

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU

Rakennustekniikan koulutusohjelma

Jarkko Leskinen

RAKENNUSSANEERAUSALAN YRITYKSEN NEGATIIVISEN
ASIAKASPALAUTTEEN YLEISIMMÄT SYYT

Opinnäytetyö

Elokuu 2015



OPINNÄYTETYÖ

Elokuu 2015

Rakennustekniikan koulutusohjelma

Karjalankatu 3

80200 JOENSUU

p. (013) 260 6800

Tekijä(t)

Jarkko Leskinen

Nimeke

Rakennussaneerausalan yrityksen negatiivisen asiakaspalautteen yleisimmät syyt

Toimeksiantaja

Jokiväri Remonttimestarit Oy

Tiivistelmä

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kerätä kirjallisilla kyselylomakkeilla rakennussaneerausalan yrityksen asiakaspalautetta sekä etsiä yleisimmin toistuvien negatiivisten asiakaspalautteiden syyt ja täten kehittää yrityksen toimintaa kyseisillä osa-alueilla.

Tutkimuksen perusteella havaittiin kolme osa-aluetta, joiden kehittämiseen oli yrityksessä panostettava. Opinnäytetyön ohessa tekemäni asiakastytyväisyyskysely sekä yritykselle tekemäni vastaanottotarkastuksen pöytäkirja otettiin yrityksessä käyttöön.

Kieli

suomi

Sivuja 19

Liitteet 11

Liitesivumäärä 16

Asiasanat

asiakastytyväisyys, rakennus, saneeraus



THESIS

August 2015

Degree Programme in Civil Engineering

Karjalankatu 3

FIN 80200 JOENSUU

FINLAND

Tel. 013-260 6800

Author (s)

Jarkko Leskinen

Title

The Most Common Reasons for Negative Customer Feedback at a Construction Renovation Company

Commissioned by

Jokiväri Remonttimestarit Oy

Abstract

The aim of this thesis was to collect customer feedback for a construction renovation company with a questionnaire and to look for the reasons for the most common negative customer feedback. The aim was also to improve the company's operations in these areas.

Based on the research, three main areas were observed which need to be improved in the company. Alongside with the thesis, a customer satisfaction survey was made and the acceptance inspection record made for the company was brought in use at the company.

Language

Finnish

Pages 19

Appendices 11

Pages of Appendices 16

Keywords

customer feedback, building, renovation

Sisältö

1	Johdanto	5
1.1	Jokiväri Oy	5
1.2	Opinnäytetyön tarkoitus	6
1.3	Opinnäytetyöhön valitut kohteet.....	6
2	Yleisimmät saneerauskohteen työvaiheet.....	6
2.1	Asiakkaan yhteydenotto.....	6
2.2	Myyjän arviokäynti	7
2.3	Purkutöiden aloittaminen	7
2.3.1	Haitta-ainepurkutyöt.....	7
2.3.2	Kosteusvaurioituneen kohteen purkutyöt	9
2.4	Kuivatustyöt	10
2.5	Jälleenrakennustyöt.....	10
2.6	Työkohteen luovutus.....	10
3	Yrityksen laadunvalvonta	10
4	Asiakaspalautteiden kerääminen sekä vastaukset	12
4.1	Kyselylomakkeen sisältö.....	12
4.2	Kyselylomakkeiden vastaukset.....	12
5	Asiakaspalautteiden yhteenveto	13
5.1	Myynnin toiminta.....	14
5.2	Työnjohdon toiminta	15
5.3	Työmaahenkilöstön (asentajien) toiminta	16
5.4	Reklamaatioiden hoito	17
6	Pohdinta.....	17
7	Lähdeluettelo	19

Liitteet

Liite 1	Palvelutilauslomake
Liite 2	Asiakaskyselylomake
Liite 3	Asiakaspalaute nro. 1
Liite 4	Asiakaspalaute nro. 2
Liite 5	Asiakaspalaute nro. 3
Liite 6	Asiakaspalaute nro. 4
Liite 7	Asiakaspalaute nro. 5
Liite 8	Asiakaspalaute nro. 6
Liite 9	Asiakaspalaute nro. 7
Liite 10	Asiakaspalaute nro. 8
Liite 11	Vastaanottotarkastuksen pöytäkirja

1 Johdanto

Tämän päivän rakentaminen on hyvin pitkälti asiakaspalvelutyötä. Erityisesti tämä korostuu korjausrakentamisessa, jossa korjauskohteet ovat usein asuttuja. Tämän takia nykyaikainen rakentaminen on hyvin herkkää ihmisten negatiivisen palautteen saamiselle. Tämä nähdään mm. uudisrakennusten mediahuomiosta esimerkiksi sääsuojausten pettäessä. Sama pätee myös korjausrakentamiseen. Koska korjausrakentamisen kohteet ovat usein asuttuja, pääsee asiakas näkemään koko korjausrakennusvaiheen alusta loppuun. Asiakkaan asuessa rakennustyön aikana samassa kohteessa herää asiakkaalle usein negatiivisia tunteita esim. työmaan siisteydestä, pölynhallinnasta ja jopa huolta asentajien ammattitaidosta.

1.1 Jokiväri Oy

Tein opinnäytetyön Jokiväri Remonttimestarit Oy:n (vuosina 2007–2014 tunnettu nimellä Jokiväri Oy) rakennussaneerauskohteista. Jokiväri Remonttimestarit Oy on 35 vuotta rakennussaneerausalalla Joensuussa toiminut yritys. Vuoden 2014 aikana toiminta on laajennut myös Ouluun ja Kuopioon. Vuoden 2015 vaihteessa päivitettiin nimi Jokiväri Remonttimestareiksi. Jokiväri Remonttimestareiden palveluksessa on läpi vuoden keskimäärin 50 työntekijää ja sesonkiaikana jopa yli 100 työntekijää.

