

# ASIAKASPALVELUN TOTEUTUS LINJASANEERAUSKOHTEESSA

Mira Pulkkinen

Opinnäytetyö  
Toukokuu 2012

Rakennustekniikan koulutusohjelma  
Tekniikan ja liikenteen ala





|  |                                  |   |
|--|----------------------------------|---|
| Tekijä(t)<br>PULKKINEN, Mira   | Julkaisun laji<br>Opinnäytetyö   | Päivämäärä<br>PP.05.2012                |
|  | Sivumäärä<br>90                  | Julkaisun kieli<br>Suomi                |
|  | Luottamuksellisuus<br>( ) saakka | Verkojulkaisulupa<br>myönnetty<br>( X ) |
| Työn nimi<br>ASIAKASPALVELUN TOTEUTUS LINJASANEERAUSKOHTEESSA  |                                  |   |
| Koulutusohjelma<br>Rakennustekniikka   |                                  |   |
| Työn ohjaaja(t)<br>PITKÄNEN, Seppo, Lehtori  |                                  |   |
| Toimeksiantaja(t)<br>Are Oy<br>POIKOLA, Petri, Yksikönpäällikkö korjausrakentaminen  |                                  |   |
| Tiivistelmä<br><p>Opinnäytetyön tilaaja oli Are Oy, joka tarjoaa korjausrakentamisen palveluja, kiinteistöpalveluja, teollisuuden palveluja ja talotekniikkapalveluja toimisto-, liike-, teollisuus ja asuinkiinteistöille. Are Oy on jakautunut eri toimialueisiin joita ovat kiinteistöpalvelut ylläpitoon, huoltoon ja korjausrakentamiseen, sekä talotekniikkaurakointi uudis- ja korjausrakentamiseen. Opinnäytetyö on tehty Are Oy:n Jyväskylän kiinteistöpalvelujen korjausrakentamisen yksikölle.</p> <p>Opinnäytetyössä kysyttiin kolmen taloyhtiön osakkailta, hallitusten puheenjohtajilta, isännöitsijöiltä, valvojilta ja Are Oy:n Jyväskylän korjausrakentamisen yksikön toimihenkilöiltä palautetta tapahtuneiden linjasaneerauksien asiakaspalvelusta ja tiedottamisesta, sekä tiedotteista ja tiedotuskanavista. Näiden palautteiden pohjalta kehitettiin tiedotteita ja asiakaspalvelua.</p> <p>Tässä opinnäytetyössä ei käsitellä tarkemmin urakoitsijoiden, isännöitsijöiden ja valvojien välistä viestintää, samoin kun ei myöskään yrityksen sisäistä viestintää. Tässä opinnäytetyössä kohdistuttiin urakoitsijan ja osakkaiden väliseen viestintään ja tiedottamiseen.</p> <p>Tuloksiksi saatiin, että kahdessa taloyhtiössä asiakaspalvelu ja tiedottaminen onnistuivat hyvin ja yhdessä taloyhtiössä erittäin huonosti. Suurimmat epäonnistumiset olivat vähäiset asiakaspalveluresurssit ja pitämättömät lupaukset. Tiedotepohjia päästiin myös kehittämään parempaan suuntaan.</p> |                                  |   |
| Avainsanat (asiasanat)<br>Putkiremontti, asiakaspalvelu, tiedotus  |                                  |   |
| Muut tiedot  |                                  |   |



|  |  |  |
|--|--|--|
| Author(s)<br>PULKKINEN, Mira   | Type of publication<br>Bachelor's Thesis | Date<br>DD052012                           |
|  | Pages<br>90                              | Language<br>Finnish                        |
|  | Confidential<br>( ) Until                | Permission for web<br>publication<br>( X ) |
| Title<br>IMPELEMENTATION OF CUSTOMER SERVICE IN PIPE RENOVATION  |  |  |
| Degree Programme<br>Civil Engineering  |  |  |
| Tutor(s)<br>PITKÄNEN, Seppo, Senior Lecturer   |  |  |
| Assigned by<br>Are Oy<br>POIKOLA, Petri, Crew Chief Reconstruction   |  |  |
| Abstract<br><p>This thesis was assigned by Are Oy which offers comprehensive solutions for office and commercial premises, and renovation services for residential properties. Are's fields of business are building services, contracting for new building construction and renovations as well as property services for maintenance, upkeep, and renovations. This thesis was assigned by Are Oy renovation services in Jyväskylä.</p> <p>Feedback was asked from three housing company shareholders, chairmen of the boards, house managers, supervisors and the clerical staff of Are's services in Jyväskylä. Feedback was asked about customer services, reports and report channels in pipe renovation projects. Reports and customer services were developed with this feedback.</p> <p>This thesis does not discuss reporting between contractors, house managers or supervisors. The thesis neither focuses on the company's internal reporting. The thesis focuses on the reporting between contractors and housing company shareholders.</p> <p>The results showed that two housing companies of three were satisfied with customer services and reporting, and one housing company was dissatisfied. Major failures were too low resource allocation to customer services and trivial promises. The reports could now be developed better for meet the customers' need.</p> |  |  |
| Keywords<br>Pipe renovation, customer service, notice  |  |  |
| Miscellaneous  |  |  |

## SISÄLTÖ

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1.  | TYÖN LÄHTÖKOHDAT .....                                 | 5  |
| 1.1 | Opinnäytetyön tilaaja .....                            | 5  |
| 1.2 | Tehtävän kuvaus.....                                   | 5  |
| 1.2 | Opinnäytetyön toteutus .....                           | 6  |
| 2.  | LINJASANEERAUS JA SEN OSAPUOLET.....                   | 6  |
| 2.1 | Linjasaneeraus.....                                    | 6  |
| 2.2 | Linjasaneerauksen tarve .....                          | 7  |
| 2.3 | Linjasaneerausvaihtoehdot.....                         | 8  |
| 2.4 | Linjasaneerauksen osapuolet.....                       | 9  |
| 2.5 | Linjasaneerauksessa muut huomioon otettavat asiat..... | 12 |
| 3.  | ASIAKASPALVELEVA STRATEGIA.....                        | 14 |
| 3.1 | Strategia.....   | 14 |
| 3.2 | Asiakaspalvelu kilpailukeinona.....                    | 15 |
| 3.3 | Asiakkaan odotukset.....                               | 16 |
| 3.4 | Asiakaspalvelun vaikutus markkinointiin.....           | 16 |
| 3.5 | Laatu asiakaspalvelussa .....                          | 17 |
| 4.  | VIESTINTÄ .....  | 19 |
| 4.1 | Viestinnän osatekijät .....                            | 19 |
| 4.2 | Viestinnän valmistelu .....                            | 19 |
| 4.3 | Viestintä linjasaneerauksessa .....                    | 20 |
| 4.4 | Tehokas viestintä ja viestintäsuunnitelma.....         | 21 |
| 4.5 | Viestintäkanavat.....                                  | 22 |
| 5.  | KOhteiden esittely ja osakkaiden antama palaute .....  | 24 |
| 5.1 | As. Oy Vapaudenkatu 67.....                            | 24 |

|   |    |
|---|----|
| 5.1.1 Palaute asiakaspalvelusta ja tiedottamisesta ennen linjasaneerauksen alkua .....                          | 24 |
| 5.1.2 Palaute asiakaspalvelusta ja tiedottamisesta linjasaneerauksen aikana .....                               | 26 |
| 5.1.3 Palaute asiakaspalvelusta ja tiedotteista linjasaneerauksen jälkeen .....                                 | 27 |
| 5.1.4 Kokonaistyytyväisyys asiakaspalveluun, tiedottamiseen ja tiedotteisiin.....                               | 28 |
| 5.2 As. Oy Kulmakartano .....   | 29 |
| 5.2.1 Palaute asiakaspalvelusta ja tiedottamisesta ennen linjasaneerauksen alkua .....                          | 30 |
| 5.2.2 Palaute asiakaspalvelusta ja tiedottamisesta linjasaneerauksen aikana .....                               | 31 |
| 5.2.3 Palaute asiakaspalvelusta ja tiedotteista linjasaneerauksen jälkeen .....                                 | 33 |
| 5.2.4 Kokonaistyytyväisyys asiakaspalveluun, tiedottamiseen ja tiedotteisiin.....                               | 34 |
| 5.3 As. Oy Korte-Ranta .....  | 35 |
| 5.3.1 Palaute asiakaspalvelusta ja tiedottamisesta ennen linjasaneerauksen alkua .....                          | 36 |
| 5.3.2 Palaute asiakaspalvelusta ja tiedottamisesta linjasaneerauksen aikana .....                               | 38 |
| 5.3.3 Palaute asiakaspalvelusta ja tiedotteista linjasaneerauksen jälkeen .....                                 | 39 |
| 5.3.4 Kokonaistyytyväisyys asiakaspalveluun, tiedottamiseen ja tiedotteisiin.....                               | 40 |
| <br>  |    |
| 6. HALLITUSTEN PUHEENJOHTAJIEN, ISÄNNÖITSIJÖIDEN, VALVOJIEN JA TOIMIHENKILÖIDEN<br>ANTAMA PALAUTE .....         | 41 |
| 6.1 Yleistä.....  | 41 |
| 6.2 Hallitusten puheenjohtajien antama palaute .....  | 42 |
| 6.2.1 As. Oy Vapaudenkatu 67 saneerauksen aikaisen taloyhtiön hallituksen<br>puheenjohtajan antama palaute..... | 42 |
| 6.2.2 As. Oy Kulmakartanon saneerauksen aikaisen taloyhtiön hallituksen<br>puheenjohtajan antama palaute.....   | 43 |
| 6.2.3 As. Oy Korte-Rannan saneerauksen aikaisen taloyhtiön hallituksen puheenjohtajan<br>antama palaute .....   | 44 |
| 6.3 Isännöitsijöiden antama palaute.....  | 46 |
| 6.3.1 As. Oy Vapaudenkatu 67 isännöitsijän antama palaute .....   | 46 |
| 6.3.2 As. Oy Kulmakartanon isännöitsijän antama palaute .....   | 47 |
| 6.3.3 As. Oy Korte-Rannan isännöitsijän antama palaute .....  | 48 |
| 6.4 Valvojien antama palaute .....  | 49 |

|  |    |
|--|----|
| 6.4.1 As. Oy Vapaudenkatu 67 ja As. Oy Kulmakartanon valvojan antama palaute ..... | 49 |
| 6.4.2 As. Oy Korte-Rannan valvojan antama palaute .....                            | 50 |
| 6.5 Toimihenkilöiden antama palaute.....   | 51 |
| <br>   |    |
| 7. OSAKKAIDEN VALITSEMAT TIEDOTUSKANAVAT .....                                     | 52 |
| <br>   |    |
| 8. TULOSTEN ANALYSOINTI .....  | 53 |
| 8.1 Asiakaspalvelu.....  | 53 |
| 8.2 Tiedotteet .....   | 54 |
| 8.3 Tiedotuskanavat .....  | 55 |
| <br>   |    |
| 9. POHDINTA.....   | 56 |
| <br>   |    |
| LÄHTEET.....   | 57 |
| <br>   |    |
| LIITTEET .....   | 58 |
| Liite 1. Asiakaspalvelukysely .....  | 58 |
| Liite 2. Urakoitsijan lähettämä ensimmäinen tiedotepaketti .....                   | 62 |
| Liite 3. Asukasillassa esiteltävä diaesitys.....                                   | 74 |
| Liite 4. Osakkaille lähetettävä kutsu aloituskatselmukseen .....                   | 84 |
| Liite 5. Huoneistokortti, jossa näkyy osakkaan valinnat.....                       | 86 |
| Liite 6. Osakkaille lähetettävä palautelomake .....                                | 87 |
| Liite 7. Tiedote palautelistan korjauksista .....                                  | 90 |

## KUVIOT

|  |    |
|--|----|
| KUVIO 1. As. Oy Vapaudenkatu 67 osakkaiden ja asukkaiden tyytyväisyys ennen saneerausta saatuun informaatioon.....   | 25 |
| KUVIO 2. As. Oy Vapaudenkatu 67 osakkaiden ja asukkaiden tyytyväisyys saneerauksen aikaiseen palveluun.....  | 27 |
| KUVIO 3. As. Oy Vapaudenkatu 67 osakkaiden ja asukkaiden tyytyväisyys mahdollisuuteen antaa palautetta ja tietoon jatkotoimenpiteistä saneerauksen päätyttyä .....       | 28 |
| KUVIO 4. As. Oy Vapaudenkatu 67 osakkaiden ja asukkaiden kokonaistyytyväisyys tiedottamiseen, asiakaspalveluun ja tiedotteisiin .....                                    | 29 |
| KUVIO 5. As. Oy Kulmakartanon osakkaiden ja asukkaiden tyytyväisyys ennen saneerausta saatuun informaatioon.....   | 31 |
| KUVIO 6. As. Oy Kulmakartanon osakkaiden ja asukkaiden tyytyväisyys saneerauksen aikaiseen palveluun.....  | 32 |
| KUVIO 7. As. Oy Kulmakartanon osakkaiden ja asukkaiden tyytyväisyys mahdollisuuteen antaa palautetta ja saatuun tietoon jatkotoimenpiteistä saneerauksen päätyttyä ..... | 34 |
| KUVIO 8. As. Oy Kulmakartanon osakkaiden ja asukkaiden kokonaistyytyväisyys tiedottamiseen, asiakaspalveluun ja tiedotteisiin .....                                      | 35 |
| KUVIO 9. As. Oy Korte-Rannan osakkaiden ja asukkaiden tyytyväisyys ennen saneerausta saatuun informaatioon.....  | 37 |
| KUVIO 10. As. Oy Korte-Rannan osakkaiden ja asukkaiden tyytyväisyys saneerauksen aikaiseen palveluun.....  | 39 |
| KUVIO 11. As. Oy Korte-Rannan osakkaiden ja asukkaiden tyytyväisyys mahdollisuuteen antaa palautetta ja saatuun tietoon jatkotoimenpiteistä saneerauksen päätyttyä ..... | 40 |
| KUVIO 12. As. Oy Korte-Rannan osakkaiden ja asukkaiden kokonaistyytyväisyys tiedottamiseen, asiakaspalveluun ja tiedotteisiin .....                                      | 41 |
| KUVIO 13. Tiedotuskanavien valinta .....   | 53 |

# 1. TYÖN LÄHTÖKOHDAT

## 1.1 Opinnäytetyön tilaaja

Opinnäytetyön tilaajana toimi Are Oy:n Jyväskylän yksikkö, ja opinnäytetyö keskittyi korjausrakentamisen palveluiden asiakaspalvelun kehittämiseen linjasaneerauskoh-teissa.

Are Oy on osa Onvest-konsernia, johon se on liittynyt vuonna 1995. Varsinaisesti Are aloitti vuonna 1924, jolloin se toimi nimellä Keski-Suomen Sähköliike. Are Oy:n pää-toimipaikkana toimii Vantaa, mutta Are Oy on levittäytynyt jopa 20 eri paikkakunnal-le mm. Jyväskylään, Kuopioon ja pääkaupunkiseudulle. Are Oy tarjoaa korjausraken-tamisen palveluja, kiinteistöpalveluja, teollisuuden palveluja ja talotekniikkapalveluja toimisto-, liike-, teollisuus- ja asuinkiinteistöille. Are Oy on jakautunut eri toimialuei-siin, joita ovat kiinteistöpalvelut ylläpitoon, huoltoon ja korjausrakentamiseen sekä talotekniikkaurakointi uudis- ja korjausrakentamiseen. Are Oy työllistää noin 1700 henkilöä, ja liikevaihto oli 207 miljoonaa euroa vuonna 2010. (Are Oy n.d.)

## 1.2 Tehtävän kuvaus

Are Oy:n Jyväskylän yksikön korjausrakentamisen palvelut ovat tehneet linjasanee-rauksia, eli tuttavallisemmin sanottuna putkiremontteja, jo jonkin aikaa, ja kohteita on ollut tähän mennessä jo 12. Näiden linjasaneerausten osalta on asiakaspalvelua ja tiedottamista tehty alusta asti, mutta näiden kehittämistä ja asiakastyytyväisyys-kyselyä ei ole tähän mennessä tehty. Tiedottamiseen ja tiedotteiden tekemiseen tai kehittämiseen ei ole käytetty kohdistettuja resursseja, vaan jokainen yksittäinen henkilö on näitä työnsä ohessa tehnyt ja muokannut niitä oman näkemyksensä mu-kaan. Nyt Are Oy:n Jyväskylän yksikkö piti aiheellisena, että tiedotteita, tiedottamista ja asiakaspalvelua tulisi kehittää, jotta tulevaisuudessa on paremmat mahdollisuudet palvella uusia asiakkaita paremmin.



Eli tässä opinnäytetyössä tehtävänä oli kysellä palautetta linjasaneerauskohteiden asiakaspalvelusta, tiedottamisesta ja tiedotteista, ja opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää saatujen palautteiden pohjalta näitä asioita.

## 1.2 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyö toteutettiin etsimällä teoriapohjaa erilaisista lähteistä ja kyselemällä palautetta osakkailta, asukkailta, taloyhtiön linjasaneerauksen aikaisilta hallitusten puheenjohtajilta, isännöitsijöiltä ja valvojilta. Osakkailta ja asukkailta kyseltiin palautetta postitse lähetetyillä lomakkeilla (ks. liite 1). Vähäisen palautemäärän vuoksi tehtiin lomakkeen pohjalta myös puhelukyselyitä ja niin saatiin vastauksia n. 40 %. Hallitusten puheenjohtajat, isännöitsijät ja valvojat haastateltiin jokainen yksitellen. Näissä haastatteluissa käytiin läpi yksityiskohtaisemmin tiedotepaketteja, joista kyseltiin palautetta ja ehdotuksia, kuinka näitä voitaisiin kehittää. Kaikkien näiden vastausten ja tulosten pohjalta lähdettiin kehittämään tiedotteita ja asiakaspalvelua.

## 2. LINJASANEERAUS JA SEN OSAPUOLET

### 2.1 Linjasaneeraus

Linjasaneerauksella tarkoitetaan putki- ja/tai sähköremonttia, jolloin kiinteistössä voidaan samassa yhteydessä tehdä muitakin korjaushankkeita kuten mm. kylpyhuoneiden, wc-tilojen ja keittiöiden uusimisia (RIL 252-1-2009, 13).

Linjasaneeraus on korjausrakentamista, sillä Kuosan (2003) mukaan korjausrakentamista ovat kaikki toimet, joilla muutetaan rakennuksen ominaisuuksia ja jotka tehdään rakennukselle korkeintaan muutaman kerran sen käyttöaikana. Linjasaneeraus on myös rakennukselle tehtävä peruskorjaus, koska linjasaneeraus on erillisenä suurena hankkeena toteutettava korjaustyö, jossa uusitaan rakennuksen teknisiä järjestelmiä (Kuosa 2003, 12).

Usein linjasaneeraushankkeessa uusitaan samalla kertaa vesijohdot, viemärit ja sähköjohdot, muttei lämpöjohtoja, sillä niiden korjaussykli on pidempi. Lämpöjohtojen käyttöikä on pitkä verrattuna patteriventtiilien käyttöikään, joten linjasaneerauksessa kannattaa harkita patteriverkoston perushuoltoa eli verkoston huuhtelua, venttiilien vaihtoa ja verkoston säätämistä. (Hallittu putkiremontti 2008, 108; RIL 252-1-2009, 55.)

Sähköjärjestelmiä korjataan ja/tai uusitaan usein linjasaneerauksien yhteydessä. Taloyhtiössä toteutettavia toimenpiteitä ovat mm. huoneiston sähkökeskuksen uusiminen, huoneiston RTV(antenni)syöttökaapelin ja antennipistorasioiden uusiminen, huoneiston tele(puhelin)yhteyksien uusiminen, ovipuhelinjärjestelmän toteuttaminen, optisen kuitukaapeliyhteyden toteuttaminen rakennuksen jakamosta huoneistoihin, palovaroittimien lisääminen huoneistoihin ja pistorasioiden lisääminen huoneistoihin. (RIL 252-1-2009, 118 - 119.)

## 2.2 Linjasaneerauksen tarve

Kiinteistön omistajilla ja käyttäjillä on harvoin kokemusta linjasaneeraushankkeen laajuudesta ja vaiheista, sillä hanke on 40-50 vuoden välein kiinteistössä ajankohtainen, mikä tekeekin linjasaneerauksesta merkittävimmän perusparannushankkeen kiinteistölle teknisesti, taloudellisesti ja hallinnollisesti (Hallittu putkiremontti 2008, 3).

Linjasaneerauksella pyritään säilyttämään kiinteistön laatutaso tai jopa parantamaan sitä. Linjasaneerauksen tarve voi syntyä joko toiminnallisista tarpeista tai rakennusteknisistä tarpeista. Toiminnallisia tarpeita ovat mm. tarvittavien tilojen puute, kuten esimerkiksi pyykinpesukonepaikka tai sauna, märkätilan laatutason yleinen kohottaminen tai pintamateriaalien uusiminen sisustukseen sopivammaksi, vesikalusteiden vaihto vettä säästävämmiksi, kylpyammeen poistaminen tai lisäys sekä valaistuksen parantaminen. Rakennusteknisiä tarpeita ovat mm. vedeneristyksen uusiminen, mikä johtuu vanhan vedeneristeen vuotamisesta tai puuttumisesta, sekä kosteusvaurioiden korjaaminen, mikä voi johtua putkivuodoista. Rakennusteknisiä tarpeita ovat myös LVI- ja sähkötekniset tarpeet, joita ovat mm. ilmanvaihdon parantamisen tarve,

vesikiertoisen lattialämmityksen lisääminen, huoneistojen sähkökuormien kasvut ja vikavirtasuojauksen puute. (Hallittu putkiremontti 2008, 26; RIL 252-1-2009, 54.)

## 2.3 Linjasaneerausvaihtoehdot

Linjasaneerauksen päävaihtoehtoja on kolme. Niitä ovat vesi- viemäriputkien uusiminen entisille paikoilleen tai uusiin kohtiin, pinnoitus- tai sujutusratkaisuilla putkien käyttöään pidentäminen tai yhdistelemällä näitä kahta menetelmää. Vesijohdot tehdään yleensä pinta-asennuksina, jolloin niitä voidaan tarkastaa, korjata tai vaihtaa ilman, että rakenteita joudutaan avaamaan. (Hallittu putkiremontti 2008, 106; RIL 252-1-2009, 109.)

### **Putkien uusiminen**

Perinteisin menetelmä on korvata vanhat putket uusilla ja uusia sähkölinjat entisille paikoille. Tämä edellyttää raskaita rakennustöitä eli rakenteiden avaamista ja sulkeamista. Perinteisen menetelmän yhteydessä usein uusitaan myös märkätilojen vedeneristykset, pintarakenteet ja kalusteet sekä saatetaan myös uusia sähkö- ja antennisäverkot. (Hallittu putkiremontti 2008, 93; RIL 252-1-2009, 113.)

Betonielementtirakennusten korjaamisessa käyttökelpoisia ratkaisuja on asennusmoduulien käyttö. Asennusmoduuleissa on valmiiksi asennettuna uudet putket, johdot ja kanavat. Siksi asennusmoduulit ovat nopeita asentaa. Näitä asennusmoduuleja ja LVIS-elementtijärjestelmiä käytetään vesi-, viemäri-, lämpö- ja jäähdytysputkien, ilmakeinavien ja sähköjohtojen saneerauksessa. (RIL 252-1-2009, 113.)

### **Pinnoitus ja sujutus**

Menetelmät, jotka jatkavat putkistojen käyttöikä, ovat pinnoitus- ja sujutusmenetelmät. Näitä menetelmiä käytettäessä on putkistojen kunto oltava riittävä, jotta ne kestävät puhdistus- ja pinnoitustoimenpiteet. Pinnoituksessa putkien sisäpinta puh-

distetaan mekaanisesti ennen pinnoitusta ja sen jälkeen pinnoitetaan elastisella massalla, josta saadaan aikaan uusi itsekantava putki vanhan sisälle. Pinnoitusta voidaan käyttää pysty- ja vaakaviemäreille. Sujutuksessa sujutusputki tai –sukka sujutetaan putken sisälle mekaanisesti tai ilmanpaineen avulla. Sujutusmenetelmää voidaan käyttää pohja- ja pystyviemäriinjoiniin sekä tonttiviemäreihin. Näiden menetelmien etuina ovat, ettei rakenteita tarvitse rikkoa, materiaali on kulutusta kestävä ja asennus on nopeaa. Näitä ratkaisuja käytettäessä tulee ne dokumentoida asuntokohtaisesti ja antaa ne tiedoksi tuleville tekijöille. (Hallittu putkiremontti 2008, 93; RIL 252-1-2009, 116 - 117.)

## 2.4 Linjasaneerauksen osapuolet

Linjasaneeraus on vaativa hanke, jossa monet osapuolet toimivat keskenään. Linjasaneeraushankkeeseen osallistuu sekä maallikoita ja asiantuntijoita, minkä takia kaikkien on tärkeää ymmärtää ja hyväksyä osapuolien vastuut, tehtävät ja roolit. Keskeisessä asemassa taloyhtiön hallinnassa ovat osakkaat, taloyhtiön hallitus ja isännöitsijä. Roolit voivat hieman vaihdella tilanteen mukaan, mutta pääperiaatteena on, että osakkaat päättävät, hallitus johtaa, isännöitsijä valmistelee ja projektinjohtaja vastaa käytännön toteutuksesta. (RIL 252-1-2009, 31 - 32.)

Jotta hanke onnistuisi hyvin, tulee eri osapuolten tehdä tiivistä yhteistyötä ja pitää yhteyttä toisiinsa mm. käyttämällä virallisia ja järjestelmällisiä menettelyjä, kuten esimerkiksi aloituskatselmuksia ja työmaakokouksia. Näiden virallisten menetelmien lisäksi yhteydenpitoa täytyy pitää muillakin tavoin. (RIL 252-1-2009, 83.)

### Taloyhtiö

Taloyhtiö toimii linjasaneerauksessa, laillisen termin mukaan, rakennushankkeeseen ryhtyvänä, mikä tarkoittaa, että taloyhtiö on rakennuttaja ja tilaaja. Maankäyttö ja rakennuslain edellytysten mukaan linjasaneeraushanke tulee suunnitella ja rakentaa rakentamista koskevien säädösten mukaan, mutta rakennushankkeeseen ryhtyvällä ei tarvitse itsellään olla lain vaatimia edellytyksiä. Hankkimalla työ- ja konsulttisopimuk-

sin riittävä asiantuntemus voidaan tämä huolehtimisvelvollisuus täyttää. Näin ollen rakennuttamissopimus on asuntoyhtiön nimissä, mutta rakennuttajatehtävät voi hoitaa isännöitsijä tai isännöitsijä yhdessä hallituksen kanssa tai rakennuttajakonsultti. (Hallittu putkiremontti 2008, 27; RIL 252-1-2009, 36 - 37.)

