

**LAATUKÄSIKIRJA**  
**OY RAITA ENVIRONMENT LTD**

# SISÄLTÖ

1 LAATUJÄRJESTELMÄ.....	3
2 YMPÄRISTÖN LAATUJÄRJESTELMÄ.....	3
3 OY RAITA ENVIRONMENT LTD:N LAATUKÄSIKIRJA.....	3
3.1 Johdanto.....	3
3.2 Oy Raita Environment Ltd.....	3
3.3 Oy Raita Environment Ltd:n laatupolitiikka.....	3
4 LAATUJÄRJESTELMÄ JA LAATUKÄSIKIRJA.....	4
4.1 Laatu järjestelmä.....	4
4.2 Laatukäsikirja.....	4
5 LAATUVASTUUT.....	4
5.1 Yleinen laatu vastuu.....	4
5.2 Yrityksen yhtiön johton laatu vastuu.....	4
6 LAATU ERI TOIMINNOISSA.....	5
6.1 Viestintä.....	5
6.2 Suunnittelu.....	5
6.3 Projektien tarjouslaskenta.....	5
6.4 Projektisopimukset.....	5
6.5 Hankinta.....	5
6.6 Tuotanto.....	5
6.7 Projektien henkilökunnan ja yhteistyötahojen resurssointi.....	6
6.8 Projektirakennustyömaan käynnistäminen.....	6
6.9 Projektityökohteen laatuvaatimukset ja työohjeet.....	6
6.10 Projektien työvaiheiden laadunvarmistus.....	6
6.11 Tuotannon ohjaus.....	6
6.12 Projektien luovutus.....	6
6.13 Takuu aika.....	7
7 LAATU HALLINNOSSA JA YRITYKSEN JOHDOSSA.....	7
8 POIKKEAMIEN KÄSITTELY JA KORJAAVAT TOIMENPITEET.....	7
9 HENKILÖKUNTA.....	7
10 TILASTOLLISET MENETELMÄT.....	7
11 ASIAKIRJAT JA TIEDOSTOT.....	7

# 1 LAATUJÄRJESTELMÄ

Oy Raita Environment Ltd pyrkii kaikessa työssään toteuttamaan laatujärjestelmän vaatimukset hyvän ja asiakasta tyydyttävän lopputuloksen saavuttamiseksi viranomaismääräykset huomioon ottaen.

# 2 YMPÄRISTÖN LAATUJÄRJESTELMÄ

Oy Raita Environment Ltd toteuttaa ympäristön laatujärjestelmää siten, että toiminnasta syntyvien jätteiden määrä pyritään vähentämään minimiin johdonmukaisella tuotannon suunnittelulla, kaikki valmistuksesta ja työmailta vapautuva materiaali lajitellaan ja hyödynnettävissä oleva materiaali erotellaan, varastoidaan ja käytetään omassa tuotannossa mahdollisuuksien mukaan. Kierrättämiskelpoinen materiaali toimitetaan asianmukaisiin keräilypisteisiin. Uusiokäyttöön ja kierrätykseen kelpaamaton lajiteltu jäte toimitetaan asianmukaisesti kaatopaikalle.

Ympäristönäkökohdat otetaan huomioon kaikessa yhtiön toiminnassa, valmistuksessa valitaan raaka-aineet ja tuotteet kestävän kehityksen mukaisesti siten, että ne ovat laadukkaita ja kestäviä käyttötarkoituksessaan ja että niitä voidaan korjata. Varaosien osalta pyritään tuottamaan ja tarjoamaan asiakkaille myös uusio-varaosia, toisin sanoen takuukorjattuja tuotteita. Puhdistuskemikaalien varastoinnissa ja jakelussa pyritään hyödyntämään kierrätettäviä astioita, joiden osalta käytetään panttijärjestelmää.

Laatu ja ympäristövaatteet kohtaavat laadukkaan, korkealaatuisen ja hyvin suunnitellun tuotannon ja toiminnan avulla toisensa.

# 3 OY RAITA ENVIRONMENT LTD:N LAATUKÄSIKIRJA

## 3.1 Johdanto

Oy Raita Environment Ltd:n kaikkien työkohteiden perustana on asiakaslähtöisyys. Toiminta ja tuotanto perustuvat korkeaan laatuun. Asiakaslähtöinen toimintojen ja tuotteiden laatu varmistetaan laatujärjestelmällä ja ennen kaikkea laatujohtamisella.

