

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Rakennustekniikan koulutusohjelma

Pekka Parikka

ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS VAHINKOSANEERAUSYRI-
TYKSEN TOIMINNASTA VAHINKOKOHOITEISSA

Opinnäytetyö
Toukokuu 2013



OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2013
Rakennustekniikan koulutusohjelma

Karjalankatu 3
80200 JOENSUU
p. (013) 260 6800

Tekijä
Pekka Parikka

Nimeke
Asiakastyytyväisyyskysely vahinkosaneerausyhtiön toiminnasta vahinkokohteissa

Toimeksiantaja
Polygon Finland Oy, Joensuu

Tiivistelmä

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia vahinkosaneerausyrityksen toimintaa vahinkokohteissa asiakkaiden mielipiteiden avulla. Asiakkaiden mielipiteitä lähdettiin selvittämään asiakastyytyväisyyskyselyillä, jotka toteutettiin yksilöittäin teemahaastatteluina. Kyselyn runkona toimivat vahinkokohteella suoritettavat työvaiheet, joita ovat kartoitus, purku- ja kuivaustyö ja saneeraustyöt.

Tutkimuksen kohteena olivat Polygon Finland Oy:n Joensuun toimipisteen asiakkaat. Haastatteluun suostui 11 henkilöä, joista kaksi oli kuntien edustajia. Yhdeksässä tapauksessa vahinko tyyppi oli vesivahinko, yhdessä tulipalovahinko ja yhdessä haastattelussa käsiteltiin useita eri vahinkoja.

Haastattelujen perusteella Polygonin toiminta vahinkokohteissa on kiitettävällä tasolla kaikissa eri työvaiheissa. Jokaisessa työvaiheessa oli joitain osia, joihin kaikki asiakkaat eivät olleet tyytyväisiä. Lisäksi kyselyssä selvisi tiettyjä osa-alueita, joihin kaikki asiakkaat olivat todella tyytyväisiä.

Kieli
suomi

Sivuja 32
Liitteet 1
Liitesivumäärä 1

Asiasanat
asiakastyytyväisyys, vahinkosaneeraus



THESIS
May 2013
Degree Programme in Civil Engineering

Karjalankatu 3
FIN 80200 JOENSUU
FINLAND
Tel. 358-13- 260 6800

Authors
Pekka Parikka

Title
Customer Satisfaction Inquiry: actions of damage restoration company at damage worksites.

Commissioned by
Polygon Finland Oy, Joensuu

Abstract

The purpose of this thesis was to research actions of a damage restoration company by using opinions of their customers. The opinions were studied by creating a customer satisfaction inquiry, a focused interview. Job stages needed in a damage area served as the outline for the inquiry. Moreover, the framework of the questions was based on the work stages of mapping, demolition, drying and rebuilding at the damage worksites.

The objects of the inquiry were customers of Polygon Finland who live near Joensuu. Eleven persons were interviewed, out of which two were town representatives. In nine cases the reason of damage was water. One case was a fire damage and the last case included several damages.

On the basis of the interviews it can be concluded that actions of Polygon are very good in all situations. In addition, some customers told that there were jobs which did not succeed that well. The interviews show the sectors with which all customers were satisfied.

Language
Finnish

Pages 32
Appendices 1
Pages of Appendices 1

Keywords
inquiry of customer satisfaction, damage restoration

Sisältö

Tiivistelmä

Abstract

1	Johdanto	6
2	Polygon Finland	6
2.1	Perustamisesta nykypäivään	6
2.2	Eettisiä ohjeita	7
2.3	Joensuun yksikkö	8
3	Työvaiheet vahinkokohteissa	9
3.1	Kartoitus	9
3.2	Purkutyöt ja kuivaus.....	10
3.3	Saneeraustyöt.....	12
4	Opinnäytetyön tarkoitus	12
5	Opinnäytetyön toteutus	13
5.1	Tutkimus- ja tiedonkeruumenetelmät.....	13
5.2	Kohdejoukko	14
6	Kohteet ja haastattelut	14
6.1	Kohde 1	14
6.1.1	Kohteen 1 vahingon kuvaus ja rakenteet vahinkoalueella	14
6.1.2	Henkilö A:n haastattelu	15
6.2	Kohde 2	16
6.2.1	Kohteen 2 vahingon kuvaus ja rakenteet vahinkoalueella	16
6.2.2	Henkilö B:n haastattelu	16
6.3	Kohde 3	17
6.3.1	Kohteen 3 vahingon kuvaus ja rakenteet vahinkoalueella	17
6.3.2	Henkilö C:n haastattelu.....	17
6.4	Kohde 4	18
6.4.1	Kuvaus yhteistyöstä	18
6.4.2	Henkilö D:n haastattelu.....	18
6.5	Kohde 5	19
6.5.1	Kohteen 5 vahingon kuvaus ja rakenteet vahinkoalueella	19
6.5.2	Henkilö E:n haastattelu	19
6.6	Kohde 6	20
6.6.1	Kohteen 6 vahingon kuvaus ja rakenteet vahinkoalueella	20
6.6.2	Henkilö F:n haastattelu	21
6.7	Kohde 7	21
6.7.1	Kohteen 7 vahingon kuvaus ja rakenteet vahinkoalueella	21
6.7.2	Henkilö G:n haastattelu	22
6.8	Kohde 8	23
6.8.1	Kohteen 8 vahingon kuvaus ja rakenteet vahinkoalueella	23
6.8.2	Henkilö H :n haastattelu.....	23
6.9	Kohde 9	24
6.9.1	Kohteen 9 vahingon kuvaus ja rakenteet vahinkoalueella	24
6.9.2	Henkilö I:n haastattelu	25
6.10	Kohde 10	25
6.10.1	Kohteen 10 vahingon kuvaus ja rakenteet vahinkoalueella	25
6.10.2	Henkilö J:n haastattelu	26

6.11 Kohde 11	26
6.11.1 Kohteen 11 vahingon kuvaus ja rakenteet vahinkoalueella	26
6.11.2 Henkilö K:n haastattelu	27
7 Haastattelujen yhteenveto	28
8 Pohdinta.....	29
Lähteet.....	32

Liitteet

Liite 1 Asiakastyytyväisyyskysely

1 Johdanto

Opinnäytteen tavoitteena oli selvittää vahinkosaneerausyritykselle, kuinka he toimivat työkohteissa asiakkaidensa mielestä. Opinnäytetyön toimeksiantajana on Polygon Finland Oy:n Joensuun toimipiste ja kysely rajoittui tämän toimipisteen asiakkaisiin. Asiakkaiden tyytyväisyyttä selvitettiin teemahaastattelujen avulla, haastatellen jokaista asiakasta yksitellen. Haastattelussa kysyttiin Polygonin kolmesta eri toiminta-alueesta. Ensimmäinen alue oli kartoitus, toinen alue purku- ja kuivaustyöt ja kolmantena alueena saneeraustyöt.

Haastattelun pohjaksi luotiin haastattelulomake, jossa oli 20 kysymystä kolmesta eri alueesta. Näiden kysymysten lisäksi haastateltavilla oli myös vapaa sana kertoa omia mielipiteitä aiheista, joita kysymykset eivät välttämättä käsitelleet. Kaikki haastattelut tallennettiin digitaalisesti nauhurilla, jotta haastattelun aikana pystyisi paremmin keskittymään haastateltavan kertomaan kokonaisuuteen. Tällöin tarkentavien kysymyksien tekeminen haastattelutilanteessa oli helpompaa. Tallentaminen helpotti myös vastausten käsittelyä myöhemmässä vaiheessa. Kaikilta haastateltavilta pyydettiin erikseen lupa nauhoittaa haastattelut tätä opinnäytetyötä varten.

Haastattelujen ja niiden tulosten lisäksi työssä esitellään lyhyesti Polygonin historiaa ja toimintaa nykypäivänä. Lisäksi haastattelun aiheena olleet työvaiheet esitellään hieman tarkemmin, jotta lukija pystyisi ymmärtämään työvaiheiden kokonaisuutta.

2 Polygon Finland

2.1 Perustamisesta nykypäivään

Munters aloitti toimintansa vuonna 1955 Ruotsissa Carl Muntersin ja Marcus Wallenbergin perustamana. Aluksi yritys teki kosteuden hallintaan soveltuvia koneita ja myöhemmin toiminnan rinnalle tuli vesivahinkojen kuivaukset ja saneeraustyöt. Vuonna 2010 Muntersin MCS-yksikkö irtaantui Munters-

konsernista ja jatkaa toimintaansa vahinkosaneerauksen ja kuivaustekniikan puolella itsenäisenä yhtiönä nimeltä Polygon. Vuonna 2011 Polygon International AB osti Vatro GmbH:n, joka oli kiinteistösaneerauksen markkinajohtaja Saksassa. Yrityskaupan myötä Polygon ja Vatro ovat yhdessä Euroopan markkinajohtajana kiinteistövahinkojen korjauksissa 430 miljoonan euron liikevaihdolla ja 2 600 työntekijällä. [1.]

