



Laatujärjestelmä Nikora Oy:lle

Oskari Kokko

OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2023

Rakennusalan työnjohdon tutkinto-ohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Rakennusalan työnjohdon tutkinto-ohjelma

KOKKO, OSKARI:
Laatujärjestelmä Nikora Oy:lle

Opinnäytetyö 16 sivua, joista liitteitä 0 sivua
Toukokuu 2023

Tässä opinnäytetyössä aloitettiin laatujärjestelmän luominen rakennusliike Nikora Oy:lle. Nikora Oy on asuntotuotantoon keskittyvä, laadukkaan rakentamisen taitava yritys Pirkanmaalta.

Yrityksessä ei aiemmin ollut käytössä laatujärjestelmää, joten sellaisen laatiminen oli ajankohtaista. Yrityksessä oltiin myös kiinnostuneita RALA laatusertifikaatista. Laatujärjestelmä luotiin noudattamaan RALA:n laatusertifikaatin arviointiperusteiden vaatimuksia. RALA:n laatujärjestelmäsertifiointi perustuu ISO-9001 standardiin.

Opinnäytetyön tuloksena saatiin valmis runko yrityksen laatujärjestelmäksi. Laatujärjestelmä koostuu dokumenteista, asiakirjapohjista ja laatukäsikirjasta, jotka on tallennettu yrityksen pilvipalveluun laatujärjestelmälle luotuun kansiorakenteseen.

Laatujärjestelmän toimivuutta ja käyttöä arvioidaan säännöllisesti. Työmailta, asiakailta ja yhteistyökumppaneilta kerätyn tiedon perusteella laatujärjestelmää kehitetään ja päivitetään yrityksen tarpeita parhaiten palvelevaksi.

Opinnäytetyössä luodut laatujärjestelmään kuuluvat dokumentit ja laatukäsikirja ovat yrityksen sisäistä aineistoa, joten ne on poistettu opinnäytetyön julkisesta raportista.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Construction Site Management

KOKKO, OSKARI:
Quality System for Nikora Oy

Bachelor's thesis 16 pages, appendices 0 pages
May 2023

In this thesis , the creation of a quality system for Nikora Oy was started. Nikora Oy is a construction company from Pirkanmaa that focuses on housing production and is skilled in high-quality construction.

The company did not have similar kind of system before, so creating one was topical. The company was also interested in the RALA quality certificate. The quality system was created to follow with the requirements of RALA´s quality certificate evaluation criteria. RALA´s quality system certification is based on the ISO-9001 standard.

The final result of the thesis is a ready framework for the company´s quality system. The quality system consists of a folder structure stored in the cloud service, which contains documents, document templates and a quality book.

The functionality and use of the quality system is regularly evaluated. Based on the information that have been collected, the quality system is developed and updated to serve the company´s needs.

The quality system documents and quality book created in this thesis are internal material of the client company, and have therefore been removed from the public report of the thesis.

Key words: quality, quality system, rala

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	TOIMINTA- JA LAATUJÄRJESTELMÄ	7
	2.1 Mitä laatu on?	7
	2.2 Yrityksen laatujärjestelmä	7
	2.3 ISO-9001 Standardi	7
	2.4 Nikoran arvot ja visio.....	8
3	RAKENTAMISEN LAATU, RALA RY	9
	3.1 Rakentamisen laatu RALA Ry	9
	3.1.0 RALA pätevyys.....	9
	3.1.1 RALA sertifikaatit.....	9
	3.1.2 RALA laatusertifikaatti	11
4	LAATUJÄRJESTELMÄN LUOMINEN	12
	4.1 Laatujärjestelmän luominen	12
	4.1.0 Laatuksikirja	14
5	POHDINTA	15
	LÄHTEET	16

ERITYISSANASTO

RALA

ISO-9001

Rakentamisen laatu Ry

Maailman laajuinen laatustandardi

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä aloitetaan laatujärjestelmän luominen rakennusliike Nikora Oy:lle. Yrityksessä ei ole aiemmin ollut käytössä vastaavan kaltaista järjestelmää, joten sellaisen laatiminen on ajankohtaista. Järjestelmän tarkoitus on yhdenmukaistaa yrityksen käytäntöjä, tapoja toimia ja ohjata laadukkaan lopputuloksen tekemiseen.