## 3.2 Oy Raita Environment Ltd

Oy Raita Environment Ltd on 1995 perustettu ympäristötekniikan yritys, joka on erikoistunut haja-asutuksen jätevesijärjestelmien valmistukseen, suunnitteluun ja rakentamiseen. Rakentamisalueena on koko Suomi.

Yrityksen toiminta voidaan jakaa useampaan eri osioon, ympäristötekniikan tuotteiden valmistukseen ja toimituksiin ja niihin liittyviin toimitus- asennus ja huoltotoimintoihin sekä projektirakentamiseen, suurempiin rakennuskokonaisuuksiin.

Oy Raita Environment Ltd:n kohteita ovat olleet niin suuret kuin pienetkin haja-asutuksen jätevesijärjestelmät. Yrityksen tavoitteena on korkea laatu, jonka perustana on henkilökunnan hyvä ammattitaito, johdonmukainen laadunvalvonta ja jatkuva tuotekehitys.

## 3.3 Oy Raita Environment Ltd:n laatupolitiikka

Koska myös ympäristötekniikan rakennusala voidaan laskea palvelualaksi, tulee toiminnan olla asiakaslähtöistä. Toiminta ja tuotanto tulee olla asiakkaan tarpeiden ja vaatimusten mukainen sekä tietenkin lopputuloksen tulee vastata asiakkaan odotuksia.

Asiakkaan tarpeet selvitetään tarvittaessa yhteisissä suunnittelukokouksissa, jos alustavat kirjalliset suunnitelmat eivät yksiselitteisesti vastaa asiakkaan toivomuksia. Asiakkaan tarpeiden ja toivomusten selvittäminen on oikeanlaisen toiminnan toteutumisen varmistamista. Muita tällaisia toiminnan toteutumisen varmistamisen näkökulmia ovat viestintä, jolla pyritään välittämään oikea tieto sekä vanhoille että uusille asiakkaille yrityksen palveluista ja toiminnasta tai menossa olevasta projektista.

Laadukkaalla suunnitelmalla varmistetaan toiminnan ja tuotteen sopimuksenmukaisuus. Tuotanto luovutetaan asiakkaalle virheettömänä ja sovitun aikataulun mukaisesti. Jokaiselle työmaalle tehtyyn laatusuunnitelmaan kirjataan havaitut virheet ja asiakkailta pyydetään myös oma arviointi lopputuloksesta joko suullisesti tai kirjallisesti.

Laadukkaan toiminnan lähtökohtana on, että työ on suunniteltu ja toiminta tapahtuu aikataulun mukaan, tiedonkulku on selkeää, yhteistyö hyvää sekä työtulos ammattitaitoista.

## **4 LAATUJÄRJESTELMÄ JA LAATUKÄSIKIRJA**

### **4.1 Laaturjärjestelmä**

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

Laaturjärjestelmä on kirjattuna tässä laaturkäsikirjassa ja menettelyohjeissa.

### **4.2 Laaturkäsikirja**

Tässä laaturkäsikirjassa on lyhyesti kuvattuna Oy Raita Environment Ltd:n laaturjärjestelmä. yhtiön johto vastaa laaturkäsikirjan laadinnasta, sisällöstä ja sisältöön tehtävistä muutoksista. Käsikirjaa koskevat muutokset tulee esittää yrityksen yhtiön johtolle. Muutokset päivitetään tarvittaessa laaturkäsikirjaan.

## **5 LAATUVASTUUT**

### **5.1 Yleinen laaturvastuu**

Yhtiön tuottamien tuotteiden osalta laaturvastuu määräytyy valmistuksessa käytettyjen ali-hankkijoiden ja oman tuotannon laadun seurannalla.

Projekteissa yrityksen jokainen työntekijä vastaa omasta työstään ja sen lopputuloksena syntyvän tuotteen laadusta.

Työnjohtaja vastaa alaistensa työedellytyksistä ja laaturjärjestelmän mukaisesta toiminnasta. Työnjohtajan tulee aina varmistua, että työntekijän työtehtävä ja vastuu on määritelty sekä työntekijän ammattitaito ja osaaminen on huomioitu. Vastuualueen päätavoitteet on selvitetty ja että, henkilö tuntee ja tiedostaa työnsä laaturvaatimukset.

