

Eleni Heikkinen

ASIAKASMUUTOSTYÖT ASUNTORAKENTAMISESSA

ASIAKASMUUTOSTYÖT ASUNTORAKENTAMISESSA

Eleni Heikkinen
Opinnäytetyö
Syksy 2019
Rakennustekniikan tutkinto-ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Rakennustekniikan tutkinto-ohjelma, talonrakennustekniikka

Tekijä: Eleni Heikkinen
Opinnäytetyön nimi: Asiakasmuutostyöt asuntorakentamisessa
Työn ohjaajat: Matti Toppi ja Jussi Raappana
Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2019
Sivumäärä: 27

Asiakasmuutostöillä tarkoitetaan asiakkaan tilaamia muutoksia ostamaansa asunto-osakkeeseen. Ne ovat tänä päivänä olennainen osa asuntorakentamista. Muutostöillä asiakkaat hakevat yksilöllisiä ratkaisuja tuleviin koteihinsa. Muutostyö voi koskea esimerkiksi pesuhuoneen laattoja tai keittiön kalusteita.

Opinnäytetyön tavoitteena oli kuvata Oulun Rakennusteho Oy:n asiakasmuutostyöprosessin kulku ja selvittää siihen liittyvät mahdolliset ongelmakohdat. Tarkoituksena oli myös löytää prosessissa ilmeneviin ongelmiin ratkaisuja. Muutostöiden ongelmakohtia ja haasteita selvitettiin haastatteleamalla Rakennusteho Oy:n muutostyöhenkilöitä ja työmaiden työnjohtajia.

Työn edetessä eteen tuli useita kehitysideoita asiakasmuutostyöprosessin parantamiseksi. Kehityksessä päätettiin keskittyä nykyisten käytänteiden parantamiseen, kuten tiedonkulkuun muutostyöhenkilön ja työmaan välillä sekä työmaan sisällä. Havaittuihin ongelmiin etsittiin ratkaisuja yhdessä yrityksen muutostyöhenkilöiden ja rakennustyömaiden työnjohtajien kanssa. Kehitysideaat perustuivat omaan työkokemukseen yrityksessä muutostöiden parissa ja haastatteluiden perusteella saatuun tietoon ja ideoihin.

Opinnäytetyössä todettiin, että muutostyöt kuormittavat eniten työmaata. Asiakasmuutostyöprosessin on oltava vakiintunut ja selkeä toimintamalli, jonka parissa työskentelevien henkilöiden on tunnettava sen kaikki vaiheet. Katkeamaton tiedonkulku on erittäin tärkeää muutostöiden sujumisen kannalta. Haastatteluissa kävi ilmi, että muutostyöhenkilöiden ja työmaan työnjohdon välillä oli pieniä epäselvyyksiä vastuualueissa, mihin kehitettiin ratkaisuksi palaverikäytäntö. Lisäksi työssä kehitettiin toimintamalli muutostyödokumenttien säilyttämisestä työmaalla.

Asiasanat: Asiakasmuutostyöprosessi, asiakasmuutostyö, asuntorakentaminen

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Civil Engineering, Production Technology

Author: Eleni Heikkinen

Title of thesis: Apartment Modification in Housing Construction

Supervisor: Matti Toppi and Jussi Raappana

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2019

Pages: 27

Apartment modifications are an essential part of housing construction today. Apartment modifications refers to changes ordered by a customer into the apartment which they had bought. Clients seek customized solutions to their future homes with apartment modifications. Apartment modification can be, for example, changing bathroom tiles or kitchen cabinets.

The aim of the thesis was to describe the phases of the apartment modification process in a construction company called Oulun Rakennusteho Ltd and find out the problems in it. The purpose was to develop solutions to the problems that occur in the process. As the work progressed, many development ideas came up to improve the process. In the end, it was decided to focus on improving current practices such as communication between customer service person and construction site foremen and individually at a construction site.

Problems and challenges in the apartment modification process were discovered by interviewing Rakennusteho Ltd's customer service personnel and construction site foremen. Development ideas were based on own work experience with apartment modifications and the information and ideas from the interviews.

The thesis showed that apartment modifications stress the most workers on the construction site. A process on the apartment modification has to be established and a clear operation model which phases must be familiar to the persons who work in the process. Uninterrupted flow of information is very important for apartment modifications to work seamlessly. There was some unclarity on the responsibilities between customer service personnel and construction site foremen. The solution was to have three meetings during the building project about everyone's area of responsibilities in the apartment modification process. Also, the thesis resulted an operation model of how to keep apartment modification documents at the apartments on the construction site.

Keywords: alteration work, housing construction, apartment modification

ALKULAUSE

Haluan kiittää Oulun Rakennusteho Oy:tä mielenkiintoisen lopputyön mahdollistamisesta.

Kiitos myös Matti Topille ja Soili Fabritiukselle Oulun ammattikorkeakoulusta opinnäytetyön ohjauksesta.

Suurimmat kiitokset avopuolisolleni, perheelleni ja opiskelukavereilleni tuesta ja kannustuksesta opiskeluvuosien aikana.

Oulussa 18.11.2019

Eleni Heikkinen

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	3
ABSTRACT	4
ALKULAUSE	5
SISÄLLYS	6
1 JOHDANTO	7
2 ASIAKASMUUTOSTYÖT	8
2.1 Lisä- ja muutostyöt	8
2.2 Asiakaslähtöinen muutostyö	9
2.3 RS-kohde	11
2.4 Asiakaspalvelun tärkeys asuntorakentamisessa	12
3 ASIAKASMUUTOSTYÖPROSESSIN KULKU	14
3.1 Asunnon myynti	14
3.2 Muutostyöhenkilön ja asiakkaan tapaaminen	15
3.3 Muutostyön tilaus	17
3.4 Tieto muutostyöstä työmaalle	19
3.5 Tiedonkulku työmaalla	19
4 ASIAKASMUUTOSTÖIDEN HAASTEET	21
5 KEHITYSEHDOTUKSET	24
5.1 Palaverikäytäntö	24
5.2 Muutostyödokumentit työmaalla	24
6 YHTEENVETO	25
LÄHTEET	26

1 JOHDANTO

Asiakasmuutostyöt ovat yhä isommassa osassa asuntorakentamisessa. Asunnon ostajat hakevat tuleviin koteihinsa persoonallisia sisustusratkaisuja muutostöiden avulla. Asiakasmuutostöitä ovat esimerkiksi pintamateriaaleihin tai asunnon pohjaratkaisuun tehdyt muutokset. Tilauksia muutostöille tulee rakennushankkeen eri työvaiheissa. Muutostyöt pyritään toteuttamaan niin, etteivät ne aiheuttaisi ylimääräistä työtä tai ongelmia rakennushankkeessa. Tämä vaatii vakiintuneen toimintamallin. Opinnäytetyössä käsitellään Oulun Rakennusteho Oy:n asiakasmuutostyöprosessia ja sen kehittämistä.

