

LAATUKÄSIKIRJA

Versio 1.1



19.01.2009

Nro: _____

Työryhmä:

Aki Savolainen
Martti Tuovinen
Markku Juntunen
Janne Lintula
Jarno Niiranen
Jarkko Juntunen
Johanna Juntunen

Käsi­kirjan haltija: _____

Janne Tuovinen
Sauli Rauhala



HANAKAT - KETJUN TAVOITTEET	3
LEKI-LVI:n TOIMINTA - AJATUS.....	7
LEKI-LVI:N LAATUPOLITIIKKA	7
1. JOHDANTO.....	8
2. LAATUJÄRJESTELMÄ	9
2.1 Johdon vastuu	9
2.2 Laatujärjestelmän rakenne	9
2.3 Sopimuskatselmus	10
2.4 Suunnittelun ohjaus.....	11
2.5 Asiakirjojen ja tietojen valvonta	11
2.6 Ostotoiminta	11
2.7 Asiakkaan toimittamat tuotteet	12
2.8 Tuotteen tunnistus ja jäljitettävyys	12
2.9 Prosessin ohjaus.....	12
2.10 Tarkastus ja testaus	13
2.11 Tarkastus-, mittaus- ja testausvälineiden valvonta.....	13
2.12 Tarkastus- testaustila.....	13
2.13 Poikkeavan tuotteen valvonta	14
2.14 Korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet	14
2.15 Käsittely, varastointi, pakkaaminen, säilytys ja toimittaminen.....	14
2.16 Laatutiedostot	14
2.17 Sisäiset laatuauditoinnit	15
2.18 Koulutus.....	15
2.19 Huolto	15
2.20 Tilastolliset menetelmät.....	15
TYÖ- JA TOIMINTAOHJEIDEN SISÄLTÖ	16
VASTUUT	19
LAATUSANASTOA.....	20

HANAKAT - KETJUN TAVOITTEET



Näin palvelemme

Hanakat - ketjun tavoitteet **näin palvelemme:**

Hanakat- palvelu tarjoaa kuluttajalle ratkaisut, joilla toteutetaan tarpeen ja tilanteen mukaan:

- mukava lämpö
- miellyttävä tapa hoitaa henkilökohtaista hygieniaa
- hyvä sisäilma
- varma vesihuolto
- helppo tapa hoitaa kotia.

Näitä ratkaisuja, jotka läheisesti liittyvät meidän kaikkien arkipäivän elämiseen, kutsumme Hanakat -avaintuotteiksi. Avaintuote toteutuu järjestelmänä, jonka toiminnan asiakas kokee parempana asumismukavuutena.

Pidämme varastossamme tai hankimme näihin tarpeisiin vain tunnettuja laatutuotteita.

Lisää tietoa ketjun toiminnasta löydät osoitteesta <http://www.hanakat.fi>

Helppoon kodinhoitoon liittyy oikein valitut ratkaisut:

- astiahuoltoon, esim. pesupöydät, hanat
- vaate- ja jalkinehuoltoon, esim. kurahuolto, pyykinpesualtaat
- kodin jätehuoltoon, esim. jäteveden pumppaamot, sakokaivot ja -säiliöt, kompostit
- pihatöihin, esim. hanat, letkut, pumpput, suuttimet, sadettimet.

Miellyttävään hygieniaan liittyy oikein valitut tuotteet:

- peseytymiseen ja ehostukseen, esim. hanat, altaat, kaapistot
- WC-toimintoihin, esim. vettä säästävät wc-istuimet.

Mukavaan lämpöön liittyy oikein valittu:

- lämmöntuotanto, esim. lämmityskattila
- lämmönjako, esim. lattialämmitys
- lämmönsäätö, esim. huonekohtaiset patteriventtiilit.

Hyvään sisäilmaan liittyy oikein valitut ratkaisut:

- ilman käsittelyyn ja siirtoon, esim. tulo- ja poistoilmakoneet
- ilman säätöön, esim. venttiilit.

Varmaan vesihuoltoon liittyy oikein valitut tuotteet:

- veden tuotantoon, esim. pumput
- veden käsittelyyn, esim. suodattimet
- veden jakeluun, esim. hanat, mittarit.