### **Osakkeenomistajat eli osakkaat**

Asunto-osakeyhtiössä osakkeenomistajat (osakkaat) käyttävät päätösvaltaa yhtiökokouksissa, joissa he päättävät hankinnan laajuudesta, suuruudesta ja kustannuksien hyväksynnästä. Yhtiökokouksissa voidaan tehdä kaikista asunto-osakeyhtiön asioista päätöksiä paitsi niistä, jotka laissa tai yhtiöjärjestyksessä on määrätty hallituksen päättäväksi. Tapauksissa, joissa yhtiökokouksen päätöksen odottaminen aiheuttaa taloyhtiölle olennaista haittaa (putkirikko), voidaan tehdä päätöksiä ilman yhtiökousta. (RIL 252-1-2009, 37.)

### **Taloyhtiön hallitus**

Yhtiön hallinnosta ja toiminnan järjestämisestä asianmukaisesti huolehtii hallitus. Hallitus toimeenpanee yhtiökokouksessa tehdyt päätökset, ja lain mukaan hallitukselle kuuluu muitakin tehtäviä. Linjasaneerauksiin liittyvistä palveluista tulee ottaa selvää ja rakentamiseen liittyvistä laeista ja määräyksistä tulee olla tietoinen. Nämä asiat kuuluvat hallitukselle. Palvelut tulisi kilpailuttaa, vaikka palvelu olisi saatavissa lähipiiristä tai ulkopuoliselta asiantuntijalta. Valvonnan, suunnittelun tai rakennuttamisen asiantuntijapalveluita on välttämätöntä ostaa. (RIL 252-1-2009, 37 - 38.)

### **Isännöitsijä**

Isännöitsijä toimii isännöintisopimuksen ja hallituksen asettamien vaatimusten, määräysten ja ohjeiden mukaisesti ja huolehtii yhtiön juoksevasta hallinnosta sekä toimeenpanee hallituksen tekemät päätökset. Tärkeinä tehtävinä isännöitsijälle voidaan mainita palvelujen hankkiminen sekä tarpeellisten selvitysten tilaaminen. Isännöitsijä voi toimia myös projektinjohtajana, mikäli hallituksen ja isännöitsijän mielestä hänel-

lä on riittävät ammatilliset edellytykset ja mahdollisuudet suoriutua tehtävästä. Isännöitsijä voi toimia myös viestintävastaavana, kun hanke on suunnitteluvaiheessa. (RIL 252-1-2009, 38.)

### **Projektinjohtaja**

Koska taloyhtiö toimii rakennuttajana ja on näin ollen maallikko-organisaatio, on suositeltavaa hankkia projektinjohtajaksi rakennuttamisen ammattilainen, joka on hyvä tiimityöskentelijä, taloyhtiön etuja ajava ja luotettava. Projektinjohtaja voi olla esimerkiksi rakennuttajakonsultti tai pääsuunnittelija, mutta varsinkin suurissa koh-teissa tarvitaan projektinjohtajalta laajaa rakennuttamiskokemusta. Projektinjohtajal-la tulee olla kykyä ja halua tehdä asiat rakennuttajan parhaaksi, jotta linjasaneeraus onnistuu sujuvasti ja lopputuloksesta tulee hyvä. Joskus projektinjohtaja voi myös hoitaa työmaan valvontatehtävät, sillä pätevä henkilö voi hoitaa useampia asioita. Projektinjohtaja osallistuu hankeneuvotteluihin, työmaa- ja asukaskokouksiin, tiedot-taa hallitukselle hankkeen etenemisestä, varmistaa vaadittavien yhtiön päätösten ajanmukaisuudesta, laatii tai laadituttaa linjasaneeraukseen vaadittavat sopimukset ja asiakirjat. (RIL 252-1-2009, 39 - 40.)

### **Suunnittelijat**

Hankkeen suunnittelijoilla tulee olla maankäyttö- ja rakennuslain määrittelemät pä-tevyysvaatimukset. Kokonaissuunnittelusta vastaavalla täytyy olla hyvät ammatilliset edellytykset, jotta hän pystyy huolehtimaan suunnittelun kokonaisuudesta. Varaa-malla resursseja suunnitteluun ja hankkimalla pätevät suunnittelijat vaikutetaan merkittävästi linjasaneerauksen laatuun. (RIL 252-1-2009, 43.)

### **Valvoja**

Urakka- ja valvontasopimuksilla määritellään valvojan toimivalta. Valvoja toimii halli-tuksen asiantuntijana ja esittelijänä, joka varmistaa suunnitelmien sopimuksenmu-kaisuuden sekä töiden suunnitelmanmukaisuuden ja ajaa rakennuttajan etuja. Valvo-

ja on myös yhdyshenkilö rakennuttajan, suunnittelijoiden ja urakoitsijoiden välillä ja hankkii eri tahoilta töiden etenemisen kannalta tarpeelliset tiedot ja päätökset. Valvoja osallistuu kokouksiin ja neuvotteluihin sekä ratkoo työmaalla ilmeneviä ongelmia yhdessä muiden osapuolten kanssa. Valvojan tekemisistä ja päätöksistä vastaa hallitus. Valvojan valinnassa tulisi kiinnittää huomiota valvojan kokemukseen aikaisemmista samankaltaisista kohteista sekä valvojan taitoihin LVI- ja rakennuttamistechnikasta. (Hallittu putkiremontti 2008, 13; RIL 252-1-2009, 44.)

Linjasaneeraushankkeen laatu varmistetaan valvonnalla (RIL 252-1-2009, 77).

### **Urakoitsija ja aliurakoitsijat**

Urakoitsija on rakennuttajan sopimuskumppani ja vastaa linjasaneeraustyön suorittamisesta urakkasopimuksen, yleisten sopimusehtojen ja lakien sekä määräysten mukaan. Urakoitsijan nimeämän vastaavan työnohtajan tulee olla sosiaalisilta ja teknisiltä taidoiltaan pätevä, jotta linjasaneerausprojekti onnistuu. Aliurakoitsijat vastaavat työstään urakoitsijalle, koska he toimivat urakoitsijan toimeksiannosta. (RIL 252-1-2009, 45.)

Urakoitsijoiden tulisi kehittää hankkeiden kokonaishallintaa, toteutuksen laadunvarmistusta, palvelutoiminnan periaatteiden omaksumista ja käyttäjien laajaa huomiointia korjaushankkeissa, sillä näihin panostamalla lisätään hankkeen osapuolien luottamusta, yhteistyötä ja sujuvuutta. (Kuosa 2003, 7.)

## **2.5 Linjasaneerauksessa muut huomioon otettavat asiat**

### **Lisä- ja muutostyöt**

Osakas saa tehdä muutoksia omistamissaan huoneistoissa. Osakkaiden haluamat lisä- ja muutostyöt sovitaan erikseen ja ne tehdään yleensä erillistyönä. Lisä- ja muutostöistä tehdään sopimus urakoitsijan kanssa, ja urakoitsija veloittaa ne suoraan osakkaalta, tai vaihtoehtoisesti työt sisällytetään pääurakkaan, ja taloyhtiö veloittaa ne

osakkaalta. Lisä- ja muutostöihin liittyvät pyynnöt, tarjoukset ja sopimukset on syytä tehdä aina kirjallisena. (RIL 252-1-2009, 74.)

Lisä- ja muutostöiden toteuttamisesta tulee haastavaa ja ongelmallista aikatauluja ja kustannuksia ajatellen, mikäli lisä- ja muutostöiden valinta tehdään viime hetkellä. Tämän estämiseksi sekä lisä- ja muutostöiden hallitsemiseksi, urakoitsijan kannattaa laatia valintalomake, jonka avulla osakkaat pystyvät tilaamaan haluamansa lisä- ja muutostyöt. Näistä toteuttamisperiaatteista ja mm. huoneistokohtaisten huoneistokorttien käytöstä tulisi sopia jo urakkaneuvotteluissa, jotta linjasaneeraushanke etenee sujuvasti. (RIL 252-1-2009, 80.)

### **Tilojen käyttö**

Linjasaneerauksen aikana tilojen käyttämisen mahdollistavat mm. väliaikaiset rakenteet, suojaukset, väliaikaiset LVIS-asennukset ja kulkuyhteyksien järjestelyt, mutta asuntojen käyttö korjaustyön aikana on silti vaikeaa ja vaatii joustavuutta jokaiselta. Käyttäjien läsnäolo työmaalla vaatii tuotannon suunnittelulle ja urakoitsijan toiminnalle erityisvaatimuksia, minkä takia osapuolien tulee sopia, mitkä tilat ovat työmaata ja mitkä asukkaiden käytössä. Näiden lisäksi on otettava huomioon työaika-rajaukset ja työmenetelmärajaukset sekä muistettava, että usein osakas pitää tärkeämpänä oman huoneistonsa nopeaa korjausta kuin koko hankkeen keston lyhentämistä. (Kuosa 2003, 59.)

Käyttäjille aiheutuu linjasaneerauksen aikana haittaa mm.

- melusta
- pölystä
- jätteistä ja roskista
- vesikatkoksista, sähkökatkoksista ja viemärin käyttökatkoksista
- tilojen ja piha-alueen käyttörajoituksista.

Näitä haittoja voidaan ehkäistä mm. valitsemalla sopivat työmenetelmät ja tekemällä kunnan suojaukset, järjestämällä väliaikaiset tilat ja liikennejärjestelyt sekä siivoamalla tihein väliajoin. Lisäksi haitallista toimintaa ovat työmiesten käynnit asunnoissa,



minkä takia jokaisella tulisi olla kuvallinen henkilökortti ja jokaisen tulisi huolehtia asuntojen ovien lukitsemisesta. Puutteellinen tiedotus on myös haitallista käyttäjille, mikä voidaan ehkäistä tiedottamalla riittävästi remontin etenemisestä ja aikataulusta. (Kuosa 2003, 61.)

### **3. ASIAKASPALVELEVA STRATEGIA**

#### **3.1 Strategia**

Strategia on organisaation tapa hyödyntää resursseja muuttuvassa toimintaympäristössä sekä tapa täyttää markkinoiden ja sidosryhmien asettamat odotukset. Lisäksi strategia antaa organisaatiolle suunnan, luo sille identiteetin, kohdistaa, johdonmuokaa ja yhtenäistää organisaation tekemistä, jolloin joukko yksilöitä ei vain puuhaille omiaan. (Juuti & Luoma 2009, 25 – 27.)

Organisaation imago määräytyy asiakkaan ja organisaation välisestä vuorovaikutuksesta, ja jos asiakas pettyy monta kertaa, organisaation imago muodostuu huonoksi, eikä mainoksilla voida asiakkaan imagokuvaa muuttaa. Tämän takia on organisaation kiinnitettävä huomiota jokaiseen asiakastapahtumaan ja näistä jokaisen on luotava asiakkaille myönteisiä mielikuvia ja elämyksiä. Organisaation on päätettävä, haluaako se olla asiakaspalveluva organisaatio, joka panostaa asiakkuuteen. (Juuti & Luoma 2009, 222 - 223.)

Linjasaneeraushankkeen on aina oltava asiakaskeskeinen, ja yrityksen palveluhalukkuuden tulee näkyä myös käytännön toimissa eli ei vain riitä, että palveluhalukkuudesta on mainittu asiakirjoissa tai sopimuksissa. (Lahtinen & Isoviita 2001, 39; RIL 252-1-2009, 10.)

Ammattilaiset eivät menesty enää pelkällä teknistalouden asiantuntemuksella, vaan lisäksi täytyy hallita ihmisten käsittelytaito ja viestintä. Urakoitsijoiden asiakaspalvelun laatua tulisi kehittää, sillä linjasaneerauksessa työskennellään asiakkaan lähellä,

ja tästä aiheutuu asiakkaalle suurta haittaa. Osakkaat ovat aktiivisia ja vaativia, toivomuksineen ja tahtotiloineen mm. lisä- ja muutostöistä, ja kun osakkaille annetaan mahdollisuus vaikuttaa huoneistonsa toimenpiteisiin, he ovat tyytyväisempiä lopputulokseen. (Kuosa 2003, 78; RIL 252-1-2009, 31.)

Lisäksi Keskuskauppakamarin tekemän tutkimuksen mukaan rakennusalan korkeakoulun suorittaneilta toivotaan nykyisin asiakaspalvelutaitoja (Ylisipola 2012, 15).

### 3.2 Asiakaspalvelu kilpailukeinona

Suomalaiset asiakkaat antavat harvoin selkeästi myönteistä tai kielteistä palautetta, vaikka varsinkin asiakaspalveluongelmista tulisi tieto saada välittömästi, jotta ongelmat voitaisiin korjata mahdollisimman pian. Yritys, joka pyytää asiakkailtaan palautetta ja korjaa virheitään palautteiden pohjalta, saa nopeasti hyvän maineen. Asiakas aistii herkästi, jos yritys ei tosissaan yritä parantaa asioita. Kun asiakkaan yllättää myönteisesti tekemällä jotain, mitä asiakas ei osannut odottaa, asiakas kertoo hyvästä kokemuksestaan lähipiirilleen, ja näin hyvä sana lähtee leviämään. (Lahtinen & Isoviita 2001, 42 -43.)

Asiakastyytyväisyyttä on vähätelty kilpailukeinona, mutta ilman hyvää asiakaspalvelua ei saada tyytyväisiä asiakkaita (Lahtinen & Isoviita 2001, 11-12). Kun asiakkaiden palvelemiseen nähdään enemmän vaivaa, muiden yritysten on vaikea saavuttaa sitä. Asiakkaille tulee osoittaa, että heidät otetaan tosissaan ja heistä välitetään. Asiakas arvostaa, kun yrityksellä on kykyä pyytää anteeksi ja hyvittää heidän kokemansa huono kohtelu, sekä sitä, että yritys tarjoaa apua ongelmatilanteissa. Tyytyväiset asiakkaat kertovat kokemuksistaan lähipiirilleen, jotka saattavat olla potentiaalisia uusia asiakkaita. (Lahtinen & Isoviita 2001, 81).

### 3.3 Asiakkaan odotukset

Kaikki voivat oppia hyviksi asiakaspalvelijoiksi. Asiakas haluaa tulla kohdelluksi yksilönä, jonka ideoita, tarpeita ja tuntemuksia kunnioitetaan, mikä ei kuitenkaan tarkoita nöyristelyä asiakkaan edessä, vaan asiakkaan kuuntelemista ja että hänet otetaan vakavasti. Asiakas odottaa kaiken sujuvan hyvin, eikä juuri arvosta sitä, että muuttamat asiat sujuvat hyvin. Asiakkaat unohtavat myönteiset asiat ja muistavat kielteiset. (Lahtinen & Isoviita 2001, 42 -43.)

Jotta asiakas tuntisi olonsa tärkeäksi ja arvostetuksi, tulee asiakasta tervehtiä kohteliaasti odottamatta hänen aloitettaan. Mikäli asiakas on saanut huonoa palvelua, tulee häneltä pyytää ensimmäisenä anteeksi ja pitää huoli, ettei huono palvelu enää toistu. Tämän lisäksi yhteydenottopyyntöihin on vastattava välittömästi. Jos asiakas on yrittänyt soittaa tai lähettänyt sähköpostia, tulee vastaamattomaan puheluun soittaa takaisin niin pian kuin mahdollista ja sähköpostiin tulee lähettää vähintään kiittäminen, että sähköposti on saapunut perille ja kertoa, milloin kyseiseen asiakkaaseen otetaan yhteyttä. (Lahtinen & Isoviita 2001, 3; 101 ideaa asiakaspalveluun 2004, 41 – 69.)

Asiakassuhteiden kannalta on tärkeää, kuinka jatkuvassa kontaktissa asiakkaisiin olevat henkilöt hoitavat näitä asiakassuhteita. Johdon on tarjottava tukea ja tarvittavat resurssit, kuten esim. sähköposti tai internet-kotisivut, jotta asiakassuhteita voidaan hoitaa laadukkaasti. He, jotka hoitavat kontakteja asiakkaisiin jatkuvasti, tekevät asiakasnäkökulmasta vaativinta työtä. (Lahtinen & Isoviita 2001, 51.)

### 3.4 Asiakaspalvelun vaikutus markkinointiin

Markkinointi on toimintaa, jolla varmistetaan asiakkaiden tyytyväisyys. Jokin aika sitten markkinoinnissa oli tärkeintä saada yritykselle markkina-asema, mutta nykyään asiakkaan katsotaan johtavan yrityksen toimintaa, sillä ilman asiakkaita ei olisi kassavirtaa. Kun asiakkaan odotukset täytetään tai ylitetään, asiakas kertoo hyvästä kokemuksestaan keskimäärin kolmelle henkilölle, mutta huonoista kokemuksistaan

asiakas kertoo taas keskimäärin 11 henkilölle. Jos asiakaskunta kuulee paljon huonoja kokemuksia yrityksen kanssa asioineilta, ei yritystä pelasta paraskaan mainoskampanja. (Lahtinen & Isoviita 2001, 9 -12.)

Parasta markkinointia on hyvin tehty työ. Markkinointia voidaan pitää onnistuneena, kun asiakas on tyytyväisempi kuin mitä oli odottanut ja kun myös myyjä on tyytyväinen. Tutkimuksen mukaan yhden huonon palvelukokemuksen korjaaminen vaatii 12 hyvää kokemusta, minkä takia asiakasta ei pidä vähätellä tai yrittää huijata. 27 pettyneestä asiakkaasta 26 jättää valittamatta, koska ei tunne valituksen johtavan mihinkään toimiin. Tämän takia tulisi asiakkaita rohkaista antamaan palautetta, jolloin mahdolliset virheet voidaan paikallistaa ja korjata nopeasti, jottei isoja vaurioita pääse syntymään. (Lahtinen & Isoviita 2001, 9 -10.)

Markkinoivan yhteisön tulee olla kiinnostunut asiakkaiden muodostamista mielikuvista yritystään kohtaan ja myös siitä, kuinka asiakkaat kokevat sen kanssa kilpailevat yritykset, sillä toiminta lähtee asiakkaista. Asiakkaasta tulee myös yrityksen suosittelija ja uusien kontaktien solmija, minkä takia asiakasta ei kannata ajatella vain maksavana asiakkaana. (Lahtinen & Isoviita 2001, 75.)

Markkinoinnissa toinen auttaa toista tekemään hyvän ostopäätöksen, jolloin asiakaspalvelutilanteissa markkinoivan osapuolen täytyy muistaa, etteivät vaikutelmat synny sattumalta, vaan niihin voidaan vaikuttaa. Hyvän ensivaikutelman luominen kiinnittämällä huomiota asiakaspalveluhenkilöstöön, palveluodotuksiin ja palveluympäristöön on tärkeää, sillä asiakas usein antaa anteeksi pienet puutteet ja virheet asiakassuhteen myöhemmissä vaiheissa, jos ensivaikutelma on onnistunut. (Lahtinen & Isoviita 2001, 1.)

### **3.5 Laatu asiakaspalvelussa**

Laatu syntyy tekemällä asiat kerralla oikein, oli kyse sitten mistä tahansa toimialueesta (Hokkanen & Strömberg 2006, 31). Laatuun voidaan vaikuttaa poistamalla turhat toimet, jotka vaativat aikaa, rahaa ja energiaa, kuten esim. tavaroiden etsiminen ja edestakainen siirtely sekä asioiden tekeminen varmuudenvuoksi (Hokkanen &

Strömberg 2006, 42 - 43). Lisäksi yhteisön jokaisen jäsenen sitoutuminen laadun parantamiseen vaikuttaa hyvän laadun tuottamiseen (Hokkanen & Strömberg 2006, 160).

Laadunhallinnalla yrityksen toiminta organisoidaan, jotta laatuvaatimukset täytetään ja asiakkaat saavat hyviä palvelukokemuksia. Laadunohjauksella suunnitellaan, ohjataan ja valvotaan toimintaa, jotta mahdolliset virheet voidaan poistaa ja laatuvaatimukset täyttää. Laadunvarmistuksella taas varmistetaan palvelun laatuvaatimusten täyttyminen, ja laatujärjestelmä on yrityksessä sovittu ja kuvattu tapa toimia. (Kuosa 2003, 13.)

Yritykset voivat menettää jopa 40 % liikevaihdostaan heikon laadun takia, mikä tekee siitä yrityksen suurimman kustannuserän. Heikosta laadusta aiheutuu kustannuksia mm. virheiden ja puutteiden korjaamisesta sekä reklamaatioiden ja sisäisten ristiriitojen käsittelemisestä ja ratkomisesta. Laadusta puhuttaessa täytyy muistaa, että laadun määrittelee aina asiakas. (Lahtinen & Isoviita 2001, 118 - 119.)

Asiakaspalvelu on laadukasta, kun asiakkaiden tarpeet tyydytetään koko palveluketjun aikana (Hokkanen & Strömberg 2006, 34). Asiakas arvioi palvelun laadun, ja se syntyy asiakkaan mielikuvista yrityksen imagosta ja asiakkaan henkilökohtaisista käsityksistä. Kun asiakkaan kokemukset ylittävät tai vastaavat odotuksia, asiakas on tyytyväinen. Tämän takia yrityksen tarjoamia palveluodotuksia ei kannata asettaa liian korkealle, koska jos odotukset eivät toteudu, asiakas pettyy, ja pettymykseen reagoidaan voimakkaasti. Yrityksen imago muodostuu asiakkaille omien aikaisempien, ja lähipiiristä kerrottujen, kokemusten mukaan ja vaikuttaa asiakkaiden palveluodotuksiin. Mikäli asiakkaan kokemukset ja käsitykset yrityksen imagosta ovat myönteiset, hän pitää palvelun laatua parempana kuin se oikeasti on, ja nämä asiakkaat ovat ymmärtäväisempiä sattuneille virheille. Palvelun laatu syntyy asiakkaiden määrittämisestä, eli asiakkaat päättävät, mitä he pitävät hyvälaatuisena ja minkä tasoista palvelu oli. Lisäksi jokainen työntekijä vaikuttaa palvelun laatuun ja tarvitsee tietoa, palautetta ja tukea toimiakseen laadullisesti. Hyvän laadun edellytyksenä on myös, että palvelulupaukset pidetään, jotta ei synny tyytymättömyyttä. (Lahtinen & Isoviita 2001, 55 - 57.)

## 4. VIESTINTÄ

### 4.1 Viestinnän osatekijät

Viestintä syntyy vuorovaikutustilanteesta, johon kuuluvat sanoman lähettäjä, vastaanottaja ja viestintäkanava, sekä kun sanomaan annetaan palautteelle mahdollisuus. Viestinnän perusongelma on sanoman muuttuminen lähettäjän ja vastaanottajan välillä, eli vastaanottaja ei saa asiasta täysin samanlaista kuvaa, kuin lähettäjä on tarkoittanut. Tämän takia olisi tärkeää tietää vastaanottajan ympäristö, kokemukset, arvot, asenteet ja odotukset, sillä kaikki nämä tekijät vaikuttavat sanoman tulkintaan. Tämän lisäksi eri ihmiset kiinnittävät eri asioihin huomiota ja varsinaisen viestin lisäksi viestin vastaanottaja havainnoi ja tulkitsee lähettäjän tiedostamattomia viestejä. (Hokkanen & Strömberg 2003, 291 - 292.)

### 4.2 Viestinnän valmistelu

Viestintätehtävä tulee valmistella, ja jos omia kokemuksia ei ole, kannattaa käyttää olemassa olevia aikaisempia ratkaisuja ja malleja, yrityksen vakiintunutta käytäntöä, sekä kysyä kokeneemmilta neuvoja ja ideoita. (Repo & Nuutinen 1991, 32.)

Viestintään ja sanomaan valitaan asioita eri tavoin sen mukaan, onko sanoma tarkoitettu tiedon jakamiseen, ohjailmiseen, vaikuttamiseen, opettamiseen vai viihdyttämiseen. Tämän yleistavoitteen asettamisen lisäksi tulee valita myös, mihin asioihin vastaanottajan halutaan keskittyvän ja mitä muistavan. Viestin aihe tulee rajata tehtävänannon ja viestintään osallistuvien mukaan, mutta jokaisessa viestissä tulee olla vastaanottajalle ajankohtaista ja elämänpiiriin liittyvää aineistoa. (Repo & Nuutinen 1991, 36 - 37.)

Kun valmistellaan tiedottamista, tulee selvittää ennalta kenelle ja miksi tiedote tehdään, milloin ja mistä tiedotetaan ja miten tiedotetaan. Sanoman tulee olla mahdollisimman ymmärrettävä vastaanottajalle, minkä takia vastaanottajan ominaisuuksia on selvitettävä, koska sillä on merkitystä, puhutaanko saman alan asiantuntijalle vai

maallikolle, jolle kieltä on yleistettävä ja tietoa havainnollistettava. (Hokkanen & Strömberg 2003, 298 - 299.)

Täytyy muistaa, että viestintä on vuorovaikutusta eikä yksipuolista tiedon jakamista. Yhteisöviestinnässä onkin huolehdittava, että tieto kulkee molempiin suuntiin. Johdonmukainen ja suunnitelmallinen viestintä vaatii viestintävastuullisen nimeämisen, joka vastaa viestinnän suunnittelusta ja koordinoinnista, jotta viestintä toimii koko yhteisössä kaikkiin suuntiin. Oikeaa tietoa on jaettava riittävästi ja monipuolisesti, jotta huhuja ei pääse syntymään. Tunnollinen viestintä vaatii ennalta laaditut suunnitelmat ja varaukset yllättäviin tilanteisiin, joihin on reagoitava nopeasti. (Hokkanen & Strömberg 2003, 299.)

### 4.3 Viestintä linjasaneerauksessa

Tärkeimpiä asioita linjasaneeraushankkeen onnistumiselle on alusta alkaen tehty riittävä, ajankohtainen ja ymmärrettävä viestintä. Asukaslähtöisessä linjasaneerauksessa osakkaille luodaan edellytykset tehdä päätöksiä selkokielisellä viestinnällä, jossa käy ilmi, mitä milloinkin tapahtuu, mitä se osakkaalle merkitsee ja mitä se maksaa. (NCC Rakennus Oy 2007; RIL 252-1-2009, 10 - 11.)

Viestinnällä pyritään oikean tiedon oikea-aikaiseen toimittamiseen kaikille hankkeen osapuolille, sitouttamaan osakkaat hankkeeseen ja ennaltaehkäisemään ongelmia ja ristiriitatilanteita. Taloyhtiöllä tulisi olla viestintäsuunnitelma, joka määrittää urakkaohjelmassa (RIL 252-1-2009, 74 - 75). Taloyhtiön viestintäsuunnitelmaan tulee selvittää asukkaiden tietotarpeet ja asukkaiden suosimat viestintäkanavat sekä merkitä tiedottamisen keinot, kanavat ja vastuuhenkilöt. Viestintä tulisi toteuttaa mahdollisimman monia kanavia pitkin ja sopia tiedottamiselle selvät pelisäännöt viimeistään urakkaohjelmassa, koska osa asukkaista on linjasaneeraustyön aikana huoneistoissa ja osa asukkaista muuttaa pois töiden ajaksi. Tiedottamisesta tulisi vähintään sopia aikataulun ja edistymisen mukaan tapahtuvasta tiedottamisesta ja kriisitiedottamisen menettelyistä. (RIL 252-1-2009, 95.)