Yrityksessä ollaan myös kiinnostuneita hakemaan RALA pätevyyttä ja RALA laatusertifikaattia, joka osaltaan ohjaa opinnäytetyön aiheen laatujärjestelmän kehittämiseen. Järjestelmä luodaan noudattamaan RALA:n arviointiperusteiden vaatimuksia, jotta laadittu työ edistää pätevyyden ja sertifikaatin hakemista myöhemässä vaiheessa.

Järjestelmän pohjaksi luodaan yrityksen OneDrive pilvipalveluun kansiorakenne, minne laatujärjestelmään kuuluvat dokumentit ja asiakirjat tallennetaan. Laatujärjestelmän toimivuutta ja käyttöä arvioidaan säännöllisesti. Kerätyn tiedon avulla laatujärjestelmää päivitetään ja kehitetään vastaamaan aina yrityksen sen hetkistä tilannetta parhaiten palvelevaksi.

Nikora Oy on asuntotuotantoon keskittyvä dynaaminen ja laadukkaan rakentamisen taitava yritys Pirkanmaalta. Yritystoiminta on alkanut vuonna 2013 toimimella. Yritystoiminnan kasvaessa ja sen keskittyessä yhä enemmän uudisrakentamiseen, perustettiin uusi yritys Nikora Oy.

Nikora Oy toteuttaa kohteita perustajaurakointimallilla, sekä täysin mittatilaustyönä yksittäisille yritys- ja henkilöasiakkaille. Yrityksellä on erittäin laaja rakennusalan yhteistyöverkosto, joka kattaa kaikki haastavimmatkin erikoisalajat.

2 TOIMINTA- JA LAATUJÄRJESTELMÄ

2.1 Mitä laatu on?

Laatu on ikivanha, hyvin arkinen ja samalla myös filosofinen aihe. Standardin ISO 9000 mukaan laadulla tarkoitetaan sitä, missä määrin kohteen luontaiset ominaisuudet täyttävät vaatimukset. (Anttila & Jussila 2016.)

Jo Aristoteles pohti laatukäsitettä ja osoitti sille kaksi merkitystä:

Laatu ilmaisee, miten jokin kohde erottuu toisista kohteista ja miten kohde koetaan hyvänä tai pahana.

Samalla tavalla laatu ymmärretään myös nykyisessä arkikielessä. Laatu kuvaa sitä, mikä on kohteelle ominaista, ja erityisesti sellaista, mikä koetaan hyvänä. Kun jokin asia yhdistetään laatuun, halutaan tuoda esille asian myönteisiä piirteitä. Laatu on hyvän ja onnistumisen käsite. Siten laatuun yleisesti suhtaudutaan myönteisesti. (Anttila & Jussila 2016)

2.2 Yrityksen laatujärjestelmä

Laatujärjestelmä on kuvaus yrityksen toiminnasta. Siihen sisältyvät ne toiminnot, dokumentit ja resurssit, joilla saavutetaan yrityksen omat laadutavoitteet ja toteutetaan asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden vaatimukset.