Mitä osaamme

Lähtökohtanamme on aina asiakkaamme tarpeiden ja toiveiden toteuttaminen. Teemme sen laadusta tinkimättä, rakennusmääräyksiä noudattaen, mahdollisimman energiataloudellisesti ja ympäristöä säästäen.

Palvelumme kattaa asiakkaamme tarpeesta riippuen vaihtoehtojen kartoituksen, ratkaisun suunnittelun, tavaratoimitukset, asennustyön, takuut, käytön opastuksen ja huollon.

Mottomme on: ei sellaista tarvetta ettei apua löydy. Aina ei tarvitse olla kyse isoista asioista. Jos tarvitset tiivisteet, letkun, liittimen tai suuttimen - minkä tahansa LVI-tuotteen - olemme ovat avoinna.

Erikoisliikkeenä tarjoamme tuotelajitelman, jota muualta saat etsiä. Tavoitteenamme on pysyvät asiakassuhteet. Haluamme olla asiakkaidemme "perheputkimiehiä", joiden puoleen voi huoleti kääntyä.

Tämä pyrkimys näkyy myös palveluiden edullisessa hinnoittelussa.



Mitä olemme

Olemme kuluttajapalveluun erikoistunut lämpö-, vesi- ja ilmastointialalla toimiva itsenäisten yritysten muodostama liikeketju.

Olemme toimineet ketjuna jo yli 30 vuotta.

Joukkomme on muodostunut alueensa parhaista yrityksistä. Tehtävämme on parantaa asumisen laatua ja maatalouden tuotantotilojen toimivuutta, mahdollisimman energiataloudellisesti, tarjoamillamme lämpö-, vesi- ja ilmastointitekniikoilla ja ratkaisuilla.

Lähde:

<http://www.hanakat.fi/> tai www.ipa.fi

Hanakat sähköposti osoitteemme ovat:

hannu.manninen@hanakat.fi

matias.kaivola@hanakat.fi

sauli.rauhala@hanakat.fi

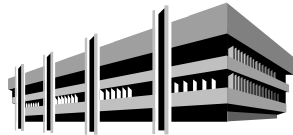
janne.Lintula@hanakat.fi

markku.juntunen@hanakat.fi

jarkko.juntunen@hanakat.fi

ioni.juntunen@hanakat.fi

johanna.juntunen@hanakat.fi



Levin – Kittilän LVI Oy:n TOIMINTA - AJATUS

LVI-alalla toimiva yrityksemme tarjoaa asiakaslähtöisen palvelun ja ammattitaitoisen henkilökunnan.

Myynnissä asiakkaalla on käytössään lähes täydellinen LVI-valikoima sekä myyjien asennusvinkit.

Yrityksellä on laaja kokemus urakoinnista sekä asennus- ja huoltopalveluista.

Erikoisosaamisemme keskittyy teollisuuteen.

LEVIN – KITILÄN LVI OY:n LAATUPOLITIIKKA

Asiakaslähtöisyys on palvelevan LVI-liikkeen avaintuote. Siksi osaavaa henkilökuntaamme koulutetaan jatkuvasti, jotta pystyisimme tarjoamaan alan viimeisimmät tekniset ratkaisut. Yrityksemme toimintaa ja laatua seurataan asiakaspalautteen avulla. Näin pystymme reagoimaan asiakkaidemme muuttuviin tarpeisiin. Kaikilla liikkeemme tarjoamilla palveluilla tähdätään pitkäaikaiseen asiakassuhteeseen.

Jotta laatujärjestelmämme tavoitteissa pysyttäisiin, on jokaisen itse vastattava omasta laadustaan ja koko henkilöstön on toteutettava ja kehitettävä sitä.

Näin meillä toimitaan Levin – Kittilän LVI Oy:ssä ja siksi olemme luotettava

yhteistyökumppani.

1. JOHDANTO

Levin – Kittilän LVI Oy on Kittilässä Toimiva LVI-alan Yritys.

Yritys on perustettu vuonna 2006. Yritys on erikoistunut pientalo / loma-asuntojen rakentamiseen Pohjois-suomen alueella.