Kattavalla ja ajoissa tehdyllä tiedottamisella sekä mahdollisten lisäpalveluiden tarjoamisella otetaan huomioon kiinteistön käyttäjät, mikä varmistaa hyvän ilmapiirin

korjaustöiden aikana (Kuosa 2003, 79). Muita viestinnän osapuolia käyttäjien lisäksi ovat osakkaat, hallitus, isännöitsijä, projektinjohtaja, valvoja, suunnittelijat ja urakoitsijat. Urakoitsijat ja suunnittelijat toteuttavat ammattilaisten kesken sisäistä viestintää, kun taas muut ovat osana ulkoista viestintää. Kaikkien on tärkeää tietää osapuolten viestintävastuista. Urakoitsijan tulisi nimetä urakan alkaessa viestintävastava, joka vastaa mm. viestintäsuunnitelman laatimisesta, suunnitelman päivittämisestä, viestintäsuunnitelman toteuttamisesta ja toteutumisen seurannasta. (RIL 252-1-2009, 97 - 98.)

#### 4.4 Tehokas viestintä ja viestintäsuunnitelma

Tehokkaalla asukasviestinnällä saadaan aikaan asukkaille turvallisuuden tunnetta, ja vähemmän turhautumista, kun he tietävät mitä tapahtuu ja keitä talossa liikkuu. Tämän lisäksi asukkaiden mieli helpottuu ja yhteisöllisyys kehittyy, kun tiedotetaan ennakoivasti aikatauluista. Asiakkaat haluavat tietää mitä, miksi, milloin ja missä tehdään sekä kuka tekee, kuka vastaa ja kenelle annetaan palautetta ja lisäksi mitä se maksaa. Lisäksi on pystyttävä vastaamaan linjasaneerausta koskeviin kysymyksiin kuten esimerkiksi: Miksi linjasaneeraus tehdään ja mitä hyötyä siitä on? Mikä on osakkaan ja mikä taloyhtiön vastuu? Mitä linjasaneeraus maksaa taloyhtiölle ja osakkaalle? Kenelle ilmoitetaan muutoksista ja kenelle annetaan palautetta? Milloin valintoja pitää tehdä ja miten osakas saa viestinsä perille? Miten linjasaneeraus vaikuttaa jokapäiväiseen elämään? (RIL 252-1-2009, 96.)

Urakkavaiheen alussa viestitään mm. vastuista, velvoitteista, aikatauluista, remontin etenemisen suunnittelusta, yhteystiedoista, vastuuhenkilöistä, materiaalitiedoista ja -vaihtoehtoista ja huoneistokohtaisten muutostöiden sopimisesta. Toteutuksen aikana viestitään taas hyvissä ajoin eri vaiheiden vaikutuksista ja kestoista, katkoksista ja linjakohtaisesta tiedottamisesta. Käyttöönottovaiheessa viestitään remontin päättymisestä ja onnistumisesta sekä takuukorjauksista. (RIL 252-1-2009, 98 – 99.)

Käyttäjien tyytyväisyyttä hankkeen toteutukseen voidaan lisätä, ja vaaratilanteita ennaltaehkäistä selkeällä tiedottamisella. Ihmisiä askarruttavia asioita, joita tiedottamisella voidaan selventää, ovat mm. oman huoneiston remontin aloitus- ja valmis-



tumisajankohta, käyttäjän tehtävät toimenpiteet, vesikatkokset, sähkökatkokset, melu- ja pölyhaitat, viemärin käyttökatkokset ja tilojen lukitseminen sekä turvallisuus. Näiden lisäksi käyttäjät haluavat tietää ketkä ovat tiedotusyhteyshenkilöt, joiden kautta tiedottaminen tapahtuu. Heti urakkasopimuksen solmimisen jälkeen järjestetään asukkaille tiedotus-tilaisuus, jossa kerrotaan mm. aikatauluista, tärkeimpien ja häiriötä aiheuttavien töiden etenemisestä, mistä ja millä töillä aloitetaan, tilapäisistä wc- ja pesutiloista, tiedotuskäytännöistä, yhteyshenkilöistä ja heidän yhteystiedoistaan. Myös työmaailmoitustaulujen perustamisesta ja ylläpitämisestä tulee pitää huolta, kuten esimerkiksi siitä, että ne ovat näkyvillä paikoilla, niissä on ajan tasalla olevat yleisaikataulut ja erityisistä häiriöistä, kuten käyttökatkoksista ja huoneistokohtaisista töistä ilmoitetaan sovitulla tavalla. Kun huoneistoon ollaan menossa työskentelemään, huoneistoihin on hyvä jakaa tiedote, jossa selvitetään, mistä toimenpiteestä on kyse, ja annetaan ohjeet asukkaalta odotettavista toimenpiteistä. Yksittäisistä käynneistä huoneistoon tulisi lähettää asukkaalle tiedote 2 – 5 vuorokautta ennen huoneistoon menoa. Yleistiedote huoneistossa tehtävistä töistä, ajankohdasta ja kestosta, tulisi lähettää osakkaalle 2 – 4 viikkoa ennen töiden alkua. (Kuosa 2003, 61 – 62.)

Viestintäsuunnitelmaan laaditaan tehtävät, vastuut, aikataulut, sisältö, ja näiden toteutumista valvotaan. On hyvä muistaa, ettei tiedotteen saaja välttämättä muista, tai ole saanut edellistä tiedotetta, minkä vuoksi jokaisessa tiedotteessa tulee olla päivämäärä milloin tiedote on jätetty, kauanko se on voimassa ja mihin se liittyy. Tiedotteissa on hyvä välttää ammattislangia. Lisäksi viestissä tulee olla lähettäjän nimi ja yhteystiedot, mihin vastaanottaja voi tarvittaessa ottaa yhteyttä. (RIL 252-1-2009, 99.)

#### 4.5 Viestintäkanavat

Erilaisia viestintäkanavia ovat asukasiltoina pidettävät infotilaisuudet, ilmoitustaulut, posti, puhelinsoitot, teksti- ja kuvaviestit matkapuhelimeen, internet ja sähköposti. Kirjalliset tiedotteet ja asukasillat ovat tärkeitä viestintäkanavia, ja kasvokkain tapahtuva viestintä onkin yleensä tehokkainta. Kirjallisissa tiedotteissa tulee välttää niin

paljon kuin mahdollista ammattislangia, ja kuvien käyttämistä havainnollistamiseksi, kannattaa suosia. Hyvä kirjallinen tiedote sisältää tiedot tulevista tapahtumista ja yhteyshenkilöistä, on ytimekäs, looginen ja kansantajuinen. Sähköposti on nopea ja tärkeä viestintäkanava, mutta ongelmana on, että kaikilla ei välttämättä ole sähköpostia, jolloin tiedottaminen heille täytyy tehdä toisella tavalla. Nopeissa muutoksissa ja kriisitilanteissa, tekstiviesti on hyvä ratkaisu. (RIL 252-1-2009, 99 - 100.)

Viestinässä onnistutaan parhaiten, kun käytetään useita viestintäkanavia samanaikaisesti, sillä huonosti valittu viestintäkanava yhdessä huonosti muotoillun sanoman kanssa, on usein suurin häiriötekijä viestin vastaanottamisessa. (Lahtinen & Isoviita 2001, 172 - 173.)

Koska kasvokkain tapahtuvan viestintä on tehokkainta, tulee urakoitsijoiden valinnan jälkeen järjestettävään asukasillan sisältöön, kiinnittää huomiota. Asukasillan kutsutaan osakkaat, asukkaat, isännöitsijä, valvoja, suunnittelijat ja urakoitsijat. Asukasillalla kerrotaan urakan sisällön toteutuksesta ja niiden vaikutuksesta kiinteistön käyttämiseen, esitellään valvojat, suunnittelijat ja urakoitsijat, esitellään huoneistoissa tehtävät työt ja materiaali- sekä kalustevaihtoehdot ja kerrotaan pölysuojauksista. Lisäksi asukasillalla tulisi mainita mahdollisista odottamattomista hankaluuksista, ja osakkaiden lisä- ja muutostöihin liittyvistä asioista sekä niihin liittyvistä materiaali- ja kalustehyvityskäytännöistä. Asukasillalla on tärkeää kertoa urakoitsijoiden työajoista ja tunnistettavuudesta, kiinteistön käyttömahdollisuuksista linjasaneerauksen aikana sekä vesi-, sähkö-, viemärikatkoista ja tilapäisistä tilajärjestelyistä. Lisäksi asukasillalla tulee käydä läpi saneerauksen aikataulu, huoneistossa tehtävät katselmukset, palautteenanto ja tiedotuskäytännöt. Asukasillan tarkoituksena, tiedon jakamisen lisäksi, on tutustuttaa osapuolet toisiinsa. (Hallittu putkiremontti 2008, 16.)

Koska linjasaneerauksessa työskennellään huoneistossa, osakkaalta tulee pyytää virheluettelo hänen havaitsemistaan virheistä saneerauksen päätyttyä, jotka korjataan ja tarkastetaan ennen vastaanottotarkastusta (Hallittu putkiremontti 2008, 16 - 17).

## 5. KOHTEIDEN ESITTELY JA OSAKKAIDEN ANTAMA PALAUTE

Opinnäytetyössä valittiin kolme kohdetta, joista kyseltiin palautetta asiakaspalvelusta ja tiedottamisesta. Kaikki kolme kohdetta sijaitsevat Jyväskylässä, ja kaikissa urakka-  
muotona oli kokonaisurakka. Kohteista kaksi oli kerrostaloja, ja yksi oli kuudesta rivi-  
talosta koostuva kokonaisuus.

### 5.1 As. Oy Vapaudenkatu 67

Asunto-osakeyhtiö Jyväskylän Vapaudenkatu 67 on 7-kerroksinen kerrostalo, jossa on  
kaksi rappua ja 43 asuinhuoneistoa. Asunto-osakeyhtiö Vapaudenkatu 67 sijaitsee  
Jyväskylän kaupungin ydinkeskustassa.

Kohteessa suoritettiin linjasaneeraus aikavälillä 2/2011 – 50/2011, jolloin taloyhtiöön  
uusittiin mm. vesi- ja viemäriverkostot sekä uusittiin sauna- ja pesuosastot. Huoneis-  
toissa uusittiin kylpyhuoneiden putkistot, vesieristeet, pintamateriaalit, kalusteet ja  
sähköt. Lisäksi huoneistoihin asennettiin uudet sähköpääkeskukset, ja antenni- sekä  
ATK-vedot pinta-asennuksina.

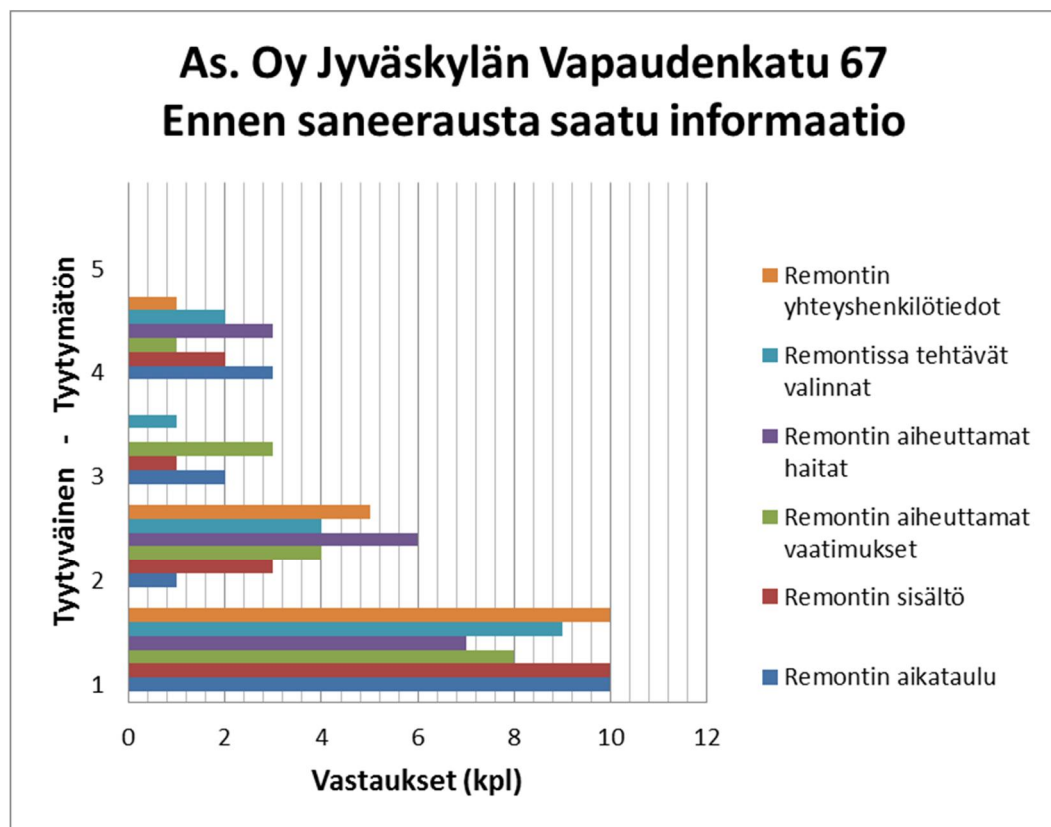
Asunto-osakeyhtiö Vapaudenkatu 67 oli kolmesta kohteesta urakkakokonaisuudel-  
taan, ja työn toteuttamisen kannalta helpoin kohde. Kohteen huoneistossa ei ollut  
rakennettu omia saunoja, kylpyhuoneet olivat samaa kokoluokkaa ja pystylinjoja oli  
sopiva määrä. Tästä johtuen aikaa vieviä lisätöitä ei ollut paljoa, ja kohde pystyi ete-  
nemään suunnitellusti.

#### 5.1.1 Palaute asiakaspalvelusta ja tiedottamisesta ennen linjasaneerauksen alkua

Ennen linjasaneerauksen aloittamista osakkaille lähetettiin postitse aloitusinfopaketti,  
jossa kerrottiin ohjeita, kuinka toimia remontin aikana, ketkä olivat remontin yhteys-  
henkilöitä, ja mitä tuli tehdä saaduille tiedotteille. Mukana oli myös alustava aikatau-  
lu, urakkaan kuuluvat kalusteet ja muutostyöohje. Lisäksi ennen saneerausta pidet-  
tiin asukasilta- tilaisuus, jossa kerrottiin remontista, ja paikalle saapuneet saivat esit-

tää heitä askarruttaneita kysymyksiä. Lisäksi jokaisessa huoneistossa pidettiin aloituskatselmus noin kahta viikkoa ennen saneerauksen aloittamista huoneistossa. Aloituskatselmuksessa käytiin osakkaan tai hänen valtuuttamansa henkilön kanssa lävitse tehdyt valinnat, ja ennen remonttia tehtävät toimenpiteet, kuten mm. eteisen ja keittiökaapistojen tyhjennys. Aloituskatselmuksessa osakas pystyi myös esittämään lisätyötoiveitaan, joista osakkaalle voitiin tehdä tarjous.

Kuviosta 1 näkyy asiakkaiden tyytyväisyys ennen linjasaneerausta saatuun informaatioon. Kuvion vasemmalla sarakkeella on asiakkaiden tyytyväisyys (1 = Tyytyväinen; 5 = Tyytymätön) ja kuten kuviosta näkee, tyytymättömiä asiakkaita ei ole ollenkaan. Lisäksi kuviosta näkee, että tyytyväisiä asiakkaita on eniten, ja melko tyytyväisiä on enemmän, kuin melko tyytymättömiä tai niitä, jotka eivät olleet tyytyväisiä tai tyytymättömiä.



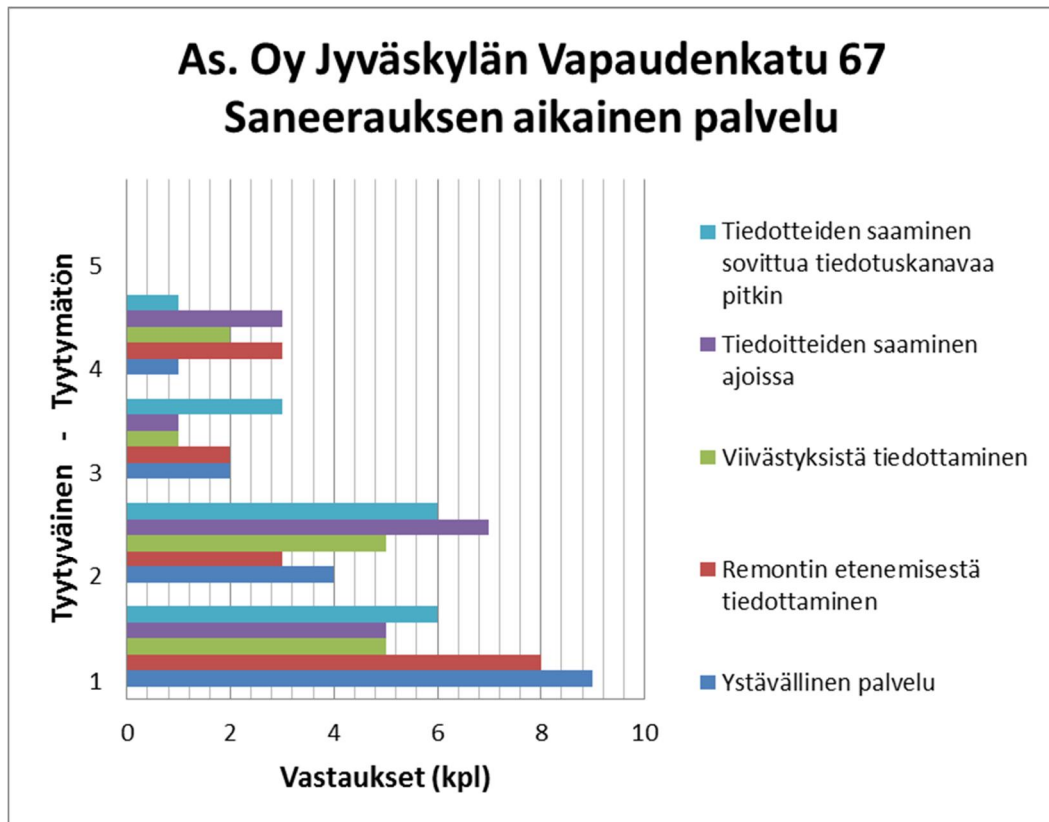
KUVIO 1. As. Oy Vapaudenkatu 67 osakkaiden ja asukkaiden tyytyväisyys ennen saneerausta saatuun informaatioon

Tässä kohteessa saatiin palautetta hyvästä asukasilta-tilaisuudesta ja aloituskatselmuksesta. Huonoa palautetta saatiin WC-kalusteiden epämääräisestä informoimisesta ja siitä, että valinnat tuli tehdä nopeasti.

### 5.1.2 Palaute asiakaspalvelusta ja tiedottamisesta linjasaneerauksen aikana

Saneerauksen aikana osakkaille lähetettiin tiedotteita sovittua tiedostuskanavaa pitkin niin paljon kuin mahdollista, mutta osa tiedotteista jaettiin vain suoraan huoneistoihin, tai laitettiin ilmoitustaululle. Asiakkaat pystyivät ottamaan työnjohtoon yhteyttä puhelimitse, sähköpostilla tai työmaan postilaatikon kautta, joka oli asennettu taloyhtiön porraskäytävään.

Saneerauksen aikaiseen palveluun oltiin tyytyväisiä tässä kohteessa, kuten kuviosta 2 asia ilmenee. Kuvion vasemmalla sarakkeella on asiakkaiden tyytyväisyys (1 = Tyytyväinen; 5 = Tyytymätön) ja kuten kuviosta näkee, saneerauksen aikaiseen palveluun ei ollut tyytymättömiä asiakkaita ollenkaan. Lisäksi kuviosta näkee, että tyytyväisiä asiakkaita on eniten, ja melko tyytyväisiä on enemmän, kuin melko tyytymättömiä tai niitä, jotka eivät olleet tyytyväisiä tai tyytymättömiä. Parannettavaa olisi tiedotteiden ajoissa saamiseen ja remontin etenemisestä tiedottamiseen, joissa oli melko tyytymättömiä asiakkaita selvästi enemmän, kuin ei tyytyväisiä tai tyytymättömiä asiakkaita. Varsinkin ulkopaikkakunnalla asuvat osakkaat haluaisivat saada enemmän tiedotteita remontin etenemisestä.



KUVIO 2. As. Oy Vapaudenkatu 67 osakkaiden ja asukkaiden tyytyväisyys saneerauksen aikaiseen palveluun

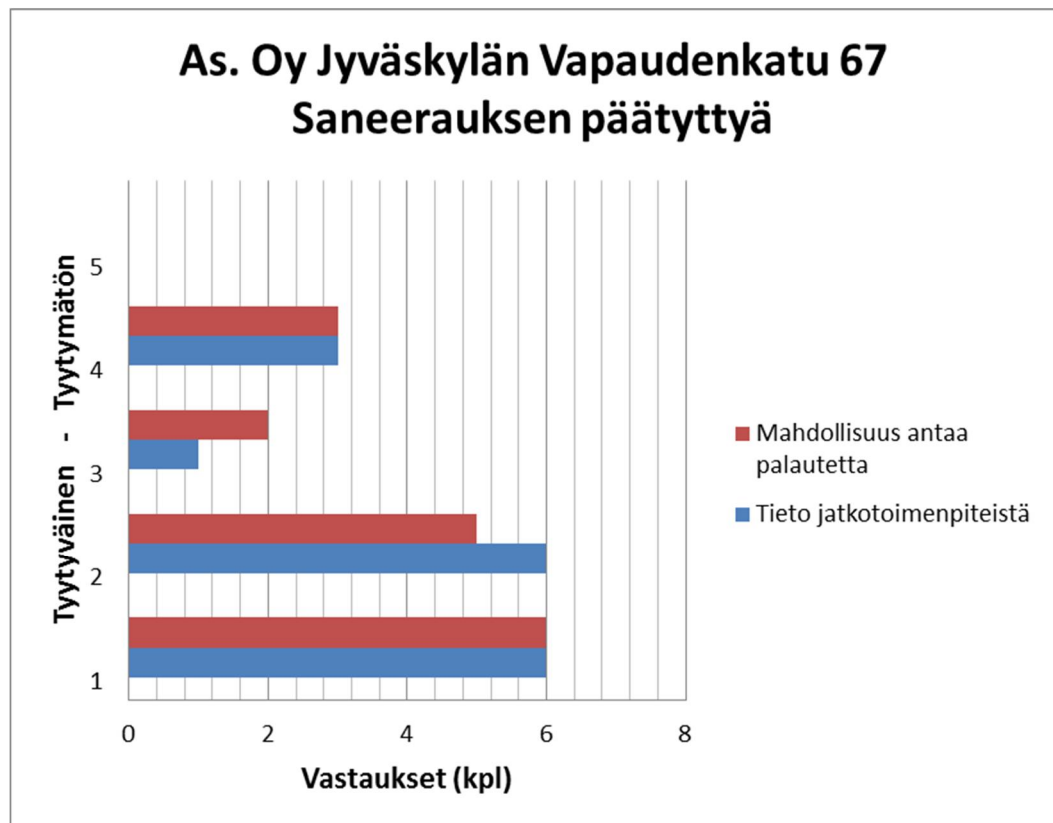
Hyvää palautetta annettiin työmiesten ja toimihenkilöiden palveluhalukkuudesta, ja huonoa palautetta annettiin joidenkin tiedotteiden myöhään saamisesta.

### 5.1.3 Palaute asiakaspalvelusta ja tiedotteista linjasaneerauksen jälkeen

Linjasaneerauksen päätyttyä huoneistossa, osakkaille lähetettiin Hyväksyntä- ja puutelistat, mikä heidän tuli täyttää ja laittaa työmaan postilaatikkoon (sijaiti porraskäytävässä), tai lähettää Are Oy:n Jyväskylän toimistoon. Näiden listojen lähettämisen yhteydessä kerrottiin ohjeet, kuinka näistä lomakkeista jompikumpi tulee täyttää, ja samalla kerrottiin, että kahden vuoden päästä on takuutarkastus, jossa käydään läpi jälkepäin mahdollisesti ilmenneitä, remonttiin liittyviä ongelmia.

Kuviosta 3 näkyy taas, ettei linjasaneerauksen jälkeiseen tiedottamiseen ollut tyytymättömiä yhtään (1 = Tyytyväinen; 5 = Tyytymätön). Tässä kuviossa kuitenkin näkyy,

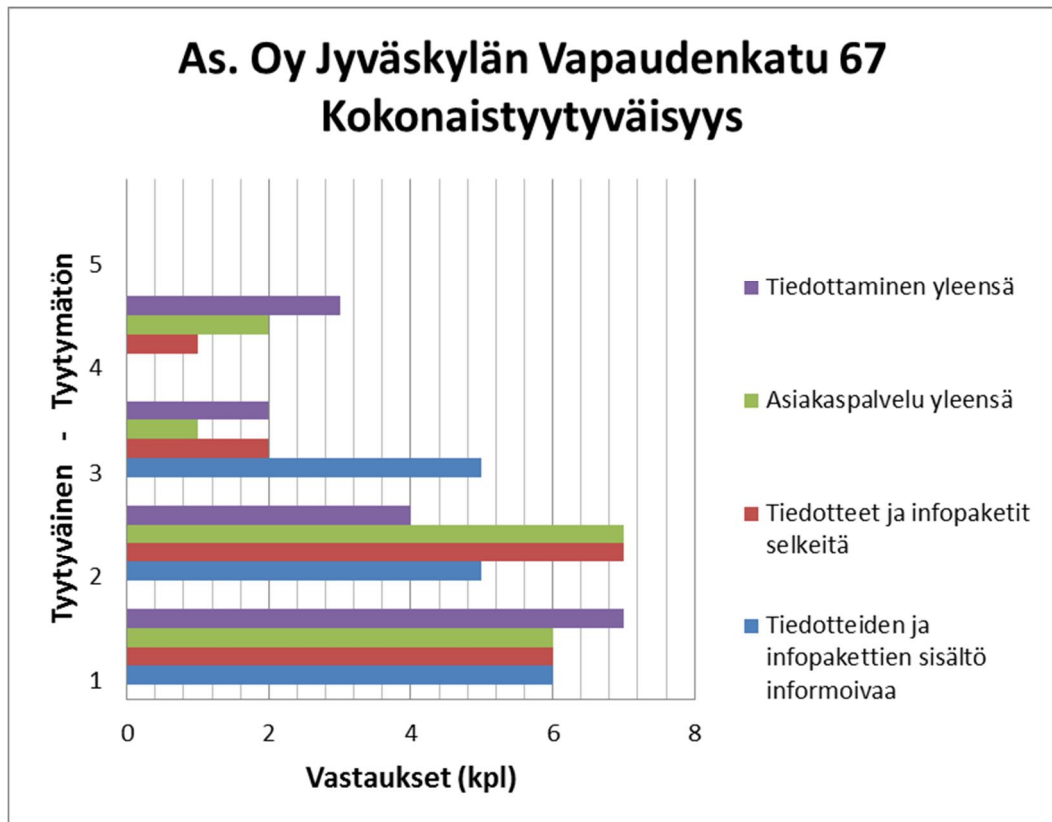
että mahdollisuuteen antaa palautetta, ja saatuun tietoon jatkotoimenpiteistä, on melko tyytymättömiä enemmän kuin niitä, jotka eivät ole tyytyväisiä tai tyytymättömiä.



