

Miia Korhonen

Laatujärjestelmän kehittäminen Saneeraustekniikka Sartek Oy:ssä

Insinöörityö
Kajaanin ammattikorkeakoulu
Tekniikan ja liikenteen koulutusala
Rakennus- ja yhdyskuntatekniikka
Kevät 2014

| | |
|---|--|
| Koulutusala Tekniikka ja Liikenne | Koulutusohjelma Rakennus- ja yhdyskuntatekniikka |
| Tekijä(t) Miia Korhonen | |
| Työn nimi Laatujärjestelmän kehittäminen Saneeraustekniikka Sartek Oy:lle | |
| Vaihtoehtoiset ammattiopinnot | Toimeksiantaja Saneeraustekniikka Sartek Oy |
| Aika Kevät 2014 | Sivumäärä ja liitteet 32+10 |
| <p>Tämä työ on tehty Saneeraustekniikka Sartek Oy:lle. Työn tavoitteena oli perehtyä laatuun yrityksen toiminnassa, käynnistää yrityksen laadun kehittäminen sekä tehdä yritykselle laatukäsikirja. Tässä työssä käsitellään yleisesti laadun teoriaa ja laatujohtamista sekä Saneeraustekniikka Sartek Oy:tä yrityksenä laatutoimintojen ja johtamisen kehittämisen näkökulmasta.</p> <p>Laatujärjestelmä on tarkoitettu yrityksen johtamisen työkaluksi ja siinä kuvataan yrityksessä noudatettavat pelisäännöt ja menettelytavat sekä toimintamallit ongelmatilanteisiin. Laatukäsikirja on yksi osa laatujärjestelmää, jonka sisällöstä se on tiivis kuvaus. Yrityksen laatukäsikirja kertoo asiakkaille sekä henkilöstölle yrityksen toiminta-ajatuksen sekä laadun elementit. Laatukäsikirjan olemassaolo on myös yksi menestystekijä nykypäivän kovassa kilpailutilanteessa.</p> <p>Insinööriyön aihe saatiin työharjoittelujakson aikana. Työskentely yrityksessä mahdollisti yrityksen toimintojen tarkkailun ja lähdemateriaalin keräämisen. Insinööriyön tuloksena muodostui aineisto, jonka avulla laatujärjestelmä voidaan rakentaa. Yrityksen tulee jatkaa laatutoimintojen kehittämistä dokumentoimalla laatujärjestelmään menettelytavat ja toimintaohjeet.</p> | |
| Kieli | suomi |
| Asiasanat | laatu, laatukäsikirja, laatujärjestelmä, laadun kehittäminen |
| Säilytyspaikka | <input checked="" type="checkbox"/> Verkkokirjasto Theseus <input type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto |



| | |
|---|--|
| School Engineering | Degree Programme Construction Engineering |
| Author(s) Miia Korhonen | |
| Title Development of Quality Management System for Saneeraustekniikka Sartek Ltd. | |
| Optional Professional Studies Production Technology | Commissioned by Saneeraustekniikka Sartek Ltd. |
| Date Spring 2014 | Total Number of Pages and Appendices 32+10 |
| <p>This Bachelor's thesis was commissioned by Saneeraustekniikka Sartek Ltd. The purpose was to form an overall impression of the quality in the company. The aim was to create a quality handbook and also to launch the development work. The thesis handles the common theory and development of quality and management from the point of view of the commissioner.</p> <p>The quality management system in the company is intended to be used as a tool of management, including the description of rules and procedures and the solutions for problems. The quality handbook is a compactly described part of the quality management system. The company's quality handbook conveys the mission and elements of quality to clients and personnel. It is also a success factor in today's intense competition in markets.</p> <p>The subject of this thesis was received during the practice period. Working in the company made it possible to observe the company's functions. As a result of this process material was collected for creating a quality management system. The development work in the company continues by documenting the procedures and instructions into the system.</p> | |
| Language of Thesis | Finnish |
| Keywords | quality, quality management, quality handbook, development of quality |
| Deposited at | <input checked="" type="checkbox"/> Electronic library Theseus <input type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences |

ALKUSANAT

Korjausrakentaminen nousi jo opintojeni alkuvaiheessa suuremmaksi kiinnostukseni kohteeksi kuin uudisrakentaminen. Niinpä olin tyytyväinen, kun pääsin kesätöihin 2012 sekä harjoittelujaksolle 2013 Saneeraustekniikka Sartek Oy:lle, joka on korjausrakentamiseen erikoistunut yritys. Harjoittelujakson aikana sain idean laatua käsittelevästä insinöörityöstä, josta syntyi tämä yrityksen laatujärjestelmän kehittämiseen tähtäävä työ.

Haluan kiittää Saneeraustekniikka Sartek Oy:n omistajaa Seppo Heikkistä antamastaan mahdollisuudesta, työni ohjaajaa Antti Muhosta hyvistä neuvoista sekä tietenkin aviomiestäni ja perhettäni, jotka ovat kannustaneet minua eteenpäin uuden ammatin opiskelussa.

Kajaanissa 8.5.2014

Miia Korhonen

SISÄLLYS

| | |
|--|----|
| 1 JOHDANTO | 1 |
| 2 LAATU EILEN, TÄNÄÄN JA TULEVAISUUDESSA | 2 |
| 2.1 Johtamisen ja laadun historiaa | 2 |
| 2.2 Tämän päivän laatu | 3 |
| 2.3 Laatu tulevaisuudessa | 4 |
| 3 LAATUAJATTELU | 5 |
| 3.1 Laatu käsitteenä | 5 |
| 3.2 Laadun elementit ja näkökulmat | 6 |
| 3.3 Laadunhallinta | 7 |
| 3.4 Laadunvarmistus | 9 |
| 4 LAATUJOHTAMINEN | 12 |
| 4.1 Laatujohtamisen elementit | 12 |
| 4.2 Laatujohtamisen keinot | 14 |
| 4.3 Laatujohtamisen työkaluja | 15 |
| 5 LAATUTOIMINNOT | 17 |
| 5.1 Laatujärjestelmä | 17 |
| 5.2 Laatukulttuuri | 19 |
| 5.3 Laatujärjestelmän kehittäminen | 19 |
| 6 LAADUN KEHITTÄMINEN | 21 |
| 6.1 Laatuyrityksen tunnusmerkit | 21 |
| 6.2 Laatutoiminnan käynnistäminen | 22 |
| 6.3 Johtamiskäytäntö | 22 |
| 7 CASE SANEERAUSTEKNIikka SARTEK OY | 24 |
| 7.1 Taustatiedot | 24 |
| 7.2 Nykytilanne | 24 |
| 7.3 Laatujärjestelmän rakentaminen | 25 |
| 7.4 Toiminnan kehittäminen | 26 |

| | |
|---|----|
| 8 LAATUKÄSIKIRJAN LAATIMINEN SANEERAUSTEKNIikka SARTEK OY:LLE | 28 |
| 8.1 Laatukäsikirjan tarkoitus | 28 |
| 8.2 Laatukäsikirjan sisältö | 28 |
| 8.3 Laatukäsikirjan laatiminen | 28 |
| 8.4 Laatukäsikirjan käyttöönotto | 29 |
| 9 YHTEENVETO | 30 |
| LÄHTEET | 31 |
| LIITTEET | |

TERMISTÖ

| | |
|---------------------|---|
| Auditointi | Auditoinneilla selvitetään, miten organisaation laadunhallinta tai laadunvarmistus täyttävät annetut kriteerit. Auditointia voi toteuttaa myös organisaatio itse (sisäinen auditointi) tai organisaation sidosryhmä, erityisesti asiakas tai ns. kolmas osapuoli. |
| Benchmarking | Benchmarking tarkoittaa oman toiminnan vertaamista toisten toimintaan, usein parhaaseen vastaavaan käytäntöön. Sen perusidea on toisilta oppiminen ja oman toiminnan kyseenalaistaminen. |
| ISO | International Organization for Standardization eli ISO on kansainvälinen standardisointijärjestö. |
| Laatu | Laatu tarkoittaa kaikkea yrityksen toimintaa tuotteen laadusta aina toimintaprosessien ja asiakasyhteyksien kehittämiseen asti. |
| Laadunhallinta | Laadunhallinta on suorituskyvyn ja prosessien jatkuvaa ylläpitoa ja parantamista sidosryhmien vaatimukset huomioon ottaen. |
| Laadunvarmistaminen | Laadunvarmistuksella tarkoitetaan niitä menettelytapoja, prosesseja tai järjestelmiä, joiden avulla turvataan ja kehitetään toiminnan laatua. |
| Laatujärjestelmä | Laatujärjestelmässä kuvataan organisaatiossa yhteisesti noudatettavat pelisäännöt ja parhaat menettelytavat sekä miten mahdollisissa ongelmatilanteissa toimitaan. |
| Laatukäsikirja | Laatujärjestelmän päädokumentti, jossa määritellään laatupolitiikka, laatujärjestelmän toiminta sekä lyhyesti laadunvarmistuksen toteutus. |

| | |
|-----------------|---|
| Laatupalkinnot | Laatupalkinnot ja -kriteerit ovat yrityksen toiminnan laadun kehittämisen työkalu, jossa yritys nähdään joukkona toimintoja ja niiden välisiä vuorovaikutussuhteita. |
| Laatupolitiikka | Laatupolitiikka on yrityksen kannanotto laatuun ja laadunvarmistukseen. |
| Prosessi | Prosessi on sarja toimenpiteitä, jotka tuottavat tietyn lopputuloksen. Tässä työssä sillä tarkoitetaan asiakaspalveluprosessia tilauksen vastaanotosta valmiin työn luovuttamiseen. |
| Sertifiointi | Yritykselle voidaan myöntää laatujärjestelmäsertifikaatti kolmannen osapuolen tekemän auditoinnin perusteella. Todistuksen perusteella organisaatio voi kertoa viestinnässään olevansa esimerkiksi ISO 9001 -sertifioitu. |
| TQM | Total Quality Management on kokonaisvaltaisen laatujohtamisen malli. |

1 JOHDANTO

Tässä insinööriyössä on perehdytty yritysten toiminnan laatuun, laatujohtamiseen sekä laatu-toimintojen kehittämiseen. Työ on tehty Saneeraustekniikka Sartek Oy:lle, koska yritys haluaa kehittää toimintaansa ja siltä puuttuu laatujärjestelmä. Saneeraustekniikka Sartek Oy on kajaanilainen korjausrakentamiseen erikoistunut yritys, jonka toimialueena on Kainuu ja Koillismaa. Yritys työllistää noin 20 henkilöä Kajaanissa ja Kuusamossa.

Laatu on hyvin laaja ja moniulotteinen käsite, mutta yksinkertaistaen voidaan sanoa, että nykypäivänä palvelun tai tuotteen laatu lähtee asiakkaan tarpeista ja toiveista. Laadun tärkein näkökulma on siis asiakaslähtöisyys. Yrityksen toiminnassa yrityksen johto luo edellytykset laadun kehittämiseksi, johon koko yrityksen organisaatio sitoutuu. Keskeistä on myös se, että laatu ei ole pysyvä ominaisuus ja että laadun parantaminen vaatii jatkuvaa työtä.

Laadun parantaminen yrityksessä lisää henkilökunnan sitoutumista yritykseen sekä työtyytyväisyyttä. Yksi merkittävä syy, miksi laadun parantaminen kannattaa, on sen vaikutus kilpailukykyyn nykypäivän kireässä kilpailutilanteessa. Investointi laadun parantamiseen maksaa itsensä takaisin alentuneina kustannuksina.

Työn tavoitteena on ollut antaa yritykselle työkaluja laatujärjestelmän kehittämiseen sekä käynnistää sisäinen toiminnan laadun ja laatujohtamisen kehittäminen. Yritykselle laadittiin laatu-käsikirja, joka on yksi osa laatujärjestelmää. Laatu-käsikirja tulee täydentää laatujärjestelmäksi dokumentoimalla toiminta- ja työtavat. Nykyisin monet laatujärjestelmät pohjautuvat ISO 9001 -standardiin, ja myös kohdeyrityksen kehittämiseen on standardeja käytetty soveltuvien osien, vaikka yritykselle ei tulla hakemaan sertifiointia lähitulevaisuudessa.

2 LAATU EILEN, TÄNÄÄN JA TULEVAISUUDESSA

2.1 Johtamisen ja laadun historiaa

Johtamisesta puhuminen voidaan aloittaa 1900-luvun alusta, jolloin vallalla olleen liikkeenjohdollisen näkemyksen mukaan ihminen työskentelee ennen kaikkea taloudellisten motiivien pohjalta. Toisen maailmansodan jälkeen pehmeämmät arvot alkoivat saada kannatusta ja paneuduttiin työtyytyväisyyteen, motivaatiotekijöihin, organisaatioiden kehittämiseen ja henkilöstöhallintoon. 1950-luvulla pehmeitä johtamismenetelmiä kohtaan noussut kritiikki johti aikakauteen, jossa suunnittelu, ennakointi ja kontrollointi olivat johtamisen avainsanoja. Organisaatiokulttuurista ja organisaatioilmaston tärkeydestä alettiin puhua 1960- ja 1970-luvuilla. Tällöin organisaatiokulttuurin esiinnousu oli vastaus toimintaympäristön lisääntyneeseen johtamisen tarpeeseen, jolloin siirryttiin teknisestä liikkeenjohdosta kohti uusia visioita, strategioita ja suuntaa eli johtamista. [1, s. 29–33.]