Tämä käsikirja perustuu SFS - EN ISO 9001 standardiin. Standardista on poimittu otsikot myös käsikirjallemme. Tarkoituksenamme on ollut tehdä mahdollisimman tiivis paketti, jotta kirja olisi selkeä ja laadullisesti toimiva.

2. LAATUJÄRJESTELMÄ

2.1 Johdon vastuu



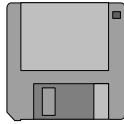
(TO 1. ja 1.6)

2.2 Laatujärjestelmän rakenne

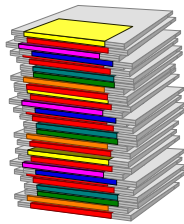
Laatujärjestelmämme koostuu tästä laatukäsikirjasta ja toimintaohjeista.

Myös sisäiset ja ulkoiset viiteohjeet ovat yksi osa laatuumme sekä ns. laatutyökalut eli lomakkeet, joilla tehostetaan ja selkeytetään toiminnan laatua.

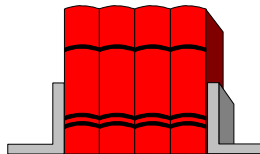
Laatujärjestelmän rakenne:



Laatukäsikirja



Toimintaohjeet (TO)



Viiteohjeet (VO) ja lomakkeet (LO)

2.3 Sopimuskatselmus

Kaikissa urakka- ym. sopimuksissa pyritään kirjalliseen muotoon. Mikäli suullisia sopimuksia tehdään, varmistamme niiden paikkansapitävyyden tekemällä muistilistan. Jotta tarjouspyyntöihin vastattaisiin juuri asiakkaan odottamalla tavalla, selvitämme resurssit ja asiakkaan tarpeet (TO 4.3 ja 5.2.3.).

2.4 Suunnittelun ohjaus

Levin – Kittilän LVI Oy:n tekninen osaaminen ulottuu myös suunnitteluun. Pääasiassa pientaloihin

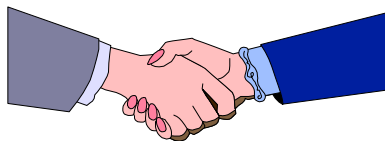
keskittyvä suunnittelupalvelumme kulkee urakoinnin kanssa käsi kädessä. Suunnittelussa noudatamme yleisiä määräyksiä ja ohjeita (VO/TO 3.).

2.5 Asiakirjojen ja tietojen valvonta

Laatujärjestelmämme asiakirjoja päivitetään aina, kun siihen katsotaan olevan riittävät perusteet. Tämä siksi, jotta oikea tieto olisi aina oikeassa paikassa oikeaan aikaan.

Yrityksemme tähtää jatkuvaan kehitykseen, jolloin valvontaa suoritetaan koko ajan (TO 1.6.1.).

Asiakirjojen pätevyys käy ilmi kohdasta 2.2, jossa kerrotaan laatujärjestelmän rakenne.



2.6 Ostotoiminta

Valittaessa alihankkijoita yrityksemme palveluun varmistumme siitä, että alihankkija on sovelias noudattamaan laatujärjestelmäämme. Pääasiassa alihankkijoita käytetään kylmäkoneasennuksissa sekä vaativissa automaatiotehtävissä.

Tavarantoimittajat valitaan pitkän kokemuksen ja oikean hinta/laatu- suhteen perusteella (TO 5.2.).

2.7 Asiakkaan toimittamat tuotteet

Levin – Kittilän LVI Oy:n asiakkaat toimittavat mm. piirustuksia laskettavaksi tai suunniteltavaksi.

Kaikkia asiakkaan toimittamia toimeksiantoja käsitellään luottamuksellisesti ja hyvää moraalia noudattaen. Toimeksiannon päätyttyä asiakkaan omaisuus palautetaan asiakkaan niin halutessa.

2.8 Tuotteen tunnistus ja jäljitettävyys

Levin – Kittilän LVI Oy:ssä asennuspalvelu, urakointi, suunnittelu ja tiskimyynti muodostavat tuotteet jotka ovat eri asiakassegmenttien käytössä. Yritys tunnistetaan esimerkiksi vastaanottotarkastuspöytäkirjoista, piirustuksista, luovutuskansioista ja laitteisiin merkityistä logoista/ohjeista. Jäljitettävyyden voi tarkistaa mm. urakoinnin asiakirjoista, koska niitä säilytetään sovitun ajan (TO 6.8.2).