Opinnäytetyön tavoitteena on kuvata asiakasmuutostyöprosessin kulku sekä selvittää siihen liittyvät mahdolliset ongelmakohdat. Asiakasmuutostyöprosessin ongelmista kerätään tietoa haastatteleamalla yrityksen työnjohtajia ja muutostyöhenkilöitä. Opinnäytetyön aluksi perehdytään muutostyön määritelmään, RS-järjestelmään sekä asiakaspalvelun tärkeyteen. Sen jälkeen käsitellään muutostyöprosessin kulku ja siihen liittyvät haasteet. Lopuksi pohditaan kehitysehdotuksia prosessin helpottamiseksi.

Opinnäytetyön tilaaja on rakennusliike Oulun Rakennusteho Oy. Yritys on perustettu vuonna 1994 ja se toteuttaa uudiskohteita. Yrityksen toiminta keskittyy pääasiassa Ouluun, Kuusamoon, Rovaniemelle ja pääkaupunkiseudulle.

2 ASIAKASMUUTOSTYÖT

Asuntorakentamisessa asunnon ostajat haluavat usein tehdä muutoksia ostamiinsa asuntoihin. Rakentamisvaiheessa myytävät asunnot eli RS-kohteet mahdollistavat asunnon ostajille muutostöiden teettämisen. Rakennusliikkeet ovat alkaneet panostamaan asiakaspalveluun ja sen tärkeys korostuu muutostöissä. Asiakkaiden kokema palvelu on suuressa roolissa koko asuntorakentamisen kannattavuuteen. Muutostöiden onnistunut toteutus parantaa asiakastyytyvyyttä, mikä heijastuu yrityksen maineeseen. (Jäntti 2006, 6; Rautakoski 2012, 47.)

2.1 Lisä- ja muutostyöt

Muutos- ja lisätyö määritellään suoritukseksi, joka muuttaa, lisää tai vähentää urakoitsijan suoritusvelvollisuuteen kuuluvaa työtä. Lisätyö on urakoitsijan työsuoritus, joka ei urakkasopimuksen mukaan kuulu alun perin hänen työsuoritusvelvollisuuteen. Lisätyö ei siis muuta urakkasopimukseen sisältyvää suoritusta, vaan se tehdään sovitun suorituksen lisänä. Lisätyöstä tehdään aina kirjallinen sopimus, jossa sovitaan suoritusajasta, hinnasta ja sen vaikutuksesta urakkaan. Muutostyö on sopimuksen mukaisten suunnitelmien muuttamisesta aiheutuva urakoitsijan suorituksen muutos. Se muuttaa jo sovittua suoritusta (kuva 1). Urakoitsijalla on velvollisuus toteuttaa muutostyöt, elleivät ne olennaisesti muuta urakan luonnetta. (RT 16-10660. 1998; Laine 2005, 14.)



KUVA 1. Sovittu työntulos, muutostyö ja lisätyö (Laine 2005, 14)

Rakennusurakalle on ominaista, että suoritukset ovat alttiita häiriötekijöille. Huolellisista suunnitelmista huolimatta tarve tehdä lisä- ja muutostöitä saattaa silti ilmaantua. Lisä- ja muutostöiden tarve voi ilmaantua muun muassa seuraavista syistä:

- Sopimusasiakirjoissa on ristiriitaisuuksia.
 - Suunnittelun lähtötiedoissa on virheellisyyksiä.
 - Viranomais määräykset muuttuvat.
 - Urakoitsija tai rakennuttaja ehdottaa muutoksia.
 - Asunnon ostaja haluaa tehdä muutoksia.
 - Puutteellisia suunnitelmia joudutaan täydentämään rakennushankkeen aikana.
- (Laine 2005, 30.)

Rakennusurakkasopimuksessa sovitaan menettelytavat muutos- ja lisätöille. Sopimuksessa voidaan käyttää YSE 1998:n mukaisia ehtoja tai menettelystä voidaan sopia myös ehdoista poikkeavasti. (Laine 2005, 23.)

2.2 Asiakaslähtöinen muutostyö

Tässä opinnäytetyössä käsitellään asiakasmuutostöitä eli asiakkaan tilaamia muutoksia ostamaansa asunto-osakkeeseen. Asiakasmuutostyöt käsittävät vain rakennushankkeen aikana tehdyt muutokset, siihen eivät kuulu asiakkaan itse teettämät muutokset asunnon hallinnan muututtua. (Uuden asunnon kauppa, ostajan opas. 2006.)

Asiakkaiden tilaamat muutostyöt ovat tänä päivänä varsin yleisiä. Asiakkaat ostavat yleensä asunnon omaan käyttöön ja haluavat tulevaan kotiinsa persoonallisia sisustusratkaisuja ja sen olevan heidän toiveiden mukainen. Asiakkaiden tilaamat muutostyöt ovat yleensä pieniä asunnon pintoihin liittyviä muutoksia, kuten pesuhuoneen laattojen vaihto, keittiön kaappien värimuutos tai seinien maalaus. Pintamateriaalien lisäksi urakoitsijalta voi pyytää tarjouksen esimerkiksi kevyiden väliseinien poistamisesta. Joskus myös yhdistetään kaksi vierekkäistä asuntoa yhdeksi isommaksi asunnoksi. Muutostöiden hankkimiseen vaikuttavat yleinen taloustilanne sekä rakennettava asuntoyhtiö. (Rautakoski 2012, 23.)

Mahdollisista muutostöistä on sovittava heti kaupanteon jälkeen, jotta saadaan selville, mitkä muutokset ovat mahdollisia, mihin mennessä niistä on sovittava ja paljonko ne tulevat kustantamaan. Asiaksmuutostyöt eivät kuulu kauppahintaan, vaan ne tilataan ja maksetaan erikseen. (Uuden asunnon ostaminen. 2019.)

Kaikki muutokset eivät kuitenkaan ole enää mahdollisia tietyn rakennusvaiheen jälkeen. Tällaisia muutoksia ovat esimerkiksi kantaviin seiniin tehtävät sähkömuutokset. Muutosten tekeminen ennen seinien valuja on paljon edullisempaa ja helpompaa kuin valmiiseen seinään. Siksi muutostyöt tulee tilata urakoitsijan ilmoittaman aikataulun puitteissa. Myöhemmin tulevat muutostyöt on vaikeaa tai mahdotonta toteuttaa, sillä asiaksmuutostyöt toteutetaan työmaan aikataulun sekä materiaalien toimitusaikojen mukaisesti. (Yksilölliset sisustusvalinnat. 2018.)

Asiaksmuutostöille on myös rajoituksia. Rakentamisessa tulee noudattaa hyvää rakentamistapaa, joka koskee siis myös muutostöitä. Urakoitsijan tulee noudattaa hyvää rakentamistapaa ja voimassa olevia rakentamista koskevia säädöksiä, kuten YSE 1998:n 15 §:ssä sanotaan. Jos hyvää rakentamistapaa ei ole noudatettu, asunnossa voidaan tulkita olevan virhe asuntokauppalain 4. luvun 14 § mukaan. Asunnossa on virhe, jos

- se ei vastaa sitä, mitä voidaan katsoa sovitun
- se ei vastaa niitä säännöksissä tai määräyksissä asetettuja vaatimuksia, jotka rakennuksen oli täytettävä rakennusvalvontaviranomaisen hyväksyessä sen käyttöönotettavaksi
- sen ominaisuuksista aiheutuu tai voidaan perustellusti olettaa aiheutuvan haittaa terveydelle
- rakentamista tai korjausrakentamista ei ole suoritettu hyvän rakentamistavan mukaisesti taikka ammattitaitoisesti ja huolellisesti
- rakentamisessa tai korjausrakentamisessa käytetty materiaali, sikäli kuin sen laadusta ei ole erikseen sovittu, ei ole kestävyydeltään tai muilta ominaisuuksiltaan tavanomaisen hyvää laatua
- asunto ei muuten vastaa sitä, mitä asunnonostajalla yleensä on sellaisen asunnon kaupassa perusteltua aihetta olettaa. (L 23.9.1994/843.)