### **5.2 Yrityksen yhtiön johton laaturvastuu**

Oy Raita Environment Ltd:n yhtiön johto vastaa yrityksen laaturpolitiikasta ja laaturtavoitteiden asettamista.

yhtiön johto/ työnjohtaja vastaa laaturjärjestelmän mukaisesta toiminnasta työkohteissa ja työkohteeseen asetettujen tavoitteiden toteutumisesta.

## **6 LAATU ERI TOIMINNOISSA**

### **6.1 Viestintä**

Yrityksessä on sekä ulkoista että sisäistä viestintää. Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan viestintää, jonka kohderyhmänä on henkilökunta ja projektien toteutukseen osallistuvat yhteistyötahot.

Projekteissa ulkoisella viestinnällä tiedotetaan sovituin ajoin ja sovitulla menetelmällä projektin kulusta sekä muista liittyvistä asioista.

Ulkoisella viestinnällä pyritään saavuttamaan myös sellaiset henkilöt, jotka eivät vielä tiedä ko. yrityksestä.

Viestinnästä vastaa johto. Johto päättää minkälaista viestintää käytetään.

Viestintä voidaan katsoa myös markkinoinniksi, jossa asiakkaalle annetaan oikea tieto hankkeen sisällöstä ja siihen kuuluvista töistä.

### **6.2 Suunnittelu**

Suunnittelussa kiinnitetään huomiota suunnittelun ohjaukseen. Ohjauksella varmistetaan, että suunnittelun eteneminen ja sisältö vastaavat suunnittelulle asetettuja tavoitteita, jotka projektille on asetettu ennen suunnittelun aloittamista.

Niin yrityksen sisäisessä kuin ulkopuolisessakin suunnittelussa mahdolliset poikkeamat ja korjaavat toimenpiteet kirjataan suunnittelukokouksissa.

### **6.3 Projektien tarjouslaskenta**

yhtiön johto päättää tarjouslaskennan aloittamisesta. Tarjouslaskenta ja tarjouspäättös tehdään laatujärjestelmän menettelyohjeiden mukaisesti.

### **6.4 Projektisopimukset**

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

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

### **6.5 Hankinta**

Toimittajat valitaan laadun, hinnan ja toimituskyvyn perusteella. Toimittajista ylläpidetään toimittajarekisteriä laatujärjestelmän menettelyohjeiden mukaisesti. Hankintojen valmistelu, hankintapäätökset sekä ohjaus ja valvonta suoritetaan tapauskohtaisesti menettelyohjeiden mukaisesti.

### **6.6 Tuotanto**

Tehokkaalle toteutukselle ja laadunvarmistamiselle luodaan edellytykset tuotannon suunnittelulla. Tuotannon suunnittelu suoritetaan yhtiön johton johdolla. Valmistuksessa toimitaan laatukäsikirjan mukaisesti.

Projektien osalta vaativimmille työmaille laaditaan työmaan laatusuunnitelma, muutoin toteutetaan yrityksen laatujärjestelmää.

Laatusuunnitelmalle on menettelyohjeet sekä malli laatujärjestelmässä. Laatusuunnitelmassa on kirjattuna tuotannonohjauksen ja laadunvarmistuksen toimenpiteet.

## **6.7 Projektien henkilökunnan ja yhteistyötahojen resurssointi**

Projekteihin vapautetaan tarvittava määrä henkilöresursseja. Yhtiön panostus keskittyy omaan osaamisalueensa, eli ympäristötekniikkaan ja sen toteuttamiseen mahdollisimman laadukkaasti. Projektin tulos saavutetaan oman henkilökunnan ja yhteistyötahojen oikealla määrityksellä.

## **6.8 Projektirakennustyömaan käynnistäminen**

Suurempien työmaiden käynnistämistä päättää yhtiön johto, kun on varmistunut, että sopimuksen ja tavoitteiden mukaiset edellytykset toteutukselle on olemassa. Yhtiön johto hyväksyy kohteen toteutusta varten laaditut suunnitelmat ja tekee työmaan käynnistyspäätöksen. Käynnistykseen ajankohta sovitaan tilaajan tai rakennuttajan kanssa.

Pienempien asennus- ja korjaustyömaiden käynnistymisestä sovitaan etukäteen asiakkaan kanssa.