Polygon Finland aloitti toimintansa Suomessa vuonna 1976 nimellä Muntres. Tuolloin yrityksen toimenkuvaan kuului vesivahinkojen kuivaus, kosteuden hallinta ja kuivaajien vuokrauspalvelu. Nykyisin yrityksen palvelut ovat monipuolistuneet ja lisäpalveluina ovat tulleet vuodonhaku, sisäilmatutkimukset, asiakirjojen ja arkistojen kuivaus, palovahinkojen korjaus, teknisten laitteiden puhdistus ja hajunpoisto. Vuonna 2011 Suomen yksikön liikevaihto oli 39 miljoonaa euroa ja työntekijöitä kentällä toimi yli 350 eri palvelujen ammattilaista. [1; 2.]

2.2 Eettisiä ohjeita

Polygon odottaa työntekijöiltään, että he hoitavat tehtävänsä ammattimaisesti, vastuullisesti, tunnollisesti ja eettisesti sekä, että he toimivat Polygonin edun mukaisesti. Yrityksen laitteita ja omaisuutta tulee käyttää huolellisesti ja ainoastaan Polygonin liiketoimintaan. Koska suurelta osin Polygonin työt tehdään yksityisissä kodeissa tai vaarallisissa ympäristöissä, on alkoholin tai muiden päihdeaineiden vaikutuksen alaisena oleminen ehdottomasti kiellettyä työpaikoilla. [3]

Luomalla työympäristöä, joka perustuu yhteistyöhön, vastuuseen ja avoimuuteen Polygon pyrkii olemaan hyvä työnantaja. Yritys varmistaa terveelliset ja turvalliset työolosuhteet ja asettaa työntekijöiden hyvinvoinnin etusijalle. Työntekijät palkataan ja he etenevät työssään vain pätevyytensä perusteella. Rodulla, uskonnolla, kansallisuudella, sukupuolella, seksuaalisella suuntautuneisuudella, poliittisella mielipiteellä, ammattiliiton jäsenyydellä, siviilisäädellä tai vammaisuudella ei ole merkitystä, mikäli ne eivät rajoita kyseisessä tehtävässä toimimista. Työntekijöiden palkkaus on oikeudenmukaista ja palkitseminen perustuu henkilökohtaiseen suoriutumiseen ja yksilön myötävaikutukseen yrityksen menestymisessä. Työntekijät eivät saa osallistua mihinkään toimintaan, joka on

ristiriidassa yrityksen liiketoiminnallisten intressien kanssa. Polygon pitää sisäistä tiedottamista sekä tiedon esteetöntä kulkua tärkeänä ja jokainen työntekijä voi puhua suoraan kenelle tahansa toimesta ja organisaation tasosta riippumatta. [3.]

Polygon pitää rehellisyyttä ja kunniallisuutta edellytyksenä kaikissa asiakassuhteissa, ja nämä ovat myös edellytyksenä pitkäaikaisille liikesuhteille. Yrityksen antamat tiedot asiakkaille ovat totuudenmukaisia ja se pitävät kiinni annetuista lupauksista. Polygon pitää tärkeänä, että se osoittaa välittämistä ja kunnioitusta, joita työ asiakkaiden kodissa vaatii. Yritys tekee parhaansa tarjotakseen selkeää ja johdonmukaista tietoa työn laajuudesta, prosessista, aikataulusta ja tilasta. [3.]

Polygonin tavoitteena on vähentää toiminnastaan ympäristölle koituvia haitallisia vaikutuksia. Koska yritys saneeraa vahingoittuneita kiinteistöjä sen sijaan, että rakentaisi ne kokonaan uudelleen, Polygon vähentää resurssien käyttöä ja panostaa kestävään kehitykseen. Polygon pyrkii myös käyttämään energiaa säästäviä laitteita ja prosesseja toiminnassaan. [3.]

2.3 Joensuun yksikkö

Joensuussa Polygonin pääasiallisiin toimiin kuuluu vesivahinkojen kartoitus, niihin liittyvät purku- ja kuivaustyöt ja vahinkoalueiden saneeraustyöt. Lisäksi yksikössä tehdään vesivahinkojen ulkopuolisia saneeraustöitä ja pienemmissä määrin betonivalujen kosteusmittauksia, palosaneeraustöitä ja kuivaimien vuokrausta.

Joensuun yksikkö on jaettu kahteen osaamisalueeseen, kuivaus- ja saneerauspuoleen. Kuivauspuolella työskentelee yksi työnjohtaja, neljä kosteuskartoittajaa ja kaksi kuivauksen asentajaa. Saneerauspuolella puolestaan työskentelee kaksi työnjohtajaa ja kahdeksan saneeraustyöntekijää.

3 Työvaiheet vahinkokohteissa

3.1 Kartoitus

Polygonin pääasialliset kartoitukset ovat kosteuskartoitus ja pintamittauskartoitus. Kosteuskartoituksia tehdään kohteissa joissa on jo tapahtunut tai epäillään vesivahinkoa. Pintamittauskartoituksia tehdään yleensä kerros- tai rivitaloihin, joissa tutkitaan kaikki kosteudelle alttiit tilat. Pintamittauskartoituksen jälkeen tehdään päätökset tarkemmista tutkimuksista.

Vesivahinkotapauksessa kosteuskartoittaja pyrkii selvittämään mahdollisimman tarkasti vesivahingon aiheuttajan ja siitä syntyneet vauriot. Vahingon aiheuttaja selvitetään haastatteleamalla yhteyshenkilöä sekä tekemällä tutkimuksia ja havaintoja vahingon aiheuttajasta, vahinkopaikasta, rakenteista, olosuhteista ja muista mahdollisista tekijöistä. Vahingon laajuus selvitetään mittauksien avulla ja selvittämällä rakenteet vahinkoalueelta ja sen ympäristöstä. Mittauksissa käytetään pintakosteuden osoitinta, puunkosteusmittaria ja suhteellisen kosteuden mittalaitetta. Pintakosteuden osoittimena ja puunkosteusmittarina toimii Gann Hydromette UNI 2 (kuva 2.) ja suhteellisen kosteuden mittalaitteena Vaisala HMI41 (kuva 1.). Mittaukset pyritään suorittamaan rakenteita rikkomatta, mutta yleensä mittaukset vaativat vähintään mittareikien poraamista ja joskus myös rakenteiden avaamista. Jos joidenkin rakenteiden kosteuden tutkiminen vaatii pitkäaikaisia mittauksia, asennetaan rakenteeseen Vaisalan HMP44 mitta-anturit (kuva 1.) rakenteen edellyttämän mittaustavan mukaan.



Kuva 1. Vaisala HMI41 suhteellisen kosteuden mittalaitteessa on kaksi eri pak-suista mittapäätä HMP42 Ø 4 mm ja HMP46 Ø 12 mm sekä erillinen mitta-anturi HMP44 [4; 5.]



Kuva 2. Gann Hydromette UNI 2 lukulaite, B50 mittapää pintakosteusmittauksiin ja M18 ”junta” puun kosteuden mittauksiin. [6; 7; 8.]

Haastattelun, tutkimuksien ja mittauksien jälkeen kartoittaja kertoo yhteyshenkilölle oman arvion kyseisen vahingon laajuudesta ja aiheuttajasta. Tarkempi selvitys kokonaisuudesta selviää kartoittajan tekemästä raportista, jossa hän tuo esille yhteyshenkilöltä saadut tiedot, omat näkemyksensä, rakenteiden tiedot, mittaustulokset, vahingon aiheuttajan ja laajuuden sekä suositeltavat toimenpiteet vahingon korjaamiseksi.

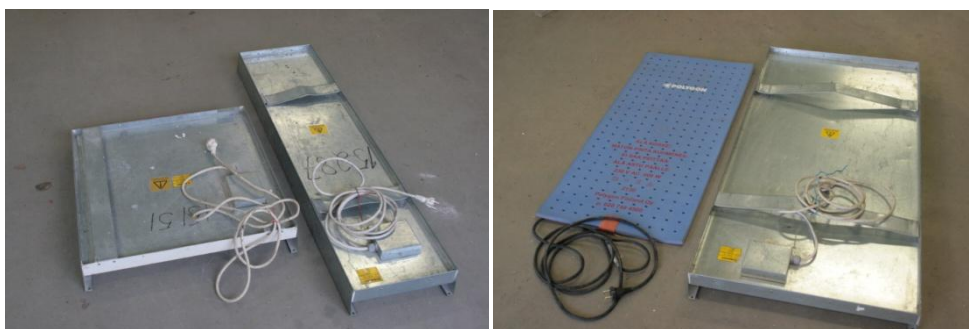
3.2 Purkutyöt ja kuivaus

Purkutyöt lähdetään toteuttamaan kartoittajan tekemän raportin mukaan, jossa on esitetty suositeltavia toimenpiteitä. Purettavat alueet eristetään muista tiloista tarvittaessa väliaikaisilla suojaseinillä ja purettava alue pidetään koneellisesti alipaineisena (kuva 3.), jotta purkamisesta tuleva pöly ei pääse leviämään ympäröiviin tiloihin. Jos töiden aikana huomataan, että kastunut tai vaurioitunut alue on laajempi kuin raportissa on esitetty, tehdään tarvittaessa lisäkartoitusta tai jatketaan purkamista kunnes löydetään kuivat ja terveet rakenteet.