Asiakkaalla ei ole oikeutta teettää muutostöitä, jotka vaikuttavat koko rakennuksen ulkoonäköön, kuten julkisivuihin, eikä asuntoyhtiön yleisiin tiloihin. Huoneiston käyttötarkoitusta

ei saa myöskään muuttaa toiseksi. Ostaja ei saa tilata työmaalle omaa urakoitsijaa tai materiaaleja asennettavaksi ilman lupaa. Kun kohde on valmistunut ja omistusoikeus siirtynyt, ostaja voi tehdä asuntoon muutoksia asunto-osakeyhtiölain asettamissa puitteissa. (Uuden asunnon kauppa, ostajan opas. 2006.)

Muutostöiden tarkastaminen työmaalla

Asunnon ostajalle on annettava mahdollisuus tarkastaa asunto ennen muuttoa. Yleensä tarkastuksia pidetään kaksi, ensimmäinen hieman ennen rakennushankkeen valmistamista ja toinen hankkeen valmistuttua. Toinen tarkastus on oltava hyväksytysti suoritettuna ennen kuin viimeinen 10 % kauppahinnasta erääntyy maksettavaksi. Ensimmäistä tarkastusta kutsutaan ennakkotarkastukseksi. Ennakkotarkastuksessa asunto käydään läpi asunnon ostajan kanssa mahdollisten virheiden osalta, jotta ne voidaan korjata hankkeen valmistumiseen mennessä. Ostaja kirjaa havaitsemansa virheet tai puutteet kaavakkeeseen ylös. (Asuntokaupan sanastoa. 2019; Uuden asunnon kauppa, ostajan opas. 2006.)

Kohteen valmistuttua pidetään toinen tarkastus, jota kutsutaan muuttotarkastukseksi. Muuttotarkastuksen tarkoituksena on dokumentoida asunnon kunto sillä hetkellä, kun se luovutetaan ostajalle. Jos muuttotarkastuksessa havaitaan vielä virheitä tai puutteita, kirjataan ne ylös. Virheet korjataan urakoitsijan toimesta mahdollisimman pian tai siirretään vuositarkastuksen yhteydessä korjattaviksi. (Asuntokaupan sanastoa. 2019; Uuden asunnon kauppa, ostajan opas. 2006.)

2.3 RS-kohde

Suurin osa uusista asunnoista myydään jo rakennusvaiheessa. Tämä tarjoaa ostajalle mahdollisuuden suunnitella sisustusta ja teettää muutostöitä asuntoon, jolloin asunnosta tulee pintamateriaaleja myöten sellainen kuin ostaja haluaa. (Uuden asunnon kauppa, ostajan opas. 2006.)

RS-kohde tarkoittaa suojajärjestelmän piiriin kuuluvaa asuntoyhtiötä ja lyhenne tulee sanoista Rahalaitosten neuvottelukunnan Suosittelema. RS-järjestelmä on kehitetty turvaksi niille, jotka tekevät sitovan asuntokaupan jo rakentamisvaiheessa. Asunnon ostajien ja yhtiön hyväksi on asetettu asuntokauppalain vaatimat seuraavat turvajärjestelmät:

- Rakentamisvaiheen kauppa tehdään kirjallisesti.
- Myyjällä on velvollisuus asettaa turva-asiakirjat säilytettäväksi pankkiin tai aluehallintavirastoon.

Turva-asiakirjat sisältävät rakennushankkeen yleiset säännökset ja määräykset, jonka perusteella hanke toteutetaan. Turva-asiakirjat säätelevät rakennushankkeessa tapahtuvia suunnitelmanmuutoksia, sillä niissä ilmoitettuihin tietoihin ei voi tehdä huononnuksia sen jälkeen, kun yksikin asuntokauppa on tehty. Turva-asiakirjat takaavat ostajalle sen, että perustajaurakoitsija toteuttaa rakennuksesta sellaisen kuin asuntokaupassa annetut tiedot osoittavat.

Turva-asiakirjoihin kuuluvat mm. vakuutustodistukset, taloussuunnitelma, kiinteistön tiedot, rakennuslupa, rakennustapaselostus ja urakkasopimus.

(Kankainen – Siikanen 2004, 5)

- Myyjän on asetettava yhtiön ja osakkeenostajien hyväksi asuntokauppalain edellyttämät vakuudet.
- Asunnon ostajilla on oikeus valita rakennustyön tarkkailija ja tilintarkastaja. (Asuntokaupan sanastoa. 2019; Laki suojaa asunnon ostajaa. 2019.)

Ennen kohteen liittämistä RS-järjestelmään suoritetaan ennakkomarkkinointi. Ennakkomarkkinoinnin tarkoituksena on selvittää, tuleeko suunnittelulla asuntokohteella olemaan kysyntää ja täytyvätkö muut edellytykset kohteen aloittamiselle. Mahdollinen ostaja voi tehdä sitoutumattoman varauksen häntä kiinnostavasta asunnosta. Yleensä rakennuttajat aloittavat rakentamisen vasta, kun kohteen asunnoista on varattu tarpeeksi iso osa. Ennakkomarkkinoinnin jälkeen kohde voidaan liittää RS-järjestelmään ja ostaja tekee päätöksen asunnon ostamisesta. (Käsitteet haltuun: Ennakkomarkkinointi. 2019; Uuden asunnon kauppa, ostajan opas. 2006.)

2.4 Asiakaspalvelun tärkeys asuntorakentamisessa

Hyvä asiakaspalvelu on tapa erottua markkinoilla. Hyvän asiakaspalvelun merkitys korostuu silloin, kun tarjottavat tuotteet ovat samankaltaisia kilpailijoiden kanssa. Muita kilpailukeinoja on helppo jäljitellä, mutta henkilöstön hyvä palveluosaaminen on hankalasti kopioitavissa. Hyvällä palvelulla voidaan saada yksinkertainenkin tuote muutettua elämykseksi asiakkaan mielessä. Hyvän asiakaspalveluosaamisen omaava henkilökunta on

vuorovaikutustaitoinen, joustava sekä palvelualtis. Hyvän palvelun laatu muodostuu asiakastilanteen hoitamisesta, ja sitä kutsutaan toiminnalliseksi laaduksi. Toiminnallista laatua ovat

- elekieli
- tietoisuus oman käyttäytymisen vaikutuksesta
- tilannetaju
- kyky ottaa vastaan tunteita
- taito käsitellä asiakkaan tunteita
- ammattimaisuus palvelutilanteessa.