Yrityksen rakennusosa-aloina ovat kattosaneeraukset, vahinkosaneeraukset sekä kuivatustoiminta, julkisivusaneeraukset sekä huoneistosaneeraukset märkätilatöineen. Myös toimitilasaneeraukset sekä linjasaneerauksiin liittyvät rakennustyöt ovat kasvava osa Jokiväri Oy:n toimenkuvaa. Viimeisimpänä palveluna on yritys lanseerannut ”pikapalvelun”, jonka tarkoituksena on vastata asiakkaan yhteydenottoon saman päivän aikana ennen kello 14.00 jätettyihin työtilauksiin. Palvelu on suunnattu erityisesti isännöitsijöille sekä talo- ja huoltoyrityksille. (Jokiväri 2015.)

1.2 Opinnäytetyön tarkoitus

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää rakennussaneerausalan yrityksen yleisimmät negatiivisen asiakaspalautteen syyt ja selvittää millaisilla toimilla vastaava vältetään jatkossa.

1.3 Opinnäytetyöhön valitut kohteet

Valitsin opinnäytetyöhön pääasiassa kohteita joista minulla oli tiedossa saatua negatiivista palautetta kohteita ajalta 09/2014–03/2015. Kyseisellä aikavälillä yrityksellä on ollut työmääräimiä noin 1000 kappaletta. Työkohteita yrityksellä on voinut olla aina taulun kiinnityksestä kerrostalon julkisivusaneeraukseen. Vaikka kaikissa kyselyyn osallistuneissa kohteissa ei ollutkaan reklamaatioita, ei asiakkaan kokemus työn sujumisesta tai asiakaspalvelutilanteesta ole ollut välttämättä moitteeton. Tämän vuoksi valitsin kyselyyn myös satunnaisotoksena kohteita, joissa ei ollut tiedossa reklamaatioon johtaneita työtilauksia.

2 Yleisimmät saneerauskohteen työvaiheet

Koska yrityksen työmaista suurin osa koostuu kuluttaja-asiakkaille tehdyistä huoneistosaneerauksista sekä märkätilasaneerauksista, keskityn tässä kappaleessa kertomaan kyseisten kohteiden yleisimmistä työvaiheista sekä yrityksen vakiintuneista käytännöistä.

2.1 Asiakkaan yhteydenotto

Asiakkaan yhteydenottoon on yrityksessä panostettu niin, että asiakkaan on mahdollisimman helppo kääntyä yrityksen puoleen. Asiakkaan yhteydenotto voi tapahtua puhelimitse, sähköpostitse tai uusimpana myös yrityksen internetsivujen kautta (Liite 1). Yhteydenottoon pyritään vastaamaan ensimmäisen kahden tunnin aikana työajan puitteissa. (Jokiväri 2015.)

2.2 Myyjän arviokäynti

Asiakkaan yhteydenoton perusteella arvioidaan arviointikäynnin tarpeellisuus. Useinkaan asiakkaana ei ole rakennusalan ammattilainen, jolla olisi riittävää ammattitaitoa selvittää puhelimitse tai kirjallisesti rakennussaneeraustyön laajuutta. Tästä johtuen myyjä suorittaa arviokäynnin lähestulkoon aina. Arviokäynnin yhteydessä asiakas saa samalla tietoa mm. mahdollisista työn viivytyksistä esim. mahdollisen asbestipurkutyön tai kosteusvaurion kuivauksen johdosta. Myyjä tekee kohteesta urakkatyöarvion jonka jälkeen sovitaan työkohteen aikataulut. Asiakkaan hyväksyessä työtarjouksen antaa myyjä työmääräyksen työnjohdolle. Työnjohto päättää käytettävät työntekijäresurssit ja aikatauluttaa työmaan eri työvaiheet käytettävissä olevien työntekijäresurssien mukaisesti. Työnjohto myös sopii asiakkaan kanssa rakennussaneeraustyön tarkemmassa aloituksesta.

2.3 Purkutöiden aloittaminen

Työmaa alkaa yleensä purkutyövaiheella. Tämä on työvaihe, josta yleisesti ottaen aiheutuu asiakkaalle eniten haittaa, mikäli asiakas asuu kohteessa työn suorituksen ajan. Purkutöistä aiheutuu vääjäämättä rakennuspölyä sekä ajoittain runsasta meteliä. Purkutöiden laatuun on yrityksessä panostettu hyvin. Purrettavat tilat alipaineistetaan ja täten pyritään minimoimaan pölyn leviäminen ympäröiviin tiloihin. Kohdepölynpoiston merkitystä ei kuitenkaan tilan alipaineistuksen vuoksi voida väheksyä vaan alipaineistus toimii turvana, mikäli kohdepölynpoisto pettää. Yrityksellä on käytössä HEPA-luokiteltuja alipaineistimia sekä pölynimureita, jotka soveltuvat mm. mikrobivauriokohteisiin sekä asbestipurkutyökohteisiin. Asbestipurkutyö on kuitenkin luvanvaraista toimintaa eikä yritys suorita asbestipurkuja toistaiseksi lainkaan.

2.3.1 Haitta-ainepurkutyöt

Asbestia käytettiin Suomessa rakennusmateriaaleissa vuosina 1922–1992. Tämän vuoksi asbestia löytyy edelleen useista rakennussaneerauskohteista. Asiakasta informoidaan mahdollisesta asbestin esiintymisestä kohteessa, mikäli

tätä on aihetta epäillä esim. rakennuksen iän vuoksi. Oletuksena on, että rakennuksissa jotka on rakennettu ennen vuotta 1992 voi asbestia esiintyä.

Asbestipurkutyö on tiukasti säännösteltyä lain puitteissa ja pelkkä asbestiepäily saa työmaan läpimenoon 1–2 viikon viivytyksen. Viivytyksestä jopa 7 vuorokautta menee rakennusurakoitsijasta riippumattomiin viranomaistoimiin. Mikäli asbestiepäily on ilmennyt, on kohteeseen tehtävä asbestikartoitus.