Kuva 3. HEPA-suodattimella varustettu alipaineistaja

Rakenteiden kuivaus aloitetaan purkutöiden jälkeen. Purkutöissä pyritään poistamaan kaikki kastuneet rakenteet, jotka ovat helposti purettavissa. Loput jäljelle jääneistä rakenteista kuivataan koneellisesti. Kuivaus toteutetaan kastuneista rakenteista riippuen lämmittämällä rakenteita (kuva 4.), imemällä pumppujen (kuva 5.) avulla kosteutta pois rakenteista ja kuivaamalla (kuva 6.) sekä kierrättämällä huoneilmaa. Kuivauksen kesto riippuu kuivattavan alueen laajuudesta ja märkyydestä, mutta tavallisimmin aikaa kuivaukseen kuluu noin kahdesta neljään viikkoon.



Kuva 4. Matalalämpöpaneeleja ja lämmitysmatto



Kuva 5. Pumppuja, joilla voidaan imeä kosteutta rakenteista



Kuva 6. Ilmankuivaaja ja tuuletin jolla voidaan kierrättää huoneilmaa

3.3 Saneeraustyöt

Saneeraustyöt aloitetaan, kun rakenteet on saatu kokonaisuudessaan kuivatua. Joissakin tapauksissa voidaan aloittaa joidenkin rakenteiden korjaamisen, vaikka kuivaus on joltain osin vielä kesken. Työt pyritään suorittamaan yhtäjaksoisesti loppuun saakka, huomioiden kuitenkin uusien rakenteiden vaatimat kuivumisajat. Yhtä työkohdetta on yleensä tekemässä alusta loppuun yksi tai kaksi saneeraajaa, riippuen saneerattavan alueen laajuudesta.

Jos saneeraustöihin liittyy vesivahinko, jonka korvaa vakuutusyhtiö kokonaisuudessaan tai osittain, niin tällöin saneeraustyön taso ja materiaalit määräytyvät usein vahinkoa edeltävien rakenteiden ja materiaalien mukaan. Tällöin rakenteita ei lähdetä muuttamaan ellei vahingon kärsijä sitä erikseen halua.

4 Opinnäytetyön tarkoitus

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Polygon Finland Oy:n asiakkaiden tyytyväisyyttä kolmella eri osa-alueella. Ensimmäinen osa-alue oli kartoitus, josta haluttiin selvittää, kuinka nopeasti Polygon ottaa yhteyttä vahingon kärsijään, kuinka kartoittaja toimi kohteella ja kuinka selkeä vahingon kärsijälle toimitettavan raportin on.

Toinen osa-alue oli purkutyö ja kuivaus, josta haluttiin selvittää aikatauluasioita toteuttamisen ja tiedottamisen osalta. Lisäksi kysyttiin mielipidettä töiden siisteydestä ja häiritsevyydestä.

Kolmantena osa-alueena käsiteltiin saneeraustöitä, joista kysyttiin myös aika-
taulullisista asioista, sekä töiden aikaisesta siisteydestä ja tehtyjen töiden laa-
dusta. Lisäksi kaikista osa-alueista pyydettiin antamaan yleisarvosana asteikolla
0–5, jossa numero nolla on huono ja numero viisi on hyvä. Vaikka lähes kaikis-
sa tapauksissa kyseessä oli vakuutusyhtiön korvaama vahinko, ei niiden pää-
töksiä tai toimintaa huomioitu tässä tutkimuksessa.

5 Opinnäytetyön toteutus

5.1 Tutkimus- ja tiedonkeruumenetelmät

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valitsin kvalitatiivisen eli laadullisen tutki-
muksen. Pääsääntö on, että mitä vähemmän ilmiöstä tiedetään, sitä todennä-
köisemmin ainoastaan kvalitatiivinen tutkimus tulee kysymykseen [9, s. 41]. Po-
lygon Finland ei ole tehnyt koko Suomea kattavaa asiakastyytyväisyyskyselyä.
Tutkimuksia on tehty toimipisteittäin, mutta Joensuussa tällaista tutkimusta ei
ole aikaisemmin tehty. [10.]

Valitsin tiedonkeruumenetelmäksi teemahaastattelun, joka suoritettiin yksilö-
haastatteluna. Haastattelun tarkoituksena oli saada kolmen eri aihealueen avul-
la kuva Polygonin toiminnasta. Haastattelun pohjaksi luotiin kysymyksiä, joiden
avulla haastateltavilta pyrittiin saamaan mahdollisimman laajasti tietoa eri työ-
vaiheista.

Teemahaastattelu on yleisin kvalitatiivisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmis-
tä. Haastattelu voidaan suorittaa yksilö- tai ryhmähaastatteluna [9, s. 53]. Tutkit-
tavaa ilmiötä lähestytään eli skannataan eri kulmilta. ”Kulmilla” tarkoitetaan
teemoja eli aihealueita, joista keskustellaan ilmiön kanssa ja joilla halutaan saa-
da valaistusta vieraaseen (ilmiöön) [9, s.53]. Ilmiönä kyselyssä haluttiin selvittää
Polygonin toiminnan onnistumista asiakkaiden mielestä ja ilmiötä lähdettiin pur-
kamaan eri teemojen eli työvaiheiden kautta.

5.2 Kohdejoukko

Tutkimuksen kohdejoukkona olivat Polygon Finland Oy:n Joensuun toimipisteen asiakkaat. Sain toimipisteen päälliköltä 15 asiakkaan yhteystiedot, joista minulla oli tarkoitus haastatella 12 henkilöä.

Haastatteluun suostui 11 henkilöä, joista kaksi oli kahden eri kunnan teknisen palvelun edustajaa. Työssäni olen nimennyt heidät kirjaimilla A–K. Toisen kunnan osalta haastattelu koski yhtä kohdetta ja toisen kunnan osalta kaikkia tähänastisia kohteita. Lopuista yhdeksästä henkilöstä kahdeksassa tapauksessa oli kyseessä vesivahinkoon - ja yhdessä tulipaloon liittyviä toimenpiteitä

6 Kohteet ja haastattelut

Asiakkaiden haastattelut tapahtuivat helmi-maaliskuussa 2013. Haastateltavien henkilöiden vahingot olivat tapahtuneet vuosina 2010–2012 ja yhtä vahinkoa lukuun ottamatta vahinkojen korjaustyöt oli saatu valmiiksi ennen haastattelua. Haastattelut kestivät 15 minuutista 45 minuuttiin ja keräsin jälkikäteen haastattelujen nauhoituksista opinnäytetyön kannalta tärkeimmät asiat, joita olen tuonut esille työssäni.

6.1 Kohde 1

6.1.1 Kohteen 1 vahingon kuvaus ja rakenteet vahinkoalueella

Ilmanvaihtokoneen vesikiertoinen kennosto oli jäätyksen seurauksena haljennut ja vesi alkanut vuotamaan. Vuotokohta oli ollut rakennuksen toisessa kerroksessa ja se oli huomattu kun ensimmäisen kerroksen lattialle oli alkanut tulla vettä. Tuolloin yläkerran lattiat olivat vuotoalueen ympärillä lainehtineet vedestä. Raportin mukaan vuotovesi oli kastellut yläkerran lattiapinnoitteet, välipohjarakennetta ja seinärakenteita vuotoalueen ympäriltä. Alakerrassa lattiapintojen ja seinien lisäksi keittiön kalusteet olivat kärsineet vuotovedestä. Vaurioitunutta lattiapintaa oli noin 120 m²:ä. Tämän kartoituksen pohjalta purku- ja saneeraustyöt oli suorittanut toinen rakennusliike. [11.]

Asiakas A (2013) kertoi haastattelussa, että reilun vuoden jälkeen vesivahingon korjaamisen jälkeen yksi rakennuksen käyttäjistä oli ruvennut oirehtimaan allergiamaisia oireita, jonka jälkeen rakennuksessa oli teetätetty hometutkimuksia ulkopuolisella yrityksellä. Vesivahingon korjausalueilta oli löytynyt homepitoisuuksia, joiden perusteella talossa aloitettiin uudet purku- ja saneeraustyöt. Nämä työt suoritti Polygon hometutkimuksen tehneen yrityksen ohjeistamana.

Välipohjarakenteena rakennuksessa oli yläkerrasta lukien kolminkertainen kipsilevytytys, jonka jälkeen alkoi välipohjan runkorakenteet sekä villat. Runkorakenteiden jälkeen oli koolaus, johon oli kiinnitetty alakerran sisäkaton paneeli. Alapohjarakenteena rakennuksessa oli maanvastainen betonilaatta, jonka alapuolella oli lämmöneristeet ja yläpuolella pinnoite. Seinärakenteina olivat villalla eristetyt puurunkoiset seinät, joissa oli kipsilevyt sisäpinnassa. Ulkoseinissä oli höyrynsulku kipsilevyn ulkopinnassa. [11.]