Hyvällä palvelulla yritys saa etua lisäksi siitä, että asiakkaat puhuvat yrityksen puolesta. (Bergström – Leppänen 2015, 161; Flink – Kerttula – Nordling – Rautio 2018, 67.)

Asiakaspalvelulla autetaan ja opastetaan asiakasta. Asiakaspalveluun vaikuttavat monet yrityksen sisäiset tai ulkoiset tekijät. Kokonaisvaltainen kehittäminen asiakaspalvelussa edellyttää palvelukonseptin huolellista suunnittelua ja testaamista. Palvelukonseptissa määritellään, ketä palvellaan ja millä tavoin, kuinka paljon palvelua tarjotaan ja miten palvelu tuottaa asiakkaalle arvoa. Asiakaspalvelun suunnittelussa on otettava huomioon palveltavat asiakkaat sekä omat resurssit. Jos asiakaspalvelua käytetään kilpailukeinona, on tunnettava kilpailijoiden tapa palvella asiakkaita ja erotuttava kilpailijoista positiivisella tavalla. Näin asiakkaat kokevat saavansa heille arvokasta palvelua enemmän kuin kilpailijoilta. (Bergström – Leppänen 2015, 162.)

Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyys kasvaa, kun kokemukset ovat vähintään yhtä hyvät kuin odotukset. Asiakastyytyväisyyttä seurataan yleensä jatkuvasti, jotta nähdään tyytyväisyyden kehitys pidemmällä tähtäimellä. Näin osataan kehittää uusia palvelutapoja ajoissa ja puuttua ongelma-kohtiin. Asiakastyytyväisyyttä seurataan asiakaspalautteen avulla, joita ovat spontaani palaute, tyytyväisyystutkimus ja suosittelumäärät. Spontaani palaute tarkoittaa asiakkailta tulevia kiitoksia, valituksia, toiveita ja kehittämisideoita. Tyytyväisyystutkimukset kohdistetaan nykyiseen asiakaskuntaan ja niissä selvitetään yrityksen toimivuus suhteessa asiakkaan odotuksiin. Yrityksen on tehtävä palautteen antamisesta mahdollisimman helppoa. (Bergström – Leppänen 2015, 443-444.)

3 ASIAKASMUUTOSTYÖPROSESSIN KULKU

Asiakasmuutostyöprosessin tutkinta perustuu useihin opinnäytetyössä tehtyihin Rakennusteho Oy:n työmaiden työnjohtajien ja muutostyöhenkilöiden haastatteluihin sekä työmailla tehtyihin havaintoihin.

Muutostyöprosessi alkaa asunnon kauppakirjan allekirjoittamisen jälkeen. Asiakasmuutostöihin sisältyy useita eri vaiheita, joissa ovat mukana asuntomyyjä, muutostyöhenkilö ja työmaan työnjohtohenkilöt. Kaikkien on tärkeää tuntee asiakasmuutostyöprosessin vaiheet tarkasti sekä oma vastuualueensa, jotta prosessi etenee sujuvasti ja tuottaa mahdollisimman vähän ongelmia.

3.1 Asunnon myynti

Asuntokauppa lähtee liikkeelle asiakkaan yhteydenottopyynnöstä, jonka asiakas voi tehdä puhelimitse tai Rakennustehon omilta sivuilta. Asiakkaan kanssa sovitaan tapaminen ja mahdollisesti asuntonäyttö. Tämän jälkeen sovitaan kaupantekoaika, jossa kauppakirja käydään läpi asiakkaan kanssa tarkasti kohta kohdalta. Asiakas saa mukaansa asunnon ostamisen jälkeen kauppakirjan, kaupparekisteriotteen, tärkeimmät RS-dokumentit, rakennustapaselostuksen, huoneiston pohjapiirustuksen, RS-pankin todistuksen asuntokauppalain edellyttämien vakuuksien asettamisesta sekä kohteen suunnitelmat, kuten julkisivukuvat, pohjapiirustukset, leikkauskuvat ja energiatodistuksen. (Poukkula 2019.)

Kaupanteon yhteydessä keskustellaan myös mahdollisista muutostöistä. Asiakkaalle annetaan muutostyöohje, josta selviää, miten tulee toimia, jos haluaa teettää muutoksia asuntoon, sekä muutostyöaikataulu. Asuntomyyjä esittelee muutostyöhenkilöt asiakkaalle, jolloin saadaan heti keskusteluyhteys avattua asiakkaan ja muutostyöhenkilön välille. (Poukkula 2019.)

Kauppakirjaan voidaan kirjata tyypillisiä kauppahintaan kuuluvia muutoksia, kuten sälekaihtimet, mutta niistäkin lähetetään kuitenkin erillinen tilausvahvistus. Asiakas saa asunnon kalustekuvat sekä esitteet kodinkoneista asuntomyyjältä, ja loput materiaaliesitteet näyttää muutostyöhenkilö. (Poukkula 2019.)

3.2 Muutostyöhenkilön ja asiakkaan tapaaminen

Jos asiakas haluaa tilata muutostöitä ostamaansa asuntoon, sovitaan tapaaminen muutostyöhenkilön kanssa. Asunnon kauppakirjasta selviää, mihin mennessä pitää ottaa yhteyttä muutostyöhenkilöön. Ensitapaamisessa kuulostellaan, haluaako asiakas pysyä vakiomateriaaleissa vai onko toiveena jokin muu vaihtoehto. Vakiomateriaalit ovat asunnon hintaan sisältyviä materiaaleja ja varusteita, kuten keittiön kalusteet, kodinkoneet, laatat ja parketti. Asiakas voi pysyä vakiomateriaaleissa, jolloin hänelle ei tule lisäkustannuksia tai kertoa toivomistaan muutoksista. Jos asiakas on halukas tilaamaan enemmän muutostöitä, sovitaan uusi tapaaminen tai tapaamisia jaotellaan. (Haapaniemi 2019; Sirviö 2019.)

Muutostyöaikataulu ja muutostyöohje

Muutostyöhenkilö suunnittelee muutostyöaikataulun ja hyväksyy sen rakennushankkeen vastaavalla työnjohtajalla. Muutostyöaikataulusta selviää asunnon ostajalle takarajaviikot, joihin mennessä muutostyöt tulee tilata tietyille rakennusvaiheille (taulukko 1). Aikataulun tekeminen riippuu rakennettavasta kohteesta, esimerkiksi siitä, onko kyseessä kerrostalo tai rivitalo. Kerrostalokohteissa aikataulu yleensä jaotellaan lisäksi kerroksittain, koska rakentaminen etenee alhaalta ylöspäin, kun taas rivitalokohteissa rakentamisessa edetään sivuttaissuunnassa, jolloin kerrosjakoa ei tarvita. Asiakasmuutostyöt saadaan muutostyöaikataulun avulla sovitettua työmaan yleisaikatauluun. Tämän takia aikataulun tärkeyttä painotetaan asiakkaalle, jotta vältetään myöhässä tulevilta muutostöiltä. Myöhässä tilattuja muutostöitä on vaikeampi tai joissain tapauksissa jopa mahdoton toteuttaa ja ne voivat aiheuttaa kohtuuttomia lisäkustannuksia. (Kelhä 2019.)