Laadun korostaminen ja laatujohtaminen levisivät laajemmin länsimaisiin johtamiskäytäntöihin juuri organisaatiokulttuurin esiintulon myötä. Yksi laatujohtamisen esiinnousua edesauttavista tekijöistä on länsimaissa havaittu Yhdysvaltojen autoteollisuuden jääminen jälkeen Japanin autoteollisuudesta 1970-luvun lopulla. Tuolloin USA:n suuret autovalmistajat alkoivat soveltaa laajasti laatujohtamisen oppeja ja eurooppalaiset yritykset seurasivat perässä 1980-luvun alkupuolella. Vähitellen 1980-luvun puolivälin jälkeen laatujohtamisen käyttö on yleistynyt keskeisissä länsimaisissa organisaatioissa. [1, s. 37.]

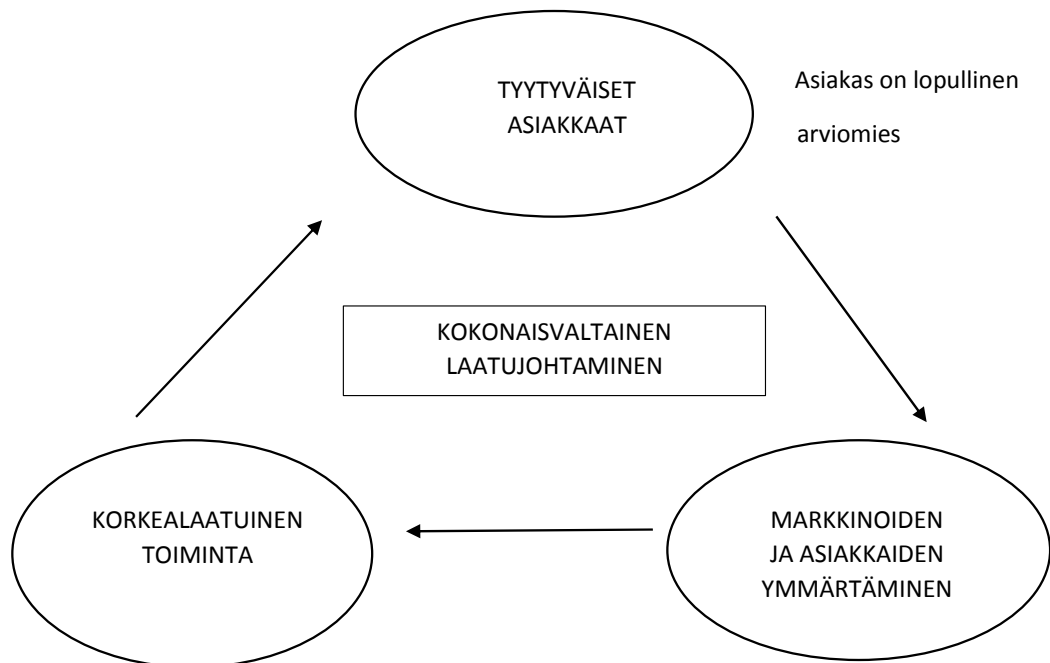
Kokonaisvaltainen laatujohtaminen TQM

Kokonaisvaltainen laatujohtaminen (TQM) oli japanilaisten merkittävin keksintö, jonka avulla pyrittiin keskittämään kaikki yrityksen voimavarat laadun aikaansaamiseen. Sen keskeisiä periaatteita ovat asiakaslähtöisyys, prosessiajattelu, laadun kytkeminen strategiseen suunnitteluun ja jatkuva kehittäminen. Japanilaisten vientimenestyksen ärsyttämänä ja innostamina laatujohtamista ryhdyttiin opiskelemaan ja soveltamaan uudella innolla USA:ssa ja Euroopassa. Eri-laisten kokeilujen jälkeen länsimainen laatujohtaminen kiteytyi laatujärjestelmiin, laatupalkintomalleihin sekä tiimi- ja projektimuotoiseen työskentelytapaan. [2, s. 11–12.]

Suomeen laatujohtamisen periaatteet ja työkalut rantautuivat 1970-luvun lopulla. Tällöin ensimmäiset yritykset kokeilivat lähinnä laatupiirien käyttöä toiminnassaan. Yleisimmät laadun kehittämisen menetelmät ja apuvälineet ovat olleet Suomessa 1980- ja 1990-luvulla ISO 9000-standardisto sekä laukupalkintokriteeristöt. Kumpikin niistä perustuu kokonaisvaltaiseen laatujohtamiseen (TQM).[1, s. 16.]

2.2 Tämän päivän laatu

Nykyistä laatuajattelua esittää kuva 1. Laatu verrataan asiakkaiden tarpeisiin, vaatimuksiin ja odotuksiin. Yrityksen toiminta on laadukasta, kun asiakas on tyytyväinen saamiinsa tuotteisiin. Asiakkaan ja markkinoiden ymmärtäminen antaa mahdollisuuden kehittää toimintaa sellaiseksi, että vastaavuus tarpeisiin saavutetaan. Laatujohtamisen ja toimintaprosessien avulla saatetaan toiminta asiakasta tyydyttävälle tasolle. Kuvassa esitetyn laatuksolmion kaikkien sivujen tulee olla kunnossa. Jos yksikin kulma pettää, kokonaislaatu jää syntymättä.[3, s. 18.]



Kuva 1. Kokonaisvaltainen laadunhallinta.[3, s. 19.]

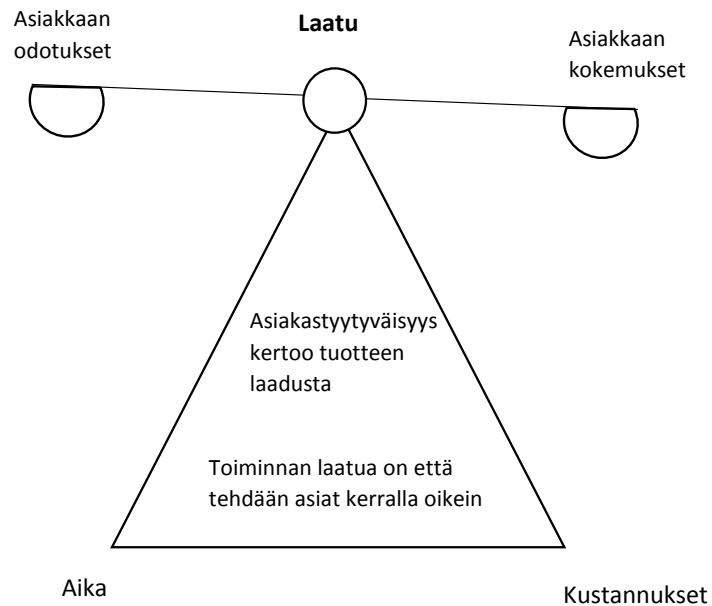
2.3 Laatu tulevaisuudessa

Laatu tulee pysymään yrityksen menestystekijänä tulevaisuudessakin. Se tulee integroitumaan entistä enemmän muuhun toimintaan, erillisten laatuyksiköiden merkitys vähenee ja tiimit vastaavat omasta laadustaan. Yksilötasolla tarvitaan monitaitoisuutta. Työntekijä vastaa laajemmista kokonaisuuksista, ja hänellä on myös edellytykset lopputuotteen ja koko prosessin laadun parantamiseen. Työ tullaan tekemään pääosin itseohjautuvissa tiimeissä, jotka asettavat omat tavoitteensa, suorittavat työnjaon ja vastaavat tuloksista ja laadusta. Johdon rooli on toimia valmentajana, joka huolehtii siitä, että henkinen ja fyysinen huolto toimii, tukee, neuvoo ja kannustaa tiimiä huippusuorituksiin. Tulevaisuuden laatuyritys on joustava ja nopealiikkinen. Organisaatiotasoa on vähän, esimiehiä ja johtajia vähän, ja pääosa henkilöistä työskentelee tiimeissä. Asiakaskeskeisyys ja -sitoutuneisuus vaikuttavat koko organisaatiossa. [3, s. 22–23.]

3 LAATUAJATTELU

3.1 Laatu käsitteenä

Laadun ja kilpailukyvyn merkitys organisaatioiden ja kansantalouden menestymisen tukijalkana on vähitellen ymmärretty myös Suomessa. Organisaatioiden haasteena on toiminnan laadun kehittäminen pelkän tuotteiden laadun sijaan. Laatu tulee ymmärtää laaja-alaiseksi toiminnaksi, eikä vain yhden tuotteen tai palvelun virheettömyydeksi. Laaja-alaisen kehittämisen tavoitteena on asiakkaiden tyytyväisyys, kannattava liiketoiminta ja pitkällä aikavälillä myös kilpailukyvyn säilyttäminen ja kasvattaminen (kuva 2). Näin ollen laatu tarkoittaa kaikkea yrityksen toimintaa tuotteen laadusta aina toimintaprosessien ja asiakasyhteyksien kehittämiseen asti. [1, s. 11–13.]

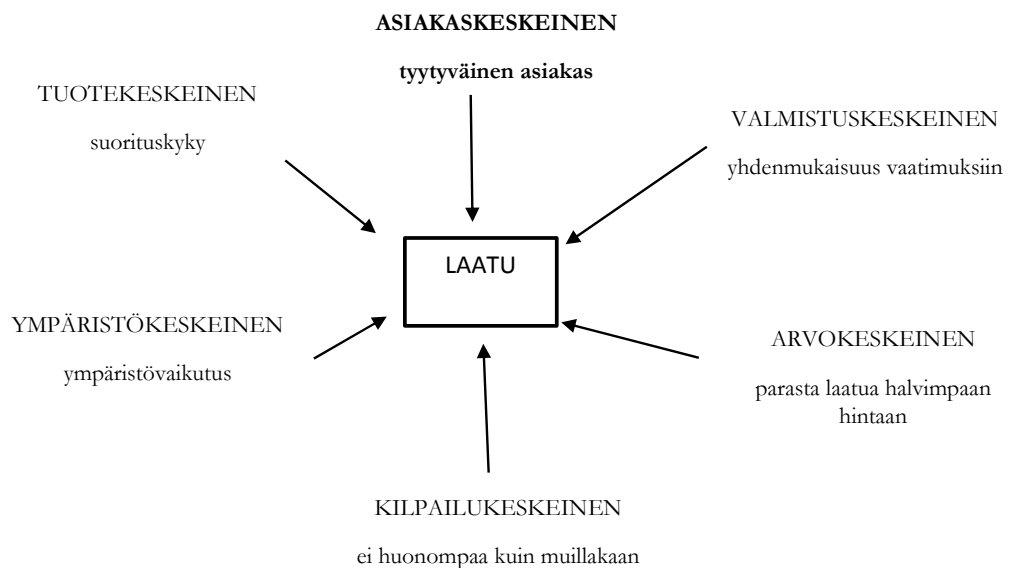


Kuva 2. Aika, kustannukset ja laatu – aina yhteydessä toisiinsa.[4.]

3.2 Laadun elementit ja näkökulmat

Laatu voidaan jakaa kahteen eri tasoon: tuotteen tai palvelun laatuun sekä toiminnan eli prosessin laatuun. Tuotteen laadun elementit voidaan jakaa valmistuksen laatuun, suunnittelun laatuun ja asiakkaan havaitsemaan suhteelliseen laatuun. [5, s. 6.]

Laatua voidaan nähdä kuudesta eri näkökulmasta: valmistus-, tuote, arvo-, kilpailu-, ympäristö- ja asiakaskeskeinen laatu (kuva 3). Näkökulmat korostavat erilaisia suhtautumistapoja laatuun. Kuhunkin niistä liittyy joukko tavoitteita ja myös ongelmia. Tästä syystä niitä on mitattava ja kehitettävä erilaisin menetelmin. [5, s. 7.]



Kuva 3. Laadun eri näkökulmat [5 s. 8.]

