28.2.2019 <https://www.rplindholm.fi>

LIITE 1

Laatukäsikirja Rakennuspalvelu Lindholm Oy:n omaan käyttöön. Sisältää opinnäytetyön tilaajan luottamuksellista materiaalia 14 sivua.