TAULUKKO 1. Muutostyöaikataulu

		MUUTOSTYÖAIKATAULU						
Päivämäärä		Muutostyön tekijän yhteystiedot						
Kohteen nimi	takaraja vko							
kerros		2	3	4	5	6	7	8
LVI+sähkö betoniseinissä								
kevyet väliseinät								
sähkö (väliseinissä)								
vesikalusteet								
laattamuutokset								
kiintokalusteet + kodinkoneet								
saunapaneelit								
laudemuutokset								
maalaus ja tapetointi								
parketit								
väliovet								

Muutostyöohjeen tarkoituksena on antaa selkeät ohjeet asiakkaalle, miten tulee toimia, jos halutaan teettää muutostöitä asuntoon (kuva 2). Ensimmäiseksi asiakkaan tulee ottaa yhteyttä muutostyöhenkilöön keskusteluyhteyden avaamiseksi, vaikka ei olisi varma muutostöiden tarpeellisuudesta. Asiakkaan tulee huomioida pienetkin muutostyötoiveet, sillä kaikki muutokset vaikuttavat työmaan käytännönjärjestelyihin. Sovituista muutoksista tehdään tilausvahvistus, jolla varmistetaan, että molemmilla osapuolilla on sama käsitys muutostöiden yksityiskohdista. Muutostyöt on myös tilattava ilmoitetun aikataulun (muutostyöaikataulu) mukaan. Lisäksi asiakkaan tulee huomioida, että muutostyöt aiheuttavat kustannuksia ja niiden on oltava määräysten mukaisia. Muutostyöt eivät saa olla rakennusluvan tai yhtiöjärjestyksen vastaisia ja niiden tulee toimia rakennusteknisesti. (Muutostyöt. 2019.)

Kun olet tehnyt kaupat rakenteilla olevasta asunnosta, ja haluat tehdä siihen muutoksia, toimi näin:



Ota yhteyttä muutostyöhenkilöön

Aina ensimmäiseksi pyydämme ottamaan yhteyttä muutostyöhenkilöön. Siinäkin tapauksessa, ettei sinulla ole tarpeita muutostöihin tai et ole varma asiasta, suosittelemme ottamaan yhteyttä muutostyöhenkilöön keskusteluyhteyden avaamiseksi. Toivomme, että saamme tiedon kaikista muutostöistä yhdellä kertaa.



Huomioi pienetkin muutostoiveet

Pienetkin muutostyöt vaikuttavat rakennustyömaalla moniin käytännönjärjestelyihin. Ota yhteyttä muutostyöhenkilöön, vaikka asiasi tuntuisi pieneltä. Rakentamisen sujuvuuden vuoksi meidän on oltava tietoisia kaikesta, mitä työmaalla tapahtuu.



Teemme kanssasi kirjallisen sopimuksen.

Teemme sovitusta muutostöistä kanssasi kirjallisen sopimuksen, jossa muutostöistä sovitaan tarkasti. Näin varmistamme, että molemmilla osapuolilla on täsmälleen sama käsitys tulevien muutosten yksityiskohdista.



Sisustus- ja materiaalivalinnat täytyy tehdä ilmoitetun aikataulun mukaisesti.

Mitä aikaisemmin olet liikkeellä, sitä paremmin ja todennäköisemmin pystymme vastaamaan muutostöihin haluamallasi tavalla. Voit varmistaa muutostyöaikataulun muutostyöhenkilöltä.



Kustannukset.

Rakennamme kohteemme siten, että eri työvaiheiden osaajat työskentelevät rakennuksilla tarkkaan harkitun suunnitelman mukaisesti. Tästä syystä muutostyöt aiheuttavat muutoksia rakennuksen normaaleihin työjärjestelyihin, josta luonnollisesti aiheutuu kustannuksia.



Muutostöiden tulee olla määräysten mukaisia.

Vastuullamme on huolehtia, että ostamasi asunto noudattaa määräyksiä. Sen vuoksi yhtiöjärjestyksen tai rakennusluvan vastaisia muutostöitä emme luonnollisesti voi tehdä. Esimerkiksi julkisivuun liittyvät muutokset vaativat usein rakennusluvan muutosta.

Yhteenveto

1. Ota yhteys muutostyöhenkilöön. 2. Varmista muutostöiden aikataulu muutostyöhenkilöltä. Teemme kanssasi töistä kirjallisen sopimuksen. 3. Varaudu siihen, että muutostyöt aiheuttavat kustannuksia. Niiden täytyy olla lisäksi määräysten mukaisia.

KUVA 2. Muutostyöohje (Muutostyöt 2019.)

3.3 Muutostyön tilaus

Yleisimmin asiakasmuutostyöt koskevat asunnon pintamateriaaleja, kuten pesuhuoneen laatoituksia, lattiamateriaalia ja sen väriä, keittiön ja pesuhuoneen kalusteiden malleja ja värejä tai seinien maalausta. Usein halutaan muuttaa kaapistojen ovet liukuoviksi. Joskus myös väliseiniä halutaan poistaa tai niiden paikkoja muuttaa tai jättää makuuhuone kookaan pois avaramman pohjan vuoksi. Lisäksi asiakkaat tilaavat asuntoon pieniä sähkömuutoksia, joista yleisimpiä ovat valaisinmuutokset, valopisteiden lisääminen tai niiden

paikkojen muuttaminen, pistorasioiden lisääminen tai spottivalojen muuttaminen himmennettäväksi. (Aalto 2015, 16; Sirviö 2019.)

Kaikista pintamateriaaleista on valittu yksi vaihtoehto, joka sisältyy kauppahintaan. Näitä kutsutaan siis vakiomateriaaleiksi. Jos asiakasta eivät miellytä vakiomateriaalit, hänelle voidaan tarjota samasta hintaluokasta toista vaihtoehtoa tai asiakkaan on mahdollista valita mieleisensä materiaalit tai tuotteet vaihtoehtojen ulkopuolelta. (Haapaniemi 2019.)

Muutostyöt tilataan ja maksetaan aina erikseen. Kun asiakas on tehnyt päätöksen haluamistaan muutoksista asuntoon, sovitaan uusi tapaaminen muutostyöhenkilön kanssa. Tapaamisessa käydään läpi halutun muutoksen yksityiskohdat, jotta muutokselle voidaan laskea hinta. Muutostyön hinta sisältää muutostyömateriaalit, työn, urakoitsijan katteen ja arvonlisäveron. Alkuperäinen materiaali huomioidaan hinnassa hyvityksenä. Asiakkaan hyväksymän tarjouksen pohjalta tehdään tilausvahvistus, jonka mukaan muutostyöt toteutetaan. (Haapaniemi 2019.)