2.9 Prosessin ohjaus

Yrityksemme on urakointiliike ja pääprosessiksi voidaan tunnistaa työmaatoimintojen kitkaton sujuminen (TO 6.). Jotta LVI- laitos valmistuisi sopimuksen mukaisena, täydennämme muita urakka-asiakirjoja hankekohtaisella laatusuunnitelmalla (TO 6.3.2). Tukiprosessit ovat toimistopalvelut, hallinto, ATK, varastotoiminnot ja työpaja.



2.10 Tarkastus ja testaus

Levin – Kittilän LVI Oy:ssä työn tuloksia seurataan tarvittavien toimintakokeiden ja mittauksien avulla. Mittauksista tehdään aina dokumentoitu pöytäkirja (TO 6.6.2 ja 6.8). Lisäksi työmaan laatusuunnitelmaan sisällytetään työvaihesuunnitelmia, joilla pyritään tunnistamaan työmaan ongelmia tuottavat kohdat.

Työvaihesuunnitelmille tehdään itselleluovutus (TO 6.8.1), jossa tarkistetaan työn onnistuminen (TO 6.3.2).

2.11 Tarkastus-, mittaus- ja testausvälineiden valvonta

Levin – Kittilän LVI Oy:stä löytyy useita eri mittausvälineitä virtauksien- ja paine-erojenmittauksiin. Mittarit kalibroidaan tietyin väliajoin (TO 6.5.3), jotta tulokset olisivat mahdollisimman tarkkoja. Mittareista pidetään kalibrointitiedostoja ja suoritetuista mittauksista dokumentoituja tulosteita.

2.12 Tarkastus- testaustila

Levin – Kittilän LVI Oy:ssä on käytössä ns. itselleluovutusperiaate (TO 6.8.1), eli tapahtumat ja vaiheet käydään läpi ennen luovutusta, jolloin varmistutaan, että tuotteet ja palvelut luovutetaan mahdollisimman virheettöminä asiakkaille.

2.13 Poikkeavan tuotteen valvonta

Poikkeavat tuotteet reklamoidaan toimittajille sopimusten mukaan (TO 5.3). Kaikki virheet otetaan ylös myöhempää käsittelyä varten ja näin pystymme ehkäisemään virheiden toistumisen. Kaikilla töillämme on vähintään kahden vuoden takuu.

2.14 Korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet

Urakan jälkeen mittaamme laatua asiakaskyselyin, joka antaa meille tietoa jatkuvan

kehityksen periaatteella. Asiakasreklamaatiot käsitellään avoimesti ja palaute jaetaan kaikille projektiin osallistuneille henkilöille (TO 2.2.1).

Syyt ja seuraukset kirjataan ylös ja laatuvirheet käsitellään johtoryhmän palaverissa vuosittain (TO 1.6.1). Näin laatujärjestelmä vastaa asiakkaidemme vaatimuksia.

2.15 Käsittely, varastointi, pakkaaminen, säilytys ja toimittaminen

Levin – Kittilän LVI Oy:ssä jokaiselle tuotteelle on varattu oma sijaintinsa varastossa. Tuotteita vastaanotettaessa varmistetaan lähetyksen paikkansapitävyys (TO 7.3.2). Tuotteita käsitellessä ja kuljetettaessa huolehditaan asiaan kuuluvista suojauksista.

Vahingoittuneet tuotteet poistetaan myynnistä.

2.16 Laatutiedostot

Laatutiedostoja ovat kaikki asiakirjat tarjouspyynnöstä vastaanottoon ja laskutukseen.

Kaikki tällä välillä olevat tiedostot määrittelevät, miten haluttuun laatuun on päästy.

Kaikkia näitä asiakirjoja säilytetään Putkiasennuksen tiloissa.

2.17 Sisäiset laatuauditoinnit

Jotta laatujärjestelmä kehittyisi, suoritetaan koko järjestelmän kattava tarkastus kerran tilikaudessaan.