Valmistuskeskeinen laatuajattelu korostaa työn virheettömyyttä ja yhdenmukaisuutta. Tällöin laatu on yksiselitteistä, koska sitä määrittävät annetut standardit, piirustukset, toleranssit sekä työohjeet. Rakennusalaalla valmistuskeskeinen laatu näkökulma on tärkeä. Tuotokeskeinen laatu korostaa tuotteeseen liittyviä ominaisuuksia, ja laadun tason määrittelee tuotteen suunnittelija. Tuotteen tai palvelun hinta-laatusuhdetta kuvaa taas arvokeskeinen laatu, joka on myynnin ja markkinoinnin kannalta merkittävä näkökulma. Silloin tarkastelun kohteena ovat asiakkaan valinnat ja ostopäätökset. Kilpailukeskeinen laatu lisää arvokeskeiseen laatuun havainnon, että

asiakas vertailee kilpailevia tuotteita keskenään ja näin muodostaa käsityksensä tuotteesta. Ympäristökeskeinen laatu määritellään sen mukaan, mikä on tuotteen kokonaisvaikutus yhteiskuntaan ja luontoon. [5, s. 8.]

Asiakaskeskeinen laatu on tuotteen kykyä tyydyttää asiakkaan tarpeet ja odotukset. Toteutumisen ja odotusten vertailu luovat asiakkaalle tuotteesta tai palvelusta laatumielikuvan, jolloin voidaan puhua laadusta subjektiivisena määrittteenä. Asiakas ei välttämättä valitse tuotetta sen objektiivisten ominaisuuksien perusteella, jolloin tarpeet ja odotukset ovat vaihtelevassa määrin todellisuuden mukaisia. Asiakaskeskeinen laatu näkökulma koostuu muista laadun näkökulmista eikä korosta vain yhtä laadun ominaisuutta, vaan pakottaa sovittamaan niitä yhteen. Toisaalta asiakaskeskeistä laatua on erittäin vaikea soveltaa, koska se on jatkuvasti muuttuvaa. Laatukäsityksen muodostuminen on riippuvainen organisaation arvoista, kulttuurista ja toimintatavasta. Myös yrityksen imago vaikuttaa asiakkaan kokemaan laatuun. Imago onkin laadun kokemisen suodatin. Yrityksen imago vaikuttaa myös asiakkaan odottamaan laatuun. [5, s. 9.]

3.3 Laadunhallinta

Organisaatiot tarvitsevat aina toimintoihinsa jonkinlaista laadunhallintaa. Laadunhallinta on suorituskyvyn ja prosessien jatkuvaa ylläpitoa ja parantamista sidosryhmien vaatimukset huomioon ottaen. Tuotetaan siis tuotteelle tai palvelulle ominaisuuksia, jotka ovat asiakkaiden odotuksien ja tarpeiden mukaisia. Lisäksi laatujohtamisessa laatu tiedostojen dokumentointi, asiakirjojen hallinta ja raportointi on tärkeää, jotta voidaan osoittaa ulkopuoliselle ja itselle laadunhallinnan tila yrityksessä. Esimiesten ja työntekijöiden tulee tuntee laadunhallinnan perusteet, jotta laatuajattelu kehittyisi. [6, s. 4.]

ISO 9000 -laadunhallintajärjestelmä

ISO 9000 on kansainvälinen standardisarja, joka käsittelee organisaatioiden toiminnan johtamista laadunhallinnan ja laadunvarmistamisen näkökulmasta. Se ei ota kantaa yksittäisten tuotteiden tai palvelujen laatuun.

Standardeja on ollut vuodesta 1986, ja niitä uudistetaan jatkuvasti. Vuonna 2012 on käynnistynyt viidennen sukupolven standardien laadinta, joista ISO 9000 ja ISO 9001 valmistuvat vuonna 2015.

ISO 9000 -standardiperheen tämän hetken keskeisimmät standardit ovat:

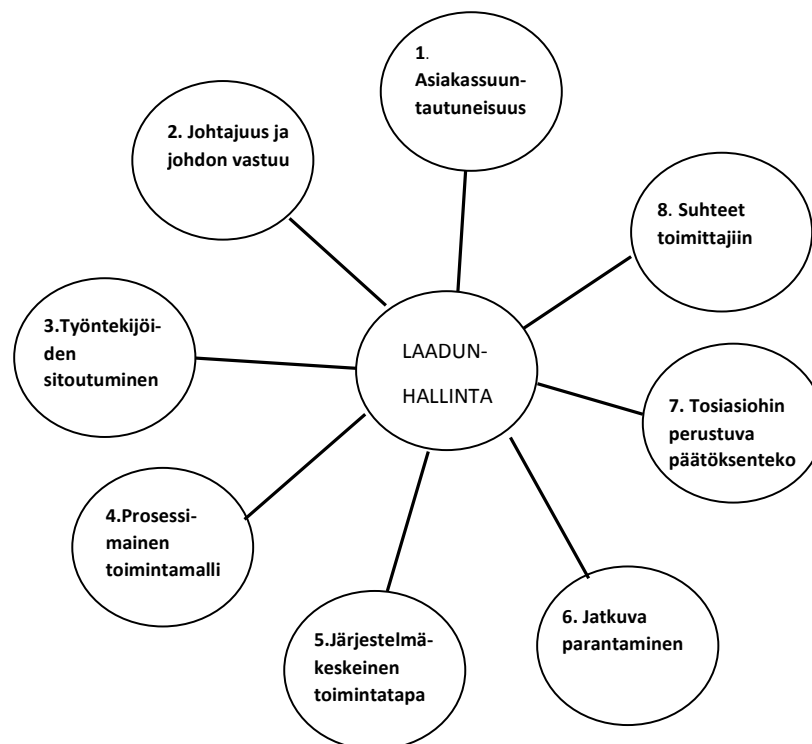
ISO 9000:2005 Laadunhallintajärjestelmät, perusteet ja sanasto

ISO 9001:2008 Laadunhallintajärjestelmät, vaatimukset.

ISO 9004:2009 Laadunhallintaan perustuva toimintamalli

ISO 19011: 2012 Johtamisjärjestelmän auditointiohjeet

ISO 9001 -sertifikaatteja myöntävät sertifiointialan yritykset, joista osa on akkreditoituja. Suomessa FINAS akkreditoi eli toteaa päteväksi sertifiointialan yrityksiä. [7.]



Kuva 4. Laadunhallinnan perusteet ISO -9001 standardin mukaan. [6, s. 4.]

pamenettely ja viranomaisvalvonta. Tarkemmat asetuksena annettavat rakentamisen säännökset sekä niitä täydentävät ministeriön ohjeet on koottu Suomen rakentamismääräyskokoelmaan.[8.]

RYL rakentamisen yleiset laatuvaatimukset

RYL on rakennusalan yhdessä sopima hyvän rakennus- ja kiinteistönpitotavan kirjallinen kuvaus. Se määrittää työn lopputuloksen teknisen laadun. Alalla omaksutun tavan mukaan tilaajan tarvitsee vain viitata sopimusasiakirjoissa RYL: n yksilöityyn kohtaan saadakseen sen määritykset voimaan hankkeessa. RYL määrittää hyvää rakennus- ja kiinteistöntapaa myös silloin kun osapuolet ovat siitä eri mieltä. Rakennustöiden yleisiä laatuvaatimuksia julkaistaan painettuina kirjoina, e-kirjoina sekä sähköisesti osana ammattilaisten tietopalveluja.[9.]

RYL-laatuvaatimukset:

- MaaRYL 2010
- RunkoRYL 2010
- MaalausRYL 2012
- SisäRYL 2013
- TalotekniikkaRYL 2002
- KiinteistöRYL 2009
- InfraRYL-käsikirjat 1-4 [9.]

RIL -julkaisut

Suomen Rakennusinsinöörien liitto RIL julkaisee alan ohjeita ja käsikirjoja. RIL:n julkaisu toiminnan tavoitteena on luoda edellytykset jäsenkunnan, rakennusalan asiantuntijoiden ja opiskelijoiden ammattitaidon kehittämiseen ja ylläpitämiseen tuottamalla korkeatasoista, eri käyttötarkoituksiin soveltuvaa ja ajan tasalla olevaa ammattikirjallisuutta. Tuoteryhmittäin RIL:n julkaisut ovat käsi- ja oppikirjat, normit ja ohjeet, erikoisjulkaisut ja muut julkaisut.[10.]

Rakentamisen Laatu RALA ry

Rakentamisen Laatu RALA ry on kiinteistö- ja rakennusalan järjestöjen perustama toimija, jonka tavoitteena on parantaa rakentamisen laadun ja terveen kilpailun edellytyksiä. RALA kerää ja ylläpitää tietoa alan yrityksistä, arvioi niitä ja antaa niille pätevyksiä ja luokituksia. RALA noudattaa toiminnassaan ehdotonta puolueettomuutta ja luottamuksellisuutta, ja RALAn tuottama tieto on luotettavaa ja ajan tasalla. Kiinteistö- ja rakennusalan keskeiset järjestöt perustivat RALAn vuonna 1997. Yhdistyksen varsinaiseksi jäseneksi voidaan hyväksyä rakennusteollisuuden laatua edistäviä rekisteröityjä yhdistyksiä, jotka edustavat päätoimialansa perusteella joko rakentamisen tilaajia tai rakentamisen toteuttajia. [11.]

Rala-pätevyys on riippumattoman arviointilautakunnan myöntämä osoitus rakennus- ja asennusyrityksen osaamisesta ja luotettavuudesta. Siinä tarkastellaan yrityksen teknistä osaamista ja resursseja, yhteiskunnallisten velvoitteiden hoitoa ja talouden tilaa. Rala-sertifiointi on räätälöity rakennusalan yritysten tarpeisiin. Rala-sertifiointi on rakennusalan yrityksille tarkoitettu arviointi, joka perustuu yrityksen toimintajärjestelmän auditointiin. [12.]

CE-merkintä

Tuotteen CE-merkintä on valmistajan ilmoitus siitä, että tuote täyttää sitä koskevat Euroopan unionin vaatimukset. Merkintä mahdollistaa sen, että tuote voi olla markkinoilla kaikkialla Euroopassa. CE-merkintä tulee pakolliseksi kaikille niille rakennustuotteille, jotka saatetaan markkinoille ja joihin sovelletaan eurooppalaisia harmonisoituja tuotestandardeja. Rakennustuotteiksi katsotaan rakennuskohteeseen kiinteäksi osaksi tulevat tuotteet, kuten esimerkiksi betonielementit, ikkunat, kantavat teräsrakennneosat, rakennesahatavara, kiviaines ja tiemerkinnot. CE-merkintää ei haeta viranomaisilta, vaan CE-merkinnän varmentaa puolueeton kolmas osapuoli, niin sanottu ilmoitettu laitos, sen jälkeen kun sovellettavan harmonisoidun tuotestandardin tai eurooppalaisen teknisen arvioinnin (ETA) vaatimukset on täytetty. CE-merkintä rakennustuotteessa ei vielä takaa sitä, että tuote soveltuu tiettyyn rakennuskohteeseen tietyssä maassa. Suunnittelua, rakennustuotteiden käyttöä sekä rakennuskohdetta säätelevät edelleenkin kansalliset viranomaismääräykset, esimerkiksi Suomen rakentamismääräyskokoelma. [13.]

4 LAATUJOHTAMINEN

Laatujohtaminen on samalla tavalla johtamista kuin minkä tahansa muiden asioiden johtaminen organisaatiossa. Laatujohtamiseen kuuluu niin toteuttavan organisaation hallinto, prosessien ohjaaminen ja valvonta sekä liikkeenjohdolliset toimenpiteet kuin henkilöiden välisen kanssakäymisen johtaminen. Laatujohtamisen tehtävänä on luoda yritykseen pitkän tähtäimen näkemys, arvot ja tavoitteet, joihin yritys voi sitoutua. Laatujohtamisen tehtäviin kuuluu päättää strategiasta ja käytännön tavoitteista laadun osalta. Näihin tavoitteisiin ja pyrkimyksiin pääsemiseksi käytetään apuvälineenä organisaatiossa laatujärjestelmää tai hankkeessa laatusuunnitelmia. [14, s. 14.]

Rakentamisen kehittämisen kannalta laatujohtamisessa painottuvat selvästi kaksi aluetta:

1. Laatuason määrittelyminen ja hallinta rakentamisen asiakkaan, omistajan/ käyttäjän ja käyttöön sopivuuden näkökulmasta.
2. Prosessien ja yritysorganisaatioiden hallinta, ohjaaminen, valvonta ja johtaminen siten, että prosessien asiakasta ja loppukäyttäjää tyydyttävä laatuaso saavutetaan. [14, s. 11.]

4.1 Laatujohtamisen elementit

Kuvassa 6 esitetään laatujohtamisen elementit, joista perusarvot ovat yrityksen toiminnan perusta. Perusarvoille tarkoitetaan perimmäisiä asioita, joiden ympärille koko toiminta rakennetaan. Niitä voivat olla esimerkiksi seuraavat: yksilön kunnioittaminen, paras asiakaspalvelu ja erinomaisuus toiminnassa. Suositeltavaa on, että arvot kirjataan ja viestitään koko henkilöstölle. Silloin kaikille syntyy yhtenäinen käsitys siitä, mikä on tärkeää, ja näin voidaan varmistaa pyrkimys yhdensuuntaiseen toimintaan. Menestyksen edellytykset ovat olemassa, jos nämä perusarvot pystytään muuntamaan henkilöstön toiminnaksi. Laatu on vietävä läpi koko yrityksen perusarvoista lähtien, jotta se toimisi menestystekijänä. [3, s. 39–39.]