Tarjoukseen laitetaan päivämäärä, mihin mennessä se pitää hyväksyä. Tällöin asiakas ei voi hyväksyä tarjousta myöhässä, jolloin muutostyön toteuttaminen ei olisi enää mahdollista. Yleensä tarjous on voimassa kaksi viikkoa, mutta kiireellisessä aikataulussa voimassaoloaika voi olla lyhempikin. Jos muutostyö sisältää jonkin kiireellisemmän osan, esimerkiksi sähkömuutoksen, asiakkaalle laitetaan erillinen huomautus, että tarjoukseen tarvitaan päätös nopeammin. Tarjouksen lähettämisen nopeus riippuu myös muutostyön laajuudesta tai siitä, kuuluuko työ aliurakoitsijan urakkaan. Aliurakoitsijalta on pyydettävä tarjous tehtävästä työstä ennen tarjouksen lähettämistä eteenpäin asiakkaalle. Muutostöissä on toimittava nopeasti, sillä työmaa etenee koko ajan. Erikoisemmissä muutostöissä tai kiireellisessä aikataulussa muutostyöhenkilön on varmistettava työmaan vastaavalta työnjohtajalta, onko muutostyön toteuttaminen mahdollista ennen tarjouksen lähettämistä. (Haapaniemi 2019; Kelhä 2019.)

Saatuaan tarjouksen asiakas joko hylkää tai hyväksyy sen. Asiakas hyväksyy tarjouksen yleensä sähköpostitse kuittaamalla, jonka jälkeen hänelle laitetaan tilausvahvistus. Tarjouksen hyväksymisen jälkeen muutostyöhenkilö päivittää tarvittavat huonekortit dokumenttipankkiin ja ilmoittaa työmaalle tilatuista muutostöistä. Aliurakoitsijoille ilmoitetaan hyväksytystä tilauksesta, jos työ kuuluu heidän urakkaan. Jos asiakas hylkää tarjouksen,

hän yleensä ehdottaa siihen vielä muutoksia. Jos tarjouksesta ei päästä yhteisymmärrykseen, asiakkaan kanssa keskustellaan hylkäämisen syistä. Jos tarjouksen hylkäämisen syynä on vaikka liian kova hinta, voidaan keskustella edullisemmista vaihtoehdoista tai palataan takaisin vakiomateriaaleihin. Joskus asiakkaalle on perusteltava, mistä muutoksen hinta muodostuu. Tänä päivänä asiakkaat ymmärtävät, että esimerkiksi keittiön kalusteisiin menee enemmän rahaa ja he osaavat varautua siihen. Jos taas kyseessä on pieni, mutta erikoinen muutos, joka kustantaa enemmän, asiakas voi kaivata perusteluja hintaan. (Haapaniemi 2019, Kelhä 2019; Sirviö 2019.)

3.4 Tieto muutostyöstä työmaalle

Muutostöiden toteuttaminen siirtyy työmaalle, kun ne ovat tilattu. Muutostyöhenkilö on laatinut jokaisesta huoneistosta huonekortit, joissa on ilmoitettu kaikki pintamateriaaleista suuriin muutoksiin. Huoneiston dokumentteihin kuuluvat huonekortti, LVI-kortti, sähkökortti, kalustekuvat ja muutospohja. Huonekortti laaditaan, vaikka muutostöitä ei olisikaan tilattu, sillä se selkeyttää muutostöiden hallitsemista työmaalla. Tyhjä huonekortti toimii merkinä työntekijöille, ettei kyseiseen huoneistoon ole tilattu muutoksia. Huonekorttien lisäksi laaditaan muutospohjakuva, johon voi merkitä selkeästi esimerkiksi maalattavat seinät, pistorasioiden uudet paikat tai vaikka poistettavat vaatekaapit. Muutospohja toimii yhteenvetona kaikille muutoksille. (Haapaniemi 2019; Vartiainen 2018, 15.)

Muutostyöhenkilö päivittää huonekortit Rakennustehon dokumenttipankkiin Sharefileen sekä lähettää ne lisäksi työmaan työnjohtajien sähköposteihin. Asiakasmuutostöitä hoidetaan pääsääntöisesti sähköpostin välityksellä. Sähköpostin hyviä puolia ovat nopea tiedonkulku ja se toimii hyvänä varmistuksena sille, että työnjohto havaitsee muutokset. Tarvittaessa ollaan myös puhelimitse yhteydessä, jos on lisäkysyttävää tai huomautettavaa. Esimerkiksi isommat muutokset vaativat enemmän huomiota ja tarkkuutta. (Kelhä 2019; Sirviö 2019.)

3.5 Tiedonkulku työmaalla

Työmaan työnjohto informoi työntekijöitä muutostöistä ja huolehtii, että he ymmärtävät missä huoneistoissa muutoksia on. Jos rakennustyöntekijöillä on työmenetelmään liittyen epäselvyyttä, työnjohto käy heidän kanssa yhdessä läpi vaihtoehtoja työn toteuttamiselle.

Jokaiseen asuntoon viedään niihin kuuluvat dokumentit, joihin on kirjattu kaikki muutokset. Dokumentit joko teipataan huoneison ikkunaan tai laitetaan kansioon, joka sijoitetaan helposti saataville huoneistoon. Työnjohdon tehtävänä on huolehtia asuntoihin aina uusimmat huonekortit, jos niitä on päivitetty ja antaa tarvittaessa lisätietoa työntekijöille. (Heinonen 2019; Vartiainen 2018, 15.)

4 ASIAKASMUUTOSTÖIDEN HAASTEET

Asiakasmuutostyöt edellyttävät muutostyöhenkilöiltä ja työmaan työnjohdolta monenlaisia toimia, joihin liittyy paljon erilaisia vaiheita. Muutostyöt vaativat sekä suunnittelussa että toteutuksessa erityistä huomiota. Rakennusteho Oy:n asiakasmuutostyöprosessiin liittyviä ongelmakohtia lähdettiin kartoittamaan haastatteleamalla rakennusliikkeen muutostyöhenkilöitä ja työmaiden vastaavia työnjohtajia. Haastatteluista kävi ilmi, että prosessissa esiintyy muutamia ongelmia. Ongelmat liittyivät muutostyöhenkilön ja työnjohtajien vastuualueiden epäselvyyksiin, aikatauluun ja viestintään työmaalla.

Muutostyöprosessia on jo kehitetty asiakkaille annettavalla muutostyöohjeella ja -aikataululla sekä Excel-versiona olevalla muutostyötiedotteella, joka toimii ikään kuin yhteenvedona tietyille muutoksille, kuten kodinkoneille. Vanhan dokumenttipankin tilalle otettiin Sharefile, joka on siis pilvipalvelussa oleva dokumenttipankki. Vanha dokumenttipankki koettiin työlääksi ja kankeaksi päivittää. Sharefilen hyvä puoli on se, että kun sinne päivitetään esimerkiksi uusi huonekortti, siitä tulee ilmoitus sähköpostiin kyseisen rakennushankkeen eri osapuolille. (Haapaniemi 2019; Kelhä 2019.)