6.1.2 Henkilö A:n haastattelu

Polygonin suorittamaan vesivahinkokartoitukseen asiakas ei ollut tyytyväinen ja antoi kartoituksen yleisarvosanaksi numeron yksi. Kartoitus oli tultu tekemään vasta monen viikon jälkeen, kun vahinko oli sattunut. Kartoittaja oli saapunut sovittuun aikaan, mutta kartoitusraportti ei ollut tullut nopeasti kartoituksen jälkeen ja raportin selkeys ei ollut riittävä. Asiakkaan mielestä puutteellinen raportointi aiheutti sen, että purku- ja saneeraustyöt tehnyt yritys ei ollut riittävän tietoinen korjausta vaativista alueista ja mitä näiltä alueilta tulee korjata. Tämän vuoksi rakenteisiin pääsi myöhemmin syntymään hometta. Lisäksi myöhemmissä vaiheissa ei ollut tarkkaa kirjallista tietoa, mitä rakenteita oli uusittu.

Erillisen hometutkimuksen raportoinnin ja ohjeistuksen pohjalta tehdyille purkutöille asiakas antoi arvosanan kaksi. Purkutyöt oli aloitettu nopealla aikataululla, kun purettavat alueet olivat selvinneet, mutta purkutyöt olivat välillä edenneet hitaasti. Työnjohtajan yhteydenpito asiakkaaseen ja työmaalla käyminen oli ollut asiakkaan mielestä riittävää.

Saneeraustöistä Polygon sai arvosanaksi numeron kolme. Työnjohdon yhteydenpito oli ollut riittävää ja työmaa oli pysynyt siistinä koko korjaustöiden ajan. Asiakkaan mielestä jotkin työvaiheet olivat kestäneet ajallisesti liian kauan ja työn jäljessä oli ollut välillä huomautettavaa. Huomautuksen aiheet oli otettu huomioon ja ne oli korjattu.

6.2 Kohde 2

6.2.1 Kohteen 2 vahingon kuvaus ja rakenteet vahinkoalueella

Rakennuksen runkoviemäri oli tukkeutunut, jonka seurauksena jätevedet olivat nousseet kellariin lattiakaivon kautta. Jätevesi oli kastellut lattiarakenteita noin 3 m²:n alalta ja seinärakenteita vahinkoalueen ympäriltä. Vahinko kohdistui rakennuksen yhteydessä olevaan erilliseen yhden huoneen huoneistoon. Huoneistoa ei voitu käyttää purku-, kuivaus- ja saneeraustöiden aikana. [12.]

Kellarin alapohjarakenteena oli kaksoislaattarakenne. Pohjamaan päälle oli valettu betoninen pohjalaatta, jonka päälle oli laitettu huopa- ja pikieristys. Eristeen päälle oli valettu betoninen pintalaatta, jonka pinnoitteena oli laatoitus. Vahinkoalueen seinärakenteina oli puurunkoisia ja muurattuja seininä. [12.]

6.2.2 Henkilö B:n haastattelu

Polygonin suorittamasta kosteuskartoituksesta asiakas antoi arvosanana viisi. Yhteydenotto kartoitusajankohdan sopimiseksi oli tehty samana päivänä ja kartoittaja oli tullut sovittuun aikaan. Vahingon aiheuttaja oli asiakkaalle selvä jo ennen kartoitusta, mutta kartoittaja oli kertonut hyvin vahinkoalueen laajuuden jo kartoituksen aikana. Lopullinen kosteuskartoitusraportti oli tullut asiakkaalle muutaman päivän sisällä ja se oli vastannut hyvin tapahtunutta ja tukenut kartoittajan antamaa alkuselvitystä. Raportin ulkoasussa ja selkeydessä ei ollut asiakkaan mielestä mitään moitittavaa.

Purku- ja kuivaus töistä Polygon sai arvosanan viisi. Purkutyöt olivat alkaneet nopeasti, aikataulullisissa asioissa ei ollut epäselvyyksiä ja työnjohtaja oli pitänyt asiakkaaseen riittävästi yhteyttä. Vahinkoalue oli ollut raporttia vastaava ja

purkutyöt oli toteutettu siististi ja ne olivat aiheuttaneet mahdollisimman vähän haittaa asiakkaalle.

Saneeraustöiden arvosana oli niin ikään viisi. Työt oli aloitettu heti kuivauksen jälkeen ja ne olivat jatkuneet yhtäjaksoisesti loppuun saakka. Asiakas oli ollut tietoinen työvaiheiden aikataulutuksista ja työnjohdon yhteydenpito oli ollut riittävää. Myös saneeraustöiden aikana huoneisto oli pysynyt siistinä ja töiden valmistuttua loppusiivous oli tehty hyvin. Työt oli tehty nopeasti ja laadussa ei ollut huomautettavaa.

6.3 Kohde 3

6.3.1 Kohteen 3 vahingon kuvaus ja rakenteet vahinkoalueella

Kunnan omistamaan rakennukseen oli tulvinut viemäriverettä, joka oli kastellut lattiarakennetta kellarikerroksen tiloissa noin 115 m²:n alalta. Lattiapinnat olivat lainehtineet viemäriverdestä ja vettä oli päässyt myös betonivalun alla olevaan hiekkakerrokseen. [13.]

Alapohjarakenteena kellarikerroksessa oli kaksoislaattarakenne. Pohjahiekan päälle oli valettu betonin pohjalaatta, jonka päällä oli pikikerros. Pien päälle oli valettu betoninen pintalaatta, jonka päällä oli puukoolaus ja lankkulattia. Vahinkoaluetta ympäröivät seinät olivat tiiliseiniä. [13.]

6.3.2 Henkilö C:n haastattelu

Vahingon kartoitusvaiheesta kunnan yhteyshenkilö antoi Polygonin toiminnalle arvosanan 4,5. Yhteydenotto kartoituksen sopimiseksi oli tapahtunut nopeasti ja kartoittaja oli tullut vahinkopaikalle sovittuun aikaan. Kartoituksen jälkeen kartoittaja oli ilmoittanut yhteyshenkilölle puhelimitse oman arvion vahingon laajuudesta. Lopullinen kosteuskartoitusraportti oli tullut yhteyshenkilölle nopeasti kartoituksen jälkeen ja raportti oli ollut selkeä ja ymmärrettävä.

Purku- ja kuivaustöiden arvosanaksi Polygon sai 3,5. Purkutyöt olivat alkaneet riittävän nopeasti ja sujuvasti, mutta niistä tapahtuva tiedotus oli ollut välillä

puutteellista ja työnjohdon yhteyden pito vähäistä, jolloin ei tiedetty missä vaiheessa työmaa oli menossa. Tiedon kululliset ongelmat olivat yhteyshenkilön mielestä olleet osittain molemminpuoleisia. Alkuvaiheessa annettu aikataulut olivat venyneet ja purku- ja kuivaustyöt valmistuivat myöhässä. Purkutyöt oli toteutettu siististi purettavilla, sekä muilla sisä- ja ulkoaluilla ja ne olivat aiheuttaneet tilanteeseen nähden mahdollisimman vähän haittaa kiinteistön käyttäjille.

Saneeraustyöt eivät olleet vielä täysin valmiina haastattelu vaiheessa, mutta haastattelussa arvioitiin valmiiksi saatuja työvaiheita. Yleisarvosanaksi saneeraustyöt saivat numeron 3,5. Työt olivat alkaneet heti kuivaustöiden jälkeen ja ne olivat jatkuneet kohtuullisen jouhevasti tähän asti. Huonetilojen kalustusvaiheessa työntekijöillä oli ollut epäselvyyksiä mitkä työt kuuluvat heille ja kuinka koneet ja kalusteet tulisi asentaa. Tämä oli ilmeisesti johtunut siitä, että kalusteita ja koneita oli ollut siirtämässä pois eri työporukka, kuin niitä oli kasaamassa ja siirtämässä takaisin. Työmaa-alue on pysynyt siistinä eikä siellä ole aiheutunut vaaratilanteita kiinteistön käyttäjille ja työn laatu on ollut hyvällä tasolla.

6.4 Kohde 4

6.4.1 Kuvaus yhteistyöstä

Toisessa kunnan yhteyshenkilön haastattelussa käytiin läpi Polygonin toimintaa yleisellä tasolla kaikissa heidän kohteissa, joita on useita vuoden aikana. Polygon käy tekemässä näissä kohteissa kartoitukset ja kuivaustyöt ja aina tarvittaessa myös purkutyöt. Saneeraustöitä ei ole näissä kohteissa koskaan tehty Polygonin toimesta, joten kyseiset haastattelukysymykset sivuutettiin.

6.4.2 Henkilö D:n haastattelu

Kartoituksien arvosanaksi kunnan yhteyshenkilö antoi numeron viisi. Kartoitus tapahtuu aina seuraavana työpäivänä, kun Polygonille on tehty työtilaus ja kartoittajat ovat aina saapuneet sovittuun aikaan vahinkopaikoille. Kartoittaja on kertonut hyvin kartoituksen jälkeen vahinkoon liittyvistä asioista ja lopullinen raportti on tullut aina parin päivän sisällä asiakkaalle. Raporteissa ei ole ollut mitään epäselvyyksiä ja ne ovat olleet selkeitä ja ymmärrettäviä.

