



JUUTILAINEN

LVI-TALOTEKNIikka

LAATUKÄSIKIRJA

Sisällys

1. Yritys	2
1.1. Organisaatio ja vastualueet	3
1.2. Laatu politiikka	4
2. Laadunhallintajärjestelmä	5
2.1. Laadunhallintajärjestelmän rakenne	5
2.2. Laadunhallintajärjestelmän käyttö	6
2.3. Laatusuunnitelma	7
2.4. Laadunhallintajärjestelmän toiminta	8
2.5. Toimivuuden arviointi	8
2.6. Kehittäminen	9
3. Laadun ohjauksen ja varmistuksen toteutus	9
3.1. Pätevyydet	9
3.2. Uudet työntekijät	10
3.3. Markkinointi	10
3.4. Tarjoustoiminta	10
3.5. Hankinnat	11
3.6. Tuotanto	11
3.6.1. Tuotannon suunnittelu	11
3.6.2. Tuotannon ohjaus urakoinnissa	11
3.7. Työturvallisuus	12
4. Takuu	12

1. Yritys

LVI-talotekniikka Juutilainen on vuonna 1932 perustettu pääkaupunkiseudulla toimiva lvi alan urakointi ja huoltoliike. Suoritamme kaikki työt varmasti ajallaan tarjouksen mukaisilla ehdoilla. Parhaan laadun takaamiseksi käytämme vain ensiluokkaisia tarvikkeita.

Palveluihimme kuuluvat kaikki LVI-alan huolto, - korjaus- ja asennustyöt, LVI suunnittelu sekä kaukolämpö-, KVV työnjohto sekä 24 h päivystys. Organisaatioon kuuluu 25 henkilöä ja yrityksen liikevaihto oli vuonna 2013 3,5 miljoonaa euroa.

Asiakaskuntamme koostuu taloyhtiöistä, yrityksistä, yhteisöistä sekä yksityisistä asiakkaista. Luottamusta yhtiötämme kohtaan kuvastaa myös se, että Helsingin kantakaupungin alueella asiakkainamme on noin 3200 taloyhtiötä, kiinteistötoimistoa ja kiinteistöjen omistajia.