Arvioinnin suorittaa toimitusjohtaja yhdessä muun johtoportaan kanssa (TO 1.6.1). Arvioinnin tekemiseen voidaan käyttää myös ulkopuolista asiantuntijaa.

Kyseisessä tilaisuudessa tapahtuvat myös järjestelmän korjaukset ja lisäykset.

2.18 Koulutus

Jotta Levin – Kittilän LVI Oy tarjoaisi mahdollisimman ammattitaitoista palvelua, on koulutuksen merkitys suuri. Jokaista työntekijäämme koulutetaan alan kehittyviin ja haastaviin tehtäviin. Henkilöstöstä pidetään koulutusrekisteriä, jota täydennetään tarpeen vaatiessa (TO 1.5.1.).

Erikoistehtävät, kuten luokkahitsaukset ja öljypoltinasiat, pidetään ajan tasalla.

2.19 Huolto

Huoltosopimukset tehdään asiakkaan kanssa tilaustyönä. Huollot suoritetaan kunkin kohteen vaatimalla tavalla. Muuten huoltotoiminnassa pätevät normaalit urakoinnille määritetyt toimintatavat (TO 8.).

2.20 Tilastolliset menetelmät

Levin – Kittilän LVI Oy:ssä tilastollisilla menetelmillä saadaan erilaisia tunnuslukuja esim. asiakkaiden tyytyväisyydestä. Tilastoja muokataan graafisiin muotoihin, joista saatu kokonaisvaltainen tilanne antaa suuntaa erilaisiin muutoksiin.

TYÖ- JA TOIMINTAOHJEIDEN SISÄLTÖ

Työ- ja toimintakansiomme jakautuu yhdeksään päälukuun, jotka muodostavat henkilökunnallemme ohjeet toimia laadukkaasti.

Tarkempaa tietoa työ- ja toimintaohjeiden yksityiskohdista saa henkilökunnalta.

Seuraavassa työ- ja toimintaohjekansiomme sisällysluettelo.

1. YRITYKSEN JOHTAMINEN	
1.1 Johtamisen periaatteet.....	
1.2 Johtaminen.....	
1.3 Taloushallinto	
1.3.1 Projektit	
1.3.2 Maksu- ja saamisliikenne.....	
1.4 Toimistopalvelut ja arkistointi	
1.5 Henkilöstöhallinto.....	
1.5.1 Kehittäminen ja koulutus	
1.5.2 Työhönotto	
1.6 Laatu järjestelmä.....	
1.6.1 Johtoryhmätyöskentely.....	
2. MARKKINOINTI	
2.1 Markkinoinnin periaatteet.....	
2.2 Yrityksen markkinointi	
2.2.1 Kyselyt	
3. SUUNNITTELU	
3.1 Suunnittelun periaatteet	
3.2 Pientalojen suunnittelu.....	
4. TARJOUSTOIMINTA.....	
4.1 Tarjoustoiminnan periaatteet	
4.2 Tarjouksen valmistelu.....	
4.2.1 Laskentakohteiden valinta:	
4.2.3 Tarjoushinta.....	
4.2.4 Seuranta.....	
4.3 Sopimuksen valmistelu	
4.3.1 Urakkaneuvottelu:	
4.3.2 Maksuerätaulukko.....	
4.3.3 Yksikköhintaluettelo.....	