KUVIO 3. As. Oy Vapaudenkatu 67 osakkaiden ja asukkaiden tyytyväisyys mahdollisuuteen antaa palautetta ja tietoon jatkotoimenpiteistä saneerauksen päätyttyä

#### 5.1.4 Kokonaistyytyväisyys asiakaspalveluun, tiedottamiseen ja tiedotteisiin

Tiedotteet ja infopaketit olivat asiakkaiden mielestä selkeitä ja helposti luettavia, kuten kuviosta 4 näkyy. Myös yleiseen asiakaspalveluun oltiin tyytyväisiä, mutta tiedottamiseen ei oltu yhtä tyytyväisiä. Tämä johtuu osittain siitä, ettei tiedotteita saatu aina ajoissa, tai sitä tiedotuskanavaa pitkin, mitä oli toivottu.



KUVIO 4. As. Oy Vapaudenkatu 67 osakkaiden ja asukkaiden kokonaistyytyväisyys tiedottamiseen, asiakaspalveluun ja tiedotteisiin

Useampi asiakas antoi palautetta, että oli kokonaisuudessaan tyytyväinen remonttiin.

## 5.2 As. Oy Kulmakartano

Asunto-osakeyhtiö Kulmakartano sijaitsee myös Jyväskylän kaupungin ydinkeskustassa. Asunto-osakeyhtiö Kulmakartano on 5-kerroksinen kerrostalo, jossa on neljä rappua ja 60 asuinhuoneistoa, sekä katutasossa olevia liiketiloja.

Kohteessa suoritettiin linjasaneeraus aikavälillä 7/2011 – 5/2012, jolloin talonyhtiöön uusittiin mm. vesi- ja viemäriverkostot sekä uusittiin sauna- ja pesuosastot. Huoneistoissa uusittiin kylpyhuoneiden putkistot, vesieristeet, pintamateriaalit, kalusteet ja sähköt. Lisäksi huoneistoihin asennettiin uudet sähköpääkeskukset sekä antenni- ja ATK-vedot pinta-asennuksina.



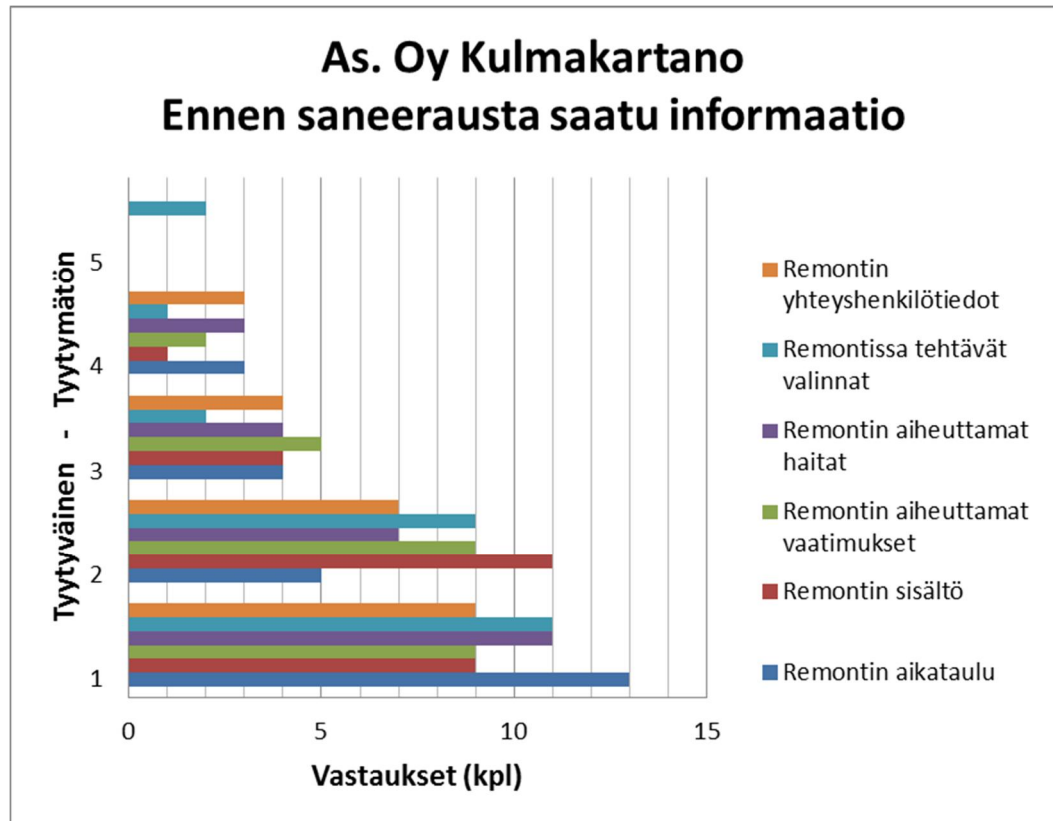
Asunto-osakeyhtiö Kulmakartano oli laajempi kohde kuin asunto-osakeyhtiö Vapaudenkatu 67, ja näin ollen se oli hiukan haastavampi kohde toteuttaa. Taloyhtiössä oli suuri määrä huoneistoja, osassa huoneistoissa oli osakkaiden itse rakentamia saunoja, monet halusivat tilata muita remontteja huoneistoonsa, mikä tarkoittaa sitä, että lisätöiden laajuus suureni, ja tämän takia tehtäviä töitä oli enemmän. Tässä kohteessa oli myös suuri määrä pystylinjoja, kylpyhuoneita oli erikokoisia ja muotoisia, ja viemäriinjoja piti viedä mm. vaatehuoneiden läpi. Suuren huoneistomäärän vuoksi, asiakkaiden tuntemuksissa ja mielipiteissä oli enemmän hajontaa kuin asunto-osakeyhtiö Vapaudenkatu 67. Kaikkien näiden tekijöiden takia, kohde oli haastavampi kuin asunto-osakeyhtiö Vapaudenkatu 67.

### 5.2.1 Palaute asiakaspalvelusta ja tiedottamisesta ennen linjasaneerauksen alkua

Asunto-osakeyhtiö Kulmakartanon osakkaille lähetettiin, ennen linjasaneerauksen aloittamista, rakenteeltaan samanlainen aloitusinfopaketti postitse, kuin asunto-osakeyhtiö Vapaudenkatu 67 osakkaille, jossa kerrottiin ohjeita kuinka toimia remontin aikana, ketkä olivat remontin yhteyshenkilöitä, ja mitä tuli tehdä saaduille tiedotteille. Mukana oli myös alustava aikataulu, urakkaan kuuluvat kalusteet ja muutostyöohje. Myös asunto-osakeyhtiö Kulmakartanon asiakkaille ennen saneerausta pidettiin asukasilta- tilaisuus, jossa kerrottiin remontista ja paikalle saapuneet asiakkaat saivat esittää heitä askarruttaneita kysymyksiä. Lisäksi jokaisessa huoneistossa pidettiin aloituskatselmus, noin kahta viikkoa ennen saneerauksen aloittamista huoneistossa. Aloituskatselmuksessa käytiin osakkaan tai hänen valtuuttamansa henkilön kanssa lävitse tehdyt valinnat ja ennen remonttia tehtävät toimenpiteet, kuten mm. eteisen ja keittiökaapistojen tyhjennys. Aloituskatselmuksessa osakas pystyi myös esittämään lisätyötoiveitaan, joista osakkaalle voitiin tehdä tarjous.

Kuten kuvion 5 vasemmalta sarakkeelta näkyy, niin tyytymättömiä (1 = Tyytyväinen; 5 = Tyytymätön) asiakkaita oli kohdassa ”Remontissa tehtävät valinnat”. Tämä tarkoittaa sitä, etteivät asiakkaat saaneet ennen linjasaneerauksen alkamista mielestään tarpeeksi informaatiota siitä, mitä valintoja heidän tulee tehdä remonttiin liittyen.

Muuten kuvio osoittaa, että suurin osa asiakkaista on ollut tyytyväisiä ennen remonttia saatuun informaatioon.



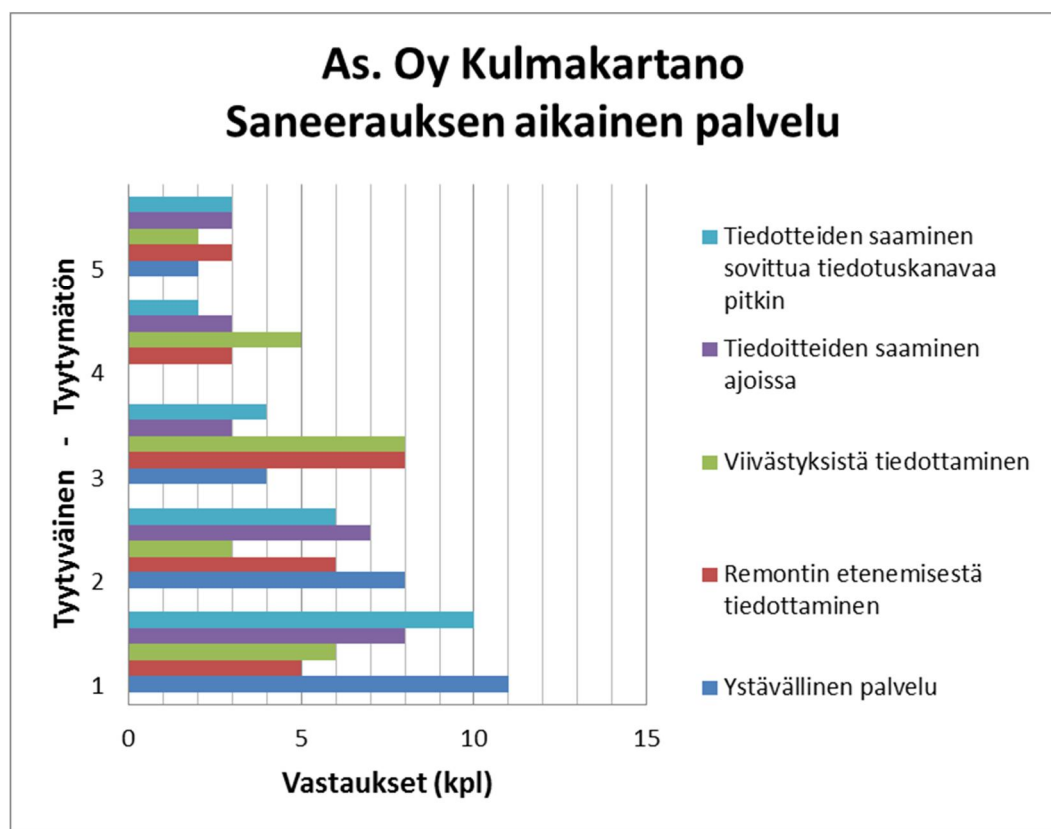
KUVIO 5. As. Oy Kulmakartanon osakkaiden ja asukkaiden tyytyväisyys ennen saneerausta saatuun informaatioon

### 5.2.2 Palaute asiakaspalvelusta ja tiedottamisesta linjasaneerauksen aikana

Asunto-osakeyhtiö Kulmakartanossa tiedottaminen saneerauksen aikana tapahtui melkein samalla tavalla kuin asunto-osakeyhtiö Vapaudenkatu 67. Eli osakkaille lähetettiin tiedotteita sovittua tiedostuskanavaa pitkin niin paljon kuin mahdollista, mutta osa tiedotteista jaettiin vain suoraan huoneistoihin, tai laitettiin ilmoitustaululle. Asiakkaat pystyivät ottamaan työnjohtoon yhteyttä puhelimitse, sähköpostilla tai työmaan postilaatikon kautta, joka oli asennettu taloyhtiön porraskäytävään. Ainoa

ero tässä kohteessa, verrattuna asunto-osaakeyhtiö Vapaudenkatu 67 oli, että osakkailla oli mahdollisuus käyttää Evianet Solutions Oy:n tarjoamaa Nettikoti-internetsovellusta. Tällä sovelluksella osakkaat pystyivät tekemään remonttiin liittyviä valintoja (mm. laattavalinnat) internetin kautta. Tämä sovellus osoittautui kuitenkin hyvin vähän käytetyksi, ja sovelluksen toiminnassa oli ongelmia.

Kuten kuviosta 6 näkyy, remontin aikaiseen tiedottamiseen ei oltu yhtä tyytyväisiä (1 = Tyytyväinen; 5 = Tyytymätön) tässä kohteessa kuin asunto-osaakeyhtiö Vapaudenkatu 67. Tässäkin tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä asiakkaita on ollut enemmän, kuin tyytymättömiä tai melko tyytymättömiä, mutta ero näiden välillä ei ole kovin suuri. Kuviosta 6 näkee, että palvelu on monen mielestä ollut ystävällistä, mutta tiedotteiden saamiseen ajoissa ja sovittua kanavaa pitkin, samoin kuin myös viivästyksistä ja remontin etenemisestä tiedottamiseen, eivät kaikki olleet tyytyväisiä.



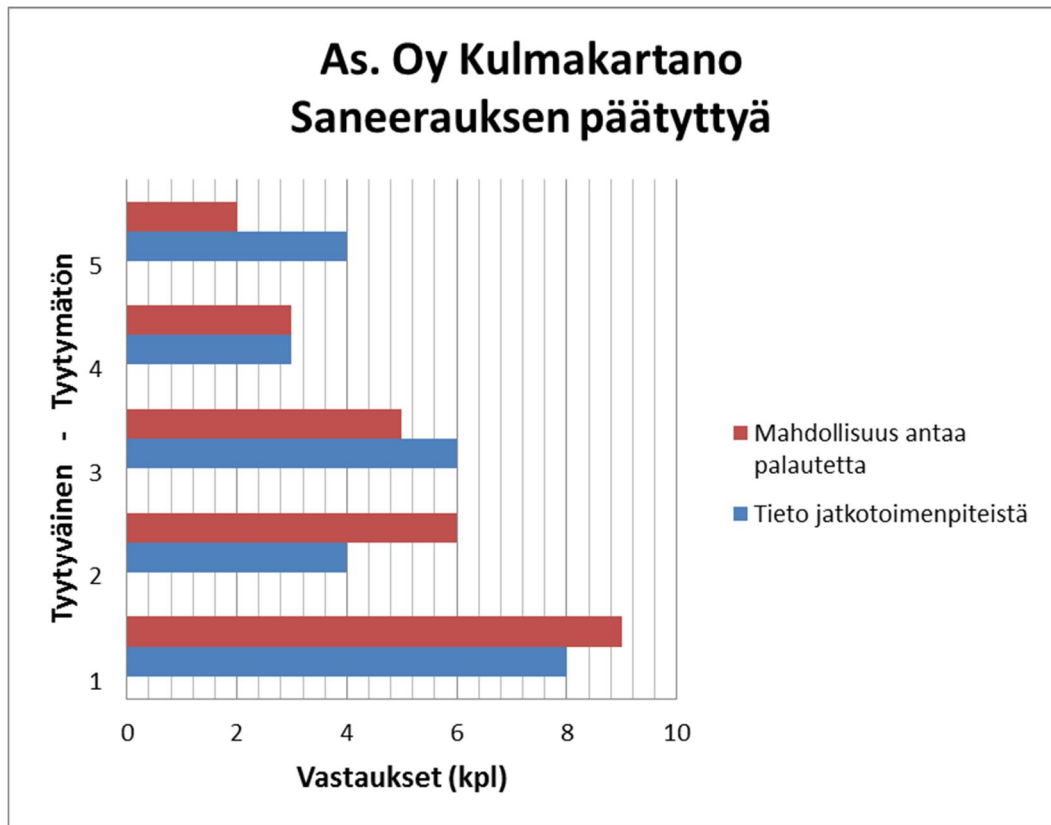
KUVIO 6. As. Oy Kulmakartanon osakkaiden ja asukkaiden tyytyväisyys saneerauksen aikaiseen palveluun

Hyvää palautetta saatiin työmaamiesten avuliaisuudesta, ystävällisyydestä ja tehokkuudesta sekä siitä, että kysymyksiin saatiin vastauksia. Huonoa palautetta saatiin tiedotteiden vähäisestä määrästä ulkopaikkakunnalle, ja ettei uusi osakas ollut saanut kaikkia tiedotteita sekä saneerauksen aikaisesta pysäköinnistä.

### 5.2.3 Palaute asiakaspalvelusta ja tiedotteista linjasaneerauksen jälkeen

Asunto-osakeyhtiö Kulmakartanon tapauksessa meneteltiin samalla tavalla, kuin asunto-osakeyhtiö Vapaudenkatu 67, linjasaneerauksen päätyttyä. Eli kun saneeraus valmistui huoneistossa, osakkaille lähetettiin Hyväksyntä- ja puutelistat, mikä heidän tuli täyttää ja laittaa työmaan postilaatikkoon (sijaiti porraskäytävässä), tai lähettää Are Oy:n Jyväskylän toimistoon. Näiden listojen lähettämisen yhteydessä kerrottiin ohjeet, kuinka näistä lomakkeista jompikumpi tulee täyttää, ja samalla kerrottiin, että kahden vuoden päästä on takuutarkastus, jossa käydään läpi jälkeinpäin mahdollisesti ilmenneitä remonttiin liittyviä ongelmia.

Kuviosta 7 näkee asiakkaiden tyytyväisyyden (1 = Tyytyväinen; 5 = Tyytymätön) mahdollisuuteen antaa palautetta ja saatuun tietoon jatkotoimenpiteistä, saneerauksen päätyttyä. Tässä kohteessa on enemmän tyytyväisiä ja melko tyytyväisiä asiakkaita, kuin tyytymättömiä tai melko tyytymättömiä. Mutta tyytymättömien ja melko tyytymättömien osuus on silti melko suuri.

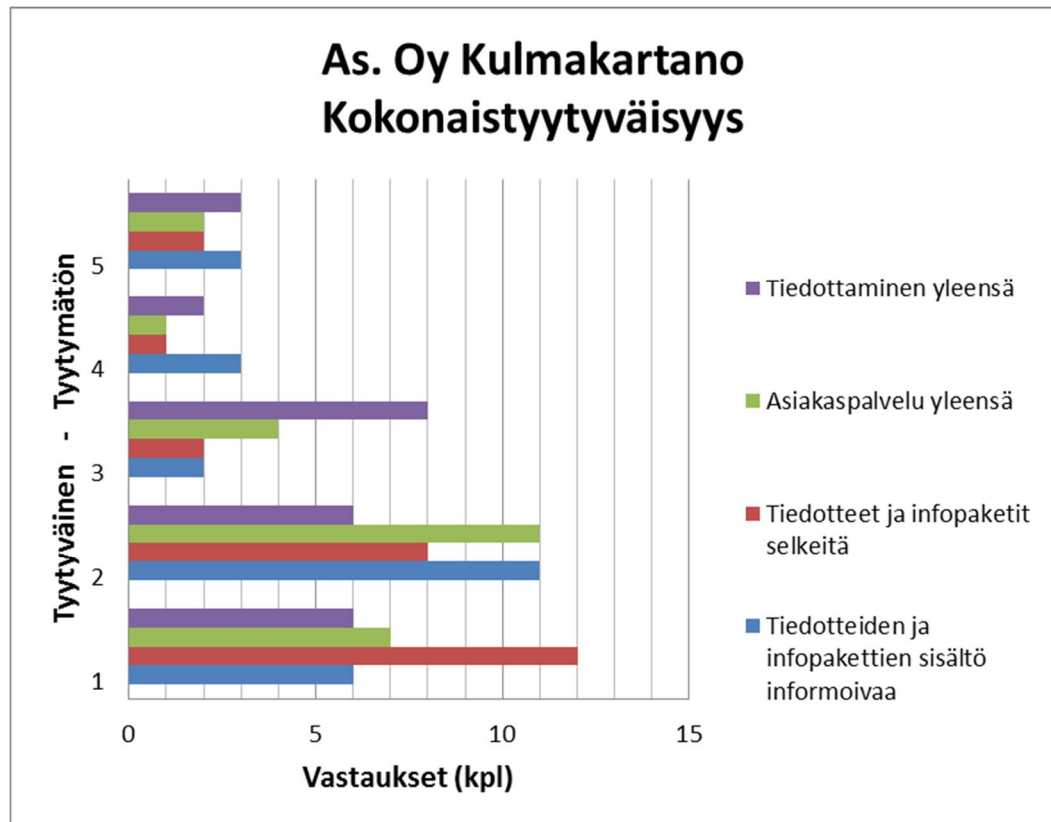


KUVIO 7. As. Oy Kulmakartanon osakkaiden ja asukkaiden tyytyväisyys mahdollisuuteen antaa palautetta ja saatuun tietoon jatkotoimenpiteistä saneerauksen päätyttyä

Huonoa palautetta saatiin siitä, että asiakkaiden oli itse pitänyt kysellä milloin huoneisto on muuttokunnossa.

#### 5.2.4 Kokonaistyytyväisyys asiakaspalveluun, tiedottamiseen ja tiedotteisiin

Kuviosta 8 voidaan lukea, että tiedotteiden ja infopakettien selkeyteen ja informaatioon olttiin tyytyväisiä (1 = Tyytyväinen; 5 = Tyytymätön), samoin kuin myös asiakaspalveluun yleensä. Tiedottamiseenkin tyytyväisiä asiakkaita oli, mutta iso osa ei ollut tyytyväinen eikä tyytymätön. Tässä myös huono puoli on, että tyytymättömiä ja melko tyytymättömiä asiakkaita oli jonkin verran.



KUVIO 8. As. Oy Kulmakartanon osakkaiden ja asukkaiden kokonaistyytyväisyys tiedottamiseen, asiakaspalveluun ja tiedotteisiin

Hyvää palautetta saatiin siitä, että aikataulut pitivät paikkaansa ja työn jälki oli hyvää.

### 5.3 As. Oy Korte-Ranta

Asunto-osakeyhtiö Korte-Ranta sijaitsee Jyväskylän Kortepohjassa. Asunto-osakeyhtiö Korte-Rantaan kuuluu kuusi, 2-3 – kerroksista rivitaloa, joissa on yhteensä 32 asuinhuoneistoa.

Tässä kohteessa suoritettiin linjasaneeraus aikavälillä 13/2011 – 17/2012. Tämän kohteen urakkarajat eivät olleet yhtä selviä, kuin muissa kohteissa. Urakkaan kuului mm. vesi- ja viemäriverkostojen uusiminen ja 2. kerroksen kylpyhuoneiden kaikkien vesieristeiden, pintojen ja kalusteiden uusiminen. Muissa märkätiloissa mm. kellari-kerrosten pesuhuoneissa ja saunoissa urakkaan kuului vain lattioiden vesieristeiden ja pintojen uusiminen sekä vesikalusteet. Muut työt olivat lisätöitä (mm. seinien vesieritysten ja pintojen uusiminen), joista piti laskea jokaiselle osakkaalle tarjous.

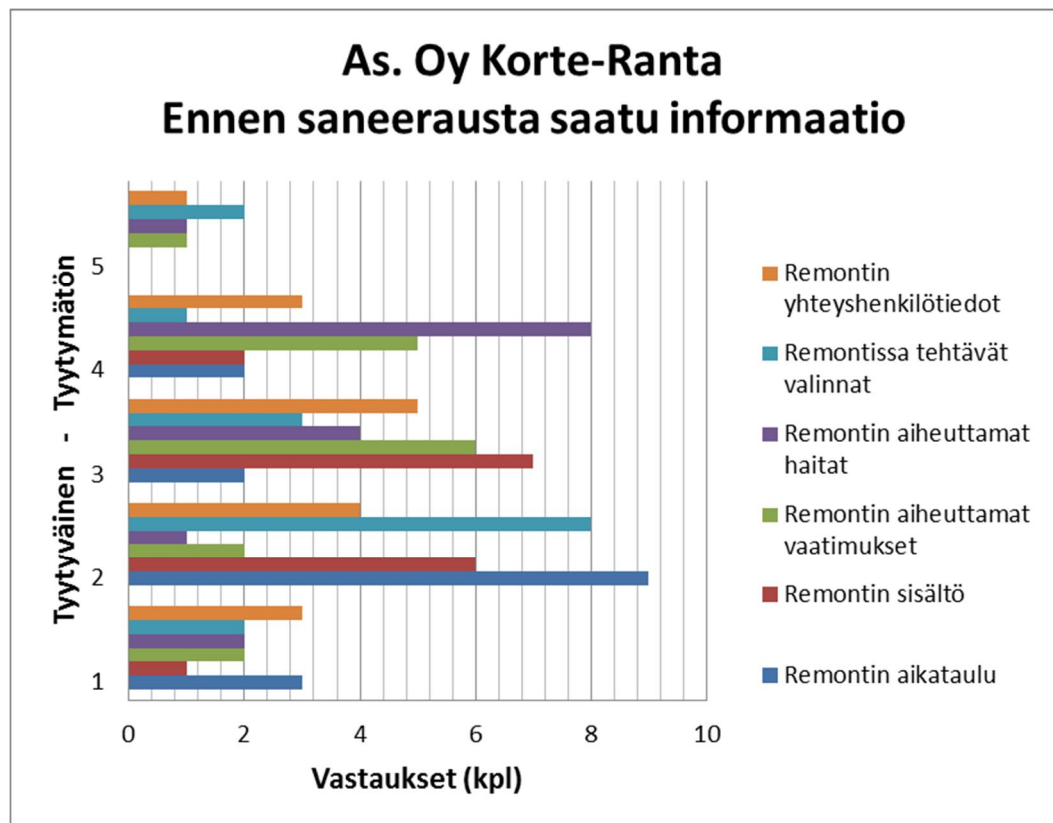
Asunto-osakeyhtiö Korte-Ranta oli näistä kolmesta kohteesta vaativin. Urakkarajojen ollessa epäselvät, talojen ja huoneistojen moninaisuus ja suuri määrä sekä asiakkaiden suuret määrät lisätöitä aiheuttivat toimihenkilöille suuren määrän lisätöitä, kuten mm. lisätöiden tarjouslaskentaa. Lisäksi kaikki urakkalaskentatiedot eivät olleet ajan tasalla, mistä johtuvat yllätykset veivät paljon aikaa toimihenkilöiltä, jolloin muille töille kuten mm. tiedottamiseen jäi vähemmän aikaa. Tässä kohteessa työnjohto vaihtui kesken urakan, mikä vielä aiheutti lisää hämmennystä. Näiden tekijöiden vuoksi kohde oli vaativampi ja kiireisempi kuin asunto-osakeyhtiö Vapaudenkatu 67 tai asunto-osakeyhtiö Kulmakartano.