Kuivaus- ja purkutyöt saivat myös arvosanan viisi. Purkutyöt aloitetaan aina heti kun se on tilaajan puolesta mahdollista ja jos vaurioalueet ovat olleet laajempia kuin raportissa on esitetty, on niistä aina tiedotettu. Purettavat ja muut alueet pysyvät aina siisteinä koko työvaiheen ajan. Kuivaustöiden aikataulullinen arvio tulee kartoittajalta ja se on pitänyt aina paikkansa. Työnjohtajaa ei Polygonin puolelta ole, vaan se tulee kohteelle aina kunnan puolelta. Purku- ja kuivaustyöt ovat aina aiheuttaneet mahdollisimman vähän haittaa kiinteistön käyttäjille.

6.5 Kohde 5

6.5.1 Kohteen 5 vahingon kuvaus ja rakenteet vahinkoalueella

Kiinteistössä ei ollut näkyvää vuotoa, vaan rakenteiden kastuminen oli huomattu märistä väliseinistä. Aluksi rakenteiden kastumisen syyksi epäiltiin viemäri- vuotoa, mutta rakenteiden avaamisen jälkeen selvisi, että vesi oli peräisin vuotavasta tulovesiputkesta. Vuoto oli ollut pitkäaikainen ja se oli kastellut rakennuksen lattiaita noin 70 m²:n alalta ja seinärakenteiden alaosa koko lattian vaurioalueelta. [14.]

Rakennuksen alapohjarakenteena oli maanvastainen betonilaatta, jonka päällä oli puurunkoinen lankkulattia. Betonilaatan alapuolella oli muovi ja pohjahiekka. Lattian lämmöneristeenä toimi lankkulattian ja betonilaatan välissä oleva sahanpurukerros. Vahinkoalueen puurunkoiset väliseinärakenteet alkavat pohjalaatan päältä ja niissä oli sahanpurutäyttö. Seinien puurunkoihin oli molemmin puolin kiinnitetty lastulevyt. [14.]

6.5.2 Henkilö E:n haastattelu

Asiakas antoi kartoituksen arvosanaksi viisi. Polygon oli ottanut häneen nopeasti yhteyttä sen jälkeen kun vahinkoilmoitus oli tehty vakuutusyhtiöön. Kartoittaja oli tullut sovittuun aikaan ja kertonut kartoituksen jälkeen oman näkemyksensä tapahtuneesta ja vahingon laajuudesta, sen hetkisten tietojen perusteella. Kartoittajan tekemä kirjallinen raportti oli tullut asiakkaalle nopeasti ja se oli

vastannut hyvin kartoittajan kertomia havaintoja, sekä oli ulkoasullisesti selkeä ja ymmärrettävä.

Purkutöiden ja kuivauksen arvosanaksi Polygon sai numeron viisi. Työt oli aloitettu heti, kun se oli mahdollista asiakkaan puolesta. Töiden etenemisestä sekä aikataulusta oli tiedotettu hyvin. Vahinkoalue laajentui töiden yhteydessä suuremmaksi kuin raportissa oli esitetty, mutta tästä oli tiedotettu asiakasta hyvin. Purkutyöt oli suoritettu alusta loppuun siististi ja syntyvät jätteet oli kuljetettu pois niiden syntyessä. Vahinkoalue oli ollut niin laaja, että talo ei ollut asuinkäytössä korjaustöiden aikana, joten työt eivät häirinneet asukasta.

Saneeraustöiden arvosanaksi asiakas antoi 4,5. Töiden aloituksessa oli hieman ollut viivettä ja arvioitu kesto oli ylittynyt. Työntekijöitä kohteella oli ollut yksi ja hänkin oli välillä joutunut olemaan muilla työmailla. Tämä ja osittain vakuutusyhtiön toiminta olivat asiakkaan mielestä aiheuttaneet työmaan viivästymistä. Työmaan viivästymisen ei haitannut merkittävästi asiakasta, koska hänellä ei ollut itsellään tavoitepäivämäärää valmistumisen suhteen. Ainoa haittaa aiheuttava tekijä oli ollut väliaikainen asuminen, mutta siitä päästiin sopuun vakuutusyhtiön ja Polygonin kanssa. Aikataulun tiedottaminen ja työnjohdon yhteydenpito oli ollut hyvällä tasolla alusta loppuun saakka. Saneeraustöidenkin aikana rakennus oli pysynyt siistinä ja työn laadussa ei ole ollut huomautettavaa.

6.6 Kohde 6

6.6.1 Kohteen 6 vahingon kuvaus ja rakenteet vahinkoalueella

Rakennuksen omistaja oli huomannut, että vesikiertoisesta lämmitysjärjestelmästä oli hävinnyt painetta ja löytänyt vaatehuoneesta lämmityspatterin, josta oli vuotanut vettä. Kartoituksessa todettiin, että vuoto oli kastellut lattiarakennetta vaatehuoneessa ja makuuhuoneessa noin 2,5 m²:n alalta ja seinärakenteen alaosia noin kahden metrin matkalta vuotokohdan ympäriltä. [15.]

Alapohjarakenteena vuotoalueella oli maanvarainen betonilaatta, jonka päälle oli puukoolattu lankkulattia. Seinärakenteet olivat puurunkoisia, joiden pintaan oli kiinnitetty lastulevy. [15.]

6.6.2 Henkilö F:n haastattelu

Asiakas antoi kartoituksen arvosanaksi neljä. Polygon oli ottanut häneen nopeasti yhteyttä kartoituksen sopimiseksi ja kartoittaja oli tullut sovittuun aikaan. Kartoituksen jälkeen asiakas oli saanut kartoituksen alkutiedot puhelimitse, koska ei ollut itse paikalla. Kirjallisen raportin vahingosta hän oli saanut viikon sisällä ja se oli vastannut hyvin asiakkaan omaa käsitystä tapahtuneesta. Raportti oli ollut myös ulkoasullisesti selkeä ja ymmärrettävä.

Polygon sai purku- ja kuivaustöistä arvosanan viisi. Työt oli aloitettu muutaman päivän sisällä kartoituksesta ja ne oli suoritettu siististi alusta loppuun. Yhteydenpito työnjohdon kanssa toimi puhelimitse, koska asiakas oli paljon poissa korjaustöiden aikana. Yhteydenpito oli ollut riittävää ja aikatauluista oli tiedotettu hyvin. Eri työvaiheet olivat aiheuttaneet mahdollisimman vähän haittaa asiakkaan mielestä.

Saneeraustöiden arvosanaksi asiakas antoi numeron viisi. Työt oli aloitettu nopeasti kuivauksen jälkeen ja ne jatkuivat myös nopeasti loppuun asti. Työnjohdon yhteydenpito oli tapahtunut puhelimitse ja se oli ollut riittävää, kaikista tarvittavista asioista oli tiedotettu. Rakennus oli pysynyt siistinä kaikkien huoneiden osalta ja työn laatu oli asiakkaan mielestä hyvää.

6.7 Kohde 7

6.7.1 Kohteen 7 vahingon kuvaus ja rakenteet vahinkoalueella

Asiakas oli huomannut itse astianpesukoneen vuotavan ja oli poistanut sen käytöstä. Kartoituksessa todettiin, että lattiarakenne on kastunut koneen ympäriltä noin 3 m²:n alalta sekä ympärivät kaappirakenteet ja koneen takana oleva sei-

närakenne oli vaurioitunut. Vuotokohta sijaitsi rakennuksen toisessa kerroksessa, mutta vuotovesi ei ollut vaurioittanut alakerran pinnoitteita. [16.]

Välipohjan rakenteena kerrosten välillä oli kantava puupalkisto, joka oli eristetty villalla. Ensimmäisen kerroksen sisäkattona oli paneeli ja toisen kerroksen lattiapinnoitteena oli parketti, jonka alla oli rakennuslevy. Vaurioitunut seinä oli puurunkoinen ulkoseinä, jossa höyrynsulku sijoittuu sisäverhouslevyn ulkopintaan. [16.]

6.7.2 Henkilö G:n haastattelu

Kartoituksen arvosanaksi asiakas antoi Polygonille numeron viisi. Yhteydenotto kartoituksen sopimiseksi oli tapahtunut nopeasti ja kartoittaja oli tullut paikalle sovittuun aikaan. Kartoittaja oli kertonut kartoituksen jälkeen suullisen arvion tapahtuneen laajuudesta ja kirjallinen raportti oli tullut asiakkaalle nopeasti. Raportti oli vastannut asiakkaan käsitystä sekä kartoittajan aikaisempaa kertomusta lisäksi raprtti oli ollut ulkoasullisesti selkeä ja asiat oli esitetty ymmärrettävästi.

Purku- ja kuivaustöiden arvosanaksi asiakas antoi numeron viisi. Työt oli aloitettu nopeasti kartoituksen jälkeen ja aikataulusta oli tiedotettu hyvin ja sen kanssa ei ollut ongelmia. Työnjohtaja oli pitänyt yhteyttä puhelimitse. Purettavaa aluetta oli hieman laajennettu asiakkaan pyynnöstä raportissa esitettyä aluetta laajemmaksi ja Polygonin todetessa pyyntö aiheelliseksi. Purkutyöt oli suoritettu siististi ja ne olivat aiheuttaneet tilanteeseen nähden mahdollisimman vähän haittaa.