## **6.9 Projektityökohteen laatuvaatimukset ja työohjeet**

Työkohteen laatuvaatimukset on esitetty projektien suunnitelma-asiakirjoissa. Jos laatu ei käy yksiselitteisesti ilmi asiakirjoista, sovitaan siitä tarvittaessa tilaajan kanssa.

Työmaan työohjeiksi lasketaan työpiirustukset, rakennustyöselitykset ja yleiset ohjeet, joihin suunnitelmissa on viitattu. Täydentävien työohjeiden käytöstä päätetään tapauskohtaisesti tarvittaessa.

## **6.10 Projektien työvaiheiden laadunvarmistus**

Laatusuunnitelmassa kirjataan ne työvaiheet, joista laaditaan kirjallinen työvaihesuunnitelma. Työvaihetta suunniteltaessa selvitetään mm. seuraavat asiat:

- edellisen työvaiheen valmius ja laatu
- työvaiheen aikataulu
- materiaalien vastaanotto ja käsittely
- vaadittavat mittaukset ja tarkastukset
- tarvittavat työohjeet

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

## **6.11 Tuotannon ohjaus**

Tuotannon ohjaus ja valvonta on määritelty menettelyohjeissa. Tuotanto valvotaan ja ohjataan tuotantosuunnitelmien perusteella.

## **6.12 Projektien luovutus**

Tilaajalle luovutus suoritetaan sopimusehtojen ja aikataulun mukaisesti. Luovutuksessa todetaan sopimuksenmukaisuus ja tuote siirtyy tilaajan hallintaan ja käyttöön.

## **6.13 Takuu aika**

Myytävien tuotteiden takuu aika määräytyy yrityksen toimitusehtojen mukaisesti. Projektien takuu aika kohteessa alkaa, kun työntulos hyväksytään vastaanottotarkastuksessa. Takuutyöt tehdään menettelyjen ja tarvittaessa sopimusten mukaan.

## **7 LAATU HALLINNOSSA JA YRITYKSEN JOHDOS SA**

Hallinnon eri toimintojen laatu varmistetaan asianmukaisilla menettelytavoilla ja ohjeilla.

Kirjanpidon tehtävänä on laatia yhtiön kirjanpito ja tilinpäätökset lain mukaisesti. Palkanlaskija vastaa palkanmaksusta ajallaan ja oikein, palkkahallinnon raportoinnista sekä tilityksistä lakien, asetusten ja työehtosopimusten mukaisesti.

## **8 POIKKEAMIEN KÄSITTELY JA KORJAAVAT TOIMENPITEET**

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

## **9 HENKILÖKUNTA**

Laadukas työskentely perustuu jokaisen työntekijän ja toimihenkilön henkilökohtaiseen osaamiseen ja ammattitaitoon, haluun onnistua työssään ja kehittyä siinä.

Valintaperusteina työntekijöille on vankka ammattitaito, kokemus ympäristörakentamisessa ja yhteistyökyvykyys muiden ihmisten kanssa.

Työnjohtaja perehdyttää uudet työntekijät yritykseen, työhönsä ja työympäristöönsä.

Henkilökunnan koulutuksesta huolehditaan. Henkilökunnalla on esim. perustavaa tietoa jätevesijärjestelmien toteutuksen suunnittelusta ja asentamisesta. Yhtiön työnjohto valvoo työn laatua sekä toteuttamisen että suunnitelmien osalta.

Henkilökunta on perehdytetty ja myös sitoutunut noudattamaan mm seuraavia turvallisuusohjeita:

- rajoitukset yksintyöskentelyyn jätevesilaitoksissa
- rajoitukset sähkökytkentöjen tekemiseen
- kemikaalien turvallinen käsittely, käyttöturvallisuustiedotteet
- puhdasvesi- ja jätevesikytkennät

## **10 TILASTOLLISET MENETELMÄT**

Toiminnan ja tuotteiden laatua mitataan kohteiden luovutuksessa todettujen virheiden määrällä, aikataulujen toteutuksella, asiakaspalautteilla ja liiketoiminnan kannattavuudella.

## **11 ASIAKIRJAT JA TIEDOSTOT**

Asiakirjojen valvonta ja arkistointi suoritetaan yksikkökohtaisten menettelyohjeiden mukaisesti.

Karunassa 25.9.2008,

Ilkka Raita, Toimitusjohtaja