2.3 ISO-9001 Standardi

Maailmanlaajuinen standardi ISO 9001 asettaa vaatimukset organisaation laadunhallintajärjestelmälle. Se on maailman tunnetuin työkalu laadunhallintajärjestelmän rakentamiseen ja kehittämiseen. Se sopii myös johtamisjärjestelmän perustaksi. (ISO-9001)

2.4 Nikoran arvot ja visio

Opinnäytetyötä varten haastateltiin yrityksen toimitusjohtaja Niko Riskilää. Kysyttäessä Nikoran arvoista ja visiosta, Riskilä poimii muutamia avainsanoja ja kuvaa yrityksen arvoja seuraavasti. **Jatkuva kehittyminen**, kovan kilpailun asuntomarkkinoilla haluamme kehittyä paremmaksi rakennusliikkeeksi hanke kerrallaan. **Luovuus**, haluamme tuoda markkinoille sellaisia asuntoja, jotka erottuvat edukseen kilpailijoiden keskuudessa ja ovat omassa markkinasegmentissään ainutlaatuisia. **Rohkeus**, tuomme uusia kohteita ennakkoluulottomasti markkinoille, joilla johtava asema on jo vuosikaudet alalla toimineilla yrityksillä. **Asiakastytyväisyys**, haluamme luoda sellaisia asiakassuhteita, joissa asiakas olisi valmis ostamaan meiltä myös toisen asunnon.

Yrityksen visiosta Riskilä kertoo seuraavasti. Haluamme luoda Nikorasta arvostetun brändin, joka tunnetaan Pirkanmaan alueella uniikeista asuntokohteistaan ja laadukkaasta työnjäljestä. Haluamme, että Nikora on tulevaisuudessa sellainen brändi, jonka uusien asuntojen julkaisua ihmiset odottavat.

3 RAKENTAMISEN LAATU, RALA RY

3.1 Rakentamisen laatu RALA Ry

RALA on puolueeton asiantuntijaorganisaatio, joka edistää suomalaisen rakennetun ympäristön laatua ja vastuullisuutta sekä rakennusalan läpinäkyvyyttä. Palvelumme parantavat rakentamisen laadun ja terveen kilpailun edellytyksiä. (RALA n.d)

RALA kerää, tulkitsee ja julkaisee luotettavaa ja läpinäkyvää tietoa alan yritysten laadukkaasta ja vastuullisesta toiminnasta rakennetun ympäristön tilaajille, alan yrityksille ja loppukäyttäjille. Tavoittemme on olla johtava rakentamisen laadun asiantuntija sekä laatutiedon jalostaja ja tulkitsija Suomessa. (RALA n.d)

RALA on perustettu vuonna 1997, ja sen taustalla on 17 kiinteistö- ja rakennusalan järjestöä. (RALA n.d)

3.1.0 RALA pätevyys

RALA-pätevyys on RALA:n arviointilautakunnan myöntämä pätevyys, joka perustuu yrityksen teknisen osaamisen, yhteiskunnallisten veloitteiden hoidon ja talouden tilan arviointiin. Päteväksi todetuista yrityksistä tuotetaan tilaajien käyttöön yhdenmukaista informaatiota RALA:n internetsivuille. (RALA pätevyys 2023.)

3.1.1 RALA sertifikaatit

RALA-sertifiointi on kansainväliseen ISO-järjestelmään pohjaava, puolueeton sertifiointimenettely yrityksen johtamisjärjestelmän eri osa-alueiden arviointiin ja kehittämiseen. Sertifiointia voivat hakea rakennusosalalla toimivat suunnittelu-, rakennus- ja asennusyritykset sekä rakennuttajat. (RALA sertifiointi)

Sertifiointi kohdistuu yhteen tai useampaan johtamisjärjestelmän alueeseen:

RALA-laatusertifiointi todentaa laadunhallintajärjestelmän

RALA-ympäristösertifiointi todentaa ympäristöjärjestelmän

RALA-turvallisuussertifiointi todentaa työterveys- ja työturvallisuusjärjestelmän.

(RALA sertifiointi 2023.)