Asunto-osakeyhtiö Korte-Ranta oli käynnissä oleva kohde kun palautekyselyyn pyydettiin vastauksia. Tämän takia asiakkaat eivät välttämättä pystyneet vastaamaan kaikkiin kysymyksiin kuten mm. tyytyväisyyteen saneerauksen jälkeiseen tiedottamiseen. Lisäksi tässä kohteessa tapahtui työnjohdon vaihdos kesken urakan. Kaikki nämä tekijät saattavat hiukan vääristää saatuja tuloksia ja niistä tehtyjä johtopäätöksiä.

### **5.3.1 Palaute asiakaspalvelusta ja tiedottamisesta ennen linjasaneerauksen alkua**

Asunto-osakeyhtiö Korte-Rannan osakkaille lähetettiin, ennen linjasaneerauksen aloittamista, rakenteeltaan samanlainen aloitusinfopaketti postitse kuin asunto-osakeyhtiö Vapaudenkatu 67 ja asunto-osakeyhtiö Kulmakartanon osakkaille. Eli tiedotepaketti, jossa kerrottiin ohjeita kuinka toimia remontin aikana, ketkä olivat remontin yhteyshenkilöitä, ja mitä tuli tehdä saaduille tiedotteille. Mukana oli myös alustava aikataulu, urakkaan kuuluvat kalusteet ja muutostyöohje. Myös asunto-osakeyhtiö Korte-Rannan osakkaille ennen saneerausta pidettiin asukasilta-tilaisuus, jossa kerrottiin remontista, ja paikalle saapuneet asiakkaat saivat esittää heitä askarruttavia kysymyksiä. Lisäksi jokaisessa huoneistossa pidettiin aloituskatselmus noin kahta viikkoa ennen saneerauksen aloittamista huoneistossa. Aloituskatselmuksessa käytiin osakkaan, tai hänen valtuuttamansa henkilön, kanssa lävitse tehdyt valinnat ja ennen remonttia tehtävät toimenpiteet, kuten mm. eteisen ja keittiökaapistojen tyhjennys. Aloituskatselmuksessa osakas pystyi myös esittämään lisätyötoiveitaan, joista osakkaalle voitiin tehdä tarjous.

Tässä kohteessa ennen linjasaneerauksen alkamista saatuun informaatioon ei oltu tyytyväisiä, kuten kuviosta 9 on luettavissa. Tyytyväisiä (1 = Tyytyväinen; 5 = Tyytymätön) asiakkaita on muutama, mutta niin on myös tyytymättömiä asiakkaitakin. Tyytyväisiä asiakkaita remontin aiheuttamista haitoista tiedottamiseen on vähän, samoin kuin remontin aiheuttamien vaatimusten tiedottamiseen. Hyvänä kohtana kuitenkin on se, että remontin aikataulusta tiedottamiseen ennen remontin alkua suurin osa on ollut melko tyytyväinen, samoin kuin remontissa tehtävistä valinnoista.



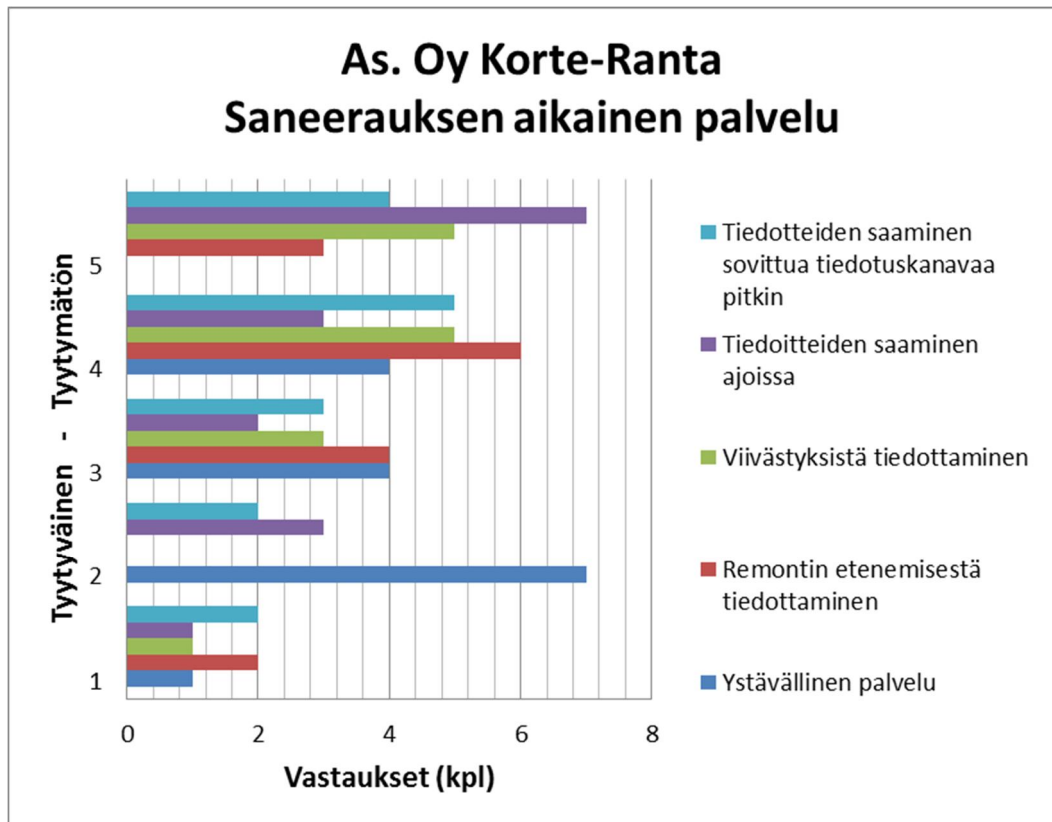
KUVIO 9. As. Oy Korte-Rannan osakkaiden ja asukkaiden tyytyväisyys ennen saneerausta saatuun informaatioon



### 5.3.2 Palaute asiakaspalvelusta ja tiedottamisesta linjasaneerauksen aikana

Asunto-osakeyhtiö Korte-Rannassa tiedottaminen saneerauksen aikana tapahtui samalla tavalla kuin asunto-osakeyhtiö Kulmakartanossa. Eli osakkaille lähetettiin tiedotteita sovittua tiedostuskanavaa pitkin niin paljon kuin mahdollista, mutta jotkut tiedotteet jaettiin vain suoraan huoneistoihin, tai laitettiin ilmoitustaululle. Asiakkaat pystyivät ottamaan työnjohtoon yhteyttä puhelimitse, sähköpostilla tai työmaan postilaatikon kautta. Erona tässä kohteessa verrattuna asunto-osakeyhtiö Kulmakartanoon oli se, että tässäkin kohteessa oli tarkoitus olla käytössä Evianet Solutions Oy:n tarjoama Nettikoti-internetsovellus, mutta tämä saatiin käyttöön vasta hyvin loppuvaiheessa saneerausta. Tällä sovelluksella osakkaat pystyivät tekemään remonttiin tehtäviä valintojaan (mm. laattavalinnat) internetin kautta. Tämä sovellus osoittautui kuitenkin hyvin vähän käytetyksi sen takia, ettei sovellusta saatu alusta asti toimimaan ja sovelluksen toiminnassa oli myös ongelmia.

Kuvio 10 osoittaa, kuinka vähän tässä kohteessa tyytyväisiä asiakkaita (1 = Tyytyväinen; 5 = Tyytymätön) saneerauksen aikaiseen palveluun oli. Remontin etenemisestä ja viivästyksistä tiedottamiseen, sekä tiedotteiden ajoissa saamiseen sovittua tiedostuskanavaa pitkin ei oltu tyytyväisiä. Ainoastaan melko tyytyväisiä oltiin ystävälliseen palveluun, mutta siihenkin moni oli myös melko tyytymätön.



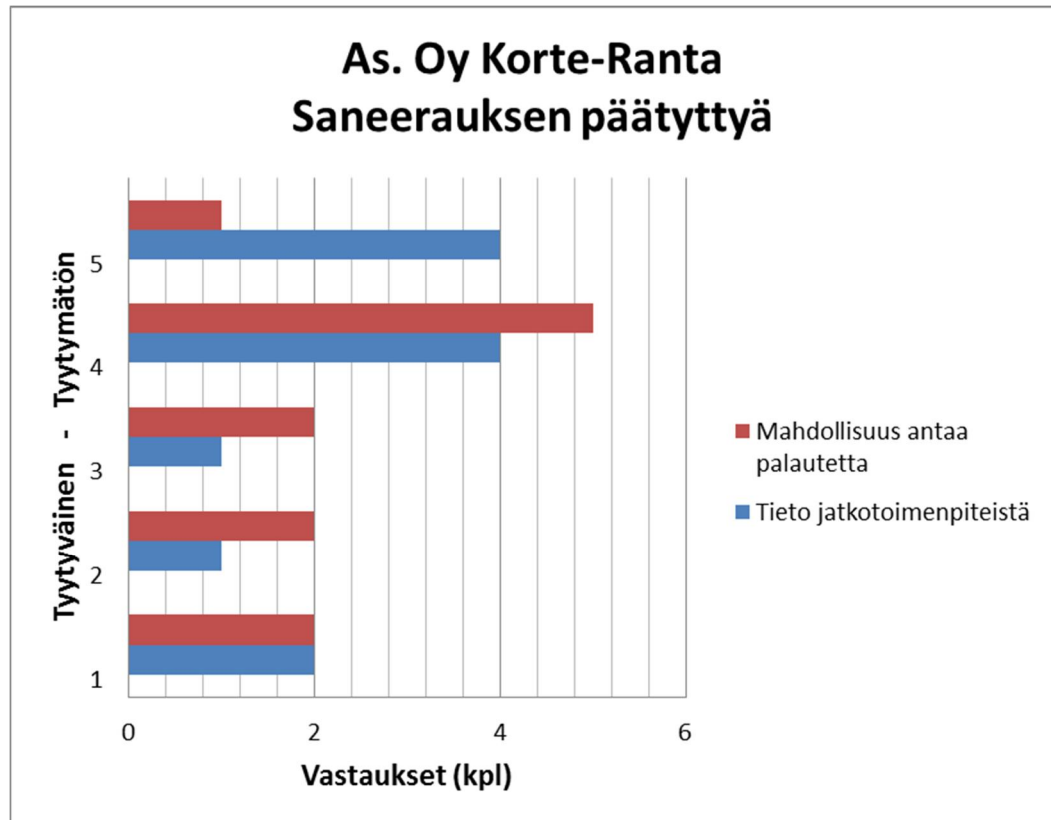
KUVIO 10. As. Oy Korte-Rannan osakkaiden ja asukkaiden tyytyväisyys saneerauksen aikaiseen palveluun

Hyvää palautetta saatiin lisäyötarjousprosessien joustavuudesta ja selkeydestä. Hyvää palautetta annettiin myös työmaamiesten ja alihankkijoiden ystävällisyydestä. Paljon huonoa palautetta saatiin heikosta ja pitkittyneistä vastauksista yhteydenottopyyntöihin ja siitä, ettei Nettikoti-sovellusta saatu toimimaan.

### 5.3.3 Palaute asiakaspalvelusta ja tiedotteista linjasaneerauksen jälkeen

Asunto-osakeyhtiö Korte-Rannan kuudesta rivitalosta ensimmäisiin, joissa saneeraus valmistui, lähetettiin osakkaille Hyväksyntä- ja puutelistat, joiden mukana oli ohje kuinka näistä jompikumpi tuli täyttää ja laittaa työmaan postilaatikkoon, tai lähettää Are Oy:n Jyväskylän toimistoon. Ensimmäisten talojen jälkeen Hyväksyntä- ja puutelistoja ei enää osakkaille lähetetty, vaan remontin jälkeen palautteen antaminen oli osakkaiden omalla vastuulla.

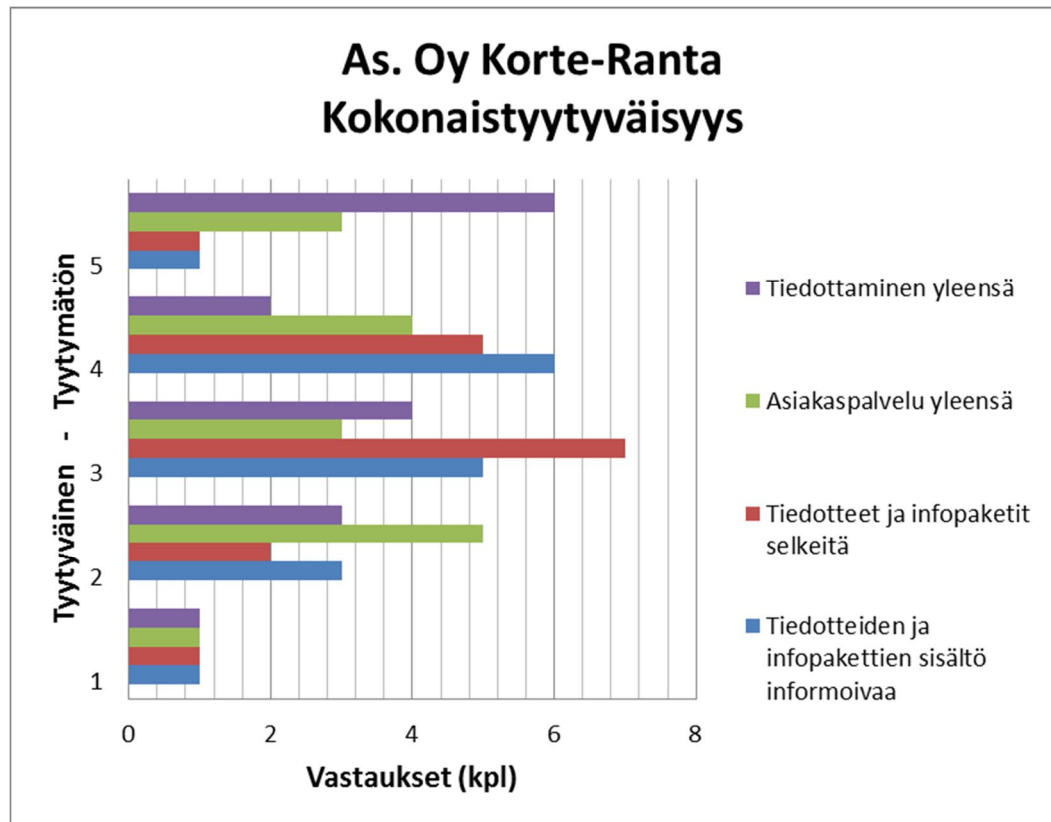
Kuten kuviosta 11 näkee, saneerauksen päätyttyä mahdollisuuteen antaa palautetta ja tietoon jatkotoimenpiteistä ei oltu tyytyväisiä (1 = Tyytyväinen; 5 = Tyytymätön). Koska linjasaneeraus oli edelleen käynnissä joissakin taloissa kyselyn aikana, niin kaikilta ei saatu vastausta tähän kohtaan.



KUVIO 11. As. Oy Korte-Rannan osakkaiden ja asukkaiden tyytyväisyys mahdollisuuteen antaa palautetta ja saatuun tietoon jatkotoimenpiteistä saneerauksen päätyttyä

#### 5.3.4 Kokonaistyytyväisyys asiakaspalveluun, tiedottamiseen ja tiedotteisiin

Kokonaistyytyväisyys asiakaspalveluun, tiedottamiseen, tiedotteiden selkeyteen ja informoivuuteen oli heikkoa tässä kohteessa, kuten kuviosta 12 on luettavissa.



KUVIO 12. As. Oy Korte-Rannan osakkaiden ja asukkaiden kokonaistyytyväisyys tiedottamiseen, asiakaspalveluun ja tiedotteisiin

Asiakkaat antoivat paljon palautetta, että alussa yhteydenottoihin vastaaminen ja tiedottaminen olivat erittäin huonoa, ja johdon vaihduttua tilanne parani huomattavasti.

## 6. HALLITUSTEN PUHEENJOHTAJIEN, ISÄNNÖITSIJÖIDEN, VALVOJIEN JA TOIMIHENKILÖIDEN ANTAMA PALAUTE

### 6.1 Yleistä

Jokaisen taloyhtiön linjasaneerauksen aikaiset hallitusten puheenjohtajat, isännöitsijät ja valvojat haastateltiin yksitellen. Heiltä kyseltiin palautetta pääasiassa tiedottepakettien ja tiedotteiden sisällöstä, ja yleisesti asiakaspalvelusta ja tiedottamisesta.

Myös Are Oy:n Jyväskylän toimipisteen korjausrakentamisen palvelujen toimihenkilöt haastateltiin. Heidän kanssaan käytiin lävitse osakkailta saadut palautteet, ja kysyttiin heidän mielipiteitään asiakaspalvelun ja tiedottamisen toiminnasta sekä mahdollisista heikkouksista. Lisäksi jokainen heistä sai kertoa omat ehdotuksensa tiedotepaketien ja tiedotteiden sisältöihin liittyen.

Kaikkien näiden vastausten pohjalta kehitettiin tiedotepaketteja ja asiakaspalvelua.

## 6.2 Hallitusten puheenjohtajien antama palaute

### 6.2.1 As. Oy Vapaudenkatu 67 saneerauksen aikaisen taloyhtiön hallituksen puheenjohtajan antama palaute

Saneerauksen aikaisen taloyhtiön hallituksen puheenjohtajan mielestä linjasaneerauksessa toteutunut asiakaspalvelu ja tiedottaminen olivat onnistuneet hyvin. Puheenjohtaja kertoi, että palvelu oli ystävällistä ja yhteydenpito toimihenkilöiden kanssa oli helppoa. Puheenjohtaja sanoi, että osa tiedotteista tuli hieman myöhässä, mutta silti asiakaspalvelusta ja tiedottamisesta jäi hyvä mielikuva.

Puheenjohtaja piti tärkeinä tekijöinä aikataulussa pysymistä ja asukasiltoja. Puheenjohtaja toivoisi, että sellaisia asukasilta-tilaisuuksia pidettäisiin enemmän ja lähempänä ennen remontin alkua sekä vuokralaisten osallistumista niihin. Lisäksi puheenjohtaja korosti valvojan ammattiosaamista tärkeänä tekijänä onnistuneeseen linjasaneeraukseen.

Tiedotteet olivat hänen mielestään selkeitä, mutta silti hän kaipaisi niihin pieniä lisäyksiä.

Tiedotteisiin puheenjohtaja antoi seuraavanlaisia kehitys ehdotuksia:

- maininta lisä- ja muutostöitä teettämisestä toisellakin urakoitsijalla
- tarkempaa tietoa kotitalousvähennyksestä
- huoneiston pohjakuvaan merkattava valinnat ja molemmilta osapuolilta allekirjoitus (osakas ja urakoitsija)
- yritystiedot ja referenssit lisäksi

- pölyn leviämisestä ja puhdistamisesta enemmän tietoa
- osakkaan velvoittaminen osallistumaan aloituskatselmukseen ja myös asukkaan suositeltavaa olla mukana
- pakastimen ja jääkaapin tyhjennystä vaadittava/velvoitettava
- tarkemman ajankohdan määrittäminen korjaustöille.

Puheenjohtajan mielestä asukasilta oli onnistunut ja osanotto siihen oli hyvä.

### 6.2.2 As. Oy Kulmakartanon saneerauksen aikaisen taloyhtiön hallituksen puheenjohtajan antama palaute

Asunto-osaakeyhtiö Kulmakartanon taloyhtiön hallituksen puheenjohtajan oli tyytyväinen linjasaneerauksen asiakaspalveluun ja tiedottamiseen, mutta kertoi puutteita niissä olevan. Suurin puute hänen mielestään oli viikkotiedotteiden puuttuminen ilmoitustaululta, joista jokainen asukas olisi pystynyt näkemään, kuinka saneeraus on edennyt ja mitä on vielä tulossa. Lisäksi hän sanoi, että asiakaspalvelua sai kun itse sitä pyysi, ja samoja asioita joutui pyytämään tai kertomaan useaan kertaan, mutta hänen mielestään tämä asia johtui työnjohdon kiireellisyydestä ja resurssipuutuksesta.

Puheenjohtaja kertoi myös olevansa pettynyt Nettikoti-internetsovellukseen, mikä oli luvattu, mutta ei toiminut niin kuin olisi pitänyt. Hän myös sanoi, että kaivatut viikkotiedotteet olisi myös voinut laittaa näkyville tähän sovellukseen, jolloin osakkaat olisivat pystyneet seuraamaan saneerauksen etenemistä.

Puheenjohtajan mielestä alussa tiedotus oli hyvää, mutta loppua kohden tiedotus väheni ja loppui melkein kokonaan. Hänen mielestään kuitenkin vesi- ja sähkökatkoista ilmoitettiin hyvin ja suhteellisen ajoissa, jolloin niihin pystyi reagoimaan. Lisäksi puheenjohtaja olisi kaivannut lisää tiedottamista mahdollisista taloyhtiön budjettiin ja aikatauluun vaikuttavista lisätöistä (mm. havaittujen vesivahinkojen aiheuttamat lisätyöt).

Tiedotteisiin puheenjohtaja antoi seuraavanlaisia kehitys ehdotuksia:

- alkusivuksi tiivistelmä tiedotteen sisällöstä

- huoneistojen aloituspäivämäärät tarkemmin esille
- kalusteiden näyttelytila selvästi esille
- miten mahdolliset materiaali- ja kalustehyvitykset hyvitetään
- ensisijainen kontaktihenkilö selvästi näkyviin
- ulkoasu yhtenäiseksi
- aikataulu vain yhdessä muodossa kaikissa tiedotteissa
- lisää kuvia työvaiheista aikajärjestyksessä
- korostetaan, ettei urakoitsija vastaa sulaneista pakastimista eikä jääkaapeista
- lisä- ja muutostyöpyynnöt tehtävä kirjallisesti
- huoneistokortteihin pohjakuvat ja hyväksyntä osakkaalta
- puutelistaan kuittaukset osakkaalta ja urakoitsijalta kun korjaukset tehty
- ”erilliset tapaamiset sovittavissa” tuoda selkeämmin esille.

Puheenjohtaja oli tyytyväinen asukasilta–tilaisuuteen ja näki tämän tilaisuuden olevan tarpeellinen.

### **6.2.3 As. Oy Korte-Rannan saneerauksen aikaisen taloyhtiön hallituksen puheenjohtajan antama palaute**

Taloyhtiön hallituksen puheenjohtajan mielestä asiakaspalvelu ja tiedottaminen eivät olleet onnistuneita tässä kohteessa. Urakan alkuvaiheessa asiakaspalvelu ja tiedottaminen olivat ala-arvoisia, mutta johdon vaihtuessa urakan puolella välissä niihin tuli selvä parannus. Puheenjohtaja kertoi, että heillä oli luottamus Are Oy:n nimeen, mutta se tuotti valtavan pettymyksen ja tuntui, että asiakasta jopa vähäteltiin, eikä heitä kohdeltu tasapuolisesti. Puheenjohtajan mielestä asenteissa olisi parantamisen varaa ja anteeksipyyntö olisi tarpeen asioiden ja kokonaiskuvan korjaamiseksi.

Taloyhtiö on pettynyt, että sovittuja ja luvattuja asioita ei olla tehty tai suoritettu tavalla, jota asiakas odotti. Tällä hän viittasi Nettikoti-internetsovellukseen, mikä oli luvattu olevan käytössä urakan alusta asti, mutta se saatiin käyttöön vasta hyvin myöhäisessä vaiheessa, ja sovelluksen tullessa käyttöön, ei siellä ollut sovittuja tietoja tai tiedot olivat väärinä. Lisäksi kohteeseen oli luvattu asiakasrajapinnan hoitava henkilö, joka olisi osakkaisiin yhteydessä ja johon saisi yhteyden, mutta tällaista ei

ollut. Osakkaan yhteydenottoihin ei vastattu puhelimitse tai sähköpostitse, useista yhteydenottopyynnöistä huolimatta. Lisäyötarjouksiakin osakkaat olivat joutuneet useampaan kertaan pyytämään, ja osa tarjouksista saapui myöhään.

Puheenjohtaja kertoi, että asiakaspalvelua sai vasta kun osakas itse pyysi, eikä tiedottamista tapahtunut remontin aikana juuri ollenkaan tai tarpeeksi ajoissa, vaikka näin oli luvattu tehdä. Työmaan ilmoitustaululle ei tullut missään vaiheissa tiedotteita työmaan etenemisestä tai ongelmista. Puheenjohtaja kertoi, että mahdollisista huoneistoissa sattuneista virheistä, tai vahingoista, ei tiedotettu myöskään huoneiston omistajaa.

Tiedotteisiin puheenjohtaja antoi seuraavanlaisia kehitys ehdotuksia:

- tarkempi listaus urakkaan kuuluvista töistä ja kalusteista
- esimerkkejä lisähintaisista töistä
- velvoittaa osakkaan osallistumista aloituskatselmukseen
- kaikki mahdolliset valinnat yms. huone- tai kerroskohtaisesti, varsinkin isoissa rivitalokohteissa
- lisää tietoa, mitä tiloja tulisi tyhjentää ennen remonttia
- huonekortteihin pohjakuva lisäksi
- huonekorttien hyväksyttäminen osakkaalla
- tarkemmat ajankohdat korjaus- ja viimeistelytöistä
- yksityiskohtaisempi puutelista ”raksi ruutuun” – menetelmällä.

Asukasilta – tilaisuus oli puheenjohtajan mielestä onnistunut. Asukasillassa sai vastauksia kysymyksiin ja puheenjohtaja toivoi, että tällaisia tilaisuuksia pidettäisiin enemmän remontin aikana. Aloituskatselmuksiin hän taas ei ollut tyytyväinen, koska kaikkien urakoitsijoiden edustajat eivät olleet paikalla, ja asioiden kirjaaminen aloituskatselmuksessa oli vähäistä tai puutteellista.

Puheenjohtajan mielestä huono asiakaspalvelu ja tiedottaminen johtuivat ainakin osin työmaajohdon määrän ja kokemuksen puutteesta sekä urakoitsijoiden välisestä ja sisäisestä viestinnästä sekä sitoutumattomuudesta.



## 6.3 Isännöitsijöiden antama palaute

Kaikki isännöitsijät olivat tyytyväisiä asukasilta-tilaisuuden sisältöön ja toteutukseen, vaikka yhdessä asukasillassa Are Oy:n edustaja oli tullut myöhässä, ja illan aloitus oli venynyt.

### 6.3.1 As. Oy Vapaudenkatu 67 isännöitsijän antama palaute

Asunto-osakeyhtiö Vapaudenkatu 67 isännöitsijä oli kokonaisuudessaan tyytyväinen toteutuneen linjasaneerauksen asiakaspalveluun ja tiedottamiseen, mutta kertoi saneerauksen edetessä tiedottamisen hiipuvan liian paljon. Isännöitsijä olisi kaivannut enemmän tiedotteita saneerauksen loppuvaiheessa, ja myös saneerauksen aikana hän olisi toivonut enemmän välitiedotteita, joissa kerrottaisiin kuinka saneeraus on edennyt, mitä on tehty ja onko aikataulussa pysytty.