Saneeraustöiden arvosanaksi Polygon sai numeron neljä. Työt olivat alkaneet heti kuivauksen jälkeen ja ne olivat jatkuneet katkeamatta loppuun asti. Yhteydenpito työnjohtajien osalta oli ollut riittävää puhelimitse ja he olivat myös käyneet paikan päällä. Rakennus oli pysynyt siistinä saneeraustöiden aikana ja loppusiivous oli tehty hyvin. Asiakas oli melko tyytyväinen työn jälkeen. Yksi huomauttamisen aihe oli lattialaatoituksen saumat, jotka eivät kulkeneet linjassa. Tämä johtui siitä että laattapaketit olivat olleet eri valmistuserää, jonka vuoksi niissä oli mittaheittoja. Asiakas oli itse valinnut laatat, mutta Polygon oli noutanut ne liikkeestä. Toinen huomautuksen aihe ei varsinaisesti liittynyt teh-

dyn työn siisteyteen. Suojauksia purettaessa suojateippi oli irrottanut uunin kyljestä maalia muutamasta kohdasta. Asiaa ei ollut korjattu Polygonin toimesta, eikä asiakas ollut enää huomauttanut siitä.

6.8 Kohde 8

6.8.1 Kohteen 8 vahingon kuvaus ja rakenteet vahinkoalueella

Rakennuksen paisuntasäiliöstä oli vuotanut vettä vajaan vuorokauden ajan, kastellen rakennuksen lattiarakenteita noin 30 m²:n alalta, sekä seinärakenteiden alaosia vuotokohdan ympäriltä. Rakennuksen käyttäjät olivat itse havainneet vuodon. [17.]

Alapohjarakenteena vaurioalueilla oli maanvastainen betonilaatta. Pohjahiekan päällä oli muovi, jonka päällä oli lämmöneriste ja betonivalu. Lattiapinnoitteina vahinkoalueella oli parkettia, laminaattia, laatoitusta ja muovimattoa. Kastuneet väliseinät olivat puurunkoisia ja ne alkoivat betonivalun päältä. Seinien levytyksenä oli käytetty lastulevyä. [17.]

6.8.2 Henkilö H :n haastattelu

Kartoituksen arvosanaksi Polygon sai numeron viisi. Yhteydenotto kartoitusajankohdan sopimiseksi oli nopeaa ja kartoittaja oli tullut sovittuun aikaan. Kartoittaja oli kertonut oman näkemyksensä vahingon laajuudesta heti kartoituksen jälkeen ja asiakas oli saanut myös kirjallisen raportin, mutta ei muistanut kuinka nopeasti tämä oli tapahtunut. Raportissa esitetyt asiat olivat selkeitä ja raportti oli kokonaisuudessaan ymmärrettävä.

Purku- ja kuivaustöiden arvosanaksi asiakas antoi numeron neljä. Purkutyöt oli aloitettu noin kahden viikon kuluttua kartoituksesta, mutta asiakkaan puolesta ne olisi voinut alkaa jo viikkoa aikaisemmin. Työnjohtajan oli pitänyt asiakkaaseen yhteyttä, mutta tiedottaminen asioista oli ollut vaihtelevaa. Purkutyöt oli lähes kokonaan toteutettu siististi, kuivauksen asennuksen yhteydessä tuuletusikkunoiden ritilikköjä oli levällään pihalla. Eri työvaiheet eivät aiheuttaneet

haittaa rakennuksen käyttäjille, koska vahinko oli niin laaja, että he eivät pystyneet käyttämään rakennusta lainkaan korjaustöiden aikana.

Saneeraustöiden arvosanaksi Polygon sai numeron kolme. Työn tekemisessä oli ollut katkoksia, koska työntekijät olivat välillä joutuneet lähtemään toiselle työkohteelle kesken päivän. Työmaan valmistuminen oli myöhästynyt ja valmistumisajankohta oli muuttunut useamman kerran. Tämä oli aiheuttanut asiakkaalle turhaa työtä, koska hän oli joutunut sopimaan henkilökohtaisia asioita useaan kertaan. Asiakkaan mielestä olisi ollut parempi, että ilmoitettu valmistumisen ajankohta olisi ensimmäisellä kerralla paikkansa, vaikka se olisi ilmoitettu myöhäisemmälle ajankohdalle. Yhteyden pito työnjohtajilta oli hyvällä tasolla ja he olivat käyneet useasti työmaalla. Töiden aikana syntyneet jätteet oli kuljetettu pois sitä mukaa kun niitä oli syntynyt. Rakennus oli muutenkin pysynyt siistinä kaikkien työvaiheiden aikana. Työn laatuun asiakas ei ollut kovin tyytyväinen. Valmistumisen jälkeen muun muassa uudet laminaatit kupruilivat, lattioissa oli monttuja ja ulko-ovi oli asennettu virheellisesti. Asiakas oli huomauttanut asioista, mutta asioita oli vähätelty ja huomautuksiin ei reagoitu heti. Myöhemmin Polygon oli purkanut virheellisesti tehdyt kohdat ja korjannut ne. Asiakas ei ollut vielä täysin tyytyväinen näidenkään korjausten jälkeen. Lattiassa oli vielä hänen mukaan virheitä ja pieniä maalauksia oli jäänyt tekemättä.

6.9 Kohde 9

6.9.1 Kohteen 9 vahingon kuvaus ja rakenteet vahinkoalueella

Rakennuksessa oli ollut tulipalo, joka oli aiheuttanut palo- ja savuvaurioita lähes kaikkiin rakennuksen sisäpintoihin. Purettavat rakenteet olivat palon syytymiskohdan ympärillä, mutta savuvaurioiden vuoksi lähes kaikki rakennuksen pinnoitteet piti uusida. Purkutöiden yhteydessä rakennuksesta oli löytynyt myös pieni vesivahinko, joka oli kastellut lattiarakennetta ennen tulipaloa. [18.]

Alapohjarakenteena rakennuksessa oli maanvastainen betonilaatta. Laatan alla oli lämmöneriste, jonka alapuolella oli muovi ja pohjahiekka. Väliseinärakenteet olivat puu- ja kivirunkoisia. Rakennus oli yksi kerroksinen ja sen yläpohjaraken-

teena oli kattoristikoihin koolattu puurunko, joka kannattelee yläpohjan lämmöneristettä. [18.]

6.9.2 Henkilö I:n haastattelu

Kartoituksen arvosankasi asiakas antoi numeron viisi. Yhteyden otto oli nopeaa kartoituksen sopimiseksi ja kartoittaja saapui paikalle sovittuun aikaan. Vahingon laajuudesta huolimatta, kartoittaja oli kertonut pääpiirteittäin vahingon laajuuden ja tulevista toimenpiteistä. Lopullinen raportti kartoituksesta oli tullut nopeasti ja se oli vastannut hyvin aikaisemmin käytyjä asioita. Raportti oli ulkoasullisesti selkeä ja ymmärrettävä.

Purku- ja kuivaustöiden arvosanaksi Polygon sai numeron neljä. Huomautuksen aiheena asiakas kertoi, että työt olivat alkaneet hieman hitaan puoleisesti. Töiden alkaessa aikataulusta ja vahingon lopullisesta laajuudesta oli tiedotettu hyvin. Purkutyöt oli toteutettu siististi ja syntyneet jätteet oli kuljetettu päivien päätteeksi pois. Asiakas ei pystynyt käyttämään rakennusta töiden aikana, joten eri työvaiheet eivät aiheuttaneet mitään haittaa.

Saneeraustöiden arvosanaksi asiakas antoi Polygonille numeron viisi. Työt oli aloitettu nopeasti purkutöiden ja kuivauksen jälkeen. Saneeraustyöt olivat edenneet jatkuvalla tahdilla, mutta lopussa aikataulu oli viivästynyt. Työnjohtajat pitivät hyvin yhteyttä asiakkaaseen ja kävivät useasti työmaalla. Rakennus ja sen ympäristö pysyi siistinä myös saneeraustöiden aikana. Työn laatuun asiakas oli todella tyytyväinen, työn jälki oli siistiä ja jos jostain oli huomautettavaa, virheet korjattiin heti.

6.10 Kohde 10

6.10.1 Kohteen 10 vahingon kuvaus ja rakenteet vahinkoalueella

Astianpesukoneen poistoputki oli vuotanut, kastellen ympäröiviä kaapistoja ja seinärakennetta. Vuotovesi oli kastellut myös lattiaa noin 3 m²:n alalta. Vahinko oli havaittu kun kaapistojen levyissä alkoi näkyä kosteuden aiheuttamia jälkiä. [19.]

Alapohjarakenteena vuotokohdalla oli maanvastainen betonilaatta. Laatan pinnoitteena oli parketti ja laatan alapuolella lämmöneriste. Eristeen alapuolella oli muovi, jonka jälkeen alkaa pohjahiekka. Kastunut väliseinä oli tiilirakenteinen. [19.]

6.10.2 Henkilö J:n haastattelu

Kartoituksen arvosanaksi Polygon sai numeron viisi. Kartoitusajankohta oli sovittu nopeasti ja kartoittaja oli tullut paikalle sovittuun aikaan. Asiakkaalle oli kerrottu kartoituksen jälkeen vahingon laajuudesta ja lopullinen raportti oli tullut nopeasti. Raportista olleet asiat olivat selkeästi esitetty ja ne vastasivat hyvin asiakkaan omaa käsitystä tapahtuneesta.