RALA-sertifiointin tarkoituksena on nostaa yritysten johtamisjärjestelmän tasoa, parantaa kilpailukykyä ja toiminnan laatua sekä tarjota rakennusalan yrityksille hinnaltaan ja sisällöltään sopiva julkinen ja kolmannen osapuolen tekemä arviointi- ja hyväksyntämenettely. Lisäksi tavoitteena on kannustaa yrityksiä toimintatapojensa järjestelmälliseen kehittämiseen, levittää tietoa sertifioiduista yrityksistä ja auttaa tilaajia yritysten arvioinnissa ja valinnassa. Yritys voi hyödyntää RALA-sertifiointia laadunhallinta-, ympäristö- ja/tai turvallisuustyönsä tason osoittamisessa. (RALA sertifiointi 2023.)

Sertifioidut yritykset voivat osoittaa toimintansa laatua RALA-logoilla omissa yritysmateriaaleissaan (RALA logot 2023.) RALA logot kuvassa 1.



KUVA 1. RALA logot (RALA logot 2023.)

3.1.2 RALA laatusertifikaatti

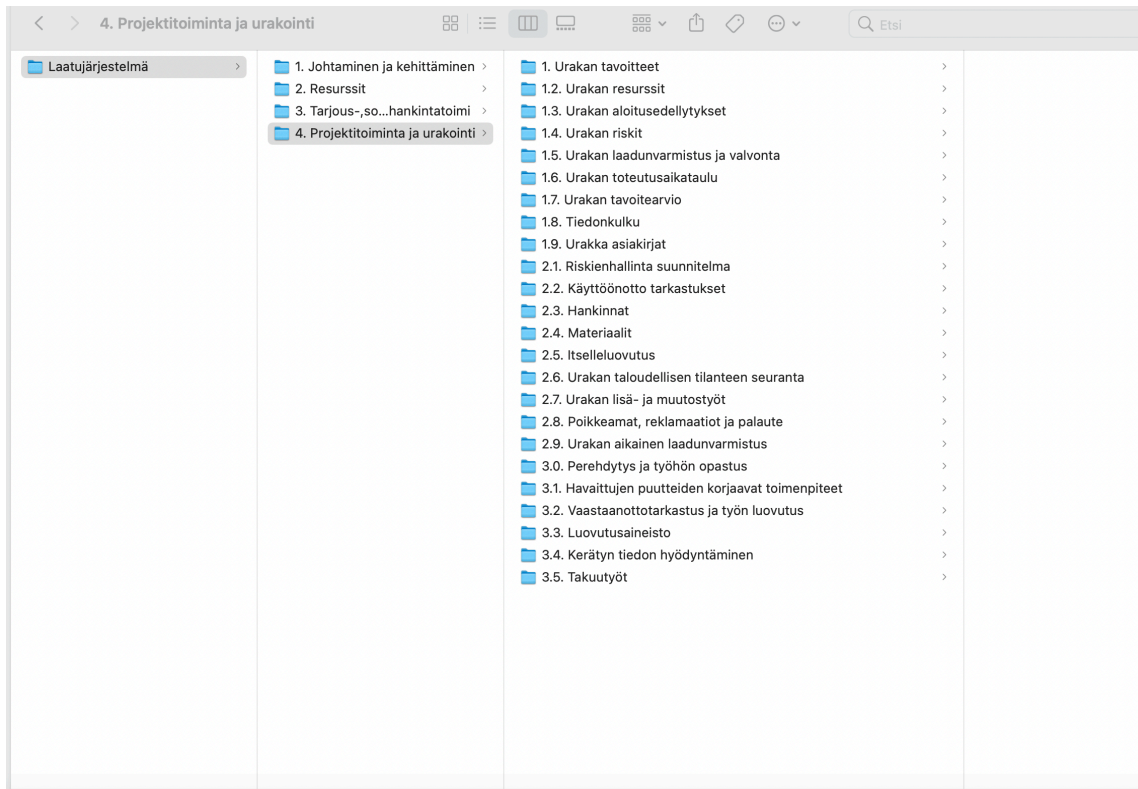
RALA:n laatujärjestelmäsertifiointi on ISO 9001 -standardin pohjalta suomalaisen rakennusalan erityistarpeisiin suunniteltu puolueeton arviointi- ja hyväksyntämenettely. (RALA sertifiointi 2023.)