Isännöitsijä kertoi myös pitävänsä tärkeänä tiedotuskanavana taloyhtiön rappukäytävään sijoitettua urakoitsijan ilmoitustaulua. Kunhan se on asetettu hyvin esille, pidetty siistinä ja ajan tasalla.

Vapaudenkatu 67 isännöitsijän mielestä tiedotteiden sisällön tulisi olla tarkkaa ja täsmällistä, ja niiden tulisi saavuttaa kohteensa mahdollisimman pian. Lisäksi tiedotteisiin hän olisi halunnut mm. saneerauksen aikaisesta siivouksesta ja sähkökatkosiin varautumisesta porauksien yhteydessä. Siivouksista hänen mielestään voisi kertoa ilmoitustaululla ja hän muistutti, kuinka tehdyistä suojuuksista pitäisi myös pitää huolta ja paikkailla niitä, jos ne ovat rikkoutuneet. Lisäksi isännöitsijä ehdotti saneerauksen jälkeen lähetettävästä tiedotteesta, jossa osakkaita ja asukkaita kiitettäisiin kärsivällisyydestä ja yhteistyöstä saneerauksen aikana.

Tiedotteisiin isännöitsijä antoi seuraavanlaisia kehitys ehdotuksia:

- ensimmäisten tiedotteiden mukana annettaisiin muovitasku tai kansio, jossa jaetut tiedotteet voisi säilyttää
- urakan sisältö tulisi esittää luetelmaviivoin eli ns. ranskalaisin viivoin, sisällön ymmärrettävyyden vuoksi

- laattavalinta-lomakkeeseen voisi laittaa urakkaan kuulumattomia useamman laatuluokan laatta-vaihtoehtoja
- tiedotteissa olisi hyvä esittää referenssikohteita
- velvoitetaan osakasta tekemään huoneistoaan koskevat valinnat ja päätökset eli osallistumaan aloituskatselmukseen
- lisää kuvia tiedotteisiin
- tarkemmat ajankohdat huoneistossa tehtävistä korjaustöistä.

Lisäksi isännöitsijä korosti myös tiedotteiden ulkoasua ja kielioppivirheettömyyttä.

### 6.3.2 As. Oy Kulmakartanon isännöitsijän antama palaute

Asunto-osakeyhtiö Kulmakartanon isännöitsijä oli myös tyytyväinen kokonaisuudessaan tapahtuneeseen asiakaspalveluun ja tiedottamiseen. Hänen mielestään tiedottaja oli vain liikaa ja vain yhden tulisi tiedottaa kaikista, myös aliurakoitsijoiden, asioista. Lisäksi jokaisessa tiedotteessa tulisi hänen mielestään olla yhteyshenkilö ja kyseisen henkilön yhteystiedot. Isännöitsijän mielestä joissakin tiedotteissa olisi hyvä lisäksi olla aikajärjestyksessä tietoa, että mitä on päätetty ja sovittu linjasaneerauksesta taloyhtiössä.

Isännöitsijän mielestä talossa tiedottaminen ilmoitustaulun kautta on turhaa, sillä suurin osa osakkaista ei käy huoneistossa tai talossa saneerauksen aikana. Hänen mielestään sähköinen yhteydenpito osakkaisiin olisi kannattavampaa.

Isännöitsijä korosti helppoa ja ymmärrettävää kieltä tiedotteisiin, ja näki hyödyllisenä lisätä niihin positiivinen sävy. Hän huomautti, kuinka tiedotteiden sisältö tulisi olla paikkaansa pitävää eikä tehdä uusia tiedotteita vanhojen päälle, jolloin tiedotteisiin saattaa jäädä vanhaa tai väärää tietoa.

Tiedotteisiin isännöitsijä antoi seuraavanlaisia kehitys ehdotuksia:

- oikeakielisyys
- asukasilta-tilaisuuteen osallistumisvelvoite
- kerrotaan tulevista tapaamisista (mm. aloituskatselmus) jo etukäteen

- aikataulu selkeämmäksi
- laattavalinta- ja lisätyö – lomakkeesta tehtävä erillinen tiedote
- korostettava yhteystietojen ilmoittamista osakkaan puolelta
- lisää kuvia
- organisaatiokaavio kuvilla
- yhteyshenkilö selvästi esille
- tarkempia kuvauksia linjasaneerauksesta.

Lisäksi isännöitsijä muistutti, kuinka myös tiedotteiden visuaalisesta ulkoasuun tulisi kiinnittää huomiota.

### 6.3.3 As. Oy Korte-Rannan isännöitsijän antama palaute

Isännöitsijä kertoi myös kohteen vähäisistä tiedotteista, ja huonoista yhteydenotoista ja yhteydenpidosta Are Oy:n puolelta. Kun osakas sai yhteyttä toimihenkilöön ja pääsi sopimaan tapaamisesta työnjohdon kanssa, olivat tapaamiset onnistuneita, mutta näiden tapaamisien aikaansaaminen oli liian vaikeaa. Myös isännöitsijä kertoi luottamuksesta Are Oy:n nimeen, mutta pettymys oli suuri.

Isännöitsijä kertoi myös, kuinka kohteessa ei tehty luvattuja asioita, kuten mm. asiakaspalveluinsinöörin nimeäminen ja Nettikoti-internetsovelluksen saaminen käyttöön. Hän mainitsi työnjohdon kokemuksen puutteen ja työntekijöiden ylpeyden puuttumisen Are Oy:tä kohtaan, vaikuttavan asiakaspalvelun ja tiedottamisen epäonnistumiseen. Isännöitsijä muistutti, kuinka tärkeää on muistaa varata resurssit asiakaspalveluinsinöörille, jolloin osakkaita voitaisiin palvella hyvin.

Isännöitsijän mielestä tiedotteet ja mahdolliset valinta-lomakkeet olisi hyvä saada myös sähköiseen muotoon, ja antaa osakkaille jo valmiiksi ennakkohinnoiteltuja esimerkkejä lisä- ja muutostöistä, sillä useimmilla osakkailla ei ole hintatietoutta rakennustöistä, eikä näin ollen tarjouksia uskalleta pyytää etukäteen. Lisäksi isännöitsijä sanoi, että tiedotteisiin tulisi saada vähän tunnetta ja positiivisuutta mukaan.

Tiedotteisiin isännöitsijä antoi seuraavanlaisia kehitys ehdotuksia:

- ei niin paljon teknistä kieltä
- kuvia remontin etenemisestä, eri työvaiheissa aikajärjestyksessä
- yhteyshenkilön kuva ja yhteystiedot selkeästi
- referenssikohteiden lisäys
- organisaatiokaavio kuvilla
- aikataulujen sisällyttäminen pohjakuviin
- viitenuolia ja tekstejä kuviin havainnollistamaan
- tuotekuvat huonekortteihin
- puutelista yksityiskohtaisemmaksi

Isännöitsijä muistutti kuinka kaikki valinnat, hyväksynät ja tilaukset tulisi saada kirjallisina, ennen kuin kohdetta aletaan toteuttaa. Lisäksi kiitoksilla ja pahoitteluilla saneerauksen lopussa, voitaisiin vielä parantaa yrityksen imagoa osakkaiden silmissä.

## 6.4 Valvojien antama palaute

### 6.4.1 As. Oy Vapaudenkatu 67 ja As. Oy Kulmakartanon valvojan antama palaute

Asunto-osakeyhtiö Vapaudenkatu 67 ja asunto-osakeyhtiö Kulmakartanolla oli sama valvoja. Valvojakin oli tyytyväinen kohteiden asiakaspalveluun ja tiedottamiseen kokonaisuudessaan, aivan niin kuin isännöitsijät ja saneerauksen aikaiset taloyhtiön hallituksen puheenjohtajat. Valvoja huomautti, ettei jokaista voida miellyttää, mutta suurin osa oli tyytyväisiä saneerauksen asiakaspalveluun ja tiedottamiseen.

Valvoja myös korosti, kuinka tärkeää kohteille on asettaa asiakaspalveluinsinööri, joka hoitaa asiakaspalvelun ja tiedottamisen, jotta työmaan vastaavamestari voi keskittyä työmaan ylläpitämiseen, eikä joudu hoitamaan asiakaspalvelua toissijaisena tehtävänä. Valvoja kertoi, kuinka tärkeää on huomioida asiakkaat yksilöinä ja pystyä tarjoamaan heille henkilökohtaista palvelua, ja kuinka ihmiset muistavat paremmin hyvän asiakaspalvelun kuin hyvän laadun. Näin ollen huonon laadun voi korjata hyvällä asiakaspalvelulla, mutta huonoa asiakaspalvelua ei voi korvata hyvällä laadulla.

Tiedotteisiin valvoja antoi seuraavanlaisina kehitysehdotuksia:

- ei laiteta tiedotteisiin asioita, joita ei toteuteta tai tehdä
- alkuinfotiedotteeseen maininta aloituskatselmuksesta
- aikataulu tehtävä helposti luettavaksi
- laattavalinta-lomake tehtävä selkeämmäksi
- tiedot oltava lyhyitä ja ytimekkäitä
- vaikeasti kuvailtavat urakkaan kuuluvat työt pois tiedotteista
- kuvia enemmän työvaiheista
- lisättävä kuinka mahdolliset materiaali- ja yms. hyvitykset toteutetaan
- korostettava jääkaappien ja pakastimien tyhjentämistä, ja ettei sulamisia korvata
- jokaiseen tiedotteeseen siitä vastaavan henkilön yhteystiedot
- nykyinen puutelista liian yksityiskohtainen.

Valvojan mielestä tiedotteet saattavat olla liian yksityiskohtaisia, ja sisältävät liikaa teknistä kieltä, minkä takia asiakkaat eivät välttämättä ymmärrä tiedotteiden oleellisia asioita. Lisäksi valvoja kertoi, kuinka tärkeää on huolehtia siitä, että luvatut asiat tehdään niin kuin on sovittu, ja viittasi tällä Nettikoti-internetsovellukseen, mitä ei saatu asunto-osakeyhtiö Kulmakartanon kohteessa toimimaan.

#### **6.4.2 As. Oy Korte-Rannan valvojan antama palaute**

Valvojanikin mielipide asunto-osakeyhtiö Korte-Rannan kohteessa oli, ettei tiedottamista tapahtunut juuri lainkaan. Valvoja myös mainitsi luvatussa Nettikoti-internetsovelluksesta, jota ei saatu kohteeseen ajoissa, ja siitä, kuinka vähällä käytöllä ilmoitustaulu oli. Hän sanoi lisäyötarjousten antamisen olevan myös tiedottamista, ja sekin oli myös heikkoa tässä kohteessa.

Valvoja myös kertoi, että jos tiedotteet tulevat liian aikaisin niin osakkaat saattavat unohtaa sen sisällön, ennen kuin asia on ajankohtainen. Lisäksi osakkaat eivät välttämättä ymmärrä tiedotteiden virallista kieltä, jolloin tiedotteen sanoma jää epäselväksi. Valvoja kuitenkin muistutti, ettei tiedotteita saa lähettää liian myöhäänkään,

varsinkin jos tiedotteet sisältävät tietoa, joihin osakkaiden tulisi vastata tai reagoida jotenkin.

Tiedotteisiin valvoja antoi seuraavanlaisina kehitysehdotuksia:

- kuvia työvaiheista
- urakan sisältö tarkasti
- selvät ja tarkat ohjeet mitä tulee esim. tyhjentää ennen remonttia
- ei niin paljon teknistä kieltä
- lisä- ja muutostöiden tilaamisen vaikutus aikatauluun
- korostetaan lisä- ja muutostöiden tilaamista kirjallisesti
- pitää vaatia jääkaappien ja pakastimien tyhjentämistä
- kodin elektroniikan pois vieminen remontin ajaksi
- asukasillassa tai mahdollisilla nettisivuilla videoita putkiremontista
- lisäksi pohjakuva, missä näkyy työalueet ja suojaukset
- osakkaalle kehoitus miettiä valintoja etukäteen ennen katselmusta
- huoneistokorttiin pohjakuva lisäksi
- puutelista yksityiskohtaisemmaksi.

Valvoja näki urakoitsijoiden ja työmaan sisäisen tiedottamisen yhtenä tekijänä huonosti toteutuneeseen tiedottamiseen. Hän myös sanoi, että kaikki osakkaille jaetut tiedotteet tulisi lähettää myös isännöitsijälle ja valvojalle. Lisäksi valvojankin mielestä työnjohdon vaihduttua kohteessa, tiedottaminen ja asiakaspalvelu kehittyivät parempaan suuntaan.

## 6.5 Toimihenkilöiden antama palaute

Suurin ongelma kaikkien toimihenkilöiden mielestä oli tiedotteista ja tiedottamisesta vastaavan henkilön nimeäminen tai puuttuminen organisaatiossa. Varsinkin vaativissa kohteissa, pitäisi kohteelle nimetä asiakaspalveluinsinööri, joka keräisi kaikkien yhteystiedot saman pakettiin ja hoitaisi asiakaspalvelu- ja tiedotustehtävät. He kertoivat, että aika ei riitä työmaan perustoimintojen ylläpitämisen ja tarjouslaskennan lisäksi, tehokkaaseen tiedottamiseen ja asiakaspalvelumiseen. Toimihenkilöt kuitenkin

kin näkevät tiedotuskanavien ja välineiden riittävän hyvään asiakaspalveluun ja tiedottamiseen, mutta resurssit eivät riitä asiakaspalvelun ja tiedottamisen kehittämiseen.

Toimihenkilöt näkivät myös tärkeänä kehitysideana sen, että puhtaaksi kirjoitetut huoneistokortit hyväksytetään kirjallisesti osakkaalla, ennen kuin saneeraus aloitetaan huoneistossa.

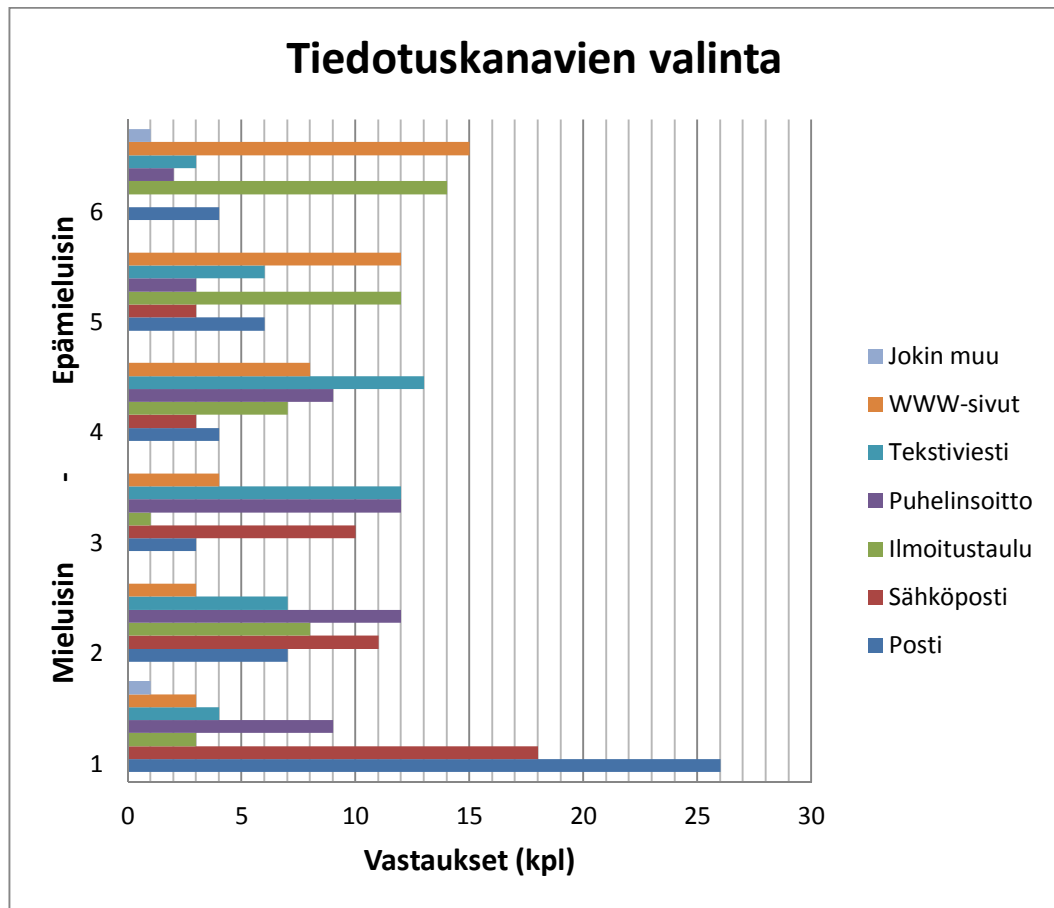
Aloituskatselmukseen toimihenkilöt näkivät tarpeelliseksi kehittää jonkinlaisen konseptin, jota seuraamalla kuka tahansa pystyisi pitämään kattavan aloituskatselmuksen, ja vastaamaan osakkaan esittämiin kysymyksiin. Toimihenkilöt myös huomauttivat, että laattavalintoja kirjatessa tulisi myös muistaa kirjata valittu saumaväri varsinkin, jos osakas ei ole valinnut urakaan kuuluvia laattoja.

Tiedotteisiin toimihenkilöt antoivat seuraavanlaisina kehitysehdotuksia:

- kuvia työvaiheista aikajärjestyksessä
- helppoa ja ymmärrettävää kieltä
- muistutus postin käännöstä
- pohjakuva huoneistosta osakkaille, johon he voivat merkitä antenni- ja ATK-rasioiden paikat
- lisää tietoa 2-vuotistakuukorjauksesta
- oma kohta yleisesti annettavalle palautteelle
- tarkemmin tuoda esille millä tavoin, ja milloin voi antaa palautetta.

## **7. OSAKKAIKEN VALITSEMAT TIEDOTUSKANAVAT**

Osakkailta kysyttiin, mitä tiedotuskanavia pitkin he mieluiten haluaisivat saada heitä koskevat tiedotteet (ks. Liite 1), ja tulokset näkyvät kuviosta 13.



KUVIO 13. Tiedotuskanavien valinta

## 8. TULOSTEN ANALYSOINTI

### 8.1 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelun tärkeyttä tulisi korostaa rakennusalalla, sillä hyvä asiakaspalvelu on laatua, hyvä ja halpa tapa markkinoida sekä yksi kilpailukeino. Erityisesti hyvä asiakaspalvelu tulisi olla mukana korjausrakentamisessa, jossa työskennellään lähellä käyttäjää ja asiakasta.

Asiakaspalvelun tulee olla mukana koko projektin ajan, ja sille täytyy nimetä viestintävastaava tai asiakaspalveluinsinööri, jonka ensisijaisena tehtävänä/velvollisuutena on hoitaa asiakaspalvelua ja sen kehittämistä. Tämä tarkoittaa, että asiakaspalveluun



on varattava projektissa resursseja. Organisaation on päätettävä, haluaako se olla asiakaspalveluva, ja jos näin on, organisaation jokaisen yksilön tavoitteena tulee olla hyvä asiakaspalvelu, laadukkaan työn lisäksi.

Hyvän asiakaspalvelun edellytyksenä on myös hyvä ja ajoissa tehty tiedottaminen, sekä luvattujen asioiden hoitaminen sovitulla tavalla ja ajoissa.

Nämä asiat olivat suurina vaikutteina asunto-osakeyhtiö Korte-Rannan osakkaiden huonoon tyytyväisyyteen remontin onnistumisesta. Heille oli luvattu monia asioita, joita ei sitten hoidettu tai saatu toimimaan, ja tiedottamista eivät he kokeneet saavansa lainkaan. Näiden asioiden puuttuminen johtui liian vähäisistä asiakaspalveluresursseista, joita ei osattu kohdistaa oikein. Asiakaspalveluresursseja ei osattu varata tarpeeksi, sillä urakkarajojen aiheuttamia epäselvyyksiä ja lisätyöpyyntöjä ei osattu odottaa niin paljoa. Lisäksi kohteen ollessa rivitalokokonaisuus, ei aikaisemmat kokemukset ja tietotaidot kerrostalokohteista, olleet tarpeeksi riittäviä soveltamaan niitä rivitalokohteeseen.

Asunto-osakeyhtiö Vapaudenkatu 67 ja Kulmakartanon kohteet olivat paremmin onnistuneita, koska niissä luvatut asiat hoidettiin ja asiakaspalvelumiseen oli riittävästi resursseja.

Vaikka kolmesta kohteesta vain asunto-osakeyhtiö Korte-Ranta oli epäonnistunut, tulisi silti kohteista saatujen palautteiden perusteella kehittää asiakaspalvelua, tiedottamista sekä tiedotteita.

## 8.2 Tiedotteet

Tiedotteet ovat suuri osa linjasaneerauksessa toteutettavaa asiakaspalvelua, joten tiedotteiden tulee olla selkeitä, paikkaansa pitäviä, ja ajoissa lähetettyjä. Kirjallisten tiedotteiden lisäksi, kasvokkain tapahtuviin asiakaskohtaisiin tulee myös kiinnittää huomiota, sillä ne ovat tiedon siirron kannalta parhaimpia tiedotuskanavia.

Suurin ongelma tiedottamisessa osakkailta on tiedotteiden saaminen ajoissa, sovittuja tiedotuskanavia pitkin. Tämän lisäksi remontin jälkeiseen tiedottamiseen tulisi keskittyä enemmän, samoin kuin antaa osakkaille mahdollisuus antaa palautetta.

Tiedotteiden ongelmana on myös se, ettei teksti ole kaikkien ymmärrettävissä. Rakentamisen teknistä kieltä tulee välttää, ja kieltä tulee paljon yleistää, jotta myös tavallinen maallikko ymmärtää sanoman. Tiedotteisiin tulisi laittaa niin paljon kuvia kuin mahdollista, koska ne selventävät ja havainnollistavat tekstiä sekä sen sanomaa.

Asunto-osakeyhtiö Korte-Rannan osakkaiden tyytymättömyys tiedotteisiin, johtui suurimmaksi osaksi tiedotteiden puuttumisesta kokonaan, tai niiden myöhään saamisesta. Tiedotepohjat, jotka on kehitetty kerrostalokohteisiin, eivät toimineet rivitalokohteessa.

Vaikka asunto-osakeyhtiö Vapaudenkatu 67 ja Kulmakartanon osakkaat olivat suurimmalta osin tyytyväisiä tiedotteiden sisältöön ja rakenteeseen, niin silti tiedotteissa on parantamisen varaa.

Haastattelujen pohjalta, tiedotteita saatiin kehitettyä paremmiksi ja ymmärrettävämmiksi, mutta pelkästään tiedotteiden selkeys ei riitä, vaan tiedotteiden on saavutettava vastaanottajansa ajoissa sekä oikealla tavalla. Liitteissä 2 – 7 on malleja, millaisia osakkaille lähetettävät/näytettävät tiedotteet olisi rakenteiltaan hyvä olla. Tiedotteiden kehittämistä ei pidä milloinkaan lopettaa, vaan niitä tulee kehittää saadun palautteen ja muuttuvien käytäntöjen mukaan. Sama asia koskee tietysti myös asiakaspalvelua.

### 8.3 Tiedotuskanavat

Tiedotekanavien yhtäaikainen käyttö parantaa vastaanottajien mahdollisuutta saada tiedote ajoissa. Tiedotekanavien valinta tulisi tehdä osakkaille tehtyjen kyselyjen pohjalta, eikä sillä mikä on organisaatiolle helpoin tapa.

Osakkaille tehdyn kyselyn mukaan yllättävintä on, että tavallinen posti on selvästi enemmistön valinta ensisijaiseksi tiedotuskanavaksi, vaikka eletään tietotekniikan aikaa. Sähköposti on toiseksi suosituin, mikä ei ole yllättävää, mutta yllättävää on, että WWW-sivut ovat suurimmalle osalle viimeisin valinta. Melkein kaikkien taloyhtiöiden hallitusten puheenjohtajien ja isännöitsijöiden ja valvojen mielestä ilmoitus-

taulu on tiedotuskanava, johon tulisi panostaa, mutta osakkaille tehtyjen kyselyjen mukaan suurimmalle osalle se ei ole heidän ensisijainen valintansa.

## 9. POHDINTA

Asiakaspalvelu on haastava asia, jota tulisi koko ajan kehittää, ja josta tulisi koko ajan pyytää palautetta, jotta yrityksen imago säilyy hyvänä. Asiakaspalvelu on asia, minkä oletetaan olevan itsestään selvä asia, ja johon ei useimmiten tarjota paljota koulutusta muilla kuin kaupallisilla aloilla. Ihmisiltä oletetaan asiakaspalvelevuutta, vaikka kaikkien luonne ei siihen sovellu. Siksi henkilöiltä, jotka sijoitetaan tehtävään, jossa asiakaspalvelu on välttämätöntä, tulisi varmistaa, että he ovat asiakaspalvelevia ja antaa mahdollisuus kehittyä tässä asiassa, jos näin ei ole.

Työskenneltäessä kohteissa, joissa on paljon asiakkaita, tulee muistaa, että kaikkia ei voi miellyttää. Aina on joku, joka ei ole tyytyväinen asiakaspalveluun ja tiedotteisiin, vaikka kaikki olisi tehty ja suoritettu erittäin hyvin.

Tiedotteissa on ongelmana se, että tiedotteita on mahdoton saada sellaisiksi, että kaikki ymmärtäisivät sen sanoman ja kaikki saisivat tiedotteet mielestään tarpeeksi ajoissa. Lisäksi tiedotteiden tekeminen rakenteeltaan ja sisällöltään kaikkia miellyttäväksi ei onnistu, vaan tiedotteet on tehtävä sellaisiksi, joihin valtaosa asiakkaista on tyytyväisiä. Lisäksi jokaisen kohteen erikoisominaisuudet vaikuttavat tiedotteiden sisältöön, rakenteeseen ja lähettämiskäytäntöön.

## LÄHTEET

101 ideaa asiakaspalveluun. 2004. Lahti: Positiivarit Ky.

Are Oy. n.d. Are Oy:n internetsivut. Viitattu 12.5.2012. <http://www.are.fi>.

Hallittu putkiremontti. 2008. Helsinki: Rakennustieto Oy.

Hokkanen, S. & Strömberg, O. 2003. Ihmisten johtaminen. Jyväskylä: Sho Business Development Oy.

Hokkanen, S. & Strömberg, O. 2006. Laatuun johtaminen. Jyväskylä: Sho Business Development Oy.

Juuti, P. & Luoma, M. 2009. Strateginen johtaminen. Keuruu: Otava.

Kuosa, J. 2003. Korjausrakentamisen hyvät toimintatavat. Helsinki: VTT.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Tampere: AVAINTULOS OY.

NCC Rakennus Oy. 2007. Asukkaita palveleva putkiremontti. DVD. Helsinki: Suomen Asuntotietokeskus/Image Builder Oy.

Repo, I. & Nuutinen, T. 1991. Aikuisten viestintätaito. 1. – 3. p. Keuruu: Kustannus-osakeyhtiö Otava.