Asbestikartoitus

Ennen rakennuksen purkamisen aloittamista rakennuttajan on varmistuttava siitä, ettei purettavissa rakenteissa ole asbestia. Kohteesta on laadittava asbestikartoitus, jossa selvitetään kohteessa mahdollisesti olevan asbestin sijainti, laatu, määrä ja pölyävyys käsiteltäessä tai purettaessa. Kartoituksen laatii yleensä asiantuntija ja sen perusteella laaditaan suunnitelmat asbestin poistamiseksi tai vaarattomaksi tekemiseksi. Jos asbestikartoitusta ei tehdä, on rakennuttajan huolehdittava, että purkutyö tehdään asbestipurkutyönä valtuutetun asbestiurakoitsijan toimesta. Asbestikartoitusraportti on liitettävä osaksi rakennuttajan turvallisuusasiakirjaa. (Työsuojeluhallinto 2013)

Asbestipurkutyö edellyttää työsuojeluviranomaisen myöntämää asbestipurkutöölupaa ja asbestipurkutyön suorittajalla on oltava käytynä asbestipurkajan koulutus.

Asbestipurkutyö

Asbestipurkutyöhön tarvitaan työsuojeluviranomaisen lupa eli valtuutus. Asbestipurkutyötä saa tehdä ainoastaan työnantaja, jonka työsuojeluviranomainen on valtuuttanut tekemään asbestipurkutyötä. Valtuutus edellyttää, että hakija on pätevä tekemään asbestipurkutyötä, hänellä on asianmukaiset laitteet ja varusteet sekä työntekijät ovat saaneet koulutuksen asbestipurkutyöhön ja heidän terveydentilansa on sopiva kyseiseen työhön. Työnantajan on toimitettava työsuunnitelma asbestityöstä vähintään seitsemän vuorokautta ennen työn aloittamista työsuojeluviranomaiselle. Työ voidaan aloittaa aikaisemmin vain viran-

omaisen suostumuksella. Asbestipurkutyö on tehtävä suunnitelman mukaisesti. (Työsuojeluhallinto 2013)

PAH-yhdisteet

Polysykliset aromaattiset hiilivedyt (PAH) muodostuvat kahdesta tai useammasta yhteen fuusioituneesta bentseenirenkaasta. PAH-yhdisteitä syntyy epätäydellisen palamisen seurauksena ja niitä esiintyy laajalti elinympäristössämme. Kivihiilipiki ja kivihiiliterva, terva, kreosoottijäät ja muut kivihiiliperäiset öljyt, dieselöljyt, käytetyt moottoriöljyt, noki, asfaltti, bitumi ja pakokaasut sisältävät PAH-yhdisteitä. Rakenteiden vesieristeenä on käytetty erilaisia kivihiilitervaan perustuvia tuotteita, öljypohjaisia bitumeja sekä näiden seoksia. Bitumieristeet sisältävät PAH-yhdisteitä yleensä huomattavasti vähemmän kuin kreosoottieristeet. (Työterveyslaitos 2010)

Purkutöiden yhteydessä voi löytyä myös PAH-yhdisteitä sisältäviä rakennusaineita, yleisimpänä mm. kreosoottipikettä, jota käytettiin yleisesti esimerkiksi kosteuden ja veden vesieristeenä muuratuissa seinissä ja tiilisaumoissa erityisesti aikavälillä 1890 -1950. Kreosoottia sisältävien rakenteiden purkutöiden kanssa edetään kuten asbestipurkutöiden kanssa, lukuunottamatta purkutyölupakäyttöä. Kreosoottien purkaminen ei ole luvanvaraista, mutta edellyttää purkutyön suorittajilta erityisosaamista. Purkutyö suoritetaan osastointimenetelmällä, kuten asbestipurkutyökin. (Työterveyslaitos 2015)

2.3.2 Kosteusvaurioituneen kohteen purkutyöt

Kosteusvauriokohteissa on yleistä, että rakenteista löytyy myös mikrobikasvustoa. Mikrobikasvustovahingoittuneiden rakenteiden purkutyöt toteutetaan HEPA-alipaineistusmenetelmällä sekä työntekijän henkilökohtaisella suojauksella. Mikrobivaurioituneissa kohteissa suoritetaan homepölysiivous työn valmistuttua.

2.4 Kuivatustyöt

Purkutöiden valmistuttua suorittaa yrityksen pätevätynt kosteudenmittaaja kuivaustarpeen arvioinnin. Mikäli kohteessa on kuivaustarvetta, viivästyy työmaan läpimeno vähintään viikon. Usein kuivausvaihe keskeyttää kyseisen tilan työskentelyn kokonaan jolloin tämä vaihe aiheuttaa kysymyksiä kuluttaja-asiakkailta.

2.5 Jälleenrakennustyöt

Kohteen kuivaksi toteamisen jälkeen aloitetaan jälleenrakentamistyöt. Tässä työvaiheessa jaksottavia töitä ovat yleisesti betonointi-, tasoite-, sekä vesieristystyöt. Mikäli kohteessa on runsaasti tasoitettavia pinta-aloja tai paksuja tasotetäyttöjä voi tasoitteen kuivaminen kestää useita päiviä. Yrityksellä onkin käytössään ilmankuivaimia, joilla kuivamisprosessia voidaan nopeuttaa. Jälleenrakennustyövaiheen aikana työmaalla on yleensä myös LVIS-urakoitsijoita, joiden työmaa-aikataulutuksen hoitaa Jokiväri Oy:n työnjohtajat.

2.6 Työkohteen luovutus

Työkohteen luovuttaa asiakkaalle työnjohtaja. Työnjohtaja tarkastaa asiakkaan kanssa yhteistyössä työkohteen yleisen laadun sekä siisteyden. Tällä toiminnalla yritys pyrkii minimoimaan reklamaatiotöiden määrää. Kaikissa kohteissa kyseistä luovutusta ei suoriteta, mikäli asiakas näin haluaa.

3 Yrityksen laadunvalvonta

Yrityksellä on käytössään sisäinen laadunvalvontajärjestelmä sekä ulkopuolisena järjestelmänä referenssikohteiden perusteella myönnetty Rakentamisen Laatu ry:n lanseeraama RALA-pätevyys.