RALA-laatusertifikaatin avulla parannat yrityksesi laaduntuottokykyä järjestelmällisesti ja kokonaisvaltaisesti. Samalla laatusertifikaatti on myös alan hanketilaille osoitus yrityksen toiminnan tasosta. (RALA sertifiointi 2023.)

4 LAATUJÄRJESTELMÄN LUOMINEN

4.1 Laatujärjestelmän luominen

Laatujärjestelmän luominen aloitettiin tutustumalla aiheeseen liittyvään materiaaliin internetistä, yritysten laatukäsikirjoihin sekä aihetta käsitteleviin opinnäytetöihin. Kerätyn tiedon avulla hahmottui kokonaiskuva toimivan laatujärjestelmän rakentamiseksi. Laatujärjestelmän rungoksi tehtiin yrityksen OneDrive pilvipalveluun kansiorakenne järjestelmän asiakirjoille ja dokumenteille. Kansiorakenne rakennettiin noudattamaan RALA sertifiointin arviointiperusteita. Kuva laatujärjestelmän kansiorakenteesta kuvassa 2.



KUVA 2. Laatujärjestelmän kansiorakenne

RALA:n arviointiperusteet on jaettu neljään osaan. Nämä neljä arviointiperustetta ovat yrityksen johtaminen ja kehittäminen, resurssit, tarjous-, sopimus- ja hankintatoiminta sekä projektitoiminta. Sertifikaatin taustalla on ajatus yrityksen toimintojen jatkuvasta kehittämisestä ja kehittymisestä. Sertifikaatin voimassaolo edellyttää, että yritys kehittää ja parantaa toimintojaan seurannan ja palautteen perusteella. RALA järjestää sertifioituille yrityksille seuranta arviointeja vuosittain. Sertifikaatit ovat voimassa korkeintaan kolme vuotta.

Laatujärjestelmän sisällöksi luotiin ulkoasultaan yhteneväisiä dokumentteja ja asiakirjapohjia. Lisäksi käytettiin hyväksi yrityksellä jo olemassa olevaa aineistoa ja Rt-kortistosta kerättyä sisältöä. Laatujärjestelmään luotuja dokumentteja ovat tehtäväsuunnitelma-pohja, henkilöstön koulutuksen seurantarekisteri, työkalu- ja välineluettelo, työkone- ja ajoneuvoluettelo sekä organisaatiokaavio. Laatujärjestelmään luotuja asiakirjapohjia ovat lomake yrityksen lyhyen aikavälin tavoitteiden kirjaamiseksi, lomake yrityksen pitkän aikavälin tavoitteiden kirjaamiseksi, kehityskeskustelulomake, palautelomake, johdon katselmuksen pöytäkirja ja yleinen muokattavissa oleva asiakirjamalli. Rt-kortistosta kerättiin hyödylliseksi koettua materiaalia kuten työhajeita ja ohjeita erilaisten suunnitelmien laatimiseksi. Laatujärjestelmää täydentäväksi dokumentiksi luotiin myös yrityksen laatukäsikirja. Yrityksen laatukäsikirjasta rakennettiin visuaalinen ja kiinnostava kokonaisuus, yleisesti käytettävän pelkän tekstiä sisältävän laatukäsikirjan sijasta. Kuvassa 3 laatukäsikirjan kansilehti.