RIL 252-1-2009. Asuinkerrostalojen linjasaneeraus – hankeprosessi ja tekniset ratkaisut 60- ja 70-lukujen kerrostaloissa Osa 1: Perusteet ja ohjeet. Helsinki: Suomen Rakennusinsinöörien Liitto RIL ry.

Ylisipola, H. 2012. Osaajien saanti vaikeutuu. Keski-suomalainen 20.4.2012, 15.

## LIITTEET

### Liite 1. Asiakaspalvelukysely

Asiakaspalvelukysely

Hei.

Opiskelen Jyväskylän ammattikorkeakoulussa viimeistä vuotta ja teen opinnäytetyötäni Are Oy:lle. Opinnäytetyöni aiheena on "Asiakaspalvelun toteutus linjasaneerauskohteessa" ja nyt haluaisin pyytää Teitä palautetta.

Oheisessa lomakkeessa on väitteitä/kysymyksiä liittyen asiakaspalveluun ja tiedottamiseen vähän aikaa sitten toteutuneesta, tai parhaillaan menossa olevasta, putkiremontista.

Pyydän Teitä ystävällisesti ympyröimään Teidän mielestänne parhaimpiin vaihtoehtoihin soveltuvat vastaukset, ja halutessanne, muutamalla sanalla kertomaan omin sanoin asiakaspalvelun ja tiedottamisen onnistumisesta putkiremontin yhteydessä.

Pyydän Teitä palauttamaan täytetyn lomakkeen oheisessa palautuskuoressa 11.3.2012 mennessä. (Postimaksu on maksettu.)

Vastauksianne käytetään Are Oy:n asiakaspalvelun kehittämiseen, jotta voisimme palvella Teitä paremmin tulevaisuudessa.

Mikäli Teillä on jotain kysyttävää, voitte ottaa minuun yhteyttä puhelimitse tai sähköpostilla. Puhelimeen en välttämättä aina pysty vastamaan ja parhaiten saatte minut kiinni sähköpostilla.

Kiitos vastauksistanne ja Hyvää alkavaa kevättä!

Terveisin,

Mira Pulkkinen  
puh: 040 300 5270  
s-posti: E6674@jamk.fi

## Asiakaspalvelukysely

Olen...

Osakas

Vuokralainen

Asunto-osakeyhtiö: \_\_\_\_\_

Ympyröi se vaihtoehto, joka kuvaa parhaiten Teidän tuntemuksianne seuraaviin väitteisiin  
( 1 = Olen täysin samaa mieltä, 5 = Olen täysin eri mieltä):

Mikäli ette pysty vastaamaan johonkin kysymykseen, niin voitte yliviivata sen.

## 1. Sain ennen remontin alkamista tarpeeksi informaatiota...

|   | Täysin samaa mieltä |   |   |   |   | Täysin eri mieltä |
|---|---------------------|---|---|---|---|-------------------|
| a. Remontin aikataulusta  | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |                   |
| b. Remontin sisällöstä  | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |                   |
| c. Remontin aiheuttamista vaatimuksista                             | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |                   |
| d. Remontin aiheuttamista haitoista                                 | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |                   |
| e. Remonttiin tehtävistä valinnoista<br>(mm. laatta-valinnat yms. ) | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |                   |
| f. Remontin yhteyshenkilöistä                                       | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |                   |

## 2. Sain remontin aikana...

|  | Täysin samaa mieltä |   |   |   |   | Täysin eri mieltä |
|--|---------------------|---|---|---|---|-------------------|
| a. Ystävällistä palvelua   | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |                   |
| b. Tarpeeksi tietoa remontin etenemisestä  | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |                   |
| c. Tarpeeksi tietoa tapahtuneista viivytyksistä  | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |                   |
| d. Tiedotteet tarpeeksi ajoissa  | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |                   |
| e. Tiedotteet sitä kautta kuin halusinkin<br>(mm. sähköposti, posti, ilmoitustaulu...) | 1                   | 2 | 3 | 4 | 5 |                   |

|  |                            |   |   |   |   |                          |
|--|----------------------------|---|---|---|---|--------------------------|
| <b>3. Sain remontin päätyttyä...</b>   | <b>Täysin samaa mieltä</b> |   |   |   |   | <b>Täysin eri mieltä</b> |
| a. Tarpeeksi tietoa jatkotoimenpiteistä (mm. hyväksyntä-/puutelistan täyttö) | 1                          | 2 | 3 | 4 | 5 |                          |
| b. Mahdollisuuden antaa palautetta   | 1                          | 2 | 3 | 4 | 5 |                          |
| <br>   |                            |   |   |   |   |                          |
| <b>4. Saamani tiedotteet ja infopakettit olivat mielestäni...</b>            | <b>Täysin samaa mieltä</b> |   |   |   |   | <b>Täysin eri mieltä</b> |
| a. Sisällöltään riittävän informoivia  | 1                          | 2 | 3 | 4 | 5 |                          |
| b. Tarpeeksi selkeitä ja helposti luettavia                                  | 1                          | 2 | 3 | 4 | 5 |                          |
| <br>   |                            |   |   |   |   |                          |
| <b>5. Olen tyytyväinen remontin...</b>                                       | <b>Täysin samaa mieltä</b> |   |   |   |   | <b>Täysin eri mieltä</b> |
| a. Asiakaspalveluun yleensä  | 1                          | 2 | 3 | 4 | 5 |                          |
| b. Tiedottamiseen yleensä  | 1                          | 2 | 3 | 4 | 5 |                          |

**6. Mikäli ette olleet tyytyväinen asiakaspalveluun tai tiedottamiseen, voitte kertoa palautteenne tähän:**

---



---



---



---

**7. Mikäli olitte erittäin tyytyväinen johonkin asiakaspalvelun osa-alueeseen, voitte kirjata sen tähän:**

---



---



---

8. Alla on lista erilaisista tiedotuskanavista. Pyydän numeroimaan ne paremmuusjärjestykseen ajatellen, mikä näistä saavuttaisi Teidät parhaiten ja millä tavalla olisitte toivonut saavanne Teitä koskevat tiedotteet. (1 = paras, 6 = huonoin)

Posti \_\_\_\_\_

Sähköposti \_\_\_\_\_

Ilmoitustaulu \_\_\_\_\_

Puhelinsoitto \_\_\_\_\_

Tekstiviesti \_\_\_\_\_

WWW-sivut \_\_\_\_\_

Jokin muu: \_\_\_\_\_

Huom!

Kaikkia tiedotuskanavia ei ollut mahdollista käyttää remontin aikana, mutta haluaisin tietää millä tavoin olisitte halunneet tiedottamisen tapahtuvan.

Mikä: \_\_\_\_\_

**KIITOS VASTAUKSISTANNE!**



## Liite 2. Urakoitsijan lähettämä ensimmäinen tiedotepaketti

### Tiedote

pvm.



As. Oy Esimerkki

### HYVÄ OSAKAS / ASUKAS

Tämä tiedotepaketti sisältää hyödyllistä tietoa taloyhtiössänne suoritettavasta linjasaneeruksesta.

**Mahdollisimman mutkattoman yhteistyön helpottamiseksi toivomme, että pyritte lukemaan kaikki huoneistoon jaetut tiedotteet huolella ja säilyttämään ne koko putkiremontin ajan.**

Tulette saamaan linjasaneerauksen aikana useampia tiedotteita.

Tiedotteiden tarkoitus on selventää linjasaneeruksesta aiheutuvia vastuita, velvollisuuksia ja valitettavia, mutta väistämättömiä häiriöitä, jotka vaikuttavat asunnoissa asumiseen remontin aikana.

## Tiedote



pvm.

### Linjasaneeraus

**Talonyhtiössänne tullaan suorittamaan linjasaneeraus 5.3.2012 - 25.1.2013 välisenä aikana, jolloin tulemme uusimaan:**

- viemäri- ja vesiputket
- kylpyhuoneiden rakenteet, kalusteet ja sähköt
- asuntojen uudet ryhmä- ja telekeskukset
- taloyhtiön ja huoneistojen antenni- ja ATK-kaapeloinnit
- asuntoihin asennetaan sähköverkkoon liitetyt palovaroittimet.

Linjasaneerauksen aikana tulemme,

- avaamaan rakenteita
- poistamaan vanhat putkistot ja asentamaan uudet
- asentamaan vesijohdot pinta-asennuksina, jotka koteloidaan
- asentamaan uudet antenni- ja ATK-rasiat pinta-asennuksina
- remontoidaan kylpyhuoneet kokonaisvaltaisesti viemäreistä uusiin kalusteisiin.

Rakenteita avataan niin vähän kuin mahdollista ja avatut rakenteet paikataan ja korjataan. Uudet antenni- ja ATK-rasiat tehdään pinta-asennuksina, mutta voitte halutessanne tilata lisätyönä näiden johtojen upotukset seinien sisälle. Upotuksien hinnat ovat liitteenä laattavalinta-/ yhteystietolomakkeessa. Urakkaan kuuluvat kalusteet ja laattavaihtoehdot näette mukana olevista liitteistä.

Saneeraus alkaa kellari- ja pohjakerrosten töistä, jonka jälkeen siirrytään huoneistoissa tehtäviin töihin. Huoneistokohtainen aikataulu on liitteenä, josta näette milloin remontti alkaa ja päättyy huoneistossanne.



## Tiedote

pvm.

### Urakoitsijat

Linjasaneerauksen pääurakoitsijana toimii Esimerkki Oy, joka suorittaa kaikki putkitöihin liittyvät työt. Rakennustekniset työt, työnjohdon ja tiedottamisen hoitaa ARE Oy. Sähkötyöt tekee puolestaan Esimerkki3 Oy.

Urakoitsijoiden yhteystiedot löytyvät mukana olevista liitteistä.

### Tapaamme vielä

Tulemme vielä toivottavasti tapaamaan asukasillassa, joka järjestetään Kahvila Esimerkissä (Esimerkkikatu 3) keskiviikkona 28.7.2012 klo. 17.00 alkaen.

Lisäksi tulemme kohtaamaan huoneistokohtaisessa aloituskatselmuksessa, jonka ajankohdasta ilmoitetaan myöhemmin.

### Yhteistyöterveisin,

Are Oy

Kimmo Esimerkki

040 666 6666

LIITTEET    työnaikaiset ohjeet  
              yhteystiedot  
              alustava aikataulu  
              urakaan kuuluvat kalusteet  
              muutostyöohje  
              laattavalinta-/ yhteystietolomake





As. Oy ESIMERKKI

## Työnaikaiset ohjeet

### 1. KORJAUSTYÖN AIKAINEN ASUMINEN

Remontin ajan arki on aina hieman erilaista. Voit asua asunnossasi remontin ajan, mutta wc/kylpyhuoneesi eikä keittiösi viemärit/vesiputket ole käytössä remontin ajan. Korvaavat suihku- ja WC-tilat löytyvät taloyhtiön sauna- tai pesulaosastolta.

### 2. KYLPYHUONE

Ennen korjaustöiden alkua osakkaan tulee tyhjentää kylpyhuone kaikesta irtoneisesta tavarasta ja säästettäväksi halutut kiinteät varusteet/kalusteet tulee osakkaan merkitä tekstillä "säästetään". Urakoitsija irrottaa säästettävät kalusteet mahdollisimman ehjinä, mutta se ei ota vastuuta niiden ehjänä säilymisestä. Oletamme, että KAIKKI merkitsemättömät ja kylpyhuonetilaan jätetyt tavarat voi heittää jätelavalle.

### 3. KEITTIÖ JA MUUT TILAT

Keittiössä tulee tyhjentää ainakin allaskaappi. Kaikki helposti särkyvät esineet kannattaa ottaa pois kylpyhuonetta vasten olevilta seiniltä. Keittiön kulku tulee olla esteetön (vapaata tilaa n. 1,2 m seinästä) Eteinen tulee tyhjentää kokonaan irtotavaroista. Kylmälaitteet on hyvä tyhjentää ja kytkeä pois päältä mahdollisten sähkökatkojen varalta. **URAKOITSIJAT EIVÄT KORVAA** esim. pakastimen sulamisesta aiheutuneita kuluja ja vesivahinkoja.

### 4. TIEDOTTAMINEN

Seuraathan rappusi ilmoitustaulua säännöllisesti. Ilmoitustaululla tiedotetaan remontiin liittyvistä asioista. Lisäksi jaamme tiedotteita postiluukkuihin.

### 5. SUOJAAMINEN

Huolellinen suojaus ennakkoon helpottaa siivousta remontin jälkeen. Henkilökohtaisten tavaroiden ja huonekalujen suojaamisesta vastaa asukas itse. Etenkin elektroniset laitteet tulee suojata huolella. Urakoitsija suojaa lattiat työalueelta sekä asentaa suojamuovin/ -oven remontoitavien ja muiden tilojen väliin. Huomioithan, että muovien teippaus saattaa irroittaa maali- tai tapettipintaa.

### 6. ARVOTAVARAT

Siirräthän arvotavarasi, kuten taide-esineet, arvokorut yms. muualle säilytettäväksi remontin ajaksi. Vakuutukset eivät korvaa asukkaiden irtainta omaisuutta remontin aikana.

### 7. LEMMIKKIELÄIMET

Huolehdiathan siitä, että kotieläimesi eivät ole vapaina työn alla olevissa asunnoissa klo 7-16 väisenä aikana. Lisäksi toivomme, että laitat asuntosi ulko-oven ulkopuolelle lapun, mikäli huoneistossa on remontin aikana lemmikkejä.

### 8. LISÄ- JA MUUTOSTYÖT

Muutostyötilaus tehdään aina kirjallisesti ja siinä on oltava osakkaan allekirjoitus.

*Pahoittelemme remontin arjellesi aiheuttamia häiriöitä, mutta rakennamme asunnostasi entistä viihtyisämmän!*



Viihtyisämmän  
kiintelstön ja  
tyytyväisten  
asukkaiden puolesta.



[www.ore.fi](http://www.ore.fi)

As. Oy ESIMERKKI



## Linjasaneerauksen yhteystiedot

### TALOYHTIÖN ISÄNNÖINTI

**Isännöitsijätoimisto Esimerkki**

Esko Esimerkki, isännöitsijä 010 111 1111 sähköpostiosoite@email.fi

### TALOYHTIÖN RAKENNUSTAMINEN JA VALVONTA

**Rakennuttajapalvelu Esimerkki**

Asko Esimerkki, valvoja 040 222 2222 sähköpostiosoite@email.fi

### SUUNNITTELIJAT

**LVI-insinööri-toimisto Esimerkki / LVI-suunnittelu**

Usko Esimerkki 040 333 3333 sähköpostiosoite@email.fi

**Sähkösuunnittelutoimisto Esimerkki / Sähkösuunnittelu**

Erkki Esimerkki 040 444 4444 sähköpostiosoite@email.fi

### URAKOITSIJAT

**Esimerkki Oy, pääurakoitsija / LVI-urakoitsija**

Mikko Esimerkki 0400 555 555 sähköpostiosoite@email.fi

**Are Oy, rakennusurakoitsija**

Kimmo Esimerkki, työpäällikkö 040 666 6666 sähköpostiosoite@email.fi

**Esimerkki3 Oy, sähköurakoitsija**

Make Esimerkki 040 777 7777 sähköpostiosoite@email.fi

## AS OY ESIMERKKIJ/ Remontin aikataulu huoneistoittain

|                       | V1<br>16.4.12 | V2<br>2.5.12 | V3<br>18.5.12 | V5-6<br>23.7.12 | V4<br>3.9.12 | V7<br>3.9.12 | V8-9, V11<br>8.10.12 | V10, V10a<br>5.11.12 |
|-----------------------|---------------|--------------|---------------|-----------------|--------------|--------------|----------------------|----------------------|
| työt linjassa alkavat |               |              |               |                 |              |              |                      |                      |
| 4                     | 37            | 38           | 39            | 26              | 27           | 25           | 12<br>10             | 11                   |
| 3                     | 34            | 35           | 36            | 23<br>22        | 24           | 21           | 9<br>7               | 8                    |
| 2                     | 31            | 32           | 33            | 19<br>18        | 20           | 17           | 6<br>4               | 5                    |
| 1                     | 28            | 29           | 30            | 15<br>14        | 16           | 13           | 3<br>1               | 2                    |
| työt valmiina         | 1.6.12        | 15.6.12      | 13.7.12       | 21.9.12         | 2.11.12      | 2.11.12      | 7.12.12              | 21.12.12             |

As. Oy Esimerkki

## URAKKAAN KUULUVAT HUONEISTOJEN KALUSTEET JA VARUSTEET ( Kalusteet nähtävissä kellarikerkossa, pesuhuoneessa)

WC-ISTUIN

IDO 37213-01



ALIAS

IDO 11185-01



KÄYTTÖVESIPÄTTE RI

Alcote rm ORI 650-500-5



VALAISINPEIJUKAAPPI

Polaris VPK 700



SUIHKUSEINÄ

T-lux JS-60, kirka s lasti



HANAT

Pesulashana

Oras 1812



Suihku

Oras 7448



Pesukonehana

Oras 180 + Oras 173



Keittiöhana

Oras 1825



MIUUTA

Kylpyhuoneeseen paine ilkatto, valkoiä kattu kuusi

Kylpyhuoneeseen pistorasia pyykkipesukoneelle

Kylpyhuoneeseen 2-os pi storasia pell iksaapin Vie ree n

Uusi ryh mäke skus ja te leko talo

Antennirasia pinta-ase mmus kote losa s (1 kpl/huoneisto) ja Puhelin/Ti-rasia pinta-ase mmus kote losa s (1 kpl/huoneisto)

Vieroköy rän kiinnitettävä paloveroitt n, 1 kpl a ikavas 60 m<sup>2</sup> koht



## MUUTOSTYÖOHJE

As Oy ESIMERKKI



### ASIAKKAAN TOIVOMAT LISÄ- JA MUUTOSTYÖT

Lisä- ja muutostöitä voi teettää osakas tai osakkaan valtakirjalla valtuuttama henkilö. Tarjouspyynnöt tulee toimittaa ARE:lle viimeistään kolme (3) viikkoa ennen kyseisen huoneiston töiden alkua tai viimeistään huoneistokohtaisessa aloituskatselmuksessa. Kyseisen ajankohdan jälkeen esitettyjä muutostoiveita ei välttämättä voida lainkaan toteuttaa aikataulullisista tai teknisistä syistä. Selkeintä kokonaisuuden kannalta on tilata kaikki lisä- ja muutostyöt yhdellä kertaa. Mikäli osakas teettää lisä- ja muutostöitä muilla urakoitsijoilla, tulee asiasta ilmoittaa työmaan vastaavalle mestarille.

### Remontti-ilmoitus

Uuden asunto-osakeyhtiölain mukaisesti osakkeenomistajan on ilmoitettava taloyhtiölle (isännöitsijä) urakkaan kuulumattomista muutostöistä etukäteen kirjallisesti, jos se voi vaikuttaa yhtiön tai toisen osakkeenomistajan vastuulla olevaan kiinteistön, rakennuksen, huoneiston osaan taikka yhtiön tai toisen osakkeenomistajan osakehuoneiston käyttämiseen.

**Osakkaan tulee huolehtia ilmoituksen / hakemuksen tekemisestä.**

### Tarjouspyyntö

Tarjouspyyntö tehdään laattavalinta-lomakkeella tai huoneistokohtaisen aloituskatselmuksen yhteydessä.

Siihen kirjataan kaikki asiat, joista halutaan tarjous, myös LVI- ja sähkötyöt.

Mikäli teillä on tiettyjä omia toivomuksia, pyydämme Teitä ilmoittamaan jättämässänne tarjouspyynnössä tiedot tuotteen valmistajasta, sekä materiaalit tunnuksineen, värikoodeineen ja värisävyineen. Asian havainnollistamiseksi voi muutokset merkitä piirroksiin ja selittää sanallisesti.

### Tarjous ja tilaus

Kirjallisen tarjouspyynnön saatuaamme lähetämme kirjallisen tarjous- ja tilauslomakkeen. Tarjous sisältää mahdolliset materiaali- ja kalustehyvitykset. Allekirjoitettu ja päivätty tilaus palautetaan tai vaihtoehtoisesti varmennetaan tilaus sähköpostitse. Tilauksen on oltava ARE Oy:ssä tarjouksessa mainittuun viimeiseen voimassaolopäivään mennessä. Tilauksen jälkeen lähetämme teille vielä tilausvahvistuksen.



### **Lisä- ja muutostöiden toteutus**

Toteutus lisä- ja muutostöiden osalta alkaa vasta, kun allekirjoitettu tilaus (tai varmennus-sähköposti) on saapunut ARE:lle. Lisä- ja muutostyöt toteuttaa ja materiaalit sekä laitteet hankkii aina ARE Oy, Esimerkki Oy, Esimerkki3 Oy tai niiden valitsema alurakoitsija, ellei muuta ole sovittu.

Rakennusaikana osakas ei saa teettää huoneistonsa kylpyhuoneeseen kohdistuvia rakennustöitä muilla urakoitsijoilla, ellei työmaan vastaavan mestarin kanssa ole toisin sovittu. Jos osakas teettää asuntonsa muihin tiloihin muutostöitä muilla urakoitsijoilla, tulee niiden toteutuksesta ja aikataulusta sopia työmaan vastaavan mestarin kanssa.

Osakas tarkastaa ja vastaanottaa lisä- ja muutostyöt palauttamalla myöhemmin toimitettavan hyväksyntälomakkeen allekirjoitettuna.

### **Lisä- ja muutostöiden laskutus**

Yhteismäärältään alle 300 €:n tilaukset laskutetaan yhdessä erässä tilauksen allekirjoituksen jälkeen. Yhteismäärältään yli 300 €:n tilaukset laskutetaan kahdessa erässä, puolet tilaussummasta tilauksen allekirjoituksen jälkeen ja loput ko. linjan valmistuttua.

Maksuehto on 14 päivää laskun päiväyksestä.

Maksun viivästymisestä veloitetaan ylimenevältä ajalta viivästyskorkoa voimassa olevan korkolain mukaan.

### **Hinnoittelu**

Tarjouksemme hinta sisältää mahdollisen hyvityksen, materiaalin, työn ja arvonlisäveron. Kotitalousvähennyksen hakemiseksi työkustannukset eritellään tilausvahvistuksessa. Lisätietoja kotitalousvähennyksestä saa veroimistosta tai osoitteesta [www.vero.fi](http://www.vero.fi)

## Tiedote



pvm.

### Laattavalinta-/yhteystietolomake

Ohessa olevalla laattavalinta-/yhteystietolomakkeella voitte valita haluamanne kylpyhuoneen laatoitusmallin neljästä urakkaan kuuluvasta vakiovaihtoehdosta:  
1 tumman harmaa, 2 ruskea, 3 vaalean harmaa tai 4 beige.

Jokaisessa vaihtoehdossa seinälaattana on kiiltävä valkoinen 25cm x 40cm laatta. Suihkun taakse voidaan tehdä valitsemistanne lattia-laatoista 4 laatan levyinen tehostepystyraita. Tehostepystyraidan voitte valita rastittamalla kyseisen kohdan laattavalinta-/yhteystietolomakkeessa.

Mikäli urakkaan kuuluvista vaihtoehdoista ei löydy mieluisaa, suosittelemme tutustumista Laattakauppaesimerkki-myymän valikoimiin (Esimerkkikatu 2).

Samalla lomakkeella on mahdollista pyytää tarjouksen lisä- ja muutostöistä (=kaikki urakkaan kuulumattomat asiat/työt).

Laattavalinta-/yhteystietolomakkeen voi täyttää joko osakas (=asunnon omistaja) tai osakkaan valtuuttama henkilö. Lomake tulee täyttää huolella ja palauttaa allekirjoitettuna ARE:n toimistolle osoitteeseen: Ohjelmakaari 10 tai työmaan postilaatikkoon.

Mikäli haluatte kylpyhuonelaatat urakkaan kuuluvista vaihtoehdoista, tulee laattavalinta-/yhteystietolomake palauttaa 10.4.2012 mennessä allekirjoitettuna ARE:n toimistolle osoitteeseen: Ohjelmakaari 10 tai työmaan postilaatikkoon.

Laattavaihtoehdot ja kalustemallit tulevat nähtäville talonyhtiön kellarikerroksen pesuhuoneeseen.

Yhteistyöterveisin

Are Oy

Kimmo Esimerkki

040 666 6666

# LAATTAVALINNAT JA YHTEYSTIEDOT

As Oy ESIMERKKI



## HUONEISTON NRO \_\_\_\_\_

Huoneistossa  asutaan /  ei asuta remontin aikana

### Osakkaan tiedot:

Nimi: \_\_\_\_\_

Osoite: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Puh.nro: \_\_\_\_\_

S-posti: \_\_\_\_\_

### Vuokralaisen/asukkaan tiedot:

Nimi: \_\_\_\_\_

Osoite: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Puh.nro: \_\_\_\_\_

S-posti: \_\_\_\_\_

**Yhteystietoja käytetään remontin aikaiseen tiedottamiseen sekä remontiin liittyvien asioiden hoitamiseen.**

Toivon saavani remonttia koskevat tiedotteet (huoneistoon jaettavan tiedotteen lisäksi):

POSTITSE





SÄHKÖPOSTILLA

Tällä lomakkeella voitte valita haluamanne kylpyhuoneen laatoitusmallin neljästä urakkaan kuuluvasta vakio-vaihtoehdosta: 1 tumman harmaa, 2 ruskea, 3 vaalean harmaa tai 4 beige. Jokaisessa vaihtoehdossa seinälaattana on kiiltävä valkoinen 25cm x 40cm laatta. Suihkun taakse voidaan tehdä valitsemistanne lattialaatoista 4 laatan levyinen tehostepystyraita. Tehostepystyraidan voitte valita rastittamalla kyseisen kohdan.

Mikäli urakkaan kuuluvista vaihtoehdoista ei löydy mieluisaa, suosittelemme tutustumista Laattakauppaesimerkki-myyntälän valikoimiin.