Purku- ja kuivaustöiden arvosanaksi asiakas antoi numeron viisi. Työt oli aloitettu muutaman päivän sisällä kartoituksesta ja töiden aikataulusta tiedotettiin hyvin. Työnjohtaja oli pitänyt yhteyttä asiakkaaseen, työt oli suoritettu todella siististi ja eivätkä ne aiheuttaneet juurikaan haittaa. Yksi asiakasta hieman häirinnyt asia oli koneista lähtenyt ääni.

Saneeraustöistäkin Polygon sai arvosanan viisi. Työt oli aloitettu heti kuivauksen jälkeen ja ne olivat jatkuneet loppuun asti ilman viivästyksiä. Työnjohtaja oli pitänyt asiakkaaseen hyvin yhteyttä ja tiedottanut asioista. Rakennuksen korjattava alue sekä ympäröivät tilat olivat pysyneet todella siistinä töiden aikana. Työn laatuun asiakas oli tyytyväinen. Kokonaisuudessaan töiden nopeus ja kaikki tiedottaminen miellyttivät asiakasta. Kaikki työvaiheet olivat sujuneet todella vaivattomasti.

6.11 Kohde 11

6.11.1 Kohteen 11 vahingon kuvaus ja rakenteet vahinkoalueella

Rakennuksen toisessa kerroksessa ollut WC-istuimen vesisäiliö oli haljennut ja vuotanut vajaan vuorokauden. Vuotovesi oli kastellut kerrosten välistä välipohjarakennetta noin 5 m² alalta ja alakerran lattiarakennetta noin 4 m²:n alalta. Vuo-

tovesi oli kastellut myös väliseiniä usean metrin matkalta vuotokohdan läheisyydestä.[20.]

Välipohjarakenteena kerrosten välissä oli puurunkoinen palkisto, joka oli eristetty villalla. Yläkerran lattiapinnoitteena oli muovimatto, jonka alla oli rakennuslevy. Alakerran sisäkattona oli maalattu rakennuslevy. Alakerran lattiapinnoitteena oli parketti, jonka alapuolella oli betonivalu. Väliseinä rakenteet olivat puurunkoisia, osassa oli eristevilla. Seinät oli levytetty kipsi- ja lastulevyillä.[20.]

6.11.2 Henkilö K:n haastattelu

Kartoituksen arvosanaksi Polygon sai numeron viisi. Yhteydenotto kartoituksen sopimiseksi oli tehty nopeasti ja kartoittaja tuli kohteelle sovittuun aikaan. Kartoittaja oli ottanut asiakkaan mielipiteet hyvin huomioon kartoitusta tehdessä ja kertonut kartoituksen päätteeksi mittaustulokset. Lopullinen kartoitusraportti oli tullut asiakkaalle muutaman päivän sisällä ja se oli vastannut hyvin aikaisemmin kartoittajan kertomia asioita ja asiakkaan omaa näkemystä. Raportti oli ollut ulkoasullisesti selkeä ja ymmärrettävä.

Purku- ja kuivaustöiden arvosanaksi asiakas antoi numeron viisi. Töiden aloituksessa oli ollut pientä viivettä, mutta aloituksen jälkeen ne olivat jatkuneet sujuvasti loppuun saakka. Työmaan aikataulusta tiedottaminen onnistui hyvin työntekijöitä, joiden kautta pääasiallinen yhteydenpito oli tapahtunut. Työt oli suoritettu todella siististi ja purkualue siivottu päivittäin. Vahingon laajuuteen nähden työt oli järjestelty niin, että ne olivat aiheuttaneet asiakkaalle mahdollisimman vähän haittaa.

Saneeraustöiden arvosanaksi asiakas antoi arvosanaksi 4,5. Työt olivat jatkuneet yhtenäisesti loppuun asti niiden alkamisen jälkeen, mutta töiden aloitus oli viivästynyt. Töiden aikana asiakas oli tietoinen aikataulusta ja työnjohtaja oli pitänyt hyvin yhteyttä ja tiedottanut asioista. Saneeraustöidenkin aikana korjattavat ja muuta alueet olivat pysyneet siisteinä. Työn laatuun asiakas oli pääpiirteittäin tyytyväinen. Huomautuksen aiheita oli väärän värinen saumauslaasti, joka oli laitettu lattialaatoitukseen. Lisäksi joissain listoissa oli ollut pieniä heittoja, jotka korjattiin huomautuksen jälkeen. Asiakas oli myös tyytyväinen käytetty-

jen aliurakoitsijoiden töihin ja siihen, että hän oli itse saanut vaikuttaa ketä aliurakoitsijoita työmaalla oli käytetty. Asiakas kiitteli työntekijän tarkkaavaisuutta, kun työntekijä oli huomannut vesiputkissa pistesyöpymän, joka olisi myöhemmin aiheuttanut uuden vesivahingon. Nyt putkistot saatiin uusittua helposti, kun rakenteet olivat valmiiksi avonaisia.

7 Haastattelujen yhteenveto

Polygonin suorittamat kartoitukset saivat yleisarvosanoista keskiarvon 4,5. Kymmenen haastateltavan mielestä, yhdestätoista haastateltavasta, yhteydenotto kartoituksen sopimiseksi oli tapahtunut nopeasti tai muutaman päivän sisällä. Yhdessäkään tapauksessa kartoittaja ei ollut myöhästynyt sovitusta tapaamisajasta. Kartoituksen jälkeen kartoittaja oli kertonut kaikissa kohteissa oman näkemyksen tapahtuneesta ja vahingon laajuudesta heti kartoituksen valmistuttua tai myöhemmin samana päivänä puhelimitse. Yhdeksän haastateltavaa oli saanut lopullisen kartoitusraportin mielestään nopeasti kartoituksen jälkeen. Yksi haastateltava ei muistanut kuinka kauan raportin saamiseen meni aikaa ja yhden mielestä kirjallisen raportin saaminen kesti liian kauan. Kymmenen haastateltavan mielestä raportti oli ulkoasullisesti selkeä ja ymmärrettävä ja yhden mielestä se oli ollut puutteellinen jatkotoimenpiteitä varten. Haastateltavista kahdeksan henkilöä vastasi kysymykseen ”vastasiko raportti heidän omaa käsitystä tapahtuneesta vahingosta” ja kaikkien mielestä raportti vastasi myös heidän omia näkemyksiään.

Purku- ja kuivaustöiden yleisarvosanojen keskiarvo oli 4,4. Seitsemän haastateltavan mielestä vahinkoalueen purkutyöt oli aloitettu nopeasti kartoituksen jälkeen. Kolmen asiakkaan mielestä työt olisi voinut heidän puolestaan aloittaa nopeammin. Työnjohdon yhteydenpito asiakkaaseen oli riittävää kaikkien kysymykseen vastanneiden mielestä, muutamassa tapauksessa yhteydenpito oli tapahtunut kokonaan tai osittain työntekijöiden kautta. Kolmen asiakkaan mielestä työmaan aikataulusta tiedottamisessa oli ollut välillä puutteita. Muut kahdeksan asiakasta oli mielestään tietoisia myös työmaan aikataulusta. Jokaisessa tapauksessa, jossa vahinkoalue laajeni purkutöiden yhteydessä, asiakasta oli tiedotettu hyvin vahingon todellisesta laajuudesta. Kaikkien asiakkaiden mie-

lestä purkutyöt toteutettiin siististi purettavan ja muiden alueiden osalta. Työt oli suoritettu myös siten, että niistä aiheutui mahdollisimman vähän haittaa asiakkaalle.

Saneeraustöiden yleisarvosanojen keskiarvo oli 4,3. Viiden haastateltavan mielestä, kymmenestä haastateltavasta, töiden kestossa oli huomautettavaa. Huomautuksen aiheita olivat töiden aloituksen viivästyminen, työvaiheiden liian pitkä kesto, työntekijät eivät olleet jatkuvasti asiakkaan työmaalla tai työn lopullinen valmistuminen oli viivästynyt. Kaikkien asiakkaiden mielestä työnjohdon yhteydenpito sekä aikataulusta ja muista asioista tiedottaminen oli riittävää. Myös kaikki asiakkaat olivat tyytyväisiä työmaan siisteyteen saneeraustöiden aikana. Kaikissa kohteissa työmaata oli siivottu päivittäin ja jätteet oli kuljetettu heti pois rakennusten sisältä ja piha-alueilta. Seitsemän haastateltavaa oli tyytyväinen työn laatuun, tai jos siinä oli jotain huomautettavaa virheet, oli korjattu heti. Kolmessa kohteessa töiden valmistumisen jälkeen työn laadussa oli ollut puutteita työvirheiden takia tai asiakkaan antamat vaatimukset eivät olleet toteutuneet.

