

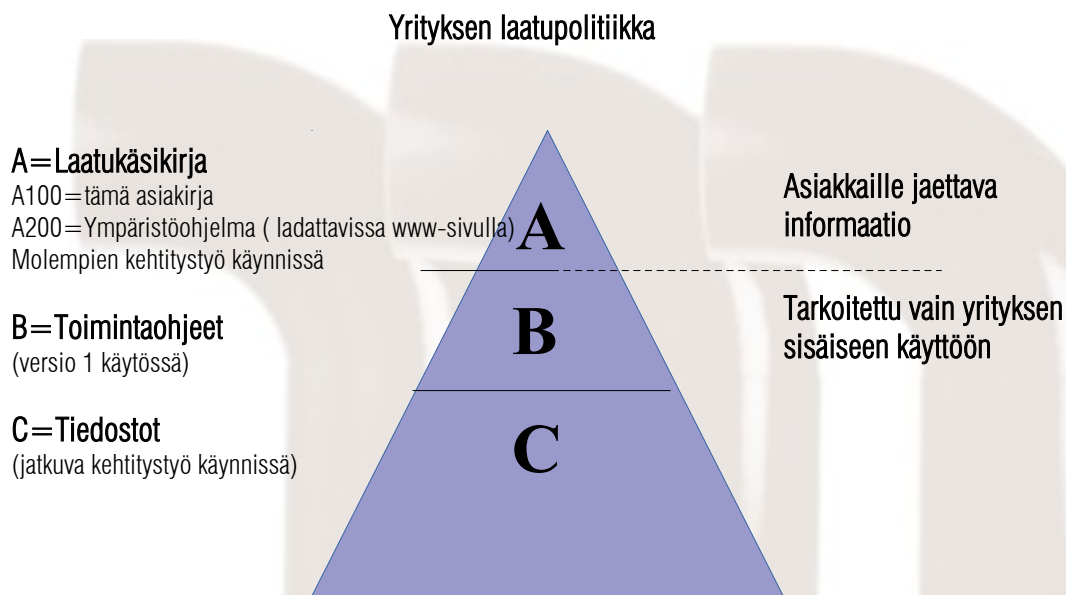
LAATUKÄSIKIRJA
A100

LAATUKÄSIKIRJA	A1	2/6
	Versio: 1.1	07.02.16
	Laatija/ylläpitäjä:	PKu
	Hyväksynyt:	PKa

1. LAATUKÄSIKIRJA

1.1 Laatukäsikirjan tarkoitus

Laatukäsikirjan pohjana on halu kehittää ja tehostaa toimintoja määrittelemällä suunnitteluvaiheen toimintatavat ja suunnittelun periaatteet. Tämän laatukäsikirjan tarkoituksena on kuvata yhteisesti sovittu toimintamalli ja tiedottaa eri osapuolille hankkeen toimintatavat ja vastuuhenkilöt. Kaikki sovitut suunnitteluun liittyvät toimenpiteet vastuutetaan projektin henkilöstölle. Tämä laatukäsikirja pohjautuu ISO 9001:2000 standardiin.
Laatujärjestelmä ei ole sertifioitu.



1.2 Tavoitteet

Laatukäsikirja on koko LVI-Insinööritoimisto Mäkelä Oy:n henkilöstön toimintaa ohjaava dokumentti, jonka avulla varmistetaan suunnittelun laatu ja toiminnan tehokkuus. Työn paremmalla tehokkuudella ja suunnitelmallisuudella pyritään myös vaikuttamaan henkilöstön työviihtyvyyteen ja jaksamiseen työssä.

Laatukäsikirjamme kehitystyö on alkuvaiheessa ja sen eteenpäinvieminen on meille tärkeää.

2. LAATUPOLITIikka

LVI-Insinööritoimisto Mäkelä Oy:n laatupolitiikan tarkoituksena on varmistaa yrityksen ja asiakkaan kannalta tärkeiden toimintojen oikea ja oikea-aikainen toteutuminen toiminnan kaikilla tasoilla. Laadukkaalla johtamisella, suunnittelutyöllä ja asiakaspalvelulla edistämme mainettamme luotettavana yhteistyökumppanina.

Laatujärjestelmän toimintaohjeiden avulla kehitämme ja valvomme jatkuvasti toimintaamme.

LAATUKÄSIKIRJA	A1	3/6
	Versio: 1.1	07.02.16
	Laatija/ylläpitäjä:	PKu
	Hyväksynyt:	PKa

Haluamme kehittää oman toimintamme laadukkuutta sekä tukea koko alan laatuajattelua. Yhteistyökumppaneidemme ja tilaajiemme laatu prosessien helpottamiseksi meille on myönnetty Rakentamisen laatu RALA ry:n yrityksen RALA-pätevyys sekä olemme liittyneet tilaajavastuu.fi luotettava kumppani-palveluun.

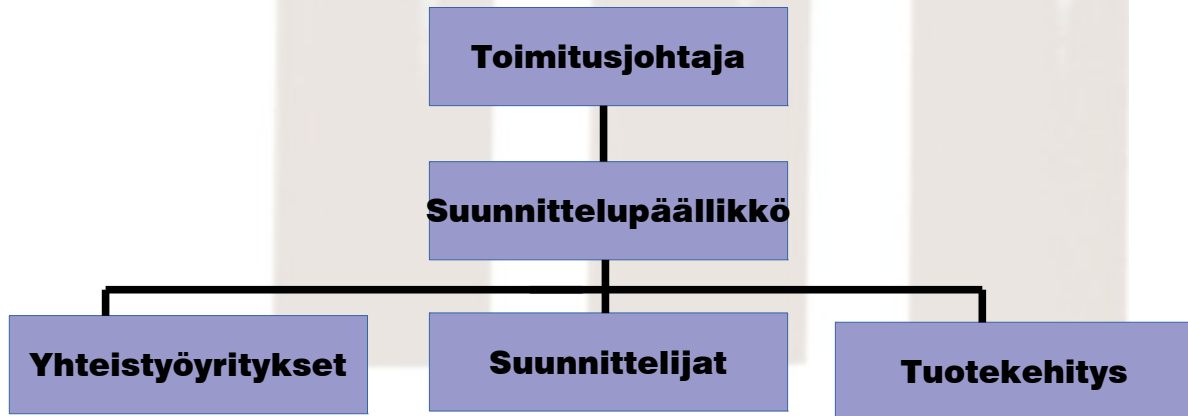


3. ORGANISAATIO JA HENKILÖSTÖ

3.1 Organisaatorakenne

Vuorovaikutteisella johtamisella ja vastuun jakamisella itsenäisille työntekijöille varmistamme suunnitteluprojektien onnistuneen läpiviennin. Yrityksen tavoitteisiin sitoutunut henkilöstö on toimintamme laadukkuuden edellytys. Seuraamme henkilökuntamme tieto-/taitotasoa jatkuvasti ja vahvistamme sitä jatkuvasti lisäkoulutuksella.

Organisaation johtajana on toimitusjohtaja. Hänen apunaan toimii suunnittelupäällikkö, joka vastaa töiden suorittamisesta laatuohjeistuksen mukaisesti. Jokainen yrityksen henkilöstöön kuuluva huolehtii myös itse oman toimialueensa laatuohjeen mukaisesta toiminnasta.



LAATUKÄSIKIRJA	A1	4/6
	Versio: 1.1	07.02.16
	Laatija/ylläpitäjä:	PKu
	Hyväksynyt:	PKa

3.2 Henkilöstön vastualueet

VASTUUALUE	VASTUUHENKILÖ
Myynti ja markkinointi Toiminnan johtaminen	Toimitusjohtaja Pirkko Karjala
Tuotekehitys, yhteistyöyritykset	Suunnittelupäällikkö Pentti Kuurola
Suunnittelun johtaminen	Suunnittelupäällikkö Pentti Kuurola
ATK-tuki ja tietoverkko	ATK-vastaava Pasi Korkalo
Laatujärjestelmän ylläpitäminen	Suunnittelija Pentti Kuurola
Laskutus, kirjanpito	Toimitusjohtaja Pirkko Karjala

3.2 Henkilöstön valtuudet

Toimitusjohtaja voi muuttaa tehtäviä ja vastuita ilmoittamalla asiasta kyseiselle henkilölle.

PÄÄTEHTÄVÄ	VASTUUHENKILÖ
Yrityksen johtaminen, sopimusten ja tarjouksien hyväksyminen. Valtuuksien ja vastuiden määrittely. Projektien taloudellinen seuranta. Laatupäällikkö	Toimitusjohtaja Pirkko Karjala
Tuotekehitys, toiminnan kehittäminen. Yhteydenpito yhteistyöyrityksiin.	Suunnittelupäällikkö Pentti Kuurola
Suunnittelutyön johtaminen, projektin aikataulut ja valvonta. Tarjousten tekeminen ja kirjaaminen.	Toimitusjohtaja Pirkko Karjala Suunnittelupäällikkö Pentti Kuurola
ATK-järjestelmän ylläpitäminen ja kehittäminen	ATK-vastaava Pasi Korkalo
Laatujärjestelmän ylläpitäminen, arkistointi	Pentti Kuurola /Birgitta Knuutinen
Laskutus, kirjanpito, organisaatio yleiset asiat	Toimitusjohtaja Pirkko Karjala/kirjanpito

LAATUKÄSIKIRJA	A1	5/6
	Versio: 1.1	07.02.16
	Laatija/ylläpitäjä:	PKu
	Hyväksynyt:	PKa

3.3 Markkinointi ja myynti

Pyrimme kehittämään tarjous- ja sopimusmenettelytapaa systemaattisesti, jotta pystyisimme entistä paremmin toteamaan parhaiten asiakasta palvelevan kokonaisuuden. Tällöin voimme osaltamme varmistaa myös omien resurssien tarkoituksenmukaisen käytön. Pyrimme luomaan avoimen ja vuorovaikutteisen ilmapiirin yhteistyötahojemme kanssa.

3.4 Asiakslähtöisyys

Asiakslähtöisyys ja asiakastyytyväisyys on yksi tärkeimmistä liiketoiminnan menestystekijöistä. Toimintamme tulee olla aidosti asiakaslähtöistä ja palvelualtista. Optimaalisen arvon ja palvelun tarjoaminen kullekin asiakkaalle on menestyksekkäälle toiminnalle välttämätöntä.

Olemme keränneet satunnaisotannalla tilaajapalautetta työstämme (liitteenä) laatuajattelun tueksi.

3.5 Suunnittelun laadunohjaus

Laadunohjausjärjestelmän avulla valvomme suunnitteluprojektien toteutumista sovitussa aikataulussa yrityksen laatukriteerit täyttäen sekä varmistamme projektiin varattujen resurssien tehokkaan käytön.

Toimintaohjeiden avulla voimme vähentää myös virheiden syntymisen mahdollisuutta sekä samalla varmistaa suunnittelutyön etenemisen sovittujen sisäisten ohjeiden mukaisesti.

3.6 Liiketoimintaprosessit

Asiakkuuden hallinta

- Myynti ja markkinointi
- Tilaus ja tilausvahvistus
- Sopimukset
- Laskutus
- Kumppanuuksien kehittäminen
- Esitteet
- WWW-sivut ja viestintä
- Asiakaspalaute
- Kilpailijatiedonhallinta

Suunnittelun hallinta/ohjaus

- Palveluiden kehittäminen
- Sisäisten prosessien kehittäminen
- Laatujärjestelmän toimintaohjeet
- Projektin hallinta/aikataulu
- Henkilökunnan ajantasainen koulutus
- Yhteistyökumppaneiden hankinta
- Rekrytointi
- Laite- ja ohjelmistohankinnat

LAATUKÄSIKIRJA	A1	6/6
	Versio: 1.1	07.02.16
	Laatija/ylläpitäjä:	PKu
	Hyväksynyt:	PKa

Liiketoiminnan hallinta/ohjaus

- **Liiketoimintasuunnitelma**
- **Strategia**
- **Laatujärjestelmä**
- **Taloushallinto**
- **Sisäinen/ulkoisen laskentatoimi**
- **Henkilöstöhallinto**