Työmaan vastaavien työnjohtajien haastatteluista kävi ilmi, että muutostyöt voivat olla erittäin työläisiä. Ne vaikuttavat työnjohdon työaikaan merkittävästi ja isommalla työmaalla ne voivat vaatia jopa yhden työnjohtajan työpanoksen kokonaan. Työmailla on myös vaihtelevasti muutostöistä vastaavaa työnjohtajaa, mikä vaikuttaa myös muutostyöhenkilöiden tehtäviin. Muutostyöhenkilö Jonna Kelhä kertoo, että joissakin kohteissa muutostyöhenkilö käy itse päivittämässä huonekortit työmaalle.

Muutostöistä tiedottaminen oikeaan aikaan vaatii huolellisuutta. Nopea tiedonkulku kaikkien osapuolien välillä on tärkeimpiä asioita muutostöiden hoitamisessa. Virheellisesti tai myöhässä ilmoitettu muutostyö voi aiheuttaa sen, että muutostyö toteutetaan asiakkaan toiveen vastaisesti tai pahimmassa tapauksessa muutostyö jää kokonaan tekemättä. Tällaiset virheet voivat tulla kalliiksi, koska asiakkaan kanssa sovitut muutostyöt joudutaan kuitenkin toteuttamaan. (Rautakoski 2012, 33-34.)

Haastattelussa työmaan vastaava työnjohtaja Janne Heinonen totesi, että suurin ongelma muutostöiden parissa ovat myöhässä tulevat tilaukset. Myöhässä tilatut muutostyöt voivat johtaa jopa rakenteiden purkamiseen, joka on erittäin paljon aikaa vievää ja

työmaata rasittavaa. Kuitenkin kaikki muutokset pyritään toteuttamaan, jos työmaan aikataulu sen vain sallii. Myöhässä tulevat rakenteelliset muutokset, kuten väliseinä- tai sähkömuutokset, ovat kaikista työläimpiä, koska niissä esimerkiksi sähköjohdotuksia joudutaan viemään seinien läpi jälkikäteen. Tällaisiin muutoksiin tarvitaan usean eri työalan osaajaa. Tällöin pienen muutoksen toteuttamisesta tulee työlästä ja kallista.

Nykyään asiakkaat myös haluavat yhä erikoisempia muutoksia tuleviin koteihinsa, joista jotkut voivat olla vaikeita toteuttaa. Erikoisemmissa muutostöissä ei aina ole edes tietoa, miten ne kannattaisi tehdä, jonka selvittäminen vie aikaa työmaalla. Asiakkaat eivät aina ymmärrä, miksi jotain muutostyötä ei voisi toteuttaa, jolloin rakennusliikkeen on perusteltava se asiakkaalle. Asiasta tekee vaikean se, että kieltäytymällä toteuttamasta jotain muutostyötä rakennusliike voi menettää asiakkaan, sillä joillekin muutostyöt voivat olla peruste asunnon ostamiselle. Siksi muutostöissä pyritään olemaan joustavia. (Haataja 2019; Kemi 2019; Rautakoski 2012, 33.)

Haastatteluista kävi myös ilmi, että muutostyöhenkilöiden ja työnjohtajien vastuualueissa esiintyy epäselvyyksiä. Muutostöihin liittyvät materiaalihankinnat jäävät joskus epäselväksi tai tarkentuvat vasta rakennushankkeen aikana, mikä lisää riskiä virheille ja unohduksille. Pahimmassa tapauksessa materiaalit voivat jäädä kokonaan tilaamatta, mikä voi johtaa muutostöiden viivästymiseen. (Haapaniemi 2019; Sirviö 2019.)

Muutostöiden parissa voi myös esiintyä näkemyseroja asiakkaan ja muutostyön toteutuksen välillä. Asiakkaalla on oma mielikuva tulevasta muutoksesta, joka voi olla lopputulokseen nähden erilainen. Erikoisemmissa muutoksissa olisi hyvä tehdä tarkemmat suunnitelmat, jotta asiakkaan näkemys ja työn toteutus kohtaavat. (Kemi 2019.)

Muutostyödokumenttien pitämisessä asunnoissa oli myös eroja työmaiden välillä. Dokumentit teipataan joko huoneiston ikkunaan tai laitetaan kansioihin. Yleisin käytäntö on dokumenttien laittaminen ikkunaan. Ongelmana siinä on se, että ne voivat sotkeentua esimerkiksi maalaustöiden takia. (Syrjä 2019.)

Muutostöiden tarkastaminen muuttotarkastuksessa koettiin myös raskaaksi ja aikaa vieväksi. Kaikki tarkastukset tehdään paperille, jotka joudutaan kirjoittamaan puhtaaksi myöhemmin. Lisäksi kaikki korjaukset joudutaan käymään tarkistamassa vielä erikseen,

koska työntekijät eivät voi kuitata tehtyä korjausta mihinkään. Tarkastuksien siirtäminen sähköiseen muotoon helpottaisi työnjohdon työtä huomattavasti. (Kemi 2019.)

5 KEHITYSEHDOTUKSET

5.1 Palaverikäytäntö

Muutostyöhenkilön ja työmaan työnjohdon kommunikointi on koko asiakasmuutostyöprosessin sujumisen perusta. Muutostyöhenkilön on oltava koko ajan perillä työmaan etenemisestä ja aikataulusta, jotta hän tietää, millaisia muutostöitä on vielä mahdollista toteuttaa. Oulun Rakennusteho Oy:llä viestintä on todella aktiivista. Muutostöihin liittyviä asioita hoidetaan projektipankin, sähköpostin ja puhelimen välityksellä.

Asiakasmuutostyöprosessin periaate on sama kaikilla työmailla, mutta toimintatavoista löytyy pieniä eroavaisuuksia muutostyöhenkilöistä ja työnjohtajista riippuen. Palaverikäytännön ideana on, että rakennushankkeen aikana pidetään kolme palaveria muutostöistä muutostyöhenkilön ja työmaan työnjohdon kesken, joissa sovitaan jokaisen vastualueet. Esimerkiksi materiaalien hankkimisessa ei ole yleistä käytäntöä, vaan yleensä ne tarkentuvat vasta hankkeen aikana. Toimintatavoissa on aina eroja, joten on hyvä sopia yhteinen toimintamalli epäselvyyksien välttämiseksi. On muutostöiden toteutumisen kannalta tärkeää, että muutostyöhenkilö ja työmaan työnjohto tietävät, kuka tilaa mitäkin.

5.2 Muutostyödokumentit työmaalla

Työmaiden välillä oli eroja muutostyödokumenttien pitämisessä huoneistoissa. Työnjohdosta riippuen huonekortit pidetään joko kansiossa tai teipataan ikkunaan. Yleisempi käytäntö on huonekorttien teippaaminen ikkunaan, jossa ongelmana voi olla huonekorttien sotkeentuminen maalaustöiden takia tai ne voivat tippua ikkunasta ja joutua hukkaan. Lisäksi eräällä työmaalla teippi reagoi auringon valon kanssa, minkä seurauksena teipin liima lämpeni ja jäi ikkunaan kiinni. Liimapinnan irrottaminen ikkunasta tuotti turhaa lisätyötä.