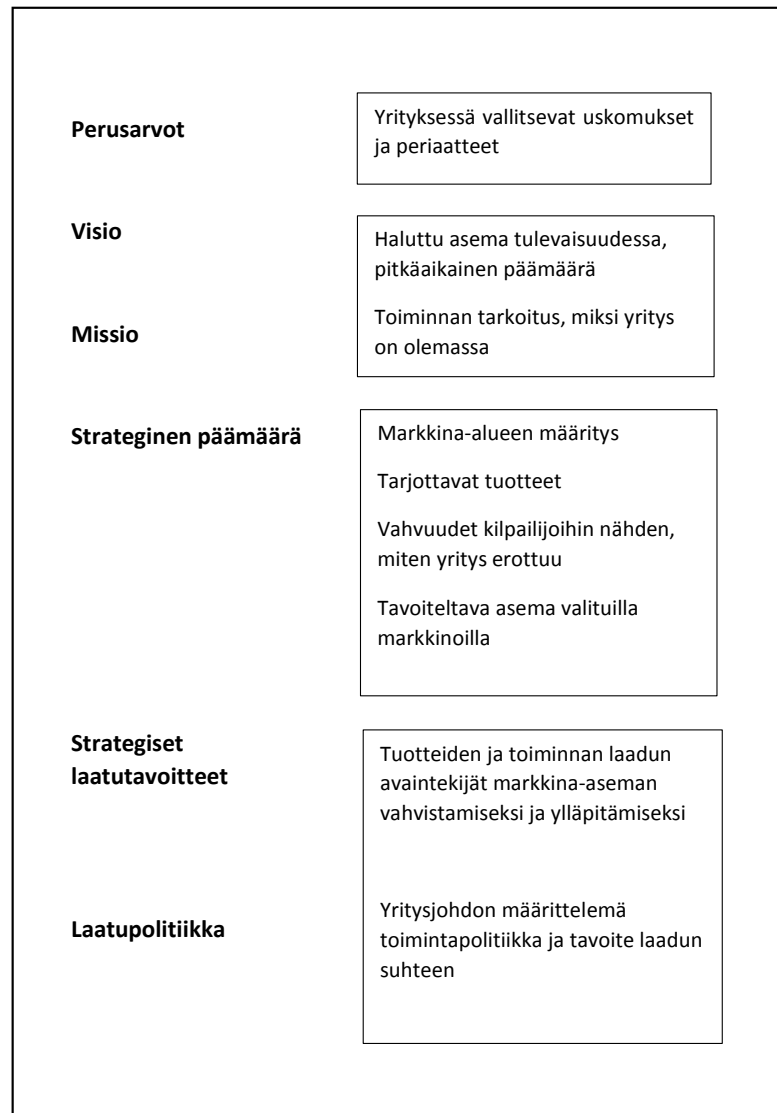
Visio on tulevaisuuden kuva ja näkemys siitä, mitä halutaan olla tulevaisuudessa. Yritysjohdon visiot asetetaan yleensä 5–15 vuoden päähän. Ne eivät välttämättä ole kovin tarkkoja vaan

ilmaisevat usein suuntaa, mihin halutaan mennä ja mitä halutaan tehdä. Hyvä visio on innostava, motivoiva, ja se luo mielekkyyttä työlle. Missio liittyy läheisesti visioon. Se kertoo toiminnan päämäärästä tai tarkoituksesta vision toteuttamiseksi. Mission tulee vastata muun muassa kysymyksiin, miksi organisaatio on olemassa ja mikä on sen keskeinen liikeidea. [3, s. 39–40.]

Strategia asettaa suuntaviivat ja kehykset, jotka ohjaavat operatiivista toimintaa ja prosesseja. Strategia ottaa kantaa muun muassa seuraaviin asioihin: mikä on yrityksen ydinsaaminen, mitkä ovat tarjottavat tuotteet ja palvelut, ja mitkä ovat yrityksen kriittiset menestystekijät? Strategia on olemassa kaikissa yrityksissä, pienyrityksissäkin, ja mitä selkeämmin se on muotoiltu ja dokumentoitu, sitä paremmin se on toteutettavissa ja vietävissä läpi organisaation. [3, s. 41.]

Strategisilla laatutavoitteilla tarkoitetaan tuotteiden, palvelujen ja toiminnan laadun avaintekijöille asetettavia vaatimuksia ja tavoitteita. Laatutavoitteet voivat olla kovia tai pehmeitä tavoitteita. Esimerkkejä strategisista laatutavoitteista: asiakasvalitusten lukumäärä alle 1 % toimituksista tai tyytyväisten asiakkaiden osuus yli 70 %. Laatutavoitteiden tulisi kiinteästi liittyä muihin strategisiin tavoitteisiin, ja niiden seuranta tulisi olla osa johdon jokapäiväistä työtä. [3, s.42.]

Ylimmän johdon on asetettava organisaation laatupolitiikka ja varmistettava, että se soveltuu asiakkaiden tarpeisiin ja vaatimuksiin. Laatupolitiikka on siis yrityksen perusarvoista johdettu viesti käytännön toiminnaksi. Se kertoo keskeiset toimintaperiaatteet, ja sen tulisi olla jokaisen työntekijän huoneentaulu. Hyvä laatupolitiikka on lyhyt ja ytimekäs, se mahtuu yhdelle sivulle. Laatupolitiikka tulisi olla myös pienyrityksellä, ja tärkeää on, että se on kommunikoitu selkeästi koko henkilöstölle. [3, s.43.]



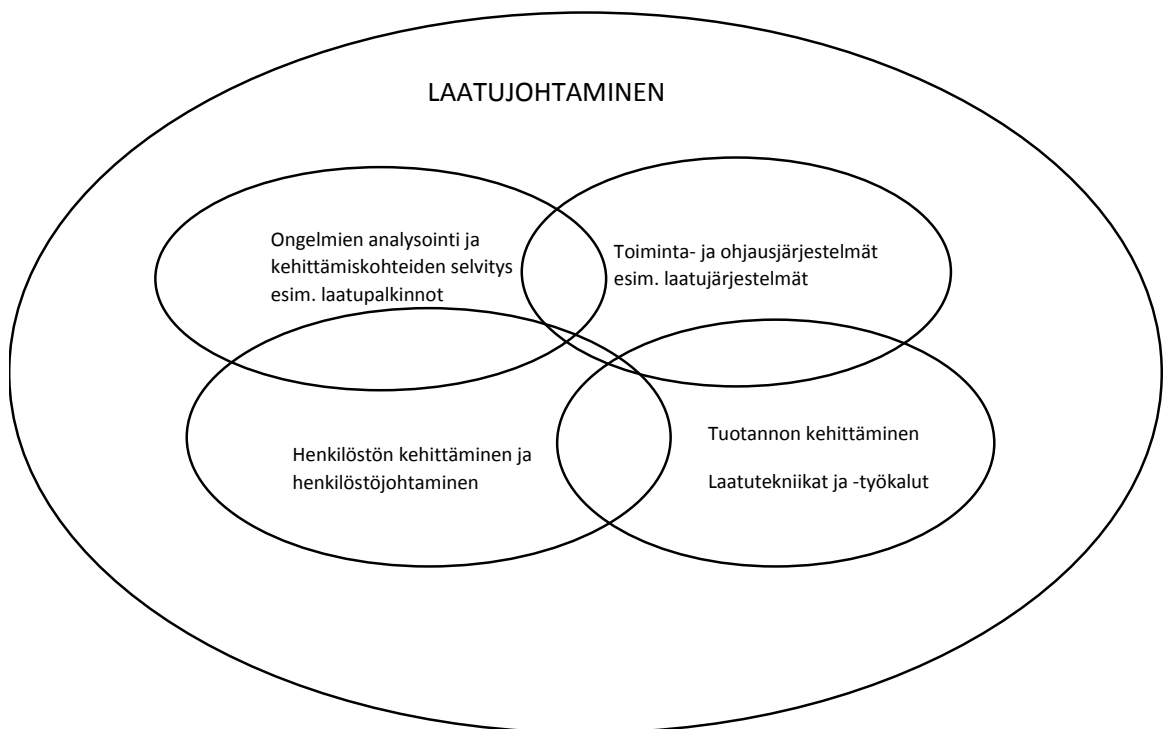
Kuva 6. Laatujohtamisen elementit [3, s. 38.]

4.2 Laatujohtamisen keinot

Laatujohtaminen on määritelty johtamiseen liittyväksi lähestymistavaksi, joka perustuu kaikkien organisaation jäsenten mukanaoloon ja tähtää pitkäaikaiseen menestymiseen. Laatujohtamisen ensisijainen tavoite on parantaa johtamisen laatua, ei niinkään laadun johtamista. Pääpaino on asiakkaiden tarpeiden tai ongelmien kartoittamisessa sekä niihin tarkoituksenmukaisen ratkaisun tarjoamisessa kohtuullisessa ajassa. Asiakas nähdään yrityksen tärkeimpänä

osana. Laatujohtamiseen sisältyy useita järjestelmiä ja keinoja, joiden avulla tähän pyritään. [5, s. 10.]

Laatujohtamista ovat kaikki liikkeenjohdon toimenpiteet, jotka tähtäävät organisaation tai prosessien asetettujen tai oletettujen tarpeiden saavuttamiseen ja saavuttamisen asteen jatkuvaan parantamiseen (kuva 5). Laatujohtamisessa on vaikea erottaa, mitä asioita kuuluu sen piiriin ja mitkä asiat voidaan tyystin rajata sen ulkopuolelle. Viime kädessä jokaisen yrityksen olemassaolo riippuu sen kyvystä tyydyttää asiakkaidensa tarpeet ja vaatimukset, ja yritysten toiminta kokonaisuudessaan tähtää olemassaolon turvaamiseen. Tämän vuoksi laatujohtaminen kattaa yritysten kaiken toiminnan. [14, s. 10.]



Kuva 5. Laatujohtamisen keinot. [5, s. 11.]

4.3 Laatujohtamisen työkaluja

Laatujohtamisen työkalujen valinnassa on tärkeää tuntee johtamisen työkalut. On tarkasteltava ja arvioitava niiden hyödyllisyyttä yritykselle. Laatujohtamistyökalujen lisäksi tarvitaan tulosajattelua, koska laatu on tie haluttuihin tuloksiin. Laatujohtamisen työkaluja ovat ISO 9000 -

laatustandardisarjan lisäksi esimerkiksi laatuauditoinnit, laatupalkinnot, benchmarking-tekniikka, laadun talo-tekniikka (QFD), asiakastutkimukset ja tilastolliset menetelmät [15.]

Laatuauditointi on arviointia, jonka perusteella yritys voi hakea laadunvarmistukselle virallista hyväksyntää eli laatusertifikaattia. Auditointeja on olemassa kolmenlaisia: sisäisellä auditoinnilla tarkoitetaan yrityksen sisällä omin voimin tehtävää arviointia, toimittaja-arviointi tarkoittaa asiakkaiden tekemää auditointia ja sertifiointiarviointi tarkoittaa kolmannen osapuolen tekemää arviointia. Laatupalkinnoilla tarkoitetaan esimerkiksi Suomessa käytävää Excellence Finland-finaalia, johon yritykset ja organisaatiot voivat osallistua. Siinä palkitaan parhaat osallistujat sarjoittain, ja sijoitus määräytyy riippumattoman ulkoisen asiantuntija-arvioinnin mukaan. Arvioinnissa käytetään tiettyjä kriteereitä, joihin yritystä verrataan. Suomessa laatupalkintoja on jaettu vuodesta 1991. Muita laatupalkintoja ovat mm. Euroopan laatupalkinto sekä Deming-palkinto. [15.]

Benchmarking on tekniikka, jossa yritys vertaa omia toimintojaan jonkin toisen yrityksen vastaaviin toimintoihin. Analysoitavaksi pyritään valitsemaan valioluokan yritys. Tekniikka on vertailu- ja analyysimenetelmä, jolla opitaan miten tullaan parhaiksi ja pysytään parhaina. Laadun talo-tekniikka (QFD) on alun perin japanilaisten menetelmä, joka tähtää asiakkaiden tarpeiden parempaan huomioon ottamiseen tuotekehitysprosessissa. Tekniikkaa on käytetty vuodesta 1972 laadun kehittämisen välineenä. [15.]