Tutkimuksen perusteella Polygonin työmaiden siisteys on erittäin hyvällä tasolla. Yksikään haastateltavista ei moittinut työnaikaisesta siisteydestä, vaikka viidessä kohteessa rakennukset olivat käytössä vahinkoalueen korjaustöistä huolimatta. Myös kartoitus kokonaisuudessaan onnistui lähes erinomaisesti kymmenessä tapauksessa yhdestätoista. Lisäksi työnjohdon yhteydenpito ja eri asioiden ja aikataulun tiedottaminen onnistui lähes jokaisessa kohteessa. Eniten kehitettävää vastauksien perusteella Polygonilla on aikataulujen suunnittelussa ja niiden toteuttamisessa suunnitelmien mukaan. Myös saneeraustöiden laadussa on joiltakin osin parantamisen varaa mutta parannukset voisi toteuttaa heloposti, koska osa huomautuksen aiheista johtui huolimattomuus virheistä.

8 Pohdinta

Tutkimuksen perusteella Polygonin toiminta Joensuun toimipisteen alueella on mielestäni kaikilla osa-alueilla todella toimivaa. Haastatteluja tehdessä suurin osan haastateltavista oli todella tyytyväinen Polygonin toimintaan. Vaikka haas-

tatteluissa tuli esille myös alueita, joissa löytyy kehittämistä, ovat ne kokonaisuutta ajatellen vain yksittäisiä tekijöitä ja joita on helppo kehittää. Mielestäni erityisen tärkeää onnistuneen kokonaisuuden saavuttamiseksi on kartoituksen onnistuminen ja sen aikana luotu kontakti asiakkaaseen. Vaikka kartoitus on ajallisesti vain murto-osa koko prosessista, on sillä merkittävä osuus asiakastyytyvyyteen muillakin osa-alueilla. Vahinkoalueen korjaaminen vahinkoa edeltävään tasoon on pitkä prosessi, jos ensivaikutelma on heikko, antaa se asiakkaalle ennakkoluuloja tulevista työvaiheista.

Pidän haastatteluissa saamiani tietoja pitkälti luotettavina ja käyttökelpoisina. Luotettavuuden lisäämiseksi halusin suorittaa haastattelut yksilöhaastatteluina kasvokkain asiakkaiden kanssa. Tällöin pystyin mahdollisimman hyvin varmistamaan, että jokainen haastateltava ymmärtäisi kysymykseni ja pystyisin niitä tarpeen mukaan tarkentamaan. Haastattelujen tulkitsemisvirheiden välttämiseksi nauhoitin haastattelut, jotta voisin myöhemmin purkaa ne rauhassa ja tarvittaessa tarkistaa tietoja. Jotta haastatteluista saatu tieto olisi vieläkin varmempaa, tulisivat haastattelut suorittaa mahdollisimman nopeasti kohteen valmistamisen jälkeen.

Yhden haastattelun kohdalla törmäsin ristiriitaisiin tietoihin, kun vertailin asiakkaan kertomusta ja Polygonilta saamaani raporttia vahinkokohteesta. Ristiriidat koskivat ainoastaan ajallista kulkua vahinkotapahtumasta, ja koska vahinkotapahtumasta oli kulunut kohtalaisen pitkä aika, en ruvennut tutkimaan tietoja tarkemmin. On myös mahdollista, että haastateltava ei ymmärtänyt kysymyksiäni, jonka vuoksi vastaukset kysymyksiin ovat olleet virheellisiä. Ristiriidoista huolimatta kirjasin asiakkaan haastattelun kokonaisuudessaan ja otin hänen kertomuksensa mukaan tuloksiin.

Opinnäytetyötä tehdessäni olen oppinut kuinka merkittävä osa asiakastyytyvyydellä on myös rakentamisen alalla. Erityisesti se näkyy Polygonin kaltaisessa yrityksessä, joka suorittaa työvaiheet asiakkaiden kodeissa siten, että ne ovat osittain käytössä. Työsuoritteita ei pysty aina suorittamaan järkevällä tavalla, koska välillä pitää huomioida asiakkaiden tarpeita. Tämä voi aiheuttaa sen, ettei esimerkiksi kaikkia purkutöitä voida suorittaa kerralla loppuun. Haastattelu-

ja tehdessä huomasi myös, että kokonaisuuden kannalta pienetkin asiat, normaalit työsuoritteet tai pienet välinpitämättömyydet saattavat jäädä asiakkaan mieleen niin hyvässä kuin pahassa.

Lähteet

1. Polygon Finland Oy. Historia. 2013.
<http://www.polygongroup.com/fi/polygon/historia/> 8.3.2013
2. Polygon Finland Oy. Palvelut. 2013.
<http://www.polygongroup.com/fi/palvelut-alku/> 8.3.2013
3. Polygon Finland Oy. Eettiset ohjeet, ohje vihko. Polygon Joensuun toimipiste. Toukokuu 2012
4. Vaisala Oyj. Tuotteet. Kosteus. 2013.
<http://www.vaisala.fi/fi/products/humidity/Pages/HMI41.aspx> 27.3.2013
5. Kelas & Co. Produkter. 2013.
<http://www.kelasnet.dk/detail.asp?KatID=4&SubKatID=19&offset=10&ItemID=996> 27.3.2013
6. Gann Mess- u. Regeltechnik GmbH. Products. 2013.
<http://www.gann.de/Produkte/ElektronischeFeuchtigkeitsmessger%C3%A4te/StandardLine/HydrometteUNI2/tabid/106/language/de-DE/Default.aspx> 27.3.2013
7. Gann. Gann Mess- u. Regeltechnik GmbH. Products. 2013.
<http://www.gann.de/Zubeh%C3%B6r/ElektrodenzurBaufeuchtemessung/AktivElektrodeB50/tabid/154/language/de-DE/Default.aspx> 27.03.2013
8. Oborudovanie dla diagnostiki u kontrolja. 2013.
<http://russtroylab.ru/product/h35-m18> 27.3.2013
9. Kananen, J. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. 2010 ISBN 978-951-830-180-9
10. Polygon Finland Oy. Pöllänen, Pikkarainen. Opinnäytetyön suunnittelu keskustelu. Tammikuu 2013.
11. Polygon Finland Oy. Kartoitusraportti 051023150170. Polygon, Joensuun toimipiste.
12. Polygon Finland Oy. Kartoitusraportti 051223150251. Polygon, Joensuun toimipiste.
13. Polygon Finland Oy. Kartoitusraportti 051223150489. Polygon, Joensuun toimipiste.
14. Polygon Finland Oy. Kartoitusraportti 051123150519. Polygon, Joensuun toimipiste.
15. Polygon Finland Oy. Kartoitusraportti 051223150124. Polygon, Joensuun toimipiste.
16. Polygon Finland Oy. Kartoitusraportti 051223150432. Polygon, Joensuun toimipiste.
17. Polygon Finland Oy. Kartoitusraportti 051023150613. Polygon, Joensuun toimipiste.
18. Polygon Finland Oy. Kartoitusraportti 051223150314. Polygon, Joensuun toimipiste.
19. Polygon Finland Oy. Kartoitusraportti 051223150436. Polygon, Joensuun toimipiste.
20. Polygon Finland Oy. Kartoitusraportti 051223150751. Polygon, Joensuun toimipiste.

Asiakastyytyväisyyskysely

Kosteuskartoitus:

- Kuinka nopeasti teihin otettiin yhteyttä kartoitusajankohdan sopimiseksi, sen jälkeen kun olitte ilmoittanut vahingosta vakuutusyhtiöönne?
- Tuliko kartoittaja sovittuun aikaan jos ei, ilmoittiko hän myöhästymisestä?
- Kertoiko kartoittaja välittömästi kartoituksen jälkeen oman näkemyksensä vahingon aiheuttajasta ja laajuudesta?
- Kuinka nopeasti kartoituksen jälkeen saitte lopullisen kartoitusraportin?
- Vastasiko raportti omaa käsitystänne tapahtuneesta vahingosta?
- Oliko raportti esitetty selkeästi ja ymmärrettävästi?
- Yleisarvosana 0-5

Purku- ja kuivaustyöt

- Kuinka nopeasti kartoituksen jälkeen purkutyöt aloitettiin?
- Olitteko tietoisia aikataulullisesti töiden alkamisesta ja kestosta?
- Jos vahinko oli raportissa esitettyä aluetta laajempi, saitteko tietää siitä purkutöiden yhteydessä?
- Toteutettiin purkutyöt mielestänne siististi purettavan ja muiden huoneiden osalta?
- Kävikö työnjohtaja työmaalla riittävän usein ja pitikö hän teidät tietoisina työmaalla tapahtuneista asioista ja muutoksista?
- Aiheuttivatko purku- ja kuivaustyöt mielestänne mahdollisimman vähän haittaa teille?
- Yleisarvosana 0-5

Saneeraustyöt

- Alkoivatko työt heti kuivauksen jälkeen ja jatkuivatko ne mahdollisimman jouhevasti loppuun saakka?
- Pidettiinkö teidät ajan tasalla töiden edetessä?
- Kävikö työnjohtaja työmaalla riittävän usein ja pitikö hän teidät tietoisina työmaalla tapahtuneista asioista ja muutoksista?
- Pysykö asuntonne siistinä töiden aikana?
- Olitteko tyytyväinen töiden lopputulokseen?
- Yleisarvosana 0-5