RALA-pätevyys perustuu yrityksen osaamisen, resurssien, yhteiskunnallisten velvoitteiden hoidon sekä yrityksen talouden tilan arviointiin. Rakennusyritys

osoittaa vastuullisuuttaan, luotettavuuttaan ja osaamistaan RALA-pätevyydellä. (Rakentamisen laatu 2014)

Yrityksellä on käytössään myös asentajatasolla työmaakohtainen työmaakansio, jossa on asentajalle suunnattuja työnaikaisia itsevalvontalomakkeita. Kansion tarkoituksena on herättää asentajat kiinnittämään entistä enemmän huomiota oman työn laatuun. Itsevalvontalomakkeita löytyy niin purkutyön kuin jälleerakentamisvaiheen suorittamiseenkin. Kansio sisältää myös työturvallisuuden liittyviä arviointilomakkeita, jotka asentaja täyttää työmaan aloituskokouksessa yhdessä työnjohtajan kanssa.

Ennen työmaan luovuttamista asiakkaalle, asentaja luovuttaa työn työnjohtajalle. Asentajan ja työnjohtajan väliseen luovutustilaisuuteen on asennuskansiossa itselleluovutuslomake. Itselleluovutuksen jälkeen työnjohtaja luovuttaa työmaan asiakkaalle. Luovutus suoritetaan pääasiassa huoneistoremonttiin ja sitä suurempiin kohteisiin.

4 Asiakaspalautteiden kerääminen sekä vastaukset

Toteutin asiakaspalautteiden tiedonkeräämisen kirjallisilla kyselylomakkeilla. Kyselylomakkeita lähetin 42 kappaletta, joihin vastasi 8 asiakasta. Vastausprosentti oli alhainen (19,05 %) siitäkin huolimatta, että vastauslomakkeen yhteyteen oli laitettu vastauskirjekuori postimerkillä.

Koska toimin itsekin Jokiväri Oy:n työnjohtajana, en ole valinnut tähän opinnäytetyöhön kohteita, joissa olen itse toiminut työnjohtajana.

4.1 Kyselylomakkeen sisältö

Kyselylomakkeessa keskityin neljään osa-alueeseen. Lomakkeessa oli jaoteltuna seuraavat osa-alueet:

1. Myynnin toiminta
2. Työnjohdon toiminta
3. Työmaahenkilöstön toiminta
4. Reklamaatioiden hoito / Yleistä työmaasta

Jokaisen osa-alueen osakysymyksen arviointi tapahtui numeroarvosteluna 1 (huono) – 5 (erinomainen), lukuun ottamatta ”Reklamaatioiden hoito / Yleistä työmaasta” osa-aluetta, johon asiakkaalla oli mahdollisuus vastata Kyllä tai Ei. Jokaiseen osa-alueeseen oli asiakkaalla myös mahdollisuus vastata omin sanoin/vapaalla sanalla. Kysymykset olen valinnut oman työkokemuksen myötä saadun näkemyksen ja jo saadun asiakaspalautteen perusteella.

4.2 Kyselylomakkeiden vastaukset

Kyselylomakkeiden vastaukset on esitetty liitteissä 2-9 asiakaskohtaisesti ongelma-kohtien selventämiseksi. Kerron myös lyhyesti, mitä kohteessa on tehty.

5 Asiakaspalautteiden yhteenveto

Taulukossa 1 on esitetty kaikkien kohteiden asiakaspalautteiden keskiarvot. Kokonaiskeskiarvo kohteista oli 3,8. Kokonaiskeskiarvoa tarkastellessa huomioitavaa on, että valitsin opinnäytetyöhöni pääasiassa kohteita, joissa oli tiedetty olevan reklamaatioita.

Taulukko 1. Asiakaspalautteiden kokonaiskeskiarvot

ASIAKAS	MYNNIN TOIMINNAN KESKIARVO	TYÖNOHDON TOIMINNAN KESKIARVO	ASENTAJIEN TOIMINNAN KESKIARVO	KESKIARVO
1	4,0	2,0	4,5	3,5
2	3,8	3,5	4,5	3,9
3	4,5	4,0	4,5	4,3
4	4,0	5,0	3,8	4,3
5	3,8	5,0	5,0	4,6
6	3,0	1,5	3,5	2,7
7	3,0	1,5	2,3	2,3
8	4,8	5,0	4,8	4,8
KESKIARVO	3,8	3,4	4,1	3,8

5.1 Myynnin toiminta

Taulukossa 2 on esitetty myynnin toiminnalle saadut arvosanat. Myynnin toiminnan kokonaiskeskiarvo oli 3,8. Huonoin osakysymyksen keskiarvo (2,5) tuli myyjän arviosta odotettavissa olevista lisäkustannuksista tai aikatauluviivytyksistä. Yhteisymmärryksen löytyminen rakennustyön tavoitteesta sai keskiarvoksi 4,6.

Taulukko 2. Myynnin toiminnan arvosanat

ASIAKAS	YHTEISYMMÄRRYS	AIKATAULU	LISÄKUSTANNUKSET/ VIIVÄSTYKSET	PALVELU	KESKIARVO
1	5	5	1	5	4,0
2	5	4	2	4	3,8
3	5	5	4	4	4,5
4	5	5	1	5	4,0
5	5	4	3	3	3,8
6	3	3	3	3	3,0
7	4	3	2	3	3,0
8	5	5	4	5	4,8
KESKIARVO	4,6	4,3	2,5	4,0	3,8

Kysymys 1:

Pääsittkö mielestänne yhteisymmärryksen rakennustyön tavoitteesta?

Kysymys 2:

Saitteko tietoa ennakoidusta aikataulusta?

Kysymys 3:

Saitteko tietoa odotettavissa olevista lisäkustannuksista/aikatauluviivytyksistä, kuten esim. asbestiepäilystä kohteessanne?

Kysymys 4:

Vastasiko myynnin asiakaspalvelu odotuksianne?

5.2 Työnjohdon toiminta

Työnjohdon toiminnalle saadut arvosanat on esitetty taulukossa 3. Työnjohdon saama kokonaiskeskiarvo oli 3,4. Osakysymyksistä kolme sai keskiarvoksi 3,4. Asiakkaiden näkökulman mukaan työnjohdon käynnit työkohteella olivat liian vähäisiä tai käynnejä ei ole ollut lainkaan sekä työnjohdon tiedottaminen mahdollisista viivytyksistä oli puutteellista. Myös työnjohdon asiakaspalvelun keskiarvo oli 3,4. Osakysymys työnjohdon yhteydenottojen riittävydestä sai keskiarvoksi 3,6.

