

Jarno Halme

Linjasaneerauksen asiakaspalvelumalli

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Rakennusmestari, LVI (AMK)

Rakennusalan työnjohto

Opinnäytetyö

18.4.2017

Tekijä Otsikko	Jarno Halme Linjasaneerauksen asiakaspalvelumalli
Sivumäärä Aika	17 sivua + 4 liitettä 18.4.2017
Tutkinto	rakennusmestari, LVI (AMK)
Tutkinto-ohjelma	rakennusalan työnjohto
Suuntautumisvaihtoehto	talotekniikka
Ohjaaja	lehtori Jyrki Viranko
<p>Opinnäytetyössä kehitettiin yhtenäinen asiakaspalvelumalli LVI-Urakointi Paavola Oy:n toteuttamiin linjasaneeraushankkeisiin. Työn keskeisenä tarkoituksena oli tutkia nykyisiä asiakaspalvelukäytäntöjä ja luoda niistä yhtenäinen toimintamalli palvelemaan yrityksen työntekijöitä linjasaneerausten asiakaspalvelutilanteissa.</p> <p>Nykyisten käytäntöjen tutkiminen suoritettiin pääosin keskusteluilla ja haastattelemalla LVI-Urakointi Paavola Oy:n työntekijöitä, jotka työskentelevät päivittäin linjasaneerausten parissa.</p> <p>Työssä kirjattiin muistiin yrityksen nykyisiä toimintatapoja ja tutkittiin niiden kehitystarpeita. Keskeisiä osa-alueita olivat asiakaspalvelutilanteet, tiedottaminen sekä lisä- ja muutostöiden käsittely.</p> <p>Keskeinen tutkimustulos oli, että suurin osa yrityksen nykyisistä käytännöistä on varsin toimivia, mutta niistä ei ollut laadittu yhtenäistä kokonaisuutta.</p> <p>Suurin jatkokehitystarve liittyi toimivan järjestelmän luomiseen, jonka kautta voitaisiin hoitaa tiedottamiseen sekä lisä- ja muutostyökäsittelyyn liittyvät työt.</p>	
Avainsanat	linjasaneeraus, asiakaspalvelu, tiedottaminen

Author Title	Jarno Halme Customer service model of plumbing renovation
Number of Pages Date	17 pages + 4 appendices 18 April 2017
Degree	Bachelor of Construction Management
Degree Programme	Construction Site Management
Specialisation option	HVAC Engineering
Instructor	Jyrki Viranko, Senior lecturer
<p>The goal of the final year project was to study different custom service models that exist in a typical plumbing renovation, and to develop a consistent model that can be used in plumbing renovation projects in the future. The main source for the final year project were interviews with people who work in the customer service daily. Also, articles that explain how customer service situations have been handled in various companies were looked into. The project discussed three areas of customer care: customer service, information and modifications.</p> <p>The project showed that most of the daily practices of the company were functional although in need of development. The customer service part of the study resulted in several documents for various customer service situations. When it comes to information, it was noticed that there are always the same parts in a good message. For modifications, it was established that the most important matter is technical knowledge. The major result of the final year project is a practical customer care solution for different types of situations. The thesis is also a good basis for constant development of the customer service system.</p>	
Keywords	plumbing renovation, customer service, information

Sisällys

Lyhenteet

1	Johdanto	1
2	Asiakaspalvelumallin tarve ja tavoitteet	1
3	Toteutus	2
4	Asiakaspalvelu	2
4.1	Asiakaspalvelukoordinaattori	3
4.2	Asiakaspalvelun merkitys	4
4.3	Asiakaspalvelun kehitystarpeet	4
4.4	Tyypillisimmät asiakaspalvelutilanteet ja niiden ongelmat	5
4.4.1	Aloitustieto	5
4.4.2	Aloituskierros	6
4.4.3	Osaksmuutokset	6
4.4.4	Jälkitarkastus	8
4.5	Päivittäiset asiakaspalvelutilanteet	9
5	Asiakastiedotus	9
5.1	Tiedottamisen keskeiset ongelmat	9
5.2	Yleistiedotteet	10
5.3	Viikkotiedotteet	11
5.4	Pikatiedotteet	11
5.5	Tiedottamisen kehitystavat	12
6	lisä- ja muutostyöt	12
6.1	Lisä- ja muutostöiden kehitystarpeet ja kehitystavat	12
6.2	Taloyhtiön lisä- ja muutostyöt	13
6.2.1	Ennalta arvaamattomat ja urakkaan kuulumattomat työt	13
6.2.2	Optiot	13
6.2.3	Taloyhtiön lisä- ja muutostöiden laskutus	13
6.3	Osakkaiden lisä- ja muutostyöt	14
6.3.1	Osaksmuutosten mukaiset lisä- ja muutostyöt	14
6.3.2	Osakkaiden räätälöidyt lisätyöt	14

6.3.3	Osakkaiden lisä- ja muutostöiden laskutus	15
6.4	Lisä- ja muutostöiden kehitystavat	15
7	Kehitystulokset	16
8	Jatkokehitystarpeet	16
	Lähteet	17
	Liitteet	
	Liite 1. Haastattelu	
	Liite 2. Aloitusinfomateriaali	
	Liite 3. Osakasvalintalomake	
	Liite 4. Jälkitarkastuslomake	

1 Johdanto

Toteutan opinnäytetyöni pääkaupunkiseudulla toimivalle LVI-Urakointi Paavola Oy:lle, jossa toimin työtä toteuttaessa nuorempana LVI-työnjohtajana. LVI-Urakointi Paavola Oy on vuonna 2001 perustettu LVI-alan yritys, jonka asiakkaisiin ovat alusta lähtien kuuluneet niin taloyhtiöt kuin rakennusliikkeetkin (1). Yrityksen toimintakulttuuriin kuuluu joka perjantaiset viikkopalaverit, joihin työnjohtajat osallistuvat. Viikkopalavereissa käsitellään meneillään olevia projekteja sekä muita yritykseen vaikuttavia asioita. Yhdeksi teemaksi palavereissa on nousut asiakaspalvelu linjasaneerauskohteissa. Yrityksen toimitusjohtaja Tomi Paavola on tilannut minulta tutkielman, jossa selvitetään yrityksen nykyiset toimintamallit linjasaneeraushankkeissa sekä siitä miten niitä voitaisiin kehittää yhteiseksi asiakaspalvelumalliksi. Koska merkittävin osa työn toteutusta perustuu nykyisten toimintamallien kartoittamiseen, toimii suurimpana lähdemateriaalina keskustelut LVI-Urakointi Paavolan työntekijöiden kanssa, jotka työskentelevät päivittäin linjasaneerausten parissa.

2 Asiakaspalvelumallin tarve ja tavoitteet

Suomessa toteutetaan joka vuosi linjasaneerauksia noin 20 000 asuntoon (2). LVI-Urakointi Paavola toteuttaa vuosittain n. 2–4 linjasaneerausta (3), jolloin asiakkaiden määrä vuosittain on merkittävä. Yrityksen johdossa on huomattu asiakaspalvelun vaatimusten nousseen ja muuttuneen entistä tärkeämmäksi osaksi linjasaneerauspalveluiden tuottamista. Suurin ongelma asiakaspalvelussa on yrityksen johdon mukaan ollut se, että tieto on siirtynyt yrityksen sisällä niin sanottuna hiljaisen tietona, mikä on vaikeuttanut varsinkin yrityksen uusien työntekijöiden sisäänpääsyä projekteihin. Asiakaspalvelun onnistuminen on myös liittynyt vahvasti projekteja toteuttaviin henkilöihin, ja käytännöissä on ollut suuriakin eroja eri työmaiden välillä.

Asiakaspalvelumallin rakentamisen tavoitteena on luoda LVI-Urakointi Paavola Oy:lle yhtenäiset käytännöt linjasaneerausten erilaisten asiakaspalvelutilanteiden toteuttamiselle. Asiakaspalvelumallin on tarkoitus toimia osana yrityksen linjasaneerausten laatu-järjestelmää sekä toimia ohjeena ja muistilistana projektia toteuttaville osapuolille yrityksen sisällä. Asiakaspalvelumallin on tarkoitus toimia myös pohjana, jonka toimivuutta

tarkastellaan ja tarvittaessa muokataan jokaisen projektin kohdalla. Kokonaistavoitteena on luoda yrityksen asiakaspalveluun jatkuvan kehityksen periaate, jossa asiakaspalvelumalli toimii lähtötasona.

3 Toteutus

Olen työskennellyt LVI-Urakointi Paavola Oy:ssä noin 2 vuotta ja sinä aikana osallistunut myös muutamiin linjasaneeraushankkeisiin, joissa minulle hahmottunut useimmat yrityksen asiakaspalvelun toimintamalleista. Omat havaintoni toimivat yhtenä lähtökohtana nykyisten toimintamallien tarkastelussa. Olen myös keskustellut paljon asiakaspalvelusta yrityksemme asiakaspalvelukoordinaattorin sekä vanhempien työnjohtajien kanssa. Toimiessani linjasaneeraushankkeissa olen päässyt myös keskustelemaan useiden asiakkaiden, niin asukkaiden kuin isännöitsijöidenkin kanssa, joilta olen saanut paljon arvokasta lähtötietoa nykyisten käytäntöjemme toimivuudesta sekä kehitystarpeista. Yksi merkki asiakaspalvelun tärkeyden korostumisesta yleisesti on useat asiaan liittyvät artikkelit LVI-alan julkaisuissa, joiden kautta olen saanut tietoa asiakaspalvelun toimintatavoista muissa yrityksissä.

4 Asiakaspalvelu

Linjasaneerauksissa asiakaspalvelun lähtökohtana pitää muistaa, että työtä tehdään asiakkaiden kodeissa, ja osakkaat ovatkin ne, jotka linjasaneerauksen lopulta maksavat. Vaikka linjasaneeraukset ovat urakoitsijalle osa hyvin tavallista työnkuvaa, on se osakkaille usein ainutkertainen tilanne ja osakkaat joutuvat päättämään monista teknisistä asioista, joihin heillä ei yleensä ole mitään vastaavaa koulutusta tai osaamista. Linjasaneerauksissa osakkaat usein luottavatkin urakoitsijan kykyyn toteuttaa projekti taloyhtiön edun mukaisesti ja osakkaita kuunnellen. (4, s. 31) Turun ammattikorkeakoulun myyntityön koulutusohjelman koulutuspäällikön Marjo Kumpulan mukaan asiakaspalvelu on kaikessa yksinkertaisuudessaan asiakkaiden odotuksiin vastaamista. Hyvä asiakaspalvelu vaatii asiakaspalvelijalta hyvää asennetta ja tilannetajua. Kumpulan mukaan myös asiakaspalvelijan kyky palvella asiakasta lähtee asiakaspalvelijan omasta motivaatiosta ja ammattitilpeydestä. (5)

4.1 Asiakaspalvelukoordinaattori

LVI-Urakointi Paavolalla on linjasaneeraushankkeissa käytössään asiakaspalvelukoordinaattori, joka toimii näkyvimpänä henkilönä asiakkaiden suuntaan. Alan julkaisuiden mukaan myös monissa muissa yrityksissä on käytössään vastaava asukasyhteyshenkilö. Koska sosiaaliset taidot ja hyvä mukautuminen ihmisten tunnetiloihin on tärkeä ominaisuus asiakaspalvelukoordinaattorille, on joissakin yrityksissä alettu palkkaamaan näyttelijöitä asiakaspalvelukoordinaattorin tehtäviin, kuten kuvassa 1 (6; 7). Selvittääkseni asiakaspalvelukoordinaattorin tehtävänkuvia lähetin hänelle kyselyn, jonka kävimme suullisesti läpi (liite 1)



Kuva 1. Asiakaspalvelukoordinaattori työssään. Aurinkolahden rakennuspalvelut Oy on palkannut näyttelijä Susanna Mikkosen yritykseensä asiakaspalvelukoordinaattoriksi. (6)

Asiakaspalvelukoordinaattorin työtehtävät (6; 7):

- Tiedotteiden laadinta.
- Toimia yhteyshenkilönä asukkaiden ja urakoitsijayrityksen välillä
- Huonekorttien laadinta.
- Osakasmuutosten käsittely.
- Asiakkaiden tapaaminen.

Yhdeksi merkittäväksi eduksi asiakaspalvelukoordinaattorin käytössä olen keskusteluiden perusteella havainnut myös sen, että työnjohtajille jää enemmän aikaa hoitaa itse projektia, kun asiakaspalvelu jää koordinaattorin hoidettavaksi.

Keskusteltuani yrityksemme asiakaspalvelukoordinaattorin kanssa hänen työnkuvastaan, hän piti tärkeänä myös sitä, että työnjohtajat tukevat riittävästi koordinaattoria teknisissä asioissa, jolloin koordinaattorin asiakkaille välittämä tieto on oikeaa.

4.2 Asiakaspalvelun merkitys

Yrityksen toimitusjohtajan mukaan linjasaneeraukset ovat voimakkaasti kasvava osa LVI-Urakointi Paavolan liiketoimintaa ja kasvun turvaamiseksi myös asiakaspalveluun pitää kiinnittää yrityksessä entistä enemmän huomiota. Keskusteltuani myös muutaman isännöitsijän kanssa minulle on selvinnyt, että isännöitsijät tekevät paljon yhteistyötä keskenään etsiessään sopivia urakoitsijoita toteuttamaan linjasaneerauksia taloyhtiöihinsä, jolloin jokainen hyvin onnistunut projekti toimii erinomaisena käyntikorttina kohti seuraavia projekteja.

4.3 Asiakaspalvelun kehitystarpeet

Keskusteltuani toimitusjohtajan ja yrityksemme asiakaspalvelukoordinaattorin kanssa totesimme suurimpien kehitystarpeiden liittyvän käytäntöjen yhtenäistämiseen. Asiakaspalvelukoordinaattori nosti myös esiin tilanteet, joissa asiakaspalvelukoordinaattori vaihtuu kesken projektin esimerkiksi sairastumisen takia ja hänelle pitää löytää korvaaja. Jotta asiakaspalvelukoordinaattorin tuuraaja pystyy toimimaan projektissa siten että asiakaspalvelutaso pysyy tasaisena, pitää yrityksestä löytyä yhtenäiset toimintamallit. Käytäntöjen yhtenäistämiseksi olen havainnut tärkeäksi kirjata nykyisiä käytäntöjä muistiin sekä tutkia niiden toimivia ja kehitystä vaativia osa-alueita. Suurin osa tässä tutkimuksessa käsiteltävistä asiakaspalvelutilanteista toteutuu lähes jokaisessa LVI-Urakointi Paavola Oy:n linjasaneerausprojektissa.

4.4 Tyypillisimmät asiakaspalvelutilanteet ja niiden ongelmat

Kokemukseni mukaan lähes jokaisessa LVI-Urakointi Paavolan toteuttamassa linjasaneerausprojektissa toteutuvat samat vakioasiakaspalvelutilanteet, jolloin niihin on kehitetty tietyntyyppiset toimintamallit. Koska asiakaspalvelutilanteisiin ei ole kehitetty yhteistä toimintamallia, perustuu asiakaspalvelun taso aina kulloinkin asiakasta palvelevan työntekijän henkilökohtaisiin asiakaspalvelutaitoihin. Vahvasta asiakaspalvelun henkilöitymisestä johtuen asiakaskokemuksessa voi olla suuriakin eroja, minkä olen huomannut linjasaneerausten valmistuttua asiakkaiden kanssa käymissäni keskusteluissa.

4.4.1 Aloitusinfo

Kokemukseni mukaan lähes jokainen LVI-Urakointi Paavola Oy:n toteuttama linjasaneeraus alkaa aloitusinfolla, jonka tarkoituksena on esitellä yritys ja projektin osapuolet asukkailla ja osakkaille. Aloitusinfossa esitellään myös projekti pääpiirteittäin, projektin aikataulu sekä vaikutukset asukkailla (liite 2).

Keskusteltuani yrityksemme asiakaspalvelukoordinaattorin kanssa aloitusinfosta toteimme suurimman ongelman liittyvän aloitusinfossa asukkailla tulevaan tiedon määrään. Nykyisen käytännön mukaisesti isännöitsijä kutsuu osakkaat ja asukkaat aloitusinfoon, jossa heille jaetaan aloitusmateriaali. Aloitusmateriaali käydään läpi aloitusinfossa, jonka jälkeen paikallaolijoilla on mahdollisuus esittää kysymyksiä. Oma havaintonani on kuitenkin ollut, että osakkailla ei ole riittävästi aikaa tutustua aloitusmateriaaliin. Haastattelin myös asiakaspalvelukoordinaattoria aloitusinfon toimivuudesta (liite 1). Asiakaspalvelukoordinaattorin mukaan hän on saanut asiakkailta suoraa palautetta, jonka mukaan olisi ollut hyvä, jos asukkaat olisivat saaneet tutustua aloitusinfossa jaettavaan materiaaliin jo ennen aloitusinfoa. Suoraan palautteeseen perustuen tulimme asiakaspalvelukoordinaattorin kanssa siihen lopputulokseen, että käytäntö pitäisi muuttaa siten, että aloitusmateriaali jaettaisiin jo aloitusinfokutsujen yhteydessä, jolloin asukkailla ja osakkailla olisi mahdollisuus miettiä kysymyksiä jo ennen aloitusinfoa.

4.4.2 Aloituskierros

Projekteissa, joissa olen ollut mukana, on yhtenä osana ollut aloituskierros, johon on liittynyt myös paljon asiakaspalvelua. Aloituskierroksen tarkoituksena on LVI-Urakointi Paavolan projekteissa ollut, että asiakaspalvelukoordinaattori, vastaava mestari, LVI-työnjohtaja sekä sähkötyönjohtaja käyvät tutustumassa jokaiseen taloyhtiön asuntoon ennen töiden aloitusta, halutessaan myös valvojat ja isännöitsijä voivat osallistua kierrokselle. Myös LVI-Urakointi Paavolan kilpailijoilla on käytössään lähes vastaava toimintatapa (6). Asiakaspalvelukoordinaattorin mukaan on myös toivottavaa, että asukas tai osakas on paikalla, jolloin hänellä on mahdollisuus esittää kysymyksiä projektin kulusta sekä esittää sitoumuksetta mahdollisia lisä- tai muutostyöehdotuksia. Nykyisellään aloituskierrosmalli toimii mielestäni hyvin, käymieni keskustelujen mukaan myös asiakaspalvelukoordinaattori ja asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä nykyiseen toimintamalliin, joten sen osalta kehitystyö jää lähinnä toimintatavan kirjalliseen muotoon siirtämiseen.

4.4.3 Osakasmuutokset

Osakasmuutokset ovat asukasmuutoskoordinaattorin kanssa käymäni keskustelun perusteella projektin asukasmuutoskoordinaattorille kaikkein suurin osa työnkuvaa. Tyypillisesti ensimmäiset osakasmuutuskyselyt tulevat asiakaspalvelukoordinaattorille jo aloitusfon yhteydessä. Osakasmuutosten yhteydessä suurimmat haasteet liittyvät siihen, että asiakkaat osaavat riittävän tarkasti yksilöidä haluamansa muutokset. Osakasmuutosten käsittelyä varten onkin yrityksessä kehitetty kuvan 2 mukainen asiakasvalintalomake (liite 3), joka luo yksinkertaiset raamit osakasmuutuskyselyille. Osakasmuutosten valintoja helpottamaan luodaankin useimmissa kohteissa näyttelytilat, jossa laatta-, sauma- ja paneelimallit ovat asiakkaiden nähtävillä. Asiakaspalvelukoordinaattori myös auttaa asiakkaita valitsemaan sopivat värit asukkaiden mieltymysten mukaan.



OSAKASVALINNAT
AS OY ESIMERKKI 3

Linjasaneeraukseen liittyen osakkaat tekevät kylpyhuoneiden urakan mukaisten tuotteiden valinnat alla olevista vaihtoehtoisista rastittamalla haluamansa, tai kirjaamalla mahdollisen oma hankintaisen tuotteen lomakkeeseen tyhjälle riville. Urakan mukaiset malliiaatat ovat esillä mallinäyttelyssä saunoastion vieressä. Mikäli osakas ei palauta osakasvalintalomaketta urakoitsijalle viimeistään _____.2015 toteutetaan asunnossa työt urakan mukaisesti.

KYLPYHUONE

Lattialaatta

- 130 Pukkila Natura 9,6x9,6 cm, tumma beige
- 250 Pukkila Natura 9,6x9,6 cm, tumma harmaa
- 300 Pukkila Natura 9,6x9,6 cm, siniharmaa
- 317 Pukkila Natura 9,6x9,6 cm, sininen
- 410 Pukkila Natura 9,6x9,6 cm, vihreä
- 750 Pukkila Natura 9,6x9,6 cm, keskiruskea
- Hankin itse: _____

Seinälaatta

- 100K Pukkila Harmony 19,7x19,7 cm, valkoinen
- 903K Pukkila Harmony 19,7x19,7 cm, vaalean harmaa
- 203K Pukkila Harmony 19,7x19,7 cm, hunaja
- 101M Pukkila Harmony 14,7x14,7 cm, taitettu valkoinen
- 405K Pukkila Harmony 14,7x14,7 cm, usvansininen]
- 605K Pukkila Harmony 14,7x14,7 cm, omenan vihreä
- P45171 Pukkila Usva 20x40 cm, kolvun vaalea
- P45193 Pukkila Usva 20x40 cm, savenharmaa
- P45196 Pukkila Usva 20x40 cm, graniitinharmaa
- Hankin itse: _____

WC-istuin

- urakan IDO Seven D 39218
- Hankin itse: _____

Käsienpesuallas ja allaskaappi

- urakan IDO Trevi 11289 + allaskaappi Renova 9318921201
- Hankin altaan ja allaskaapin itse: _____

Käsienpesuallas sekoittaja

- urakan Oras Optima 2712F +bidesuihku
- Hankin itse: _____

Sivu 1 / 3

Kuva 2. Esimerkki osakasvalintalomakkeesta

Keskustelun perusteella osakasmuutosten käsittelyssä asiakaspalvelukoordinaattori koki suurimmaksi ongelmaksi osakasvalintalomakkeiden sekavuuden, joka johtuu yleisimmin liian monista vaihtoehtoisista tai liian teknisestä kielestä. Asiakaspalvelukoordinaattorin mukaan asiakaspalvelun onnistuminen riippuu myös asiakaspalvelukoordinaattorin omista asiakaspalvelutaidoista sekä teknisestä osaamisesta.

Asiakaspalvelun parantamiseksi kävimme asiakaspalvelukoordinaattorin kanssa läpi erään Helsingin Sörnäisissä sijaitsevan kohteen osakasvalintalomakkeen läpi ja tutkimme, miten sitä voitaisiin kehittää (liite 3). Suurimmaksi ongelmaksi totesimme asiakaspalvelukoordinaattorin henkilökohtaisen osaamisen parantamisen. Asiakaspalvelukoordinaattori piti tärkeänä, että saa tarvittaessa rakennus-, LVI- tai sähkötyönjohtajalta riittävästi teknistä apua tarvittaessa.

4.4.4 Jälkitarkastus

Jälkitarkastuksen tarkoituksena on projektin valmistuessa varmistua siitä, että jokainen osakas on saanut asuntoonsa ne muutokset, jotka on tilannut, ja työn haluttu lopputulos on toteutunut (8). Asiakaspalvelukoordinaattorin ja työnjohtajien mukaan ajoittain osakas huomauttaa myös sellaisista asunnon puutteista tai vioista, jotka eivät ole liittyneet itse linjasaneeraukseen millään tavalla. Keskusteltuani asiakaspalvelukoordinaattorin kanssa näissä tapauksista piti hän erittäin tärkeänä, että hänellä on selvästi tiedossa, mitä töitä asunnoissa on tehty ja mitä jätetty urakkaan kuulumattomina tekemättä. Jälkitarkastuksissa tuleviin reklamaatioihin vastaaminen on asiakaspalvelukoordinaattorin mukaan usein asiakkaan viimeinen kontakti urakoitsijaan, jolloin se myös määrittää, millaisen kuvan asiakas saa projektin toteuttaneesta urakoitsijasta. Hoitaessani jälkitarkastuskorjauksia olen myös saanut palautetta suoraan taloyhtiön osakkailta, ja monissa tapauksissa koko projektin onnistuminen on määritelty jälkitarkastusten onnistumisen mukaan.

Jälkitarkastusten hoitamiseksi LVI-Urakointi Paavola Oy:ssä on kehitetty jälkitarkastuslomake (liite 4), jossa osakkailta kysellään mahdollisimman yksilöidysti asunnon mahdollisista vioista tai puutteista. Jälkitarkastuslomakkeet käsitellään yrityksen sisällä asiakaspalvelukoordinaattorin ja työnjohtajien kesken. Kun toimenpiteet jokaiseen jälkitarkastuslomakkeen kohtaan on päätetty, ilmoittaa asiakaspalvelukoordinaattori tulevista toimenpiteistä osakkaalle. Asiakaspalvelukoordinaattorin mukaan hankalimpia tilanteita ovat ne, kun osakas on esittänyt puutteita sellaista asioista, joilla ei ole ollut mitään tekemistä itse linjasaneerauksen kanssa. Näissä tilanteissa asiakaspalvelukoordinaattori kertoi tarvitsevänsä eniten apua työnjohtajilta. Jälkitarkastusten asiakaspalvelutilanteita helpottamaan mietittiin asiakaspalvelukoordinaattorin kanssa käytäntö, jonka mukaan jälkitarkastuslomakkeet erillisessä palaverissa, johon osallistuvat asiakaspalvelukoordinaattori sekä työnjohtajat. Palaverissa suunnitellaan jälkitarkastuslomakkeista seuraavat toimenpiteet ja tarvittaessa laaditaan vastineet niihin korjausvaatimuksiin, jotka eivät kuulu jälkitarkastuskorjauksiin. Jälkitarkastuspalaveri todettiin yhdessä asiakaspalvelukoordinaattorin ja työnjohtajien kanssa nopeimmaksi ja parhaaksi keinoksi käsitellä jälkitarkastuskorjaukset asiakaspalvelun tasosta tinkimättä.

4.5 Päivittäiset asiakaspalvelutilanteet

Päivittäiset asiakaspalvelutilanteet ovat asiakaspalvelukoordinaattorin mukaan usein projektin haastavin osa, sillä suurin osa niistä tapahtuu huomaamatta. Päivittäisiä asiakaspalvelutilanteita ovat jo pelkästään asukkaiden tervehtiminen tai lyhyet keskustelut asiakkaiden kanssa. Olen myös huomannut, että lyhyidenkin keskustelujen aikana asiakkaalta voidaan saada huomaamatta arvokasta palautetta, jonka huomioiminen on ensiarvoisen tärkeää asiakaspalvelun kehittämisessä. Päivittäisten asiakaspalvelutilanteiden kohtaamisessa auttaa asiakaspalvelukoordinaattorin mukaan vain kokemus.

5 Asiakastiedotus

Yhdeksi merkittäväksi osa-alueeksi LVI-Urakointi Paavolan toteuttamissa linjasaneerausohjelmassa on toimitusjohtajan mukaan osoittautunut tiedotus. Keskusteltuani asiasta asiakaspalvelukoordinaattorin kanssa myös hän piti tiedottamista merkittävänä osana työtään. Asiakaspalvelukoordinaattorin mukaan selvin osoitus tiedottamisen onnistumisesta on asiakkaiden kysymysten pieni määrä koko projektin aikana, toisin sanoen asiakkaille on osattu antaa oikea tieto jo ennen kuin he ovat sitä itse alkaneet miettiä.

Tiedottamisen työkaluksi on LVI-Urakointi Paavola Oy:ssä otettu käyttöön Infomaatti Oy:n Infomaatti-sovellus. Infomaatin avulla asiakaspalvelukoordinaattori pystyy lähettämään tiedotteen samanaikaisesti kaikille asiakkaille sähköpostina, tekstiviestinä tai kirjepostina. Tiedote saadaan myös näkymään rappukäytävään, johon on työmaan ajaksi asennettu näyttötaulu. (9)

5.1 Tiedottamisen keskeiset ongelmat

Tiedottamisen suurimmat ongelmat liittyvät asiakaspalvelukoordinaattorin mukaan tiedotteiden sisältöön ja tiedotustapoihin. Omien havaintojeni perusteella iso osa tiedotettavista asioista on jo hyvissä ajoin tiedossa, jolloin tiedotukset voidaan hoitaa niin sanoituilla vakiotiedotteilla, joita ovat yleistiedotteet ja viikkotiedotteet. Vakiotiedotteiden keskeinen ongelma on tiedotteiden selkeys, mikä on tullut ilmi tiedotteiden jälkeen asiakas-

palvelukoordinaattorille tulleista puheluista ja muista viesteistä. Olen käynyt myös tiedotteista isännöitsijöiden ja asukkaiden kanssa keskustelua, jossa on selvinnyt hyvän tiedotteen ominaisuudet. Tiedotteista tulee selvittää riittävän tarkasti tiedotettava asia, mutta samalla tiedotteen tulee olla riittävän lyhyt, jotta asiakkaat myös jaksavat lukea sen kokonaisuudessaan.

Asiakaspalvelukoordinaattorin mukaan yleisin tiedotuskanava on sähköposti. Taloyhtiöissä asuu kuitenkin esimerkiksi eläkeläisiä, joista kolmasosa ei ole koskaan käyttänyt sähköpostia (10). Mikäli asukas on ilmoittanut, että hänellä ei ole käytössään sähköpostia, hoidetaan tiedotus asiakaspalvelukoordinaattorin mukaan kirjepostilla tai tarvittaessa tiedote viedään suoraan asiakkaalle. Tiedottaessa kirjepostilla on asiakaspalvelukoordinaattorin mukaan haasteeksi tullut saada tiedotteet asiakkaille riittävän nopeasti ja yhtä luotettavasti kuin sähköisillä viestintäkanavilla. Tiedottamisen tueksi on myös otettu Infomaatti-järjestelmän näyttötaulut, jotka ovat asiakkaiden nähtävillä esimerkiksi rappukäytävissä.

5.2 Yleistiedotteet

Kokemusteni mukaan yleistiedotteita käytetään varsinkin projektin alussa antamaan asiakkaalle yleistä tietoa projektista ja sen kulusta. Yleistiedotteen lähettämiseksi on aina jokin aihe, jonka pitää käydä tiedotteesta selvästi ilmi. Keskustelin tiedotteiden sisällöstä asiakaspalvelukoordinaattorin ja erään linjasaneerauskohteemme isännöitsijän kanssa ja päädyimme lopputulokseen, jonka mukaan tiedotteesta pitää käydä ilmi kolme perusasiaa.

Hyvästä tiedotteesta käy ilmi kolme asiaa

- Mitä tapahtuu?
- Missä tapahtuu?
- Milloin tapahtuu

5.3 Viikkotiedotteet

Linjasaneerausprojekteissa, joissa olen ollut mukana, on käytetty viikkotiedote menetelmää, jolloin Infomaatin kautta annetaan asukkaille viikoittain kuvan 3 mukainen tilannekatsaus, jossa kerrotaan meneillä olevat työvaiheet, tulevat työvaiheet sekä tulevat vesi- ja viemärijärjestelmien käyttökatkokset. Viikkotiedotteissa pyritään myös muistuttamaan asukkaita tärkeistä päivämääristä, kuten osakasmuutoslomakkeiden jättöpäivistä.

Lähettäjä: LVI-Urakointi Paavola <no-reply@infomaatti.fi>

Lähetetty: 13. huhtikuuta 2017 11:40

Vastaanottaja: Jarno Halme

Aihe: As Oy [esimerkkitie 13 Linjasaneeraus Viikkotiedote 3](#)

Viikko 16 (17.4.- 23.4.)

Käynnissä olevia työvaiheita:

Nousuhormien avaukset A-talo

A-talon asuntojen kylpyhuoneiden rappaustyöt

A-talon asuntojen timanttikoraukset

A-talon asuntojen putkinousut ja viemärihajotukset

Liiketilöjen wc-purkutöet

Saunaosaston työt

A-talon asunnoissa tehdään rappaus- ja putkitöitä pääsiäisen aikana. Meluavia töitä ei tehdä.

A-Talon kellarissa lattiaita avattu viemäreitä varten. Työmaa-alueilla liikkuminen kielletty.

Alkavia työvaiheita:

Pohjaviemäriasennukset

Tukkovalut ja palokatkot

Saunaosaston alapohjatöet

3. vaiheen asuntojen aloituskierros pidetään 18.4. Jos kysyttävää, ottakaa yhteyttä Marko xxxxxon:

marko.xxxxx@lvi-paavola.com

Työt etenevät aikataulun mukaisesti.

Kuva 3. Esimerkki linjasaneerauksen viikkotiedotteesta

5.4 Pikatiedotteet

Kokemusteni mukaan pikatiedotteita käytetään, mikäli työn aikana tapahtuu jotakin yllättävää esimerkiksi vesivuodosta johtuva vesikatko. Yrityksessämme pikatiedotteita käytetään myös lisäilmoituksena vesikatkosta, vaikka katkosta olisikin ilmoitettu jo viikkotiedotteessa. Pikatiedotteiden tiedotuskanava on asiakaspalvelukoordinaattorin mukaan yleensä tekstiviesti tai asiakkaan halutessa hänelle voidaan käydä myös henkilökohtaisesti käydä ilmoittamassa asiasta, jolloin tieto saavuttaa asiakkaan nopeasti.

Koko taloyhtiötä (xxxxxxxxxtie 13) koskeva vesikatko 22.3. kello 8.00-16.00

Syy: A-talon vesijohtojen poisto käytöstä.

Kuva 4. Esimerkki pikatiedotteesta

5.5 Tiedottamisen kehitystavat

Tiedottamisen kehittämässä pyrin käyttämään mahdollisimman paljon Infomaatin tarjoamia mahdollisuuksia. Suurimmat mahdollisuudet liittyvät eri viestintäkanavien käyttämiseen. Infomaatin kautta on mahdollista lähettää viesti suoraan asiakkaiden sähköposteihin, tekstiviestinä tai näyttötauluun.(9). Kävin läpi tiedotteiden sisältöä asiakaspalvelukoordinaattorin kanssa, ja keskustelimme niistä myös erään käynnissä olevan projektin isännöitsijän kanssa. Keskustelun perusteella tulin johtopäätökseen, jonka mukaan nykyisten tiedotteiden sisältöä on muokattava entistä selkeämmäksi ja kaikkien tiedotteiden tulee perustua kolmen kohdan Mitä?, Missä? ja Milloin? -ketjuun.

6 lisä- ja muutostyöt

Kokemusteni perusteella lähes jokaisessa linjasaneerauksessa tulee jossakin vaiheessa lisä- ja muutostöitä. Lisä- ja muutostyöt voidaan jakaa kahteen ryhmään, jotka ovat taloyhtiön lisätyöt ja osakkaiden lisätyöt (4, s. 16.)

6.1 Lisä- ja muutostöiden kehitystarpeet ja kehitystavat

Suurimpana kehitystarpeena LVI-Urakointi Paavolan projekteissa on vanhempien työjohtajien ja asiakaspalvelukoordinaattorin mukaan kehittää lisä- ja muutostöiden käsittelyyn järjestelmä, jolla lisä- ja muutostöiden käsittely on tehokasta ja muutoksen tilaaja saa sovitun muutoksen sovittuun hintaan. Kehittääkseni osaksmuutostöiden käsittelyä vertailen ja mietin lisä- ja muutostöiden tarjoamista, käsittelyä ja laskuttamista tilanteissa, jossa työn tilaaja on taloyhtiö tai yksittäinen osakas.

6.2 Taloyhtiön lisä- ja muutostyöt

LVI-Urakointi Paavolan linjasaneerauksia johtavan vastaavan mestarin mukaan taloyhtiön lisä- ja muutostöiden käsittely on huomattavasti helpompi prosessi kuin osakasmuutostöiden käsittely, sillä taloyhtiön kohdalla kaksi organisaatiota sopii muutoksista. Suurin haaste taloyhtiön lisä- ja muutostöiden käsittelyssä on vastaavan mestarin mukaan taloyhtiön päätöksenteon hitaus.

6.2.1 Ennalta arvaamattomat ja urakkaan kuulumattomat työt

Kaikissa linjasaneerauksissa, joissa olen ollut mukana, on lähes poikkeuksetta tullut vastaan töitä, jotka on välttämätöntä tehdä mutta ne eivät kuulu tarjottuun urakkaan. Olen käynyt keskustelua vastaavan mestarin ja muiden työnjohtajien kanssa tilanteista, joissa urakkaan kuulumaton työ vaikuttaa urakkaan kuuluvien töiden etenemiseen. Keskusteluiden perusteella on tullut siihen johtopäätökseen, että näissä tilanteissa on erittäin tärkeää, että urakoitsija ilmoittaa töistä taloyhtiölle mahdollisimman nopeasti. Mikäli työ vaikuttaa olennaisesti urakan kokonaisuakatauluun, tulee siitäkin saada tieto taloyhtiölle viipymättä.

6.2.2 Optiot

Laskiessani tarjouksia olen havainnut, että usein taloyhtiössä saattaa olla harkinnassa joitakin projekteja, jotka olisi mahdollista mutta ei välttämätöntä suorittaa linjasaneerauksen yhteydessä. Mikäli taloyhtiöllä on tieto tällaisista hankkeista jo tarjouspyyntövaiheessa, pyydetään niistä kokemusteni mukaan jo tarjouspyynnössä optiohintaa, eli tarjous, joka ei sisälly itse urakkahintaan. Havaintojeni mukaan yleisimpiä optiona tarjottavia töitä ovat esimerkiksi vanhan öljysäiliön hävittäminen tai ovipuhelinjärjestelmien uusinta, toki monia muitakin töitä voidaan pyytää tarjoamaan optiona.

6.2.3 Taloyhtiön lisä- ja muutostöiden laskutus

Käytyäni keskustelua vanhempien työnjohtajien sekä vastaavan mestarin kanssa tulimme johtopäätökseen, että taloyhtiön lisä- ja muutostöiden laskuttaminen on pääsään-

töisesti ongelmattomasti, sillä kyse on organisaatioiden välisistä sopimuksista. Ongelmatomuuden kannalta on kuitenkin välttämätöntä, että laskutusajankohta sovitaan, kun työ tilataan.

6.3 Osakkaiden lisä- ja muutostyöt

Kokemukseni mukaan osaksmuutostöiden käsittelyä helpottamaan useimmat taloyhtiöt pyytävät jo tarjouspyynnön yhteydessä yksikköhintaluettelon, jossa on hinnoiteltuna urakanmukaiset tuotteet, kuten vesikalusteet sekä muutamia vaihtoehtotuotteita. Mikäli taloyhtiö ei pyydä yksikköhintaluetteloa, on LVI-Urakointi Paavolan toimitusjohtajan mukaan päätetty jokaiseen saneerattavaan taloyhtiöön laatia sellainen joka tapauksessa. Keskustelin yksikköhintaluettelon sisällöstä asiakaspalvelukoordinaattorin kanssa ja päädyimme lopputulokseen, jonka mukaan yksikköhintaluettelossa tulee olla urakanmukaiset tuotteet, jolloin niiden hyvityshinta on yksiselitteinen ja muutama vaihtoehtotuote, jolloin asukkaan on helppo halutessaan nostaa asunnon tasoa remontin yhteydessä.

6.3.1 Osaksmuutosten mukaiset lisä- ja muutostyöt

Mikäli osaksmuutos koostuu yksikköhintaluettelon mukaisista tuotteista, on muutostyötarjouksen teko asiakaspalvelukoordinaattorin mukaan yleensä melko helppoa ja nopeaa. Osakkaille on annettu osakasvalintalomakkeessa päivämäärä, jolloin valintalomake pitää viimeistään palauttaa ja mikäli osakas ei palauta lomaketta päivämäärään mennessä katsotaan osakkaan ottavan urakanmukaiset tuotteet ilman muutoksia (liite 3). Asian varmistamiseksi asiakaspalvelukoordinaattori on kuitenkin yhteydessä osakkaaseen ja varmistaa, että osakas ei halua muutoksia asuntonsa varusteluun.

6.3.2 Osakkaiden räätälöidyt lisätyöt

Linjasaneerauksissa, joissa olen ollut mukana, on tullut vastaan myös tilanteita, joissa osakas on suunnitellut muita projekteja, kuten keittiöremontin toteutettavaksi linjasaneerauksen yhteydessä. Kun muutokset tehdään yksikköhintaluettelon ulkopuolelta, tulee

ongelmaksi usein osakkaiden yhdenvertainen kohtelu muutostyöhinnoittelussa. Vanhempien työnjohtajien mukaan usein hinnastoksi voidaan sopia tukkukaupan julkinen hinnasto, jonka hinnoista urakoitsija antaa osakkaalle jonkin prosenttialennuksen. Prosenttialennus voi olla vaikkapa 15 prosenttia tukkukaupan ohjevähittäishinnasta. Mikäli osaksmuutoksissa on suurempia kokonaisuuksia kuten keittiökalusteet, perustuu hinta yleensä toimittajan tarjoukseen, johon lisätään urakoitsijan yleiskulut, yleensä 12 prosenttia. (11)

6.3.3 Osakkaiden lisä- ja muutostöiden laskutus

Jotta linjasaneerauksissakin liiketoiminta olisi kannattavaa, pitää lisätyöt myös saada laskutettua. LVI-Urakointi Paavolan toimitusjohtajan mukaan linjasaneerauksissa osuu ajoittain vastaan asukkaita, jotka eivät suostu tai pysty maksamaan muutoksista tullutta laskua. Näitä tilanteita varten yrityksessä on otettu käyttöön käytäntö, jonka mukaan muutoshinnasta laskutetaan 40 prosenttia töiden alkaessa ja 60 prosenttia töiden valmistuttua. Ainoastaan tällä tavalla pystytään varmistumaan asiakkaan maksukyvyistä heti töiden alkaessa ja tarvittaessa työt voidaan keskeyttää, mikäli maksujen kanssa on ongelmia. Mikäli asiakas ei suostu maksamaan laskua jostakin syystä, on useimmiten ensisijaisena keinona neuvottelu, jossa asiakaspalvelukoordinaattori käy asiakkaan kanssa läpi syyt maksamattomuuden taustalla ja yrittää sitä kautta ratkaista asiakkaan ja yrityksen välisen näkemyseron.

6.4 Lisä- ja muutostöiden kehitystavat

Tutkiessani LVI-Urakointi Paavolan toimintatapoja lisä- ja muutostöiden käsittelyssä olen todennut ensisijaiseksi kehitystarpeeksi tutkia yrityksen osaksmuutoslomakkeita asiakkaan näkökulmasta. Lomakkeessa tehtävien valintojen pitää olla riittävän tarkkoja ja samalla teknisesti riittävän yksinkertaisia, jotta henkilö, joka ei ole rakennusalan ammattilainen, pystyy saamaan selvän käsityksen siitä, mitä on tilaamassa ja mihin hintaan.

Tutkimusteni perusteella lisä- ja muutostöiden käsittelyyn liittyy myös edelleen paljon papereiden kanssa työskentelyä, joten jatkokehitystarpeena pitäisikin miettiä yhdessä Infomaatti Oy:n kanssa sovelluksen laajennusmahdollisuuksia myös osaksmuutosten käsittelyyn.

7 Kehitystulokset

Asiakaspalvelumallin kehittämisessä tärkein tavoite oli saada kasattua yrityksen nykyiset toimintamallit yhtenäiseen muotoon ja tutkia niiden toimivuutta. Suurin osa nykyisistä toimintamalleista osoittautui varsin toimiviksi, joten kehitystarpeet jäivät lähinnä kokonaisuuden hallintaan. Kun toimintamallit muutettiin kirjalliseen muotoon, pystyttiin niistä muodostamaan hyvä kokonaisuus, jossa on huomioitu koko linjasaneerausprojekti asiakaspalvelun näkökulmasta.

Asiakaspalvelutilanteiden suhteen luotiin kirjallisia raameja yleisimpiin asiakaspalvelutilanteisiin ja saatiin luotua valmiuksia asiakaspalvelukoordinaattorille kohdata myös haastavampia asiakaskohtaamisia.

Tiedottamisessa todettiin olevan hyviä nykyisiä käytäntöjä, joista saatiin luotua ehjä kokonaisuus, joka kattaa tiedottamisen kaikissa tilanteissa.

Lisä- ja muutostöiden käsittelyssä havaittiin suurimpien ongelmien liittyvän osakasmuutoksiin. Osakasmuutosten suhteen onnistuttiin luomaan yhtenäiset toimintamallit ja parantamaan osakkaiden yhdenmukaista kohtelua muutostyöhinnittelussa.

8 Jatkokehitystarpeet

Koska asiakaspalvelutyö kehittyy jatkuvasti, on myös asiakaspalvelumallissa vielä kehitettävää. Suurimmat kehitystarpeet liittyvät järjestelmien yhtenäistämiseen, jossa vaaditaan paljon yhteistyötä LVI-Urakointi Paavolan ja Infomaatti Oy:n välillä. Tavoitteena on, että Infomaattia saataisiin kehitettyä vielä enemmän projektinhallintatyökaluksi. Mikäli yhteistyössä kuitenkin tulee ongelmia, voi yhtenä mahdollisuutena olla kehittää LVI-Urakointi Paavolan oma projektinhallinta- ja asiakaspalveluohjelmisto. Asiakaspalvelumallia kehittäessä myös asiakaspalvelukoordinaattorin rooli on korostunut, joten koordinaattorin työssä toimivien henkilöiden ammattitaidon ylläpitoon tulee kiinnittää enemmän huomiota ja miettiä, millä tavoin heille voidaan järjestää ammatillista osaamista kehittävää koulutusta.

Lähteet

- 1 Paavola Tomi. 2017. Etusivu. Verkkodokumentti. LVI-Urakointi Paavola Oy. <http://www.lvi-paavola.com/>. Luettu 14.4.2017
- 2 Martela, Ida. 2012. Putkiremonttien määrä tuplaantuu ensi vuosikymmenellä. Verkkodokumentti. Tekniikka & talous. <http://www.tekniikkatalous.fi/tekniikka/rakennus/2012-05-22/Putkiremonttienm%C3%A4%C3%A4r%C3%A4-tuplaantuu-ensi-vuosikymmenell%C3%A4-3309385.html>. 22.5.2012. Luettu 10.4.2017
- 3 Paavola Tomi, 2017. Referenssit. Verkkodokumentti. LVI-Urakointi Paavola Oy. <http://www.lvi-paavola.com/referenssit>. Luettu 14.4.2017
- 4 Holm Unni & Perttilähti Ville. 2015. Sata ja yksi kysymystä putkiremontista. Helsinki. Ensimmäinen painos. Kiinteistöalan Kustannus Oy
- 5 A-SS. 2011. Asiakaspalvelu vaatii tilannetajua. Verkkodokumentti. Yrittäjälehti. <https://www.y-lehti.fi/arkisto/artikkeli/3839/Asiakaspalvelu+vaatii+tilannetajua?arkisto/artikkeli/3839/Asiakaspalvelu+vaatii+tilannetajua>. 04/2011. Luettu 10.4.2017
- 6 Murtomäki Irene. 2016. Purkiremontit luoneet uuden ammattikunnan. Verkkodokumentti. Kiinteistöposti. <http://www.kiinteistoposti.fi/artikkelit/putkiremontit-luoneet-uuden-ammattikunnan/>. 12.10.2016. Luettu 14.4.2017
- 7 Murtomäki Irene. 2014. Asukasyhteyshenkilö osakkaiden ja rakentajien linkkinä . Verkkodokumentti. Kiinteistöposti. <http://www.kiinteistoposti.fi/artikkelit/asukasyhteyshenkilo-osakkaiden-ja-rakentajien-linkkina/>. 22.12.2014. Luettu 14.4.2017
- 8 Putkiremontti vaihe vaiheelta. 2015. Verkkodokumentti. Rakennustieto. <http://www.rakennustieto.fi/html/putkiremontti/>. Luettu 16.4.2017
- 9 Työmaan infomaatti. 2017. Verkkodokumentti. Infomaatti Oy. <http://www.info-maatti.fi/tyomaa-infomaatti/> Luettu 10.4.2017
- 10 Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. 2015. Verkkodokumentti. Suomen virallinen tilasto. 2015. http://www.stat.fi/til/sutivi/2015/13/sutivi_2015_13_2016-12-14_tie_001_fi.html. Luettu 16.4.2017
- 11 Rakennusurakan yleiset sopimusehdot 1998. Rakennustieto. Suomen toimitila- ja rakennuttajaliitto RAKLI ry ja rakennustietosäätiö 1998

Haastattelu

Yrityksemme asiakaspalvelukoordinaattorille lähettämäni haastattelu

Hei!

Teen opinnäytetyötä aiheesta linjasaneerausten asiakaspalvelumalli. Työn tarkoituksena on kehittää LVI-Urakointi Paavola Oy:lle yhtenäinen ja kirjallinen toimintamalli, jota voidaan käyttää ja kehittää tulevissa linjasaneeraus projekteissa. Osana tutkimustyötä on linjasaneerausten osapuolien haastattelut.

Tässä asiakaspalvelukoordinaattorille osoitetut kysymykset joihin toivoisin sinun vastaavan:

1. Aloitustieto

LVI-Urakointi Paavolan toteuttamat linjasaneeraushankkeet alkavat pääsääntöisesti aloitustiedolla, jossa esitellään projektin toteuttajat, vaikutukset asiakkaisiin ja projektin karkea aikataulu.

Toimiiko aloitustieto nykyisellään mielestäsi hyvänä lähtölaukauksena projektille ja onko tieto riittävästi kattava tai liian suppea?

2. Aloituskierros

Aloituskierroksen tarkoituksena on tutustua saneerattavan kiinteistön asuntoihin ja asukkaisiin, sekä antaa asukkaille mahdollisuus esittää kysymyksiä ja muutostyökyselyitä sitoumuksesta.

Vastaako aloituskierros mielestäsi riittävän hyvin tarkoitustaan ja pitäisikö aloituskierrosta muuttaa jotenkin?

3. Osakasmuutokset

Aloituskierroksen yhteydessä osakkaille jaetaan valintalomakkeet. Syntykö valintalomakkeista usein samoja kysymyksiä tai pitäisikö valintalomaketta mielestäsi kehittää jotenkin?

4. Tiedottaminen

Yrityksessämme käytetään Infomaatti Oy:n Infomaatti palvelua tiedottamiseen. Koetko Infomaatin toimivaksi tiedotuskanavaksi linjasaneerauksissa ja toivoisitko jotakin muutoksia tiedottamisen hoitamiseen?

Kysymykset olivat tässä, kiitos jo etukäteen vastauksistasi!

Terveisin
Jarno Halme
LVI-Urakointi Paavola Oy

Aloitustiedot

LVI-Urakointi Paavolan linjasaneerausprojekteissa käytettävä aloitustiedot



ASUNTO OY ESIMERKKIKATU 12

Taloyhtiössänne suoritetaan alkaen joulukuusta 2015 linjasaneeraus. Työ sisältää vesijohto- ja viemärijärjestelmien, asuntojen märkätilojen, asuntojen ilmanvaihtojärjestelmien ja kellarin pesulan peruskorjauksen. Lisäksi kiinteistön sähköjärjestelmää uusitaan merkittävästi. Asunnoissa tehtävät työt aloitetaan helmikuun 2014 alussa. Liitteenä on alustava aikataulu töiden suoritusajasta.

Pääurakoitsijana toimii LVI-Urakointi Paavola Oy, jonka aliruukkoitsijana sähköasennukset tekee Esimerkki-SÄNÄG Oy.

TYÖN SISÄLTÖ

Vesijohto- ja viemäriasennukset: Käyttövesiputkisto ja viemäriverkosto uusitaan kokonaisuudessaan. Asunnoissa uusitaan kaikki vesikalusteet.

Ilmanvaihtotasennukset: Asuntojen ilmanvaihto uusitaan, ja ilmanvaihdon yhteyteen rakennetaan lämmön talteenotto-järjestelmä.

Rakennustekniset työt: Asuntojen märkätilat peruskorjataan, pesula peruskorjataan, kellarissa suoritetaan pintaräikköiden korjaukset.

Sähköasennukset: Asuntojen ryhmäkeskukset, kylpyhuoneiden sähköasennukset ja osa keittiöiden asennuksista uusitaan. Kellaritiloissa uusitaan kaapelointeja, valaisimia ja kiinteistökeskukset.

AIKATAULU

Työt kohteessa alkavat autohallissa työmaan perustamisella asbestia sisältävien putkieristysten purkulla joulukuussa 2015. Kellarin putkieristysten asbestipurkut, uusien vesijohtojen reitien avaukset ja pesulan peruskorjaukset alkavat tammikuussa 2016. Helmikuussa 2016 aloitetaan asuntojen työt alkaen as-portaasta. Työt kohteessa valmistuvat vuoden 2016 tammikuun lopussa.

Työsäätö, ja porrashuonekohtainen tarkempi aikataulu, esitetään myöhemmin porrashuoneiden ilmoitustaululla ja taloifonissa.

TIEDOTUS

Urakoitsija käyttää tiedottamiseen, osakasvalintojen tekemiseen ja muuhun osakkaiden, asukkaiden ja urakoitsijan väliseen yhteydenpitoon **Infomaatia**. Rekisteröitymisohjeet järjestelmään jaetaan asunnottain ohjeissa liitteessä. Tiedotteet on nähtävissä myös porrashuoneiden ilmoitustaululla ja osa tiedotteista jaetaan myös asuntojen postilaukuihin.

Järjestelmä lähettää kiireisissä tapauksissa, esimerkiksi koskien vesi- tai sähkökatkoja, tiedotteet asukkaiden ja osakkaiden sähköpostiin ja tekstiviesteinä matkapuhelimiin. Pyydämme siis täydentämään järjestelmään yhteyshenkilön nimen näin ollen.

PÄIVITTÄINEN TYÖAICA

Säännöllinen työaika on arkipäivisin klo 7.00- 18.30.
Kovaa melua aiheuttavat ja asuissa asunnoissa tehtävät työt klo 8.00- 17.00.

TYÖNAIKAISSET KULKUREITIT JA TURVALLISUUS

Työmaa- alueet ja kulkureitit merkitään työmaan alue suunnitelmaan, joka on nähtävillä porrashuoneiden ilmoitustaululla töiden alettua.

Kellaritiloissa on **alku kielletty työalueella** turvallisuusyistä. Työalueet on merkitty varoituskivillä.

Työn aikana kerroksissa tulee asukkaiden noudattaa porrashuoneissa liikkuaan erityistä varovaisuutta.

KÄYTTÖKATKOKSET JA VÄLIAIKAISET JÄRJESTELT

Jo kellarikerroksessa tehtävien työn aikana tulee lyhyitä, työpöyvästä kestäviä käyttökatkoja veden ja mahdollisesti sähkön jakelussa ja antenniyhteydessä. Kaikista käyttökatkoista tiedotetaan asukkaista etukäteen. Kun korjaukset asunnoissa alkavat, ovat vesijohto- ja viemärijärjestelmät niiden osalta pois käytössä.

Urakoitsija rakentaa talon kellarikerrokseen väliaikaiset wc- ja pesutilat asukkaiden, jotka asuvat asunossaan huoneiston remontin aikana, käyttöön.

JÄTEHUOLTO

Kiinteistön jätehuolto toimii normaalisti. Urakoitsijoiden jätealueille on **ehdotomasti kielletty laittaa mitään jätteitä.**

SUOJAUKSET JA ASUKKAIDEN VELVOITTEET

Asukkaiden tulee tyhjentyä kellarikerroksessa tilat, joihin työsuoritusta, mm. heti töiden alkaessa asbestipurku, vaikuttaa. Urakoitsija ilmoittaa tyhjennettävät tilat töiden alkaessa.

Asunnoissa tulee tyhjentyä eteis-tilat, keittiön alakaapit ja kylpyhuone itämitoissa. Jokaisesta tilasta tyhjennystarpeesta ja sen alkuaikasta tiedotetaan asukkaista erikseen, ja tarvittavat järjestelyt asunnoissa käydään läpi asunnon aloituskerroksella, joka suoritetaan myöhemmin ilmoitettavana ajankohtana noin kuukautta ennen asunnon töiden aloitusta.

Urakoitsija huolehtii suojauksesta asunnoissa työskentelyalueidensa osalta. Uusien putkieristysten vaatimat rakenteiden avaukset suoritetaan suojaosin sisällä, ja työ tehdään pölyn leviämisen estämiseksi alipaineistettuna ja kohdepoistoa käyttäen. Mikäli asukas haluaa itse suojata asunossaan muita huoneita, voi suojaumuovia ja teippiä pyytää työnjohtajalta.

ALOITUSKATSELMUS JA MUUTOSTYÖT

Kaikkia asunnoissa suoritetaan katselmus ennen töiden aloitusta. Katselmuksessa käydään osakkaan kanssa läpi mahdollisia lisätyö- ja muutostöitä joista osakas haluaa tarjouksen, ja käydään läpi urakoitsijoiden ja rakennuttajan edustajan kanssa tekniset, työn suorittamiseen liittyvät, asiat.

Aloituskatselmuksesta tiedotetaan kutakin osakasta myöhemmin erikseen.

URAKOITSUJUIDEN YHTYSHENKILÖT:

Projektipäällikkö, kv- ja lv- työnjohtaja Tomi xxxxxxxx, 020 785 xxxxxxx
tomi.xxxxxx@lvi-paavola.com

Vastaava työnjohtaja Mika xxxxxx, 020 785 xxxxxx
mika.xxxxxxx@lvi-paavola.com

Asukaskoordinaattori Marko xxxxxx, 040 154 xxxxx
marko.xxxxxxx@lvi-paavola.com

Sähkötyönjohtaja Jan xxxxxxxxxxxx, 050 546 xxxxxxxxx
jan.xxxxxxx@xxxxxxxx.fi

Yhteistyöparvaisin
Mika xxxxxxx
LVI-Urakointi Paavola Oy |

Osakasvalintalomake

LVI-Urakointi Paavolan linjasaneerausprojekteissa käytettävä osakasvalintalomake

<p style="text-align: center;"> OSAKASVALINNAT AS OY ESIMERKKI 3</p> <p>Linjasaneeraukseen liittyen osakkaat tekevät kylpyhuoneiden urakan mukaisten tuotteiden valinnat alla olevista vaihtoehtoisista rastiamalla haluamansa, tai kirjaamalla mahdollisen oma hankintaisen tuotteen lomakkeeseen tyhjälle riville. Urakan mukaiset mallilaatat ovat esillä mallinäyttelyssä saunoasaston vieressä. Mikäli osakas ei palauta osakasvalintalomaketta urakoitsijalle viimeistään _____, 2015 toteutetaan asunnossa työt urakan mukaisesti.</p> <p>KYLPIHUONE</p> <p>Lattialaatta</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 130 Pukkila Natura 9,6x9,6 cm, tumma beige <input type="checkbox"/> 250 Pukkila Natura 9,6x9,6 cm, tumma harmaa <input type="checkbox"/> 300 Pukkila Natura 9,6x9,6 cm, siniharmaa <input type="checkbox"/> 317 Pukkila Natura 9,6x9,6 cm, sininen <input type="checkbox"/> 410 Pukkila Natura 9,6x9,6 cm, vihreä <input type="checkbox"/> 750 Pukkila Natura 9,6x9,6 cm, keskiruskea <input type="checkbox"/> Hankin itse: _____ <p>Seinälaatta</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 100K Pukkila Harmony 19,7x19,7 cm, valkoinen <input type="checkbox"/> 903K Pukkila Harmony 19,7x19,7 cm, vaalea harmaa <input type="checkbox"/> 203K Pukkila Harmony 19,7x19,7 cm, hunaja <input type="checkbox"/> 101M Pukkila Harmony 14,7x14,7 cm, taitettu valkoinen <input type="checkbox"/> 405K Pukkila Harmony 14,7x14,7 cm, uuvansininen <input type="checkbox"/> 605K Pukkila Harmony 14,7x14,7 cm, omanen vihreä <input type="checkbox"/> P45171 Pukkila Usva 20x40 cm, koivun vaalea <input type="checkbox"/> P45193 Pukkila Usva 20x40 cm, savenharmaa <input type="checkbox"/> P45196 Pukkila Usva 20x40 cm, graniitinharmaa <input type="checkbox"/> Hankin itse: _____ <p>WC-istuin</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> urakan IDO Seven D 39218 <input type="checkbox"/> Hankin itse: _____ <p>Käsienpesuallas ja allaskaappi</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> urakan IDO Trevi 11289 + allaskaappi Renova 9318921201 <input type="checkbox"/> Hankin altaan ja allaskaappin itse: _____ <p>Käsienpesuallas sekoittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> urakan Oras Optima 2712F +bidesuihku <input type="checkbox"/> Hankin itse: _____ <p style="text-align: right;">Sivu 1 / 3</p>	<p style="text-align: center;"> OSAKASVALINNAT AS OY ESIMERKKI 3</p> <p>Pelikaappi</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> urakan IDO plus 94428, valkoinen sis. pistorasian ja valon <input type="checkbox"/> Hankin pelikaappin itse: _____ <input type="checkbox"/> olemassa oleva peili +peilivalo asennetaan takaisin <input type="checkbox"/> olemassa oleva pelikaappi asennetaan takaisin <p>Suihkusekoittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> urakan Oras Optima 7149 <input type="checkbox"/> Hankin itse: _____ <p>Suihkuseinä</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> urakan Hietakari INFINIA 222x222, 700x900x1900 <input type="checkbox"/> Hankin itse: _____ <p>WC-paperiteline</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> urakan mukainen Ido City2 81144-00-001 <input type="checkbox"/> Hankin wc-paperitelineen itse: _____ <input type="checkbox"/> olemassa oleva asennetaan takaisin <p>Pyyhekoukut</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> urakan mukainen Ido City2 81135-00-001 <input type="checkbox"/> Hankin pyyhekoukut itse: _____ <input type="checkbox"/> olemassa olevat asennetaan takaisin <p>Kattovalaisin</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> urakan Lumianen Giotto 305 nro:4272739 pinta-asennusmalli <input type="checkbox"/> Hankin itse: _____ <p>Pyyhkeuivain (rättipatteri)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> urakan Rej Desing BTH 50655 <input type="checkbox"/> Hankin itse: _____ <p>SÄHKÖINEN MUKAVUUSLATTIALÄMMITYS lisätöinä, osakkaan kustannuksella</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> EI <input type="checkbox"/> Kyllä, osakkaan omakustannehinta 533 € sis. alv. 24% <p style="text-align: right;">Sivu 2 / 3</p>
---	---

 OSAKASVALINNAT
AS OY ESIMERKKI 3

KREITTIO

- urakan Oras Vienda 1739
- Hankin sekoittajan itse: _____

Mikäli osakas haluaa urakkaan kuulumattomia lisätöitä, niistä pyydetään lähettämään valintojen yhteydessä urakoitsijalle suunnitelmat sekä tarkkia listaus töistä, joista haluaa lisätyötarjouksen. Suunnitelmat saatu urakoitsija tekee osakkaalle tarjouksen lisätöistä.

Asunto: _____

Päivämäärä ____/____/2016

Osakkaan allekirjoitus ja nimenselvennys

Sivu 3 / 3

Jälkitarkastuslomake

LVI-Urakointi Paavolan linjasaneerausprojekteissa käytettävä jälkitarkastuslomake

	ASUNNON KÄYTTÖNOTTO Asunto Oy Esimerkkikohde 3 HEL SINKI 18.4.2017; Sivu 1/1
ASUNTO: _____	
<p>KÄYTTÖNOTTOTARKASTUS, OSAKKAAN KAIKKI ASUNNOSSA HAVAITSEMAT URAKKASUORITUSTA KOSKEVAT VIRHEET JA PUUTTEET TULEE MERKITÄ TÄHÄN LOMAKKEESEEN, JONKA JÄLKEEN URAKOITSIJA KORJAA HEILLE KUULUVAT VIRHEET JA PUUTTEET, KUN PUUTTEET ON KORJATTU TULEE OSAKKAAN KUITATA PUUTTEET KORJATUKSI.</p>	
KYLPYHUONE: _____	

KEITTIÖ: _____	

MUUT TILAT: _____	

<p>SIINÄKIN TAPAUKSESSA, ETTEI ASUNNOSSA MIELESTÄNNE OLE URAKKASUORITUKSEEN LIITTYVIÄ VIRHEITÄ TAI PUUTTEITA, PYYDÄMME PALAUTTAAMAAN LOMAKKEEN ALLEKIRJOITETTUNA.</p>	
KUITTAAN YLLÄ OLEVAT VIRHEET JA PUUTTEET HAVAITUKSI:	
Pvm _____	allekirjoitus _____
nimenselvennys _____	
<u>PALAUTUS 5.6.2015 MENNESSÄ TYÖMAATOIMISTON POSTILAATIKKOOON.</u>	
KUITTAAN KAIKKI VIRHEET JA PUUTTEET KORJATUIKSI/ EI VIRHEITÄ TAI PUUTTEITA:	
Pvm _____	allekirjoitus _____
nimenselvennys _____	