KUVA 3. Laatukäsikirjan kansilehti

4.1.0 Laatuksikirja

Olellaisena osana laatuksijrjestelmää on yrityksen laatuksikirja. Se toimii apuna perehdyttäässä yrityksen toimintaan ulkopuolisena henkilönä tai uutena työntekijänä. Se toimii ohjeena yrityksen henkilöstölle. Laatuksikirja toimii luottamusta herättävänä dokumenttina asiakkaalle ja osoittaa, että yrityksen toimintatavat perustuvat dokumentoituun ja säännöllisesti kehitettävään laatuksijrjestelmään. Laatuksikirja on tiivistetty informatiivinen kuvaus yrityksen laatuksijrjestelmästä. Se muodostaa selkeän kuvan yrityksen toiminnasta, arvoista ja laatuksipolitiikasta. Kuvassa 4 laatuksikirjan sisällysluettelo.

Hyvä laatuksikirja:

Auttaa ymmärtämään organisaation toimintaa kokonaisuutena.

Kuvaa ohjauksen kannalta tärkeät asiat selkeästi, lyhyesti ja ytimekkäästi.

Ei ole liian yksityiskohtainen.

Ei sisällä tarkkoja työ- tai menettelyohjeita.

Jättää alati jatkuvasti muuttuvat asiat viitteisiin.

Toimii käytännön apuvälineenä toimintaan perehdytettäessä ja työn tekemisessä.

Toimii apuvälineenä myös asiakastyössä.

Lisää luottamusta organisaation toimintaa kohtaan.

(Laatuksikirja 2023.)



KUVA 4. Laatuksikirjan sisällysluettelo

5 POHDINTA

Opinnäytetyön tekemisen aloittaminen oli haastavaa, sillä yhtä ja oikeaa tapaa laatujärjestelmän luomiseksi ei ole. Aiheen sisäistäminen ja kokonaiskuvan hahmottaminen tehtävästä työstä vei valtavasti aikaa. Jokainen yritys on erilainen, joten myös yritysten laatujärjestelmät poikkeavat toisistaan. Tavoitteena oli luoda Nikoran toimintaa parhaiten palveleva ja yrityksen näköinen järjestelmä. Kuitenkin niin, että järjestelmä täyttää RALA-laatusertifiointin arviointiperusteet.

Työn tuloksena saatiin rakennettua runko toimivalle laatujärjestelmälle muun yritystoiminnan tueksi. Yrityksellä on nyt ulkoasultaan yhteneväiset asiakirjamallit ja dokumentit, jotka löytyvät yhdestä selkeästä paikasta. Laatukäsikirja toimii apuna perehdyttäessä yrityksen toimintaan ja tapoihin esimerkiksi uutena työntekijänä tai ulkopuolisena henkilönä. Asiakkaille laatukäsikirja näyttäytyy luottamusta herättävänä dokumenttina, yrityksen arvoista, visioista ja tavoista toimia. Kaikkia RALA-sertifiointin vaatimia dokumentteja ei saatu opinnäytetyön aikana luotua. Tulevaisuudessa, kun kaikki arviointiperusteiden mukaiset dokumentit saadaan lisättyä, on yrityksellä mahdollisuus hakea järjestelmälleen RALA-laatusertifiointia.

LÄHTEET

Laatukäsikirja 2023. <https://www.laatukasikirja.fi>

Anttila, J. & Jussila, K. 8.2.2016. SFS Suomen Standardisoimisliitto. Viitattu 5.3.2023. <https://sfs.fi/mita-laatu-on/>

ISO-9001, 2023. SFS Suomen Standardisoimisliitto. Viitattu 15.3.2023. <https://sfs.fi/standardeista/tutustu-standardeihin/suosittu-standardit/iso-9001-laadunhallinta/>

RALA pätevyys 2023. Rakentamisen laatu Ry. Viitattu 6.3.2023. <https://www.rala.fi/fi/palvelut/rala-patevyys/patevyysmenettelyn-kuvaus>

RALA 2023. Rakentamisen laatu Ry. Viitattu 6.3.2023. <https://www.rala.fi/fi/rala>

RALA logot 2023. Rakentamisen laatu Ry. Viitattu 6.3.2023. <https://www.rala.fi/fi/palvelut/logot>