5. HANKINNAT	
5.1 Hankintojen periaatteet	
5.2 Projektin hankinnat	
5.2.1 Hankinnat	
5.2.1.2 Alihankkijarekisteri	
5.2.3 Sopimus	
5.3 Hankintojen kehittäminen	
6. TUOTANTO	
6.1 Tuotannon valmistelun periaatteet	
6.2 Kohteen perustaminen	
6.2.1 Työmaan aloituspalaveri	
6.3 Tuotannon suunnittelu ja hankintojen ohjaus	
6.3.1 Etukäteissuunnittelu	
6.3.2 Työmaan laatusuunnitelma	
6.4 Tuotannon periaatteet	
6.5 Töiden käynnistäminen	
6.5.1 Projektikansion perustaminen	
6.5.2 Kaluston tilaus	
6.5.3 Mittalaitteiden kalibrointi	
6.6 Tuotannonohjaus	
6.6.1 Aikataulusuunnittelu	
6.6.2 Tarkastukset	
6.6.3 Lisä- ja muutostyöt	
6.6.4 Seuranta	
6.7 Yhteydenpito	
6.8 Luovutus	
6.8.1 Itselleluovutus	
6.8.2 Vastaanottotarkastus	
6.8.3 Työmaan lopetuspalaveri	
7. MYyntITOIMINTA	
7.1 Myyntitoiminnan periaatteet	
7.2 Myyjän tehtävät ja ketjun tavoitteet	
7.3 Tiskin ja myymälän kunnossapito	
7.3.1 Myyjän tehtävät	
7.4 Myyntitoiminnan kehittäminen	
8. HUOLTO- JA KORJAUSPALVELUT	
8.1 Periaatteet	
8.2 Huollolle lähtö	
8.3 Huollolta paluu	

9. TAKUUTOIMINTA	
9.1 Takuutoiminnan periaatteet	
9.2 Takuu- ja sopimushuollot	
9.2.1 Huoltosuunnitelman laatiminen	
9.2.2 Ilmanvaihtolaitteiden huolto	
9.2.3 Lv-laitteiden huolto	
9.2.4 Takuutyöt	
9.2.5 Takuukorjausten seuranta	

Vastuut

Alla olevasta kaaviosta nähdään johtoryhmäpalaverissa määritellyt vastuuhenkilöt yhtiön laatu järjestelmän ylläpitämiseksi ja päivittämiseksi.

ASEMA	NIMI
1. Toimitusjohtaja	Markku Juntunen
2. Työnjohtaja urakat	Janne Lintula
3. Toimiston Hoitaja	Johanna Juntunen
4. LVI-Myyjä	Sauli Rauhala
5. Työnjohtaja keikat	Matias Kaivola
6. Hallituksen puheenjohtaja	Jarkko Juntunen
7. Työnjohtaja	Joni Juntunen
8. LVI-myyjä	Hannu Manninen
9. LVI-Asentaja	Janne Tuovinen

V= VASTUU, TEHTÄVÄ Y=YHTEISTYÖSSÄ			1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Yritysjohto ja hallinto	V	Y	Y					V			
2. Markkinointi						Y		V			
3. Suunnittelu		V						Y	Y		
4. Tarjoustoiminta	Y	V					Y		Y		
5. Hankinnat	Y	V				Y					
6. Tuotannon valmistelu ja tuotanto	Y	Y				Y	Y	Y	Y		V
7. Myymälä -ja tiskitoiminta		Y				V		Y		Y	
8. Huolto -ja korjauspalvelut		Y				Y	V		Y		Y
9. Takuu	V	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y

LAATUSANASTOA

Auditointi	Menettely, jolla tarkkaillaan yrityksen laatujärjestelmän toimivuutta ja toiminnan vastaavuutta siihen.
Johdon katselmus	Palaveri, jossa johto tarkastaa laatutavoitteiden toimivuuden. Katselmuksen perusteella päätetään laatujärjestelmän kehityksestä ja korjaavista toimenpiteistä.
Korjaava toimenpide	Menetelmä, jolla pyritään estämään laatupoikkeaman toistuminen.
Laatujohtaminen	Laatupolitiikan toteuttaminen laatujärjestelmän avulla.
Laatujärjestelmä	Sisältää toimenpiteet, vastuut ja dokumentit, joilla varmistetaan asetettujen tai oletettujen vaatimusten täyttyminen ja yrityksen kehittyminen.
Laatukustannus	Muodostuvat ennaltaehkäisevistä kustannuksista ja virhekustannuksista.
Laatukäsikirja	Laatujärjestelmän pääasiakirja, jossa määritellään laatupolitiikka ja lyhyesti laatujärjestelmän toiminta.
Laatupolitiikka	Johtoryhmän määrittelemät laatuperiaatteet yhtiölle.
Sopimuskatselmus	Tapa, jolla varmistetaan, että sopimusosapuolet ymmärtävät sopimuksen samalla tavalla ja että yrityksen resurssit ovat riittävät.