Taulukko 3. Työnjohdon toiminnan arvosanat

ASIAKAS	YHTEYDENPITO	VALVONTA	VIIVÄSTYKSET	PALVELU	KESKIJARVO
1	2	2	2	2	2,0
2	4	4	3	3	3,5
3	4	4	4	4	4,0
4	5	5	5	5	5,0
5	5	5	5	5	5,0
6	2	1	1	2	1,5
7	2	1	2	1	1,5
8	5	5	5	5	5,0
KESKIJARVO	3,6	3,4	3,4	3,4	3,4

Kysymys 1:

Oliko työnjohdon yhteydenottoja Teihin mielestänne riittävästi?

Kysymys 2:

Kävikö työjohto mielestänne riittävän usein kohteellanne?

Kysymys 3:

Tiedotettiin Teitä mahdollisista viivytyksistä työn edistymisessä?

Kysymys 4:

Vastasiko työnjohdon asiakaspalvelu odotuksianne?

5.3 Työmaahenkilöstön (asentajien) toiminta

Taulukossa 4 on esitetty työmaahenkilöstön toiminnalle saadut arvosanat. Työmaahenkilöstön toiminnan kokonaiskeskiarvo oli 4,1. Osakysymyksistä kaksi sai keskiarvoksi 3,9. Asiakkaat kokivat puutteelliseksi työkohteen suojauksen sekä yleisen siisteyden. Asentajien ammattitaidon asiakkaat kokivat hyväksi keskiarvon ollessa 4,4. Myös asiakkaiden näkemys asentajien asiakaspalvelusta on koettu hyväksi keskiarvon ollessa 4,3.

Taulukko 4. Asentajien toiminnan arvosanat

ASIAKAS	AMMATTITAITO	SUOJAUS	SIISTEYS	PALVELU	KESKIARVO
1	5	5	4	4	4,5
2	5	4	4	5	4,5
3	4	5	5	4	4,5
4	4	3	3	5	3,8
5	5	5	5	5	5,0
6	4	3	4	3	3,5
7	3	1	2	3	2,3
8	5	5	4	5	4,8
KESKIARVO	4,4	3,9	3,9	4,3	4,1

Kysymys 1:

Vastasiko asentajien ammattitaito odotuksianne?

Kysymys 2:

Huolehdittiinko kohteenne suojauksesta riittävästi?

Kysymys 3:

Huolehdittiinko kohteenne yleisestä siisteydestä riittävästi?

Kysymys 4:

Vastasiko asentajien asiakaspalvelu odotuksianne?

5.4 Reklamaatioiden hoito

Kyselyihin vastanneista asiakkaista neljän työkohteessa oli ollut reklamaatioita. Kolmessa näistä oli reklamaation hoito ollut asiakkaan odotuksien mukaista. Kahden kohteen reklamaatioon reagoimisen nopeus oli ollut puutteellista ja kahden kohteen reagoimisen nopeus asiakkaan odotuksien mukaista.

Neljässä kohteessa rakennustyön lopputulos vastasi asiakkaan näkemystä. Viidessä kohteessa rakennustyön yleinen kulku vastasi asiakkaan odotuksia, kahdessa kohteessa kulku ei vastannut asiakkaan odotuksia ja yksi asiakas ei vastannut kysymykseen.

6 Pohdinta

Tämän kyselylomakkeen perusteella on asiakaspalautteissa havaittavissa kolme heikointa aluetta:

1. Myynnin ja asiakkaan välinen yhteisymmärrys odotettavissa olevista lisäkustannuksista/aikatauluviivytyksistä
2. Työnjohdon läsnäolo työmaalla ja/tai yhteydenpito asiakkaaseen
3. Asentajien järjestämä kohteen suojaus sekä työkohteen yleisen siisteyden ylläpito

Kuluttajan asiakaspalvelukokemus alkaa jo ensimmäisestä yhteydenotosta yrityksen myyntiin. Myynnin onnistumisella on suuri merkitys koko työmaan kulkuun. Mikäli myynnin ja asiakkaan välinen yhteisymmärrys ei ole täydellinen, jättää tämä asiakkaan epävarmuuden tilaan ja täten voi turmella koko rakennustyön lopputuloksen – pahimmillaan joudutaan purkamaan jo kertaalleen rakennettua. Myynnillä onkin haasteellinen työ saada asiakas ymmärtämään mitä hän on ostamassa. Oletuksena on kuitenkin oltava, ettei asiakkaalla ole rakennusalan yleistä ymmärrystä. On myös muistettava, ettei myynnin henkilöstökään näe rakenteiden sisään. Tämän vuoksi olisi asiakas saatava ymmärtämään jo

myyntitilanteessa, että purkutöiden edetessä voi rakenteista löytyä yllätyksiä esim. kosteutta, haitta-aineita jne.

Asiakaspalautteista kävi ilmi, ettei osassa kohteissa työnjohdon käyntikertoja tai yhteydenottoja ole ollut asiakkaan näkemyksen mukaan riittävästi tai lainkaan. Tämä korostuu erityisesti tilanteissa, joissa rakennustyön edetessä on löytynyt työn etenemistä viivyttävä tekijä, esimerkiksi kuivaustarve tai haitta-ainepurku. Ongelmatilanteissa olisi asiakkaaseen saatava yhteys välittömästi. Tällaisten tilanteiden hoitoa helpottaa, mikäli asiakkaalle on saatu selvitettyä mahdolliset työtä viivyttävät ongelmatilanteet jo myyntivaiheessa. Työnjohdon käynti työmaalla on kuitenkin normaalia työmaavalvontaa, jota tulisi vaalia koko työmaan etenemisen ajan. Myös asiakkaan kokemus hyvin hoidetusta työmaasta vahvistuu työnjohdon paikalla käynnin myötä, vaikkei varsinaisia ongelmia työmaalla olisikaan – riippumatta työmaan koosta.

Erytyisesti purkutyövaiheen aikainen suojaaminen ja oikein toteutettu alipaineistus/osastointi korostuu pölyntorjunnassa. Huonosti toteutettu alipaineistus aiheuttaa pahimmillaan tuhansien eurojen lisälaskun sekä asiakkaalle ylimääräistä mielipahaa. Työkohteen siisteydestä huolehtiminen kuuluu aina asentajan vastuulle, koska yrityksellä ei ole käytössään työmaasiivoojia. Tätä on painotettava jatkossakin entistä enemmän asentajatasolle. Jokapäiväinen siivous antaa asiakkaalle huolitellun kuvan yrityksen toiminnasta ja siisti työympäristö on myös työturvallisuuden sekä työiihtymisen kannalta erinomainen asia.

Varsinaisten reklamaatioiden minimoimiseksi suosittelen yritykselle käyttöön otettavaksi RT-80272 mukaisen vastaanottotarkastuspöytäkirjan yritykselle optimoitua versiota (Liite 11), jonka työnjohtaja ja asiakas täyttävät yhdessä työmaan luovutuksen yhteydessä myös märkätilasaneerauksissa.

Lähdeluettelo

Jokiväri Oy. 2015. Yrityksen kotisivut

<http://www.jokivari.fi> 11.8.2015

Rakentamisen laatu. 2014.

Laadukasta ja osaavaa rakentamista yhteiskuntavastuut täyttäen.

<http://www.rala.fi/palvelut/patevyys/> 11.8.2015

Työsuojeluhallinto. 2013. Asbesti.

<http://www.tyosuojelu.fi/fi/asbesti> 11.8.2015

Työterveyslaitos. 2010. PAH-yhdisteet ja niiden esiintyminen.

http://www.ttl.fi/fi/kemikaaliturvallisuus/ainekohtaista_kemikaalitieto_a/PAH-yhdisteet_ja_niiden_esiintyminen/Sivut/default.aspx

11.8.2015

Työterveyslaitos. 2015. Kivihiilipiki.

http://www.ttl.fi/fi/toimialat/rakennus/turvapakki/vaaralliset_aineet/eristeaineet/kivihiilipiki/sivut/default.aspx 11.8.2015

Liite 1

Palvelutilauslomake

TILAAN PALVELUN

Huomioithan, että *-merkityt kentät ovat pakollisia.

Tilaan *

- Pikapalvelun
- Peruspalvelun
- Ilmaisen remonttiarviokäynnin

Pikapalvelun kuvaus

Nopean remonttiavun tarpeeseen tarjoamme **Pikapalvelua**. Arkipäivinä ennen klo 14.00 jätettyihin työtilauksiin otamme yhteyttä samana päivänä.

Veloitamme nopeasta reagoinnista pikapalvelumaksun 50 €.

Peruspalvelun kuvaus

Arkipäivänä klo 14.00 jätettyihin työtilauksiin otamme yhteyttä seuraavana arkipäivänä klo 8.00 mennessä.

Tilaaajan nimi *

Tilaaajan puhelinnumero *

Tilaaajan sähköpostiosoite *

Työkohteen osoite *

Työkohteen nimi

Esim. taloyhtiön nimi

Tilattava työ

- Pikakorjaus
- Ongelman selvitys
- Muu työ

Työn kuvaus

Toivon, että pyydätte lisätietoja tilauksesta

Liite 2 1 (4)

Palvelutilauslomake

Tervehdys!

Opiskelen viimeistä lukuvuotta Karelia ammattikorkeakoulussa rakennustekniikan insinöörin koulutusohjelmaa. Tutkin opinnäytetyönäni rakennussaneerausalan asiakasreklamaatioiden yleisimpiä syitä sekä toimenpideratkaisuja vastaavanlaisten reklamaatioiden välttämiseen tulevaisuudessa.

Toivonkin, että Teillä olisi hetki aikaa vastata oheiseen kyselylomakkeeseen ja laittaa vastauslomake oheisessa kirjekuoressa postiin (postimaksu maksettu) x.x.xxxx mennessä.

Vastaukset käsitellään opinnäytetyössä nimettömästi, eikä vastauksista voi päätellä vastaajan asuinpaikkaa tai henkilöllisyyttä.

Ystävällisin terveisin,

Jarkko Leskinen

Työnjohtaja

Remonttimestarit – Jokiväri Oy



Liite 2 2 (4)

Asiakaspalautteen kysymyslomake

Arvioikaa seuraavat aihealueet ympäröimällä mieleisenne vaihtoehto 1 (huonosti) – 5 (erinomaisesti).

Myynnin toiminta

Pääsittekö mielestänne yhteisymmärrykseen rakennustyön tavoitteesta?

1 2 3 4 5

Saitteko tietoa ennakoidusta aikataulusta?

1 2 3 4 5

Saitteko tietoa odotettavissa olevista lisäkustannuksista/aikatauluviivytyksistä, kuten esim. asbestiepäilystä kohteessanne?

1 2 3 4 5

Vastasiko myynnin asiakaspalvelu odotuksianne?

1 2 3 4 5

Työnjohdon toiminta

Oliko työnjohdon yhteydenottoja Teihin mielestänne riittävästi?

1 2 3 4 5

Kävikö työnjohto mielestänne riittävän usein kohteellanne?

1 2 3 4 5

Tiedotettiin Teitä mahdollisista viivytyksistä työn edistymisessä?

1 2 3 4 5

Vastasiko työnjohdon asiakaspalvelu odotuksianne?

1 2 3 4 5

Työmaahenkilöstön (asentajien) toiminta

Vastasiko asentajien ammattitaito odotuksianne?

1 2 3 4 5

Huolehdittiinko kohteenne suojauksesta riittävästi?

1 2 3 4 5

Huolehdittiinko kohteenne yleisestä siisteydestä riittävästi?

1 2 3 4 5

Vastasiko asentajien asiakaspalvelu odotuksianne?

1 2 3 4 5

Liite 2 4 (4)

Asiakaspalautteen kysymyslomake

Reklamaatioiden hoito

Oliko kohteessanne reklamaatioita?

KYLLÄ

EI

Jos vastasitte Kyllä, vastatkaa seuraaviin;

Vastasiko reklamaation hoito odotuksianne?

KYLLÄ

EI

Reagoitiinko reklamaatioonne mielestänne riittävällä nopeudella?

KYLLÄ

EI

Vastasiko rakennustyön kulku odotuksianne?

KYLLÄ

EI

Vastasiko rakennustyön lopputulos laatuodotuksianne?

KYLLÄ

EI

Asiakas nro.1

Asiakas nro.1;n kohteessa oli sattunut vesivahinko, jonka vuoksi kohteeseen oli tehty osittainen huoneistosaneeraus. Työn alla oli keittiö, apukeittiö, pesuhuone sekä sauna. Saunan sekä pesuhuoneen pintamateriaalit oli purettu kokonaisuudessaan sekä pesuhuoneen lattiaa kuivattu. Kohteessa uusittiin myös keittiön ja apukeittiön lattiamateriaalit sekä kalusteet. Asiakkaan antamien arvosanojen kokonaiskeskiarvo oli 3,5. ”Vapaa sana”-kenttiin asiakas ei ollut kommentoinut.

Myynnin toiminta

Myynnin toiminnan keskiarvo oli 4. Huonoimman arvion (1) asiakas antoi kysymysnumero kolmeen koskien työmaan ennalta-arvioitua aikataulua/mahdollisia lisäkustannuksia.

Työnjohdon toiminta

Työnjohdon toiminnan keskiarvo oli 2. Asiakas arvioi kaikki neljä osakysymystä arvosanalla 2.

Työmaahenkilöstön (asentajien) toiminta

Työmaahenkilöstön toiminnan keskiarvo oli 4,5. Työmaa-aikaisen yleisen siisteyden sekä asentajien asiakaspalvelun asiakas arvioi arvosanalla 4.

Reklamaatioiden hoito sekä yleistä työmaasta

Kohteessa oli ollut reklamaatio. Reklamaation hoito oli vastannut asiakkaan odotuksia, mutta reklamaation hoitamisen nopeus ei.

Liite 4

Asiakaspalaute nro. 2

Asiakas nro.2

Asiakas nro.2:n kohteessa oli tehty vesikattosaneeraus sekä yläpohjan lisälämmöneristys. Asiakkaan antamien arvosanojen keskiarvo oli 3,9.

Myynnin toiminta

Myynnin toiminnan keskiarvo oli 3,8. Huonoimman arvion (2) asiakas antoi kysymysnumero kolmeen koskien työmaan ennalta-arvioitua aikataulua/mahdollisia lisäkustannuksia.

Työnjohdon toiminta

Työnjohdon toiminnan keskiarvo oli 3,5. Asiakas arvioi arvosanalla 3 työnjohdon toiminnan työmaan viivytyksen tiedottamisessa sekä työnjohdon asiakaspalvelun.

Työmaahenkilöstön (asentajien) toiminta

Työmaahenkilöstön toiminnan keskiarvo oli 4,5. Työmaa-aikaisen yleisen siisteyden sekä kohteen suojauksen asiakas arvioi arvosanalla 4.

Reklamaatioiden hoito sekä yleistä työmaasta

Kohteessa ei ollut reklamaatioita, mutta asiakkaalle ennakkoon ilmoitettu aikataulu ei ollut pitänyt paikkaansa. Tämän vuoksi asiakas arvioi, ettei rakennustyön kulku vastannut hänen odotuksiaan.

Liite 5

Asiakaspalaute nro. 3

Asiakas nro.3

Asiakas nro.3:n kohteessa oli tehty WC-saneeraus. Asiakkaan antamien arvosanojen keskiarvo oli 4,3.

Myynnin toiminta

Myynnin toiminnan keskiarvo oli 4,5. Huonoimman arvion (4) asiakas antoi kysymyksiin koskien työmaan ennalta-arvioitua aikataulua/mahdollisia lisäkustannuksia sekä myynnin asiakaspalvelua.

Työnjohdon toiminta

Työnjohdon toiminnan keskiarvo oli 4. Asiakas arvioi kaikki neljä osakysymystä arvosanalla 4.

Työmaahenkilöstön (asentajien) toiminta

Työmaahenkilöstön toiminnan keskiarvo oli 4,5. Asiakas arvioi arvosanalla 4 näkemyksensä asentajien ammattitaidosta sekä asentajien asiakaspalvelusta.

Reklamaatioiden hoito sekä yleistä työmaasta

Kohteessa oli reklamaatio, joka koski laskutusta. Rakennustyön laadusta asiakas mainitsi puutteita maalaustyön viimeistelystä.

Asiakas nro.4

Asiakas nro.4:n kohteessa oli sattunut keittiössä vesivahinko ja tämän seurauksena kohteeseen oli suoritettu keittiökalusteiden sekä lattioiden pintamateriaalien vaihto. Kohteessa oli jouduttu myös suorittamaan lattiabetonin kuivausta. Asiakkaan antamien arvosanojen keskiarvo oli 4,3.

Myynnin toiminta

Myynnin toiminnan keskiarvo oli 4. Huonoimman arvion (1) asiakas antoi kysymysnumero kolmeen koskien työmaan ennalta-arvioitua aikataulua/mahdollisia lisäkustannuksia.

Työnjohdon toiminta

Työnjohdon toiminnan keskiarvo oli 5. Asiakas arvioi kaikki neljä osakysymystä arvosanalla 5.

Työmaahenkilöstön (asentajien) toiminta

Työmaahenkilöstön toiminnan keskiarvo oli 3,8. Asiakas arvioi arvosanalla 3 kysymykset kohteen suojauksesta sekä siisteydestä. Arvosanan 4 asiakas antoi asentajien ammattitaidolle.

Reklamaatioiden hoito sekä yleistä työmaasta

Kohteessa oli reklamaatio ja sen hoito vastasi asiakkaan odotuksia niin laadullisesti kuin aikataulullisesti. Kuitenkaan asiakkaan lopulliset laatuodotukset eivät täyttyneet.

Liite 7

Asiakaspalaute nro. 5

Asiakas nro.5

Asiakas nro.5:n kohteessa oli tehty kylpyhuonesaneeraus. Asiakkaan antamien arvosanojen keskiarvo oli 4,6. "Vapaa sana"-kenttiin asiakas ei ollut kommentoinut.

Myynnin toiminta

Myynnin toiminnan keskiarvo oli 3,8. Huonoimmat arviot (3) asiakas antoi kysymyksiin koskien työmaan ennalta-arvioitua aikataulua/mahdollisia lisäkustannuksia sekä myynnin asiakaspalvelua.

Työnjohdon toiminta

Työnjohdon toiminnan keskiarvo oli 5. Asiakas arvioi kaikki neljä osakysymystä arvosanalla 5.

Työmaahenkilöstön (asentajien) toiminta

Työmaahenkilöstön toiminnan keskiarvo oli 5. Asiakas arvioi kaikki neljä osakysymystä arvosanalla 5.

Reklamaatioiden hoito sekä yleistä työmaasta

Kohteessa ei ollut reklamaatioita ja rakennustyön lopputulos oli tyydyttänyt asiakasta.

Liite 8

Asiakaspalaute nro. 6

Asiakas nro.6

Asiakas nro.6:n kohteessa oli tehty pesuhuonesaneeraus. Asiakas ei vastannut kaikkiin kysymyksiin. Asiakkaan antamien arvosanojen keskiarvo oli 2,7.

Myynnin toiminta

Myynnin toiminnan keskiarvo oli 3,0. Asiakas arvioi kaikki neljä osakysymystä arvosanalla 3.

Työnjohdon toiminta

Työnjohdon toiminnan keskiarvo oli 1,5. Huonoimmat arviot asiakas antoi kysymyksiin koskien työnjohdon käyntikertoja työmaalla (1) sekä työn viivästymisen tiedottamisessa (1). Myöskään työnjohdon yhteydenottojen määrä eikä työnjohdon asiakaspalvelu tyydyttänyt asiakkaan tarpeita ja hän arvioi ne arvosanalla 2.

Työmaahenkilöstön (asentajien) toiminta

Työmaahenkilöstön toiminnan keskiarvo oli 3,5. Huonoimmat arviot asiakas antoi kohteen suojaukselle (3) sekä asentajien asiakaspalvelulle (3).

Reklamaatioiden hoito sekä yleistä työmaasta

Asiakas ei vastannut osioon.

Asiakas nro.7

Asiakkaan nro.7:n kohteessa oli tehty kylpyhuoneen sekä saunan saneeraus. Kohteessa oli myös kuivaustoimintaa. Asiakkaan antamien arvosanojen keskiarvo oli 2,3.

Myynnin toiminta

Myynnin toiminnan keskiarvo oli 3,0. Huonoimman arvion (2) asiakas antoi kysymykseen koskien työmaan ennalta-arvioitua aikataulua/mahdollisia lisä kustannuksia. Ennakoidun aikataulun sekä myynnin asiakaspalvelun asiakas arvioi arvosanalla 3.

Työnjohdon toiminta

Työnjohdon toiminnan keskiarvo oli 1,5. Huonoimmat arviot (1) asiakas antoi kysymyksiin koskien työnjohdon käyntikertoja työmaalla sekä työnjohdon asiakaspalvelua. Työnjohdon tiedottaminen työmaan viivytyksistä sekä työnjohdon yhteydenottojen määrä sai asiakkaalta arvosanan 2.

Työmaahenkilöstön (asentajien) toiminta

Työmaahenkilöstön toiminnan keskiarvo oli 2,3. Huonoimmat arviot asiakas antoi kohteen suojaukselle (1) sekä työkohteen yleiselle siisteydelle (2).

Reklamaatioiden hoito sekä yleistä työmaasta

Kohteessa oli reklamaatioita. Reklamaation hoito eikä reklamaation hoidon nopeus ei vastannut asiakkaan odotuksia. Myöskään rakennustyön lopputulos ei vastannut asiakkaan odotuksia.

Liite 10

Asiakaspalaute nro. 8

Asiakas nro.8

Asiakas nro.8:n kohteeseen oli tehty pesuhuonesaneeraus sekä pintojen kunnostusta koko taloon. ”Vapaa sana”-kenttiin asiakas ei ollut kommentoinut. Asiakkaan antamien arvosanojen keskiarvo oli 4,8.

Myynnin toiminta

Myynnin toiminnan keskiarvo oli 4,8. Huonoimman arvion (4) asiakas antoi kysymykseen koskien työmaan ennalta-arvioitua aikataulua/mahdollisia lisäkustannuksia.

Työnjohdon toiminta

Työnjohdon toiminnan keskiarvo oli 5. Asiakas arvioi kaikki neljä osakysymystä arvosanalla 5.

Työmaahenkilöstön (asentajien) toiminta

Työmaahenkilöstön toiminnan keskiarvo oli 4,8. Huonoimman arvosanan asiakas antoi kohteen yleiselle siisteydelle.

Reklamaatioiden hoito sekä yleistä työmaasta

Kohteessa ei ollut reklamaatioita. Työn lopputulos ja työn kulku oli vastannut asiakkaan odotuksia.

Liite 11 1 (3)

Vastaanottotarkastuksen pöytäkirja



VASTAANOTTOTARKASTUKSEN PÖYTÄKIRJA

Hanke

**Rakennuskohde
tai sen osa,
urakan kohde
tai sen osa**

Tarkastus

Tarkastuksen päivämäärä

Tarkastuksen kohde

Rakennuttaja tai tilaaja

Pääurakoitsija

Sivu-urakoitsijat



1 Aika

2 Paikka

3 Läsnä

- rakennuttajan/tilaajan edustajat
- käyttäjän edustajat
- pääurakoitsijan edustajat
- sivu-urakoitsijoiden edustajat
- muut

4 Vastaanottotarkastuksen suorittajat

5 Urakoitsijan vastattavaksi katsottavat virheet

6 Virheet, jotka eivät aiheuta seuraamuksia urakoitsijalle sekä syy tähän



JOKIVÄRI OY

**7 Vastaanottotarkastuksen
jälkeen tehtävät työt**

**8 Työntulosten hyväksy-
minen ja vastaan-
ottaminen**

9 Takuuajat

- alkaminen
- päättyminen

**10 Pöytäkirjan tarkistaminen
ja allekirjoittaminen**

Paikka ja aika

Allekirjoitukset ja
nimenselvennykset

Tilaaaja

Jokiväri Oy:n edustaja