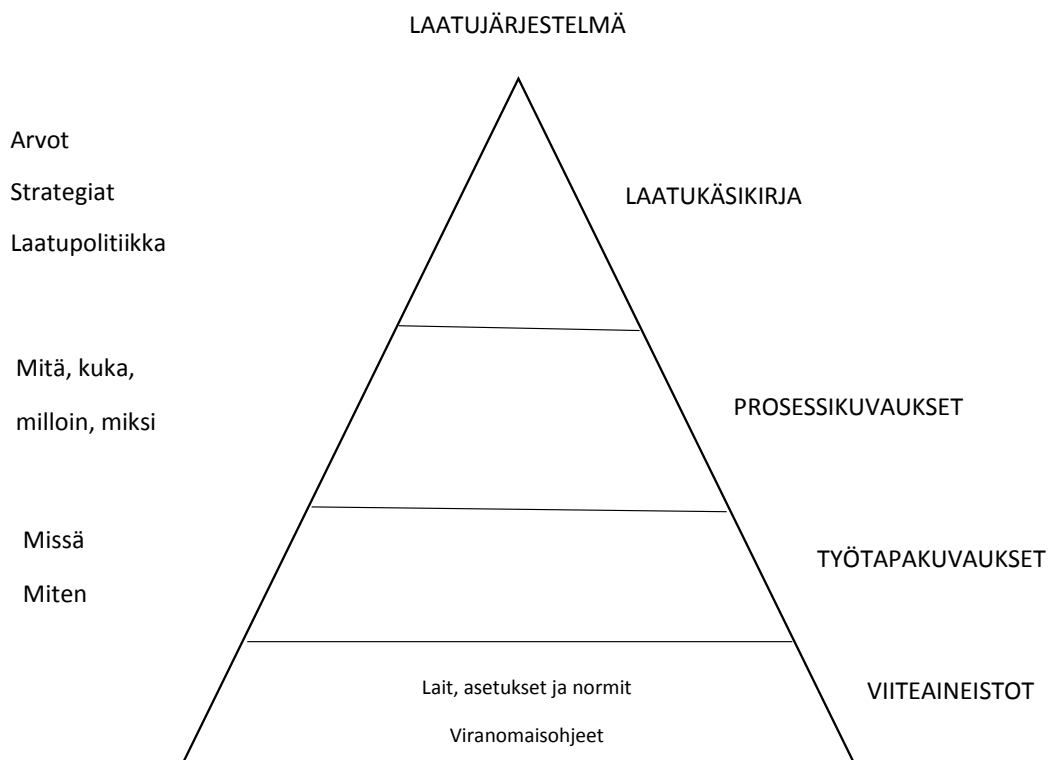
Asiakastutkimuksilla selvitetään asiakastytyväisyyttä, jota voidaan mitata mm. asiakaspalautteella tai -kyselyillä, joissa korostuu asiakkaan huomioon ottaminen. Johtamisen työkaluista tilastollisia menetelmiä käytetään prosessien laadunvalvontaan lähinnä teollisuudessa, jossa menetelmä pyrkii ennaltaehkäisemään huonolaatuisten tuotteiden syntymistä. [15.]

5 LAATUTOIMINNOT

5.1 Laatujärjestelmä

Laatujärjestelmässä kuvataan organisaatiossa yhteisesti noudatettavat pelisäännöt ja parhaat menettelytavat sekä miten mahdollisissa ongelmatilanteissa toimitaan. Sana toimintajärjestelmä kuvaa ehkä osuvammin laatujärjestelmän tarkoitusta, mutta sanana laatujärjestelmä on tunnettu ja vakiintunut. Yrityksen laatujärjestelmä on suunniteltu ensisijaisesti yrityksen sisäistä johtamista varten. Jotta laatujärjestelmästä tulisi toimiva ja hyödyllinen, sen kehittämisessä on lähdettävä liikkeelle sekä yrityksen omista että sen asiakkaiden tarpeista. Yrityksen sisäiset tarpeet liittyvät ongelmien poistamiseen, mahdollisuuksien hyödyntämiseen sekä hyväksi havaitun menettelytavan säilyttämiseen ja levittämiseen [5, s. 15.].

Laatujärjestelmästä ei pidä tehdä erillistä eikä liian raskasta, jolloin se helposti jää käytännölle vieraaksi. Tavoiteasettelussa järjestelmällisyyden etua ei pidä hukata liiallisiin yksityiskohtiin. Laatujärjestelmän rakenteesta ei ole standardiohjetta. Yleisesti käytetään useampitasoista mallia. Rakennetta ja sisältöä tarkastellaan seuraavan kuvan (kuva 5) avulla. [3, s. 32.]



Kuva 5. Laatujärjestelmän rakenne-esimerkki. [3, s. 32.]

Montako tasoa laatujärjestelmässä tulee olla? Pienyrityksessä voi riittää kaksi yhteen laatukäsikirjaan koottua tasoa. Edellä kuvatun neljän tason järjestelmän pitäisi olla riittävä suurillekin yrityksille. Laatujärjestelmän tarpeellisuus ei ole riippuvainen yrityksen koosta, vaikkakin suur yrityksillä sen tarve käytännön toiminnassa on ilmeinen. Pienyrityksen laatujärjestelmä ei tietenkään ole kovin monitasoinen ja laaja, mutta se pakottaa määrittämään ja systematisoimaan toiminnan ja keskeiset prosessit. Esimerkiksi tuotekehityksen ja markkinoinnin sisällyttäminen laatujärjestelmään voi antaa uusia näkökulmia näiden alueiden tehostamiseksi. [3, s. 33–36.]

Perinteinen laatujärjestelmä koostuu laatukäsikirjasta, menettely- ja toimintaohjeista sekä viitteaineistosta. Laatukäsikirja osoittaa asiakkaille ja omalle organisaatiolle vision laadusta, laadun elementit, joilla organisaatio aikoo menestyä sekä kuinka laatujärjestelmän eri osat sopivat yhteen. Edellä mainitut kriteerit täyttäessään laatukäsikirja vakuuttaa asiakkaat yrityksen hyvästä laaduntuotokyvystä, lisää henkilöstön ymmärrystä oman työnsä suhteen sekä antaa kriittisissä vaiheissa työn tekemisen tuen. Menettelyohjeissa kuvataan toimintaprosessit eli kuka tekee, mitä ja milloin. Menettelyohjeita tarkentavat toimintaohjeet, joissa kuvataan, miten toimitaan käytännössä. Rakennusalan laatujärjestelmissä menettely- ja toimintaohjeet on yhdistetty usein samaan kokonaisuuteen. [4, s. 10.]

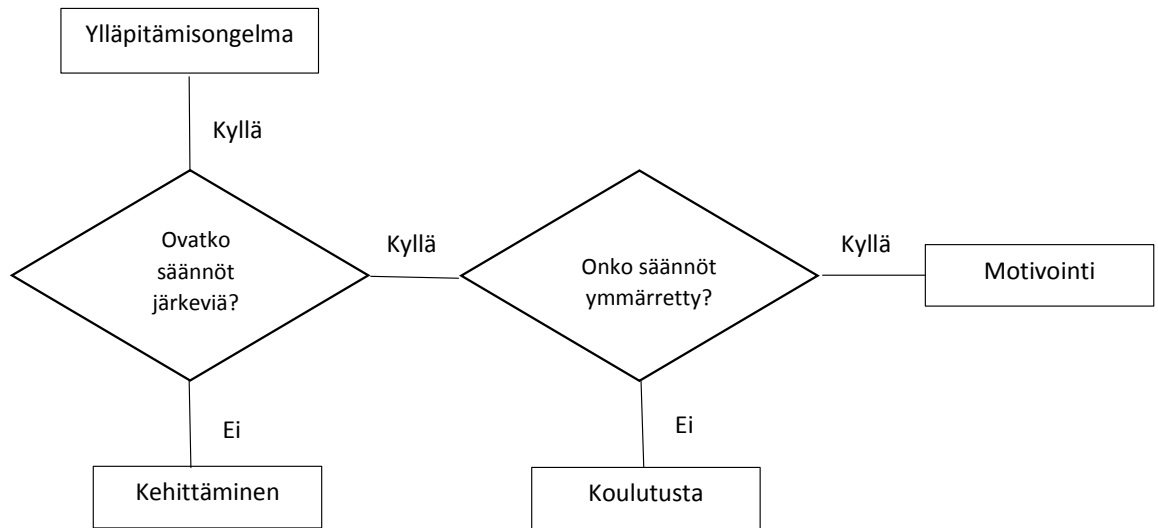
Toimintaohjeet muodostavat laatujärjestelmän keskeisen osan. Toimintaohjeet kuvaavat, miten toimimalla virheet vältetään. Toiminnoista määritellään vaiheet, vaiheen virheettömyydestä vastuussa olevat henkilöt sekä viittaukset työohjeisiin ja muuhun viitteaineistoon, joka sisältää mm. toimintaan liittyviä lakeja, asetuksia, määräyksiä ja standardeja. Rakennusalalla laatujärjestelmiin kuuluvat oleellisena osana hankekohtaiset laatusuunnitelmat, jotka laaditaan rakennushankkeen laatujohtamisen käytännön työvälineiksi. Laatusuunnitelmilla otetaan huomioon hankkeen erityispiirteet, riskit ja organisaatio. [4, s. 11.]

5.2 Laatukulttuuri

Laatukulttuuria tarvitaan silloin, kun laatujärjestelmässä kuvatut toimenpiteet eivät enää riitä ja tarvitaan syvällisempää ymmärrystä toiminnan tarkoituksesta. Laatujohtaminen kietoutuu läheisesti yrityksen organisaatiokulttuuriin ja muutostarpeeseen. Organisaatiokulttuurin tehtävä on tukea yrityksen toimintaa tavoiteltaessa toiminnan tehokkuutta ja työn mielekkyyttä. Rakennustyömaat ovat kulttuuriltaan säätiöorientoituneita organisaatioita. Laadun näkökulma on voimakkaasti valmistuskeskeinen, jolloin tuotteiden on oltava suunnitelmien ja asetettujen vaatimusten mukaisia. Myös työssä reagoidaan pääsääntöisesti vain ongelmiin ja virheisiin. Yhdistämällä laatujärjestelmä ja laatukulttuuri saadaan toimiva laatukokonaisuus; laatujärjestelmä luo päämäärät ja keinot, ja laatukulttuuri antaa niitä tukevan inhimillisen toiminnan mallin. [5, s. 13–14.]

5.3 Laatujärjestelmän kehittäminen

Laatujärjestelmän ja laadun kehittämistyö ei koskaan pääty. Kehittäminen edellyttää saavutetun tason säilyttämistä, havaittujen ongelmien korjaamista ja uusien mahdollisuuksien etsimistä ja hyödyntämistä. Saavutetun tason ylläpitäminen edellyttää järjestelmän systemaattista ja suunniteltua tarkastamista, että tuotteet ja palvelut tehdään toimintaohjeiden mukaisesti. Sen avulla pyritään selvittämään käytännön ja toimintaohjeiden välisiä poikkeamia. Mikäli poikkeamia havaitaan, ongelmaa lähestytään tarkistamalla ensin toimintaohjeen tarkoituksenmukaisuus ja järkevyyt (kuva 5). [5, s. 19.]



Kuva 6. Laatujärjestelmän kehittämisen ja ylläpidon kulkukaavio.[5, s. 19.]

Ongelmien korjaamisen edellytyksenä on ongelmien havaitsemisherkkyys sekä havaittujen laatu-
 puutteiden syiden selvittäminen. Laatujärjestelmä on kuvaus laadintahetkellä hyvänä pi-
 dettavistä ja tarkoituksenmukaisista menettelyistä. Toiminta- ja työohjeiden sekä muiden laa-
 tujärjestelmän osien tulee kehittyä jatkuvasti siten, että ne vastaavat parhaalla mahdollisella
 tavalla yrityksen toiminnan laadulle sisäisesti asetettuja tavoitteita ja ympäristön muutoksia.
 Laatujärjestelmän kehittäminen tapahtuu käytännössä kahdella tasolla. Ensiksi yksittäisiin toi-
 minta- ja työohjeisiin tehdään muutoksia sitä mukaan, kun työskentely ei tuota haluttuja tu-
 loksia ja tavoiteltua laatua. Toiseksi laatujärjestelmään tehdään rakenteellisia korjauksia, kun
 yrityksen arvoja, laatu- ja laatutavoitteita muutetaan. [5, s. 19–20.]

6 LAADUN KEHITTÄMINEN

6.1 Laatuyrityksen tunnusmerkit

Laatuyrityksen yhtenä tunnusmerkkinä on asiakassuuntautunut toiminta, eli asiakas on laadun lopullinen arviomies. Asiakas ei ole aina oikeassa, mutta hän rahoittaa yrityksen toiminnan, joten palveluiden tulee kyetä vastaamaan asiakkaan tarpeisiin muuttuvissa tilanteissa.

Johdon sitoutuminen on laadunkehittämisen lähtökohta. Ylin johto on henkilökohtaisesti sitoutunut laatutyöhön, ja se on näkyvästi mukana laadun kehittämisessä. Tavoitteet ja strategiat johdetaan yrityksen perusarvoista, ja johto suorittaa säännöllisesti laatukselmuksia. Laatuyrityksessä ymmärretään myös henkilöstön kehittäminen. Henkilöstöä ei nähdä kustannustekijänä, vaan todellisena voimavarana laadun ja asiakastytyväisyyden saavuttamiseksi. Henkilökunta on koulutettu ja motivoitunut toimimaan työyhteisön parhaaksi. Henkilökunnan työtyytyväisyydestä on huolehdittu. [3, s. 27–31.]

Liiketoiminnassa nopea reagointikyky ja joustavuus ovat piirteitä, jotka merkitsevät valmiuksia muutoksiin ja erilaisten vaihtoehtojen ennakoitua. Yrityksen suuntaus on myös oltava tulevaisuuteen. Yrityksen johtaminen vain toteutuneita budjetteja ja tilinpäätöksiä seuraamalla on riskialtista. Menestyvillä yrityksillä on selvä visio tulevaisuudesta ja kyky rakentaa sitä tukevat toimintasuunnitelmat. Johtamisjärjestelmän ja päätöksenteon tulee perustua todelliseen ja luotettavaan tietoon. Tietojärjestelmät keräävät ajantasaista tietoa, ja yrityksellä on välineet ja prosessit tiedon arvioimiseksi ja hyödyntämiseksi. [3, s. 27–31.]

Menestyvillä yrityksillä on hyvä yhteistyökyky. Tämä ilmenee sekä yrityksen sisällä että suhteessa ulkoisiin sidosryhmiin. Yhteistyökumppaneiden kanssa pyritään pitkäaikaisiin, kaikkia osapuolia hyödyttäviin liikesuhteisiin. Laatuyritysten toimintaperiaatteisiin sisältyy hyvän ”yrittäjäkansalaisuuden” tavoite. Tämä merkitsee korkeaa liikemoraalia, turvallisuus- ja terveysturvallisuuden huomioon ottamista, ympäristöhaittojen syntymisen ja luonnonvarojen tuhlaamisen estämistä. Laatuyrityksen toiminnassa suunnittelu korostuu. Tuotteiden ja prosessivaiheiden suunnitteluvaiheeseen panostetaan. Virheet ja ongelmat ennakoidaan ja poistetaan ennen kuin tuotanto käynnistyy ja asiakastoimitukset alkavat. [3, s. 27–31.]

Laatujohtaminen ei sulje pois tavoitejohtamista, päinvastoin. Menestyvissä yrityksissä nämä johtamisen komponentit ovat integroituneet. Varsinaisten tulostavoitteiden lisäksi asetetaan tavoitteita asiakkaiden, omistajien, henkilöstön, yhteiskunnan ja yhteistyökumppaneiden suuntaan. Laatutyöhön kuuluu jatkuva parantaminen. Palautejärjestelmät, katselmukset, menetelmien ja välineiden arviointi ja kehittäminen sekä ulkopuolisen maailman seuraaminen ovat laadunkehittämisen perusasioita. [3, s. 27–31.]

6.2 Laatutoiminnan käynnistäminen

Johdon tulisi huolellisesti miettiä, miksi yrityksen tulee panostaa laatuun. Laatutoiminnalle asetetaan tavoitteeksi, mitä halutaan saavuttaa ja millä aikavälillä. Ennen laatutoiminnan käynnistämistä on hyvä tehdä tilannekartoitus tai esiselvitys siitä, mikä on yrityksen liiketoiminnallinen lautilanne ja kirjataan keskeiset asiat päätöksenteon tueksi. Liiketoiminnan kartoituksen keskeisiä asioita ovat mm. asiakkaat, tuotteet, sidosryhmät, toiminnan kuvaus sekä tulevaisuuden näkymät. Lautilannetta varten selvitetään esimerkiksi asiakkaiden tyytyväisyys tuotteisiin ja toimintaan, mistä asioista tulee valituksia ja mitkä ovat suurimmat sisäiset toimintaongelmat. Tilannekartoituksen ei tarvitse olla kovin syvällinen. Pääasia on, että se antaa johdolle oikean näkemyksen, missä mennään ja missä on parantamisen mahdollisuuksia. Laadunkehittämisen käynnistys tapahtuu yleensä projektimuotoisesti, ja siitä vastaa yritykseen perustettu laaturyhmä. Laadunkehittämisen projektissa tärkeitä asioita ovat pätevä projektipäällikkö, selkeä vastuunjako, realistinen toimintasuunnitelma ja riittävät resurssit. Laatutoiminnan käynnistämiseen liittyy myös riskejä, ja yritykset voivat epäonnistua sen käynnistämisessä. Keskeisimmät syyt epäonnistumiseen ovat johdon sitoutumisen puute, huono ajoitus ja liian kova vauhti, koulutuksen ja harjoittelun suunnittelemattomuus sekä lyhyen tähtäyksen tulosten puute. [3, s. 55–61.]

6.3 Johtamiskäytäntö

Jotta yrityksestä voi tulla laatuyritys, on perusedellytys, että johto sitoutuu laatuun. Sitoutuminen merkitsee sitä, että johto on valmis käyttämään aikaa ja rahaa laadunkehittämiseen ja että se on aktiivinen. Johto osoittaa myös laadunkehittämisen suunnan ja painopistealueet. Keskei-

sinä asioina nähdään usein asiakastyytyväisyyden, henkilöstön kyvykkyyden ja prosessien parantaminen. Johdon henkilökohtainen toiminta antaa signaalin laadun puolesta, ja sen lisäksi koko johtamiskäytännön tulee luoda edellytykset laadukkuudelle. Arvot, visio, missio ja strategiat muodostavat yrityksen toimintaa ohjaavan kokonaisuuden, joka toimii käytännön ohje-
nuorana koko yrityksessä sen sijaan, että pölyttyisi toimitusjohtajan kaapissa.

Laatuyrityksen viestintä ja kommunikointi on avointa. Tiedottamisen tulee olla nopeaa, oikeaa ja asiallista. Kun henkilöstö tietää yrityksen tavoitteet ja tilanteen, on helpompi puhaltaa yhteiseen hiileen tavoitteiden saavuttamiseksi. Laatuyrityksen henkilöjohtaminen on pitkäjänteistä, ja henkilöstön edellytetään ottavan vastuu omasta laadustaan ja toimivan yhteistyössä koko yrityksen laadun parantamiseksi. Myönteinen suhtautuminen asiakkaisiin ja asiakastyytyväisyyden merkityksen korostaminen kuuluvat laatuyrityksen henkilöjohtamiseen. Laatuyrityksen johtaminen on asiakassuuntautunutta. Lähtökohtana on asiakkaiden ja heidän tarpeidensa ja vaatimustensa tunnistaminen. Laatuyrityksen johto tiedostaa, että laatu on tärkeä menestystekijä. Johdon henkilökohtaisen toiminnan lisäksi johto vaikuttaa siihen, että laadunhallinnasta tulee koko organisaation toimintatapa. Laadunhallinnalle annetaan riittävät resurssit ja näkyvyys. Jatkuva kehittäminen on pääsääntö ja laatu integroidaan jokapäiväiseen toimintaan.[3, s. 68–72.]

7 CASE SANEERAUSTEKNIikka SARTEK OY

7.1 Taustatiedot

Saneeraustekniikka SarteK Oy on kajaanilainen savu- ja kosteusvaurioihin erikoistunut yritys, joka on perustettu vuonna 1989. Yrityksen toiminta-alueena on Kainuu ja Koillismaa, ja toimipisteet sijaitsevat Kajaanissa ja Kuusamossa, joista Kajaanissa toimii yrityksen pääkonttori. Nykyisellä omistajalla yritys on ollut vuodesta 2008, ja omistaja toimii samalla yrityksen toimitusjohtajana. Yrityksessä työskentelee noin 20 henkilöä. Yrityksen toiminta-ajatuksena on tuottaa asiakkaille hyvää ja laadukasta rakentamisan palvelua nopeasti, joustavasti ja luotettavasti sekä kokonaisvaltaisesti hallita korjauskohteensa. Yrityksen visiona on olla toiminta-alueellaan menestynyt toimija sekä merkittävä työnantaja korjausrakentamisen alalla.

7.2 Nykytilanne

Laadun kehittämiseen on kiinnitetty Saneeraustekniikka SarteK Oy:ssä huomiota vasta viime aikoina. Yrityksen johto on alkanut tiedostaa, että laatu on yksi menestystekijä. Laadun parantaminen on tärkeää nykyajan kilpailutilanteessa sekä kustannusten kurissapitämiseksi. Yritys on kehittynyt voimakkaasti vuodesta 2008, joten esille ovat nousseet laatuasiat ja niiden merkitys yrityksen toiminnassa sekä yrityksen johtamisessa. Vaikka laadun kehittämisessä otetaan vasta ensiaskelia, ovat yrityksen lähtökohdat hyvät. Asiakaslähtöinen toimintatapa sekä asiantunteva henkilöstö ovat olleet laadukkaan ja tuloksellisen toiminnan taustalla. Yrityksellä on hyvä maine ja pitkäaikaiset asiakassuhteet. Jotta yritys olisi menestyksenkäs myös tulevaisuudessa, on sen luotava toiminnan kehittämisen työvälineeksi laatujärjestelmä, joka toimii samalla johtamisen työvälineenä.

Yrityksen organisaatio on kevytrakenteinen. Yrityksen omistaja/ toimitusjohtaja vastaa yrityksen taloudesta sekä tärkeimmistä asiakassuhteista. Toimitusjohtajan alaisuudessa päivittäisestä johtamisesta ja asiakaspalvelusta vastaa työnjohto omalla vastuualueellaan. Työjohto jakaa työtehtävät työntekijöille sekä valvoo töiden toteutumista.

Yrityksen kasvaessa on sen toiminnassa havaittu kehittämisen kohteita niin organisaatiossa, kuin sen perustoiminnoissakin. Yrityksen johdon ja työnjohdon työnkuvat suhteessa toisiinsa

sekä työntekijöihin eivät ole täysin jäsenyneet, mikä heijastuu suoritusportaaseen. Työntekijät vastaavat usein kohteensa toteutuksesta ja luovutuksesta. Yrityksen toiminnoista puuttuu yhtenäinen ja säännöllinen palaveri- ja kehityskeskustelukäytäntö, mitkä ovat henkilöstön kannalta tärkeitä asioita.

7.3 Laatujärjestelmän rakentaminen

Menestyäkseen tulevaisuudessa tulee Saneeraustekniikka Sartek Oy:ssä käynnistää laatujärjestelmän rakentaminen. Voidaan puhua myös toimintajärjestelmästä. Nykyisin laatujärjestelmien ytimenä on usein ISO 9001:n mukainen laatujärjestelmä, jonka elementtejä käytetään runkona soveltuvin osin Sartek Oy:n laatujärjestelmän luomisessa, vaikka sertifiointi ei ole yrityksen suunnitelmissa lähitulevaisuudessa. Tarkoituksena on luoda käytännönläheinen johtamisjärjestelmä, joka yhtenäistää koko yrityksen tavoitteita, toimintatapoja ja pelisääntöjä, vähentää liiketoiminnan riskejä ja johtaa parempaan asiakastyytyvyyteen. [16.]

Laatujärjestelmän rakentaminen aloitetaan tekemällä sisäinen arviointi, jota tehdessä otetaan huomioon omat tulevaisuuden strategiat sekä sidosryhmien tarpeet. Myös aiemmin tapahtuneista virheistä on syytä ottaa oppia ja tunnistaa riskejä sisältävät toiminnot. Näiden asioiden pohdinnan jälkeen voidaan suunnitella tulevaisuuden tavoitteita ja laatujärjestelmän sisältöä. Laatujärjestelmän keskeisimpinä elementtejä ovat johdon ja henkilöstön koulutus, tavoitteiden asettaminen, keskeisten toimintaprosessien kuvaaminen, toiminnan ja työvaiheiden kehittäminen sekä jatkuvan kehittämisen työkalujen käyttöönotto. [16.]

Keskeisten toimintaprosessien kuvaaminen on yksi kaikkien laatujärjestelmien kulmakivistä. Sartek Oy:n toimintaprosessit kuvataan laatukäsikirjassa (liite 1). Sartek Oy on yritys, joka tuottaa korjausrakentamisen palveluja asiakkaalle, joten toimintaprosessina käsitellään asiakaspalveluprosessia työn vastaanottamisesta luovuttamiseen asti.

Laatukäsikirja on vain yksi osa laatujärjestelmää. Sartek Oy:n laatukäsikirjassa (liite 1) kuvatut toimintaprosessit on hyvä dokumentoida laatujärjestelmää varten. Dokumentointi tarkoittaa keskeisten työ- ja toimintaohjeiden kirjaamista menemättä kuitenkaan liikaa yksityiskohtaisuuksiin, vaan kuvataan niitä toimintoja, joilla on merkitystä. Työnjohdon kannattaa miettiä

käytännössä, minkälaisia toimintaohjeita tarvitaan sekä ottaa työntekijöiden näkemykset huomioon. Toiminnan parannuskohteet ovat usein henkilöstön tiedossa, mutta niitä ei ole otettu käyttöön. [16.]

7.4 Toiminnan kehittäminen

Laadunparantamismenetelmien valinnassa Sartek Oy:ssä kannattaa käyttää vain niitä menetelmiä joiden hyöty on konkreettinen. Yrityksen toiminnan kehittämiseen hyvä tapa on esimerkiksi benchmarking, jossa yrityksen sisällä arvioidaan eri henkilöiden työtapoja ja valitaan niistä toimivimmat koko yrityksen käyttöön. Vastaavasti yritys vertaa omia toimintatapojaan jonkin toisen ”valioluokan” yrityksen toimintatapoihin, jolloin vertailtava yritys toimii eräänlaisena esikuvana.[15.]

Sartek Oy:n toiminta on asiakaslähtöistä, joten asiakkaiden tekemä arviointi antaa arvokasta tietoa toiminnan kehittämiseen. Palautetta voi kysyä esimerkiksi sähköpostilla tehtävällä kyselyllä tai luomalla yksinkertaisen palautejärjestelmän. Henkilökunnalta kerättävä palaute on myös tärkeää. Sitä saadaan säännöllisistä palavereista sekä henkilökohtaisista kehityskeskusteluista.

SWOT-analyysi

Yrityksen toiminnan analysointiin hyvä ja yksinkertainen keino on SWOT-analyysi. Nelikenttäanalyysin (SWOT) avulla voidaan selvittää yrityksen vahvuudet ja heikkoudet sekä tulevaisuuden mahdollisuudet ja uhat. Nelikenttäanalyysi sopii käytettäväksi kaiken tyyppisissä yrityksissä ja organisaatioissa. Tarkastelu voi koskea joko koko yritystä tai yksityiskohtaisemmin jotakin yritystoiminnan osaa. [17.]

SWOT muodostuu sanoista:

Strength = Vahvuus

Weakness = Heikkous

Opportunity = Mahdollisuus

Threat = Uhka

Nelikenttäänalyysi sisältää sekä yrityksen vahvuuksien ja heikkouksien (nykytilanteen) että sen uhkien ja mahdollisuuksien (tulevaisuuden) analysoinnin. Yrityksen vahvuudet ovat niitä toimenpiteitä tai resursseja, joita yritys pystyy hyödyntämään. Heikkoudet puolestaan ovat tekijöitä, joita yrityksen täytyy parantaa pystyäkseen toimimaan tehokkaasti. Terve liiketoiminta on mahdollista vasta, kun myös yrityksen tulevaisuutta vaarantavat uhat ja menestymistä edesauttavat mahdollisuudet tunnetaan. [17.]

Saneeraustekniikka Sartek Oy:lle on tehty mahdollisimman yksinkertainen ja käytännönläheinen analyysi.

| | |
|--|---|
| <p>Sisäiset vahvuudet: henkilökunnan ammattitaito, toimintaympäristön tunteminen, asiakassuhteet</p> | <p>Sisäiset heikkoudet: henkilökunnan sitoutumattomuus, johtajan roolin ja toimenkuvien jäsentymättömyys, resurssien riittävyys, palaverikäytännön puuttuminen</p> |
| <p>Ulkoiset mahdollisuudet: vanha rakennuskanta, ihmisten valveutuneisuus sisäilma-ongelmiin, väestön ikääntyminen, energiatehokkuuden korostuminen</p> | <p>Ulkoiset uhat: kilpailutilanne, hintataso, markkinoiden pieneneminen</p> |

Vahvista vahvuuksia ja hyödynnä niitä jatkossakin. Sartekin toiminnassa tulee edelleen panostaa henkilökunnan ammattitaitoon, ja yrittää hyödyntää työntekijöillä olevaa hiljaista tietoa. Korjaa ja paranna löydettyjä heikkouksia. Kaikkia heikkouksia ei voida poistaa, mutta niiden vaikutusta pitää pyrkiä lieventämään. Myös Sartekin työntekijöiden sitouttamiseen kannattaa kiinnittää huomiota. Sitouttaminen lähtee yrityksen yhteisistä arvoista ja käytännöistä, joihin työntekijä sitoutuu. Myös työhyvinvoinnin ja työilmapiirin parantaminen lisäävä sitoutuneisuutta.[17.]

Mahdollisuudet kannattaa hyödyntää resurssien mukaisesti. Varaudu uhkiin hyvällä suunnitellulla, jolloin ikävät asiat eivät tule yllätyksenä. SWOT–analyysin avulla yritys pystyy melko vauhtomasti ja nopeasti saamaan selville sekä yrityksen nykytilan että tulevaisuudessa kehittämistä vaativat seikat. Menetelmän suosio piilee juuri sen yksinkertaisuudessa.[17.]

8 LAATUKÄSIKIRJAN LAATIMINEN SANEERAUSTEKNIikka SARTEK OY:lle

8.1 Laatukäsikirjan tarkoitus

Laatukäsikirjan tarkoituksena on osoittaa asiakkaalle, että yrityksen tarjoamat tuotteet ja palvelut ovat virheettömiä ja sopimusten mukaisia ja ne toimitetaan sovitun aikataulun mukaisesti. Lisäksi yrityksen toimintatapa perustuu dokumentoituun laatujärjestelmään, jonka toimintaa arvioidaan säännöllisesti. Laatukäsikirjan tarkoituksena on osoittaa henkilöstölle yrityksen laatuperiaatteet ja vastuut laadusta, laatujärjestelmän toiminta ja pääosat, laatujärjestelmän mukaisen toiminnan valvonta sekä jatkuvan laadunkehityksen periaate. [18, s. 4.]

8.2 Laatukäsikirjan sisältö

Laatukäsikirjan sisältö ja laajuus riippuvat yrityksen laatujärjestelmän kokonaisrakenteesta. Rakennusalueelle on muodostumassa käytäntö, jonka mukainen laatukäsikirja on tiivis kuvaus yrityksen laatujärjestelmästä ja –periaatteista. Siinä kuvataan mm. yrityksen organisaatio, vastuut, toimintaprosessit sekä laatujärjestelmän ylläpito. Yksityiskohtaiset laadunohjauksen ja –varmistuksen menettelyt ja vastuut kuvataan laatujärjestelmän muissa asiakirjoissa. [18, s. 5.]

8.3 Laatukäsikirjan laatiminen

Laatukäsikirjan laatiminen lähtee yrityksen johdosta ja toimitusjohtaja tai muu vastaava johtaja laatii laatukäsikirjan. Laatukäsikirjan pohjustukseen varten yrityksessä tulee sisäisesti miettiä sen toimintaprosesseja sekä -tapoja ja laatimisen apuna voi käyttää yleisiä laatukäsikirjamalleja. Pohjatyön tekemiseen yrityksen sisällä voi käyttää mm. sisäistä kartoitusta ja SWOT–analyysiä.

8.4 Laatukäsikirjan käyttöönotto

Laatukäsikirja tulisi ottaa heti sen valmistuttua sekä yrityksen sisäiseen että ulkoiseen käyttöön. Laaja ja tehokas käyttöönotto korostaa käsikirjan ja samalla koko laatujärjestelmän merkittävyyttä. Laatukäsikirja tulee esitellä koko henkilöstölle sekä saattaa tiedoksi tärkeimmille asiakkaille. Laatukäsikirjaa käytetään laatujärjestelmän esittelyyn ja laadunvarmistuksen osoittamiseen sekä yrityksen sisällä ja yrityksen sidosryhmille. [18, s.7–8.]

9 YHTEENVETO

Tämän insinööriyön tavoitteena oli tutustua laatuun ja sen ulottuvuuksiin sekä tehdä työn tilaajalle laatukäsikirja. Laatukäsikirjan tarkoituksena on osoittaa asiakkaalle, että yrityksen tarjoamat palvelut ovat virheettömiä ja sopimusten mukaisia. Henkilöstölle laatukäsikirja osoittaa yrityksen laatuperiaatteet ja vastuut laadusta, laatujärjestelmän toiminnan ja valvonnan. Laadusta puhuttaessa on muistettava, että sen lähtökohtana on asiakas.

Saneeraustekniikka Sartek Oy:n toimintaan ja laatuun tutustuminen ja insinööriyön pohjustaminen aloitettiin käytännön jakson aikana. Laatujärjestelmän kehittäminen lähtee yrityksen johdon sitoutumisesta. Laatujärjestelmästä on nyt tehty sen yksi osa, laatukäsikirja. Lisäksi on koottu materiaalia yrityksen toiminnan kehittämiseen sekä yleistä teoriaa laadusta toiminnan tueksi. Laatukäsikirja tulee täydentää vielä toiminta- ja työtapaohjeilla, jotta voidaan puhua laatujärjestelmästä. Laatukäsikirjassa laatimisessa on sovellettu osittain ISO 9001 -ohjetta, vaikka yritys ei ole hakemassa sertifiointia laatujärjestelmälle.

Yrityksen kehittämiseen liittyy läheisesti laatujohtaminen, jonka lähtökohtana on asiakas sekä oman toiminnan tunteminen ja tarkkailu. Laatujohtamisen avulla yrityksellä on mahdollisuus kehittää liiketoimintaansa ja parantaa asemaansa kilpailutilanteessa. Panostaminen laatuun ja sen kehittämiseen taloudellisen taantuman aikana siivittää yrityksen menestykseen nousukauden alkaessa.

LÄHTEET

1. Silén Timo. Laatujohtaminen: menetelmiä kilpailukyvyyn vahvistamiseksi. Porvoo, WSOY, 1998. ISBN 951-0-22075-2.
2. Lillrank Paul. Laatuajattelu: laadun filosofia, tekniikka ja johtaminen tietoyhteiskunnassa. Keuruu, Kustannusosakeyhtiö Otava, 1998. ISBN 951-1-15812-0
3. Lecklin Olli ja Kauppakaari. Laatu yrityksen menestystekijänä. Jyväskylä, Gummerus Kirjapaino Oy, 2002. ISBN 952-14-0519-8.
4. Mäki, Koskenvesa, Sahlstedt. Rakennustöiden laatu 2009. Tampere, Talonrakennusteollisuus ry ja Rakennustietosäätiö RTS, 2008. ISBN 978-951-682-897-1.
5. Kankainen, Junnonen, Laatuajattelu ja rakennustyömaan laatutoiminnot. Tampere, Rakennustieto Oy, 2001. ISBN 951-682-656-3.
6. Finanssiala keskusliitto. Materiaalipankki. ISO 9001: 2008 laatukäsikirjan laatimismalli.[WWW- dokumentti].
https://www.fkl.fi/materiaalipankki/hakemukset/Dokumentit/ISO_9001_2008_Laatukasikirjan_laatimismalli_FK2009.pdf. Luettu 20.2.2014
7. Suomen Standardoimisliitto SFS. Julkaisut ja palvelut. Tuotteet valokeilassa. ISO 9000 Laadunhallinta. [WWW-dokumentti].
http://www.sfs.fi/julkaisut_ ja_ palvelut/ tuotteet_ valokeilassa/ iso_ 9000_ laadunhallinta. Luettu 12.4.2014.
8. Ympäristöministeriö. Maankäyttö ja rakentaminen. Rakentamisen ohjaus.[WWW-dokumentti].
http://www.ym.fi/fi-FI/Maankaytto_ ja_ rakentaminen/Rakentamisen_ ohjaus. Luettu 6.2.2014.
9. Rakennustieto. Tietotuotteet. Ryl-laatuvaatimukset. [WWW-dokumentti]
www.rakennustieto.fi/ryl. Luettu 21.3.2014.

10. Suomen Rakennusinsinöörien liitto ry. Julkaisut. [WWW-dokumentti]
<http://www.ril.fi/fi/julkaisut.html>. Luettu 21.3.2014.
11. Rakentamisen Laatu ry. RALA. [WWW-dokumentti].
<http://www.rala.fi/ralax/> luettu 30.1.2014.
12. Rakennusteollisuus RT. Toimialat. Talonrakennus. Rakentamisen kehittäminen.
[WWW-dokumentti].
<http://www.rakennusteollisuus.fi/Talonrakennus/Rakentamisen+kehitys/Rakennusteollisuuden+laatupolku>. Luettu 6.2.2014.
13. Suomen Standardoimisliitto SFS. Julkaisut ja palvelut. [WWW-dokumentti]
<http://www.sfs.fi/files/307/ce-merkinta2013.pdf>. Luettu 27.3.2014.
14. Koivu Tapio. Rakentamisen laatujohtaminen. Helsinki, Rakennustieto Oy, 1994.
ISBN 951-682-334-3
15. Muhonen Antti, Laatujohtaminen. Opintomateriaali. Kajaanin ammattikorkeakoulu,
2014. [Pdf-tiedosto].
16. Sertifiointi ja CE-merkintä. Käytännön kokemuksia. [WWW-dokumentti].
<http://sertifiointi.com/kaytannon-kokemuksia/> Luettu 5.4.2014.
17. Suomen Riskienhallintayksikkö. Työvälineet. SWOT-analyysi.[WWW-dokumentti].
<http://www.pk-rh.fi/index.php?page=swot> Luettu 5.4.2014.
18. Kiviniemi Markku, Rakennusurakoitsijan laatujohtamismalli: Laatujohtamismallin laadinta ja malli. Helsinki, Rakennusteollisuuden keskusliitto 1994. ISBN 951-96460-6-X.
19. Nykänen Veijo, Rakentamisen Laatu 1989-1994: Laatujohtamismallin kehittäminen rakennusyrityksessä. Rakennusteollisuuden keskusliitto 1995. ISBN 952-9831-15-3.

LIITTEET

LIITE 1 Laatuksikirja, Saneeraustekniikka Sartek Oy



LAATUKÄSIKIRJA

SISÄLLYS

| | |
|---|----|
| 1 SANEERAUSTEKNIikka SARTEK OY:N LAATUKÄSIKIRJA | 3 |
| 1.1 Johdanto | 3 |
| 1.2 Yritysesittely | 3 |
| 1.3 Toiminta-ajatus ja visiot | 3 |
| 1.4 Laatupolitiikka | 3 |
| 1.5 Laatu järjestelmä | 4 |
| 1.6 Laatukäsikirja | 4 |
| 2 LAATUVASTUUT | 5 |
| 2.1 Yleinen laatu vastuu | 5 |
| 2.2 Yrityksen johdon vastuu | 5 |
| 3 LAATU TOIMINNOISSA | 6 |
| 3.1 Viestintä | 6 |
| 3.2 Asiakaspalvelu | 6 |
| 3.3 Tilauksen vastaanotto | 6 |
| 3.4 Sopimus | 6 |
| 3.5 Hankinta | 7 |
| 4 TYÖKOHTTEEN LAATUTOIMINNOT JA LAADUNVARMISTUS | 8 |
| 4.1 Työkohteen käynnistäminen | 8 |
| 4.2 Työkohteen laatuvaatimukset ja työohjeet | 8 |
| 4.3 Työvaiheen laadunvarmistus | 8 |
| 4.4 Luovutus ja takuu aika | 9 |
| 4.5 Asiakaspalautteiden käsittely | 9 |
| 5 HENKILÖKUNTA | 10 |

1 SANEERAUSTEKNIikka SARTEK OY:N LAATUKÄSIKIRJA

1.1 Johdanto

Saneeraustekniikka Sartek Oy:n työkohteiden ja toiminnan perustana ovat asiakaslähtöisyys sekä korkea laatu. Laatujohtamisella ja laatujärjestelmällä varmistetaan asiakaslähtöinen ja laadukas toiminta.

1.2 Yritysesittely

Saneeraustekniikka Sartek Oy on kajaanilainen vuonna 1989 perustettu yritys. Yrityksen toimiala on korjausrakentaminen ja se on erikoistunut savu- ja kosteusvaurioiden korjaamiseen sekä kosteusvaurioiden tutkimiseen ja ennaltaehkäisyyn. Yrityksen palveluksessa on noin 15–17 henkilöä. Johtaja-omistaja vastaa yrityksen strategisesta johtamisesta. Hänen alaisuudessaan toimivat työnjohtajat, joille kuuluvat omat vastualueet. Työnjohto vastaa työn toteuttamisesta ja sen valvonnasta.

1.3 Toiminta-ajatus ja visiot

Yrityksen toiminta-ajatuksena on tuottaa asiakkaille hyvää ja laadukasta rakentamisalan palvelua nopeasti, joustavasti ja luotettavasti sekä hallita kokonaisvaltaisesti korjauskohteensa. Yrityksen visiona on olla toiminta-alueellaan menestynyt toimija sekä merkittävä työnantaja korjausrakentamisen alalla.

1.4 Laatu politiikka

Saneeraustekniikka Sartek Oy:n toiminnan tavoitteena on tarjota asiakkaalleen korjausrakentamisen palveluja, jotka vastaavat asiakkaiden tarpeita ja odotuksia. Kokonaisvaltaisesti laadukkaalla toiminnallaan yritys pyrkii tähän tavoitteeseen, jonka perustana ovat toiminnan tehokkuus, asiakaskeskeisyys sekä osaava ja motivoitunut henkilöstö.

Työn toteutuksesta sovitaan aina asiakkaan kanssa erikseen. Asetettuihin tavoitteisiin päästään ohjauksen ja laadun varmistuksen avulla kohteen kaikissa vaiheissa. Laadukkaan toiminnan lähtökohdانا ovat töiden suunnitelmallisuus ja niiden toteuttaminen aikataulussa. Tiedonkulkku on selkeää, yhteistyö hyvää sekä työ ammattitaitoista.

1.5 Laatujärjestelmä

Laatujärjestelmä on eräänlainen vastuiden ja menettelyjen muodostama kokonaisuus, jonka mukaisesti toimitaan kaikissa yrityksen toiminnoissa ja rakennuskohteissa. Se varmistaa, että toiminta tapahtuu aina asiakaslähtöisesti ja korkeaa laatua tuottavasti.

Laatujärjestelmä on kirjallisesti esitettyä tässä laatukäsikirjassa sekä menettelyohjeissa.

1.6 Laatukäsikirja

Tässä laatukäsikirjassa on lyhyesti kuvattuna Saneeraustekniikka Sartek Oy:n laatujärjestelmä. Toimitusjohtaja vastaa laatukäsikirjan laadinnasta, sisällöstä ja sisältöön tehtävistä muutoksista. Käsikirjaa koskevat muutokset tulee esittää yrityksen toimitusjohtajalle. Muutokset päivitetään tarvittaessa laatukäsikirjaan.

2 LAATUVASTUUT

2.1 Yleinen laatuvastuu

Yrityksen jokainen työntekijä vastaa omasta työstään ja sen lopputuloksena syntyvän tuotteen laadusta. Työnjohtaja vastaa alaistensa työedellytyksistä ja laatujärjestelmän mukaisesta toiminnasta. Työnjohtajan tulee aina varmistua, että työntekijän työtehtävä ja vastuu on määritelty ja työntekijän ammattitaitoinen osaaminen huomioitu. Työnjohtaja varmistaa myös, että työntekijä tiedostaa työnsä laatuvaatimukset sekä vastualueensa päätavoitteet.

2.2 Yrityksen johdon vastuu

Saneeraustekniikka Sartek Oy:n toimitusjohtaja vastaa yrityksen laatu politiikasta ja laatu tavoitteiden asettamista. Työnjohtajat vastaavat laatu järjestelmän mukaisesta toiminnasta työkohteissa ja työkohteeseen asetettujen tavoitteiden toteutumisesta.

3 LAATU TOIMINNOISSA

3.1 Viestintä

Yrityksen viestintä on sekä ulkoista että sisäistä viestintää. Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan viestintää jonka kohderyhmänä on henkilökunta ja aliurakoitsijat. Ulkoisella viestinnällä pyritään saavuttamaan sidosryhmät sekä sellaiset organisaatiota, jotka eivät vielä tiedä ko. yrityksestä. Viestinnästä vastaa johto. Johto päättää minkälaista viestintää käytetään.

3.2 Asiakaspalvelu

Saneeraustekniikka Sartek Oy on asiakaspalveluyritys, koska se tuottaa korjausrakentamisen asiantuntijapalveluja asiakkaille. Asiakaspalvelussa pyritään nopeaan, ystävälliseen ja ammattitaitoiseen asiakaspalveluun. Asiakaspalvelun laadun lähtökohtana on asiakaslähtöisyys.

3.3 Tilauksen vastaanotto

Työnjohto ottaa tilaukset vastaan ja tilauksen vastaanotto tehdään menettelyohjeiden mukaisesti. Tilauksen vastaanoton jälkeen asiakkaalle toimitetaan tilausvahvistus asiakkaan hyväksyttäväksi.

3.4 Sopimus

Sopimusneuvottelussa varmistetaan, että sopimuksen sisältö ja muut sopimusehdot ovat yksiselitteiset ja että molemmat sopijapuolet ymmärtävät sopimuksen sisällön samalla tavalla.

Mahdolliset erot tarjouspyynnön ja tarjouksen välillä selvitetään ja varmistetaan, että vaatimukset on kirjattu oikein. Pöytäkirja liitetään tarvittaessa urakkasopimukseen.

3.5 Hankinta

Hankinnat tehdään laadun, hinnan ja toimitusvarmuuden perusteella aina työkohtaisesti asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan. Hankintojen valmistelu, hankintapäätökset sekä ohjaus ja valvonta suoritetaan tapauskohtaisesti menettelyohjeiden mukaisesti.

4 TYÖKOHTEEN LAATUTOIMINNOT JA LAADUNVARMISTUS

4.1 Työkohteen käynnistäminen

Työnjohto päättää työmaan käynnistämisestä, kun on varmistunut, että sopimuksen ja tavoitteiden mukaiset edellytykset toteutukselle on olemassa. Käynnistyksen ajankohta sovitaan asiakkaan kanssa. Työnjohtaja perehdyttää työntekijän aina uuteen työkohteeseen. Työmenetelmät sekä laatuvaatimukset käydään tapauskohtaisesti läpi työkohteessa.

4.2 Työkohteen laatuvaatimukset ja työohjeet

Työkohteen laatuvaatimukset esitetään työsuunnitelmissa. Korjauskohteen laadusta sovitaan asiakkaan kanssa. Työohjeiksi lasketaan työsuunnitelmat ja laskelmat sekä rakennustyöselitykset ja yleiset ohjeet. Työnjohto antaa aina korjauskohteeseen työohjeet tapauskohtaisesti ja täsmentää laatuvaatimukset.

4.3 Työvaiheen laadunvarmistus

Työkohteesta laaditaan laatusuunnitelma, johon kirjataan ne työvaiheet joista laaditaan työvaihesuunnitelma. Työvaiheita suunniteltaessa selvitetään mm. seuraavat asiat:

- edellisen työvaiheen valmius, laatu ja dokumentointi
- työvaiheen aikataulu
- materiaalien hankinta ja käsittely
- vaadittavat mittaukset, tarkastukset ja dokumentointi
- tarvittavat työohjeet

Työvaihesuunnitelman toimivuus varmistetaan yhteistoiminnalla. Tämä tapahtuu siten, että työnjohtaja käy läpi suunnitelman työntekijöiden kanssa ennen töiden aloittamista.

4.4 Luovutus ja takuu aika

Työkohde luovutetaan asiakkaalle sovittujen aikataulujen mukaisesti ja virheettömästi asiakkaalle. Asiakkaan tekemät huomautukset virheistä ja puutteista otetaan huomioon ja korjataan mahdollisimman nopeasti.

Tilajalle/rakennuttajalle luovutus suoritetaan sopimusehtojen ja aikataulun mukaisesti. Sopimuksen mukaisuus todetaan luovutuksesta, jonka jälkeen tuote siirtyy tilajan hallintaan ja käyttöön.

Takuu aika kohteessa alkaa, kun työntulos hyväksytään vastaanottotarkastuksessa. Takuutyöt tehdään menettelyjen ja tarvittaessa sopimusten mukaan.

4.5 Asiakaspalautteiden käsittely

Asiakasvalitukset, havaitut laatu poikkeamat ja korjaavat toimenpiteet käsitellään menettelyohjeiden mukaisesti. Korjaaviin toimenpiteisiin kuuluu ongelmien analysointi, toimenpiteistä päättäminen, toimenpiteiden tehokkuuden valvonta ja ennaltaehkäisevästä toiminnasta päättäminen. Työmaan laatusuunnitelmaan kirjataan työaikana havaitut virheet ja poikkeamat

5. HENKILÖKUNTA

Saneeraustekniikka Sartek Oy:n kilpailukyky varmistetaan henkilökunnan laadukkaalla ja kustannustehokkaalla työllä. Henkilöstö pyrkii jatkuvasti omalla työpanoksellaan laadun ylläpitämiseen ja kehittämiseen. Laadukas työskentely perustuu jokaisen työntekijän henkilökohtaiseen osaamiseen ja ammattitaitoon, sekä haluun onnistua työssään ja kehittyä siinä. Korjausrakentamisessa on tärkeää työntekijöiden yhteistyökyky asiakkaiden kanssa. Yrityksen johto pyrkii kouluttamaan henkilökuntaa sekä huolehtimaan työkykyä ylläpitävästä toiminnasta