**Mikäli haluatte kylpyhuonelaatat alla olevista, urakkaan kuuluvista vaihtoehdoista, tulee tämä lomake palauttaa 10.4.2012 mennessä allekirjoitettuna ARE:n toimistolle osoitteeseen: Ohjelmakaari 10 tai työmaan postilaatikkoon.**

Valitsen seuraavan laatoitusvaihtoehdon:

|                            | seinälaatta 250x400     | lattiaaatta 100X100   |
|----------------------------|-------------------------|---|
| 1 <input type="checkbox"/> | VBR Valkoinen, kiiltävä | Kivi Antracite<br> |
| 2 <input type="checkbox"/> | VBR Valkoinen, kiiltävä | Kivi Brown<br>     |
| 3 <input type="checkbox"/> | VBR Valkoinen, kiiltävä | Grey<br>           |
| 4 <input type="checkbox"/> | VBR Valkoinen, kiiltävä | Beige<br>          |
| <input type="checkbox"/>   | OMA VALINTA             |   |

Tehostepystyraita suihkun taakse:

Kyllä

Ei

**Huom! Mikäli valitsit kohdan OMA VALINTA, sovi laattavalinnasta ARE:n työjohtodon kanssa**

## LISÄ- JA MUUTOSTYÖT

Tilaan seuraavat lisätyöt:

- x €  kylpyhuoneen sähköinen mukavuuslattialämmitys, 200 W
- x €  kylpyhuoneen sähköinen mukavuuslattialämmitys, 300 W
- x €  uusi WC-paperi teline ja koukusto
- x € /kpl  lisä antennipisteet \_\_\_\_ kpl (urakassa 1kpl/huoneisto)
- x € /kpl  lisä yleiskaapelointipisteet ATK/PUH \_\_\_\_ kpl (urakassa 1kpl/huoneisto)
- x € /kpl  2-os lisäpistorasia pesuhuoneeseen (pesukoneelle) \_\_\_\_ kpl (urakassa 1kpl/kylpyhuone)
- x € /kpl  2-os lisäpistorasia keittön kaapistoon \_\_\_\_ kpl
- x € /kpl  2-os lisäpistorasia makuu- tai olohuoneeseen (sis. lista asennuksen) \_\_\_\_ kpl
- x €  18W työpöytävalaisin 2-os pistorasilla
- x €  YKSIÖN sähköjohtojen ja kalusteiden vaihtaminen
- x €  KAKSION sähköjohtojen ja kalusteiden vaihtaminen
- x €  KOLMION sähköjohtojen ja kalusteiden vaihtaminen
- x €/M  30mmx30mm uran tekeminen ja paikkaaminen sähköjohtojen upotusta varten BETONI-seinään
- x €/M  30mmx30mm uran tekeminen ja paikkaaminen sähköjohtojen upotusta varten SIPOREX-seinään
- x €  Kylpyhuoneen oven vaihto karmeineen 80 cm leveään

*Hinnat asennuksineen (sis. Alv 23%)*

Pyydän tarjousta seuraavista lisätöistä:

---



---



---



---



---

## VALTUUTETTU

Huoneiston remonttia koskevista asioista ja mahdollisista lisä-/muutostöistä vastaa:

OSAKAS (= asunnon omistaja)  OSAKKAAN VALTUUTTAMA HENKILÖ

**(Mikäli tätä kohtaa ei ole täytetty, oletus on, että asioista vastaa osakas.)**

Valtuutetun nimi: \_\_\_\_\_

Osoite: \_\_\_\_\_

Puhelin \_\_\_\_\_

Sähköposti: \_\_\_\_\_

Osakas

pvm

Allekirjoitus ja nimen selvennys

Valtuutettu

pvm

Allekirjoitus ja nimen selvennys



### Liite 3. Aukasillassa esiteltävä diaesitys

# Urakoitsijoiden logot

As Oy Esimerkki



# Urakoitsijoiden logot

Esimerkki Oy

- Perustettu vuonna 1999
- Työllistää 20 henkilöä
- Jyväskylän talousalueella toimiva täyden palvelun LVI-alan yritys
- Liikevaihto n. 4,3 milj. euroa
- Referenssikohteita mm. asunto-osakeyhtiö Jyväskylän Talo ja asunto-osakeyhtiö Kerrostalo.

12.5.2012



## Urakoitsijoiden logot

### Are Oy

- Are on 100-vuotinen perheyritys ja osa Onvest-konsernia
- n. 1500 Arelaista
- Are tarjoaa kattavat urakointi-, kiinteistö- ja korjausrakentamisen palvelut
- Liikevaihto n. 221 milj. euroa (2011)
- Referenssikohteita mm. asunto-osakeyhtiö Jyväskylän Vapaudenkatu 67 ja asunto-osakeyhtiö Kulmakartano.

12.5.2012



## Urakoitsijoiden logot

### Esimerkki3 Oy

- Perustettu vuonna 1999
- Työllistää 20 henkilöä
- Erikoistunut korjaus- ja saneerausrakentamisen sähkötöihin.
- Esimerkki Oy on toteuttanut vuodesta 2004 lähtien yhteensä 16 vastaavanlaista asunto-osakeyhtiön sähkösaneerausta. Referenssikohteena mm. asunto-osakeyhtiö Jyväskylän Talo.

12.5.2012



## Urakoitsijoiden logot

As Oy Esimerkki linjasaneeraus,  
Organisaatio:

**Kokonaisurakka:**

Esimerkki Oy                      Mikko Esimerkki                      0400 555 555

**Aliurakoitsijat:**

Are Oy                                      Kimmo Esimerkki                      040 666 6666

Esimerkki3 Oy                      Make Esimerkki                      040 777 7777

**Rakennuttaminen ja valvonta:**

Rakennuttajapalvelu Esimerkki/Asko Esimerkki 040 222 2222

**Suunnittelijat:**

LVI-insinööri-toimisto Esimerkki/ Usko Esimerkki,  
Sähkösuunnittelutoimisto Esimerkki/Erkki Esimerkki

12.5.2012



## Urakoitsijoiden logot

### Asukkaille tiedoksi

- LVI MAK-TEK Oy yhteistyökumppaneineen tulee suorittamaan taloyhtiössänne linjasaneerausurakan.
- Asunnoissa voi asua remontin ajan, mutta mukavaa se ei ole. Asukkaiden käytössä on saunaosastossa wc-tilat ja tiskausmahdollisuus.
- Turvalukot on pidettävä auki työpäivän ajan. Jos ette halua jättää asunnon ovea ilman turvalukitusta on teidän oltava itse paikalla. Emme ota haltuun turvalukkojen avaimia.
- Toivomme kuitenkin teidän ymmärtävän saneerauksen tarpeellisuuden ja varautumaan siihen. Työntekijämme on varustettu kuvallisilla henkilökorteilla, joista voitte varmistua asunnossanne työskentelevistä työntekijöistä.

12.5.2012



## Urakoitsijoiden logot

### Urakan sisältö asunnoissa

- Vesieristykset uusitaan ja seinät ja lattiat laatoitetaan, mallivaihtoehtoja on 4 vapaasti valittavissa
- Kynnys ja kylpyhuoneen puoleiset listat uusitaan
- Oven karmi maalataan kylpyhuoneen puolelta
- Rakennetaan uusi alakatto, valkolakattu kuusipaneeli
- Putkityön sisältö asunnoissa: pesuallas, pesuallashana bideellä, pesukonehana ja pesukoneenviemärointi, wc-istuin, suihkusekoittaja, keittiön allashana, tikas- mallinen räätipatteri, vesimittari ja patteriventtiilit, vesijohdot pinnalliset kromatut.

12.5.2012



## Urakoitsijoiden logot

### Urakan sisältö asunnoissa, sähkötyöt:

- Uusi asunnon sulaketaulu eteiseen nykyisen taulun paikalle
- Uusi telekotelo eteiseen
- Valokaapelivaraus kellarin telejakamosta huoneiston telekaappiin
- Huoneistoon 1 antennipiste (osakkaan osoittamaan paikkaan) television katseluun ja 1 yleiskaapelointipiste (osakkaan osoittamaan paikkaan) puhelin tai tietoliikennekäyttöön, asennus pinta-asennuksena valkoisessa muovilistassa asunnon eteisen telekotelolta.
- Pyykinpesukoneen pistorasia
- 2-os pistorasia peilikaapin viereen
- Verkkovirtaan liitettävä palovaroitin huoneiston kattoon (1 kpl jokaista alkavaa 60 m2 kohden)

**HUOM!** Uusien antenni- ja ATK-pisteiden käyttöön kytkemisen jälkeen **KAIKKI** vanhat käytössä olevat antenni ja puhelinpisteet lakkaavat toimimasta!

12.5.2012





## Urakoitsijoiden logot

### Porrashuoneiden, kellaritilojen ja autohallin työt

- Kellaritiloissa alkavien töiden johdosta joudumme pyytämään komeroiden ja muiden tavaroiden poistamista myöhemmin ilmoitetuista tiloista.
- Porrashuoneissa tapahtuvan työn aikana tulemme poraamaan asuntoihin reiät joihin asennetaan vesijohdot valmiiksi ennen asunnoissa varsinaisesti alkavia töitä.
- Näistä porauksista tiedotamme hyvissä ajoin ennen työn suorittamista.
- Pohjaviemärien sahausken aikana autohallissa pysäköiminen on mahdotonta.
- Näistä sahausista tiedotamme hyvissä ajoin ennen työn suorittamista.

12.5.2012



## Urakoitsijoiden logot

### Jääkaapit ja pakastimet

Jääkaapit ja pakastimet on hyvä tyhjentää jos olette poissa asunnoista päivää pidempiä aikoja mahdollisten sähkökatkosten takia. Urakoitsijat eivät korvaa esim. pakastimen sulamisesta aiheutuneita kuluja ja vesivahinkoja!

### Kotieläimet

Työstä tulee meluhaittaa, joten toivomme että kotieläimet ovat poissa asunnostanne siellä työskennellessämme

### Arvoesineet

Pyydämme teitä viemään arvoesineenne muualle säilöön tai pitämään niitä lukituissa kaapeissa.

### Suojaus

Suojaamme työalueen mahdollisimman hyvin. Silti toivomme teidän suojaavan huonekalut, televisiot ym. itse.

12.5.2012



## Urakoitsijoiden logot



Suojaseinä, vetoketju  
mahdollistaa  
kulkemisen huoneeseen

12.5.2012



## Urakoitsijoiden logot

### Huoneistokohtainen aikataulu

| Huoneisto                  | Rappu | Linja    | Linjasaneeraus |            |
|----------------------------|-------|----------|----------------|------------|
|                            |       |          | alkaa /        | päätyy     |
| 28, 31, 34, 37             | C     | 1        | 16.4.2012      | 1.6.2012   |
| 29, 32, 35, 38             | C     | 2        | 2.5.2012       | 15.6.2012  |
| 30, 33, 36, 39             | C     | 3        | 18.5.2012      | 13.7.2012  |
| 14, 15, 18, 19, 22, 23, 26 | B     | 5-6      | 23.7.2012      | 21.9.2012  |
| 16, 20, 24, 27             | B     | 4        | 3.9.2012       | 2.11.2012  |
| 13, 17, 21, 25             | B     | 7        | 3.9.2012       | 2.11.2012  |
| 1, 3, 4, 6, 7, 9, 10, 12   | A     | 8, 9, 11 | 8.10.2012      | 7.12.2012  |
| 2, 5, 8, 11                | A     | 10, 10a  | 5.11.2012      | 21.12.2012 |

12.5.2012



## Urakoitsijoiden logot

|                                     |                        |
|-------------------------------------|------------------------|
| LINJASANEERAUKSEN KOKONAISAIKATAULU | 5.3.2012 - 25.1.2013   |
| KELLARIKERROS                       | 5.3.2012 - 5.4.2012    |
| PESULATILAT JA SAUNAOSASTO          | 19.3.2012 - 27.4.2012  |
| C-RAPPU, KOKONAAN VALMIS (ASUNNOT)  | 13.7.2012              |
| B-RAPPU, KOKONAAN VALMIS (ASUNNOT)  | 2.11.2012              |
| A-RAPPU, KOKONAAN VALMIS (ASUNNOT)  | 21.12.2012             |
| YHTEISTEN TILOJEN VIIMEISTELY       | 31.12.2012 – 25.1.2013 |

12.5.2012



## Urakoitsijoiden logot

As. Oy Esimerkki

URAKKAAN KUULUVAT HUONEISTOJEN KALUSTEET JA VARUSTEET ( Kalusteet nähtävissä kellarikerroksessa, pesuhuoneessa)

| WC-ISTUIN   | ALLAS   | KÄYTTÖVESIPATTERI   | VALAISINPELIIKAAPPI   | SUIHKUSEINÄ   |
|---|---|---|---|---|
| IDO 37213-01  | IDO 11185-01  | Alouarnm CRI 650 500-5  | Polaria VPK 700   | T-lux JS-60, kirkas lasi  |
|  |  |  |   |  |
| HANAT   | Pesuellushana<br>Oras 1812  | Suihku<br>Oras 7448   | Pesukonehana<br>Oras 180 + Oras 173   | Keittiöhana sisältää astianpesukoneiliitännän<br>Oras 1825                            |
|  |  |  |  |   |

**MUUTA**

Kylpyhuoneeseen paneelikatko, valkoiakattu kuusi  
 Kylpyhuoneeseen pistorasia pyykinpesukoneelle  
 Kylpyhuoneeseen 2-os pistorasia peiliäkin viereen  
 Uusi ryhmäkeskus ja telekatelo  
 Antennirasia pinta-asennuskotelossa (1 kpl/huoneisto) ja Puhelin/IT-rasia pinta-asennuskotelossa (1 kpl/huoneisto)  
 Verkkovirtaan kiinnitettävä palovaroin, 1 kpl aikavaa 60 m<sup>2</sup> kohti

## Urakoitsijoiden logot

**Brown**



HUOM: Piirustus ja värit ovat alkoastan suunniteltavia.

**Beige**



HUOM: Piirustus ja värit ovat alkoastan suunniteltavia.

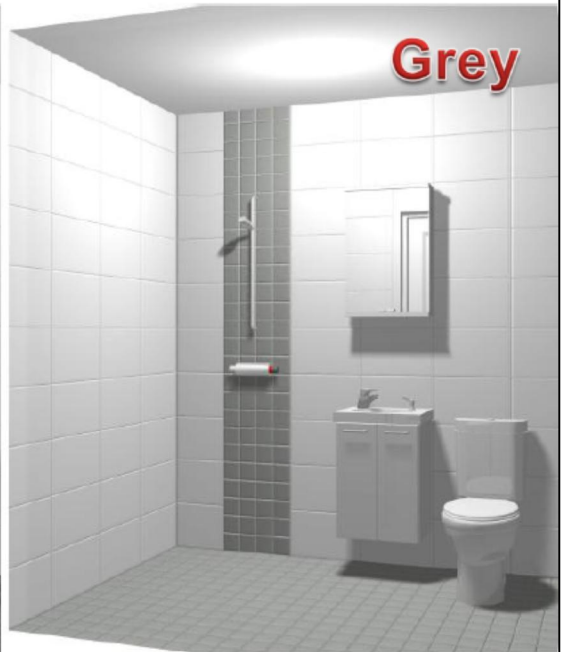
## Urakoitsijoiden logot

**Antracite**



HUOM: Piirustus ja värit ovat alkoastan suunniteltavia.

**Grey**



HUOM: Piirustus ja värit ovat alkoastan suunniteltavia.



## Urakoitsijoiden logot

### Lisä- ja muutostyöt

Asukkaat voivat myös tilata urakoitsijoilta lisä- ja muutostöitä.

Näistä tarpeista pitää ilmoittaa ”Yhteystieto ja laattavalinta”- lomakkeen palautuksen yhteydessä tai aloituskatselmuksessa. Lomake pitää palauttaa n. viikkoa ennen varsinaista aloituskatselmusta. Ainostaan kirjallisesti tai sähköpostitse varmennetut lisätyöt ovat mahdollisia.

Valmiiksi hinnoiteltu yksikköhintaluettelo on ”Yhteystieto ja laattavalinta”- lomakkeen yhteydessä. Yksikköhintaluettelo on voimassa vain asuntoremontin aikana.

Osakkaalla on mahdollisuus myös itse toimittaa uudet laatat asuntoonsa. Näissä tapauksissa hyvitämme taloyhtiötä asentamattomista laatoista.

Urakan yhteydessä on myös mahdollista uusia keittiö- ym. kalusteita, joita on mahdollista tilata yhteistyökumppanimme kautta.

12.5.2012



## Urakoitsijoiden logot

### YKSIKÖHINTAISET LISÄTYÖT (eivät kuulu urakkaan)

- x € kylpyhuoneen sähköinen mukavuuslattia- ja lämmitys, 200 W
- x € kylpyhuoneen sähköinen mukavuuslattia- ja lämmitys, 300 W
- x € WC-paperi teline ja koukusto
- x € /kpl lisä antennipisteet (urakassa 1kpl/huoneisto)
- x € /kpl lisä yleiskaapelointipisteet ATK/PUH (urakassa 1kpl/huoneisto)
- x € /kpl 2-os lisäpistorasia pesuhuoneeseen
- x € /kpl 2-os lisäpistorasia keittön kaapistoon
- x € /kpl 2-os lisäpistorasia makuu- tai olohuoneeseen (sis. lista asennuksen)
- x € 18W työpöytävalaisin 2-os pistorasilla
- x € YKSIÖN johtojen ja kalusteiden vaihtaminen
- x € KAKSIÖN johtojen ja kalusteiden vaihtaminen
- x € KOLMIÖN johtojen ja kalusteiden vaihtaminen
- x €/M 30mmx30mm roilous ja paikkaus sähköjohtojen upotukseen, BETONI
- x €/M 30mmx30mm roilous ja paikkaus sähköjohtojen upotukseen, SIPOREX
- x € Kylpyhuoneen oven vaihto 80 cm leveään

Hinnat asennuksineen (sis. Alv 23%)

12.5.2012



## Urakoitsijoiden logot



12.5.2012

## Urakoitsijoiden logot

Kiitos kaikille osanottajille  
ja toivottavasti jaksatte  
olla kärsivällisiä remontista  
aiheutuvasta häiriöstä  
huolimatta.

12.5.2012

## Liite 4. Osakkaille lähetettävä kutsu aloituskatselmukseen



As. Oy ESIMERKKI

1.10.2011

### Putkisaneeraustyöt alkavat

**Hyvä osakas / asukas**

Putkisaneeraustyöt käynnistyvät maanantaina 31.10.2011 linjassa V3 eli asunnoissa 50, 51, 54, 55, 58 ja 59. Saneeraus kestää linjassa noin 10 viikkoa.

Linjanousua V3 koskeva aloituskatselmus järjestetään **keskiviikkona 19.10.2011** kello 9:00 alkaen ylhäältä alaspäin.

Aloituskatselmuksessa käydään osakkaan kanssa läpi urakkaan ja muutostyötilauksiin liittyviä asioita, käydään läpi saneeraukseen tehtävät valinnat, sekä dokumentoidaan asunnon kunto ennen remontin aloittamista. Mikäli toivotte huoneistossanne tehtävän lisä- tai muutostöitä, muistattehan viimeistään aloituskatselmuksessa pyytää niistä tarjouksen, mieluiten kirjallisella dokumentilla.

Mikäli osakkaalla tai hänen valtuuttamallaan henkilöllä ei ole mahdollisuutta osallistua ko. aloituskatselmukseen, tulee osakkaan sopia erillinen tapaaminen ARE:n projektipäällikön Kimmo Esimerkin (040 666 6666) kanssa asioiden selvittämiseksi.

Asunnon dokumentointi suoritetaan joka tapauksessa edellä mainittuna ajankohtana vaikka osakas/asukas ei ole paikalla, joten pyydämme teitä mahdollistamaan sisäänpääsyn huoneistoonne.

**Vesi katkaistaan koko linjassa 31.10.2011 klo 7:00. Vesi on poikki koko remontin ajan, jolloin huoneistossa ei voi käyttää wc:tä, suihkua eikä keittiön hanaa ja allasta.**

Are Oy suojaa asunnon lattiat kulkuväyliltä ja tekee tarvittavat suojaseinät. Henkilökohtaisten tavaroiden suojaamisesta asukas vastaa itse.

Remontin valmistuttua pidetään käyttöönottokatselmus, jossa valvoja ja urakoitsijoiden edustajat tarkastavat rakennustyön laadun. Katselmuksen ajankohdasta Are tiedottaa asukasta ja osakasta. Remontin jälkeen pyydämme osakasta ystävällisesti täyttämään hyväksymis-/puutelomakkeen ja palauttamaan sen työmaan postilaatikkoon allekirjoitettuna. Lomake jaetaan käyttöönottokatselmuksen yhteydessä.

Tämän tiedotteen mukana on liite, jossa kerrotaan, mitä osakkaan/asukkaan on tehtävä ennen remontin alkamista huoneistossa. Luettehan sen tarkasti.

Mikäli Teillä on aloituskatselmukseen liittyen kysyttävää, voitte ottaa yhteyttä allekirjoittaneeseen henkilöön.

Ystävällisin terveisin,

ARE OY

Projektipäällikkö Kimmo Esimerkki

040 666 6666





## Ennen remonttia tehtävät toimenpiteet

Pyydämme Teitä huolehtimaan seuraavista asioista ennen remontin alkua:

- Huonekalut ja henkilökohtaiset tavarat tulee siirtää pois eteisestä
- Kylpyhuoneesta tulee poistaa kaikki henkilökohtaiset tavarat
- Pyykinpesukone tulee siirtää pois kylpyhuoneesta
- Kylpyhuoneen vastainen seinä tulee olla tyhjä
- Keittiön allaskaapin tulee olla tyhjä
- Suosittelemme, että otatte jääkaapin/pakastimen pois päältä mahdollisten sähkökatkojen vuoksi. **URAKOITSIJA EI VASTAA MAHDOLLISISTA SULAMISISTA!**
- Säästettäväksi halutut varusteet / kalusteet kylpyhuoneesta tulee merkitä tai purkaa talteen ennen saneerauksen alkua. **Oletamme, että kaikki merkitsemättömät ja tilaan jätetyt tavarat voi heittää jätelavalle!**

**Muistathan, että putkisaneerauksesta aiheutuu paljon pölyä ja melua !**



Viihtyisämmön  
kiinteistön ja  
tyytyväisten  
asukkaiden puolesta.



[www.are.fi](http://www.are.fi)



## Liite 5. Huoneistokortti, jossa näkyy osakkaan valinnat

### Asunto 55

Osakas Elli Esimerkki, puh. 050 111 1111  
Asukas Ulla Esimerkki, puh. 050 222 2222

#### Kylpyhuone

Järjestys KUVAN mukaan!!!

Are

Laatat

lattia

*TH Basic Antracite LA2*

*-sauma 113*

seinä

*TH Basic White SW21*

*-sauma 100*

Tehosteseinä

*TH Basic Antracite SA21, takaseinä*

Suihkuseinät

*Urakan mukaan, Vanha suihkuverhotanko otetaan talteen*

WC-paperiteline

*Osakas hommaa itse*

Koukustot

*Osakas hommaa itse*

Kalusteet

*Urakan mukaan, Vanha lamppu otetaan talteen*

Alakatto

Urakan mukaan

*Vanha suihku+tanko ja lamppu ja suihkuverhotanko otetaan talteen*

Esimerkki

WC-istuin

Urakkaan kuuluva

Pesuallas

Urakkaan kuuluva

Allashana

Urakkaan kuuluva

Suihkusetti

*Urakkaan kuuluva, Vanha suihkusetti otetaan talteen*

Pesukoneliitäntä

Urakkaan kuuluva

Käyttövesipatteri

Urakkaan kuuluva

Esimerkki3

Lattialämmitys

*EI*

Seinävalaisin

Urakkaan kuuluva

Kattovalaisin

Urakkaan kuuluva

#### Keittiö

Esimerkki

Keittiöhana

Urakkaan kuuluva

#### Muut tilat

Esimerkki3

Antennirasia

Sähköriillä

Puhelinrasia

Sähköriillä

Osakas hyväksynyt: Sähköpostitse / Allekirjoitus  
pvm. 3.12.2011

## Liite 6. Osakkaille lähetettävä palautelomake



12.12.2011

As Oy ESIMERKKI

# Hyväksyntälomake

### Hyvä osakas

Putkiremontti alkaa olemaan huoneistonne osalta ohi. Pyydämme Teitä vielä omalta osaltanne tarkastamaan työn valmiuden. Ohessa on huoneistonne palautelomake.

Mikäli tehdyt työt eivät mielestänne ole vielä kunnossa, pyydämme kirjaamaan havaitsemanne puutteet lomakkeelle. Jos puutteita ei ole, hyväksytte remontissa tehdyt työt rastiamalla kohdan 'Minulla ei ole huomautettavaa'. Lomake tulee kummassakin tapauksessa allekirjoittaa ja palauttaa alla esitetyllä tavalla. Saman lomakkeen taakse voitte halutessanne antaa yleisesti palautetta remontin onnistumisesta ja saamastanne palvelusta.

Lomake tulee palauttaa työmaan postilaatikkoon tai osoitteeseen  
ARE Oy / KRP, Ohjelmakaari 10, 40500 Jyväskylä  
viimeistään 21.12.2011.

Viimeistelytyöt tehdään järjestelmällisesti. **Hyväksyntälomakkeen tai puutelistan täyttäminen ja palauttaminen on siis erittäin tärkeää**, koska palauttamatta jättäminen vaikuttaa mahdollisten viimeistelytyöiden etenemiseen koko kiinteistön osalta.

Kohteessa tullaan pitämään kaksivuotistakuutarkastus kahden vuoden kuluttua remontin valmistumisesta. Takuutarkastuksessa käydään läpi mahdollisia jälkeensä esiintyneitä remonttiin liittyviä ongelmia. Pidettävästä tarkastuksesta tiedotetaan erikseen.

Ystävällisin terveisin

Are Oy  
Kimmo Esimerkki  
Työpäällikkö  
Puh. 040 666 6666



Viihtyisemmän  
kiinteistön ja  
tyytyväisten  
asukkaiden puolesta.



[www.are.fi](http://www.are.fi)



As Oy Esimerkki

## PALAUTELOMAKE

Vain osakas tai hänen valtuuttamansa henkilö täyttää.

|                             |                       |
|-----------------------------|-----------------------|
| Porras ja huoneiston numero |                       |
| Osakas                      | Asukas / vuokralainen |
| Puh.<br>Sähköposti:         | Puh.<br>Sähköposti:   |

Asukkaan puhelinnumero on tärkeä tieto, sillä viimeistelymies ottaa tarvittaessa puhelimitse yhteyttä.

Minulla ei ole huomautettavaa

Minulla on huomautettavaa seuraavista asioista:

Kylpyhuone

---



---



---



---

Keittiö

---



---



---



---

Muut tilat

---



---



---



---

päivämäärä

Osakkaan tai valtuutetun allekirjoitus ja nimenselvennys



## Liite 7. Tiedote palautelistan korjauksista



**As. Oy ESIMERKKI**

pvm.

### Palautelistojen mukaiset korjaukset

#### Hyvä osakas / asukas

Suoritamme B-rapun asunnoissa palautelistojen mukaisia korjauksia keskiviikosta perjantaihin (14.12 – 16.12.2011).

Tulemme huoneistoon yleisavaimella, jos kukaan ei ole kotona. Mikäli ette halua huoneistoonne tultavan yleisavaimella, ilmoittakaa siitä allekirjoittaneelle.

Jos huoneistossa on lemmikkejä, pyydämme ilmoittamaan siitä huoneiston oveen kiinnitetyllä lapulla.

Mikäli haluatte sopia jonkun tietyn ajankohdan korjauksien tekoon tai ette halua huoneistoon mentävän yleisavaimella, tulee olla yhteydessä alla olevaan henkilöön.

Ystävällisin terveisin

**Are Oy**

**Kimmo Esimerkki**

**Projektipäällikkö**

**Puh. 040 666 6666**



Viihtyisemmän  
kiinteistön ja  
tyytyväisten  
asukkaiden puolesta.



[www.are.fi](http://www.are.fi)