Muutostyödokumenttien laittaminen omiin kansioihin voisi olla yleinen käytäntö jokaisella työmaalla jatkossa. Dokumentit sijoitettaisiin yhdessä sovittuun paikkaan huoneistoissa. Kansio pitäisi olla helposti saatavilla, esimerkiksi keittiön kalusteiden päällä. Näin niitä ei tarvitsisi siirrellä työvaiheiden edestä ja dokumentit pysyisivät tallessa ollessaan aina yhdessä paikassa.

6 YHTEENVETO

Asiakasmuutostyöt työllistävät asuntorakentamista yhä enemmän. Ihmisten vaatimustaso on noussut koko ajan elintason nousun myötä ja asiakkaat ovat tulleet entistä laatu-tietoisimmiksi. Muutostyöt voivat olla vaatimustasoltaan pienistä laattojen vaihdosta suuriin seinien paikkojen muutoksiin. Tilauksia muutostöille tulee rakentamisen eri vaiheissa, jolloin selkeä ja toimiva toimintamalli on erittäin tärkeä.

Työn tavoitteena oli kuvata Oulun Rakennusteho Oy:n asiakasmuutostyöprosessin vaiheet asunnon ostamisesta muutostyön tilaukseen ja toteutukseen. Lisäksi tuli selvittää prosessissa ilmeneviä haasteita sekä etsiä niihin ratkaisuja. Työtä varten haastateltiin yrityksen muutostyöhenkilöitä ja rakennustyömaiden vastaavia työnjohtajia. Haastatelluista saatiin selville muutostyöprosessin ongelmakohtia ja ideoita niiden helpottamiseksi. Kehityksessä päätettiin keskittyä nykyisten käytänteiden parantamiseen.

Opinnäytetyössä todettiin, että muutostyöt tuovat eniten haasteita työmaalle. Riskit siihen, että muutostyön toteuttamisessa tehdään virhe jossain kohtaa, ovat aika suuret. Olennaisin osa muutostyöprosessin sujumiseen on katkeamaton tiedonkulku. Tätä varten kehitettiin toimintamalli muutostyödokumenttien säilyttämisestä työmaalla. Toimintamallissa muutostyödokumentit säilytetään kansioissa jokaisessa huoneisossa. Tällä varmistetaan, etteivät dokumentit vahingoitu eri työvaiheiden välillä ja että ne löytyvät aina samasta paikasta. Työssä kehitettiin myös muutostyöhenkilöille ja työmaan työnjohdolle palaverikäytäntö. Palaverikäytännön tarkoituksena on pitää kolme palaveria muutostyöhenkilön ja työmaan työnjohdon kesken. Palavereissa käydään läpi esimerkiksi jokaisen vastualueet muutostöissä, materiaalien tilaaminen ja mahdollisesti muutostyöaikataulu. Palaverikäytännössä on kuitenkin vielä tarkennettavaa, esimerkiksi niiden ajankohdat rakennushankkeen aikana.

Rakennusteho Oy:n muutostyöprosessi näyttää toimivan hyvin. Muutostyöt kuormittavat aina jonkin verran, mutta vakiintuneella ja johdonmukaisella toimintamallilla välttyään riskeiltä ja virheiltiltä.

LÄHTEET

Aalto, Noora 2015. Asukasmuutostyöt Lapti Oy:n RS-asuntokohteissa. Opinnäytetyö. Oulu: Oulun ammattikorkeakoulu, Rakennustekniikan koulutusohjelma. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/90172/Aalto_Noora.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Hakupäivä 12.10.2019.

Asuntokauppalaki 23.9.1994/843.

Asuntokaupan sanastoa. 2019. Lujatalo Oy. Saatavissa: <https://www.lujatalo.fi/asunnonostajat/asuntokaupan-sanastoa/>. Hakupäivä 28.8.2019.

Bergström, Seija – Leppänen, Arja 2015. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita Publishing.

Flink, Kukka-Maaria – Kerttula, Tiina - Nordling, Anna-Maija - Rautio, Veera 2015. Asiakaspalvelun ammattilaiseksi. Helsinki: Edita Publishing.

Haapaniemi, Outi 2019. Muutostyöhenkilö, Oulun Rakennusteho Oy. Haastattelu 25.9.2019.

Haataja, Jani 2019. Työnjohtaja, Oulun Rakennusteho Oy. Haastattelu 9.4.2019.

Heinonen, Janne 2019. Vastaava työnjohtaja, Oulun Rakennusteho Oy. Haastattelu 9.4.2019.

Kankainen, Jouko – Siikanen, Pekka 2004. Työpäällikön käsikirja. Osa 8. Oman tuotannon sopimustekniikan hallinta. Rakennusteollisuus.

Kelhä, Jonna 2019. Muutostyöhenkilö, Oulun Rakennusteho Oy. Haastattelu 25.9.2019.

Kemi, Juha 2019. Vastaava työnjohtaja, Oulun Rakennusteho Oy. Haastattelu 12.4.2019.

Käsitteet haltuun: Ennakkomarkkinointi. Aurea LKV. Saatavissa: <https://www.aurealkv.fi/blogi/kasitteet-haltuun-ennakkomarkkinointi/>. Hakupäivä 13.9.2019.

Laki suojaaa asunnon ostajaa. Rakennusteollisuus. Saatavissa: <https://www.rakennusteollisuus.fi/Tietoa-alasta/Asuminen/Laki-suojaaa-asunnonostajaa/>. Hakupäivä 12.9.2019.

Muutostyöt. 2019. Rakennusteho Oy. Saatavissa: <https://rakennusteho.fi/uusi-asunto/muutostyot/>. Hakupäivä 23.10.2019.

Poukkula, Jukka 2019. Myyntipäällikkö, Oulun Rakennusteho Oy. Haastattelu 1.10.2019.

Rautakoski, Matias 2012. Lisä- ja muutostyöt asuntorakentamisessa. Opinnäytetyö. Oulu: Oulun ammattikorkeakoulu, Rakennustekniikan koulutusohjelma. Saatavissa: http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/42718/Rautakoski_Matias.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Hakupäivä 10.10.2019.

RT 16-10660. Rakennusurakan yleiset sopimusehdot. 1998. Rakennustieto Oy. Saatavissa: <https://kortistot-rakennustieto-fi.ezp.oamk.fi:2047/kortit/RT%2016-10660> (vaatii käyttöjälisenssin). Hakupäivä 12.8.2019.

Sirviö, Minna 2019. Muutostyöhenkilö, Oulun Rakennusteho Oy. Haastattelu 25.9.2019.

Yksilölliset sisustusvalinnat. 2018. SRV Rakennus Oy. Saatavissa: <https://www.srv.fi/asuminen/sisustustyyli/>. Hakupäivä 8.11.2018.

Syrjä, Sakari 2019. Vastaava työnjohtaja, Oulun Rakennusteho Oy. Haastattelu 10.4.2019.

Uuden asunnon kauppa, ostajan opas. 2006. RT ry. Saatavissa: https://www.rakennusteollisuus.fi/globalassets/asuminen/uuden_asunnon_kauppa_netti.pdf. Hakupäivä 28.8.2019.

Uuden asunnon ostaminen. 2019. Nastarakennus Oy. Saatavissa: <https://www.nastarakennus.fi/fi/uuden-asunnon-ostaminen/>. Hakupäivä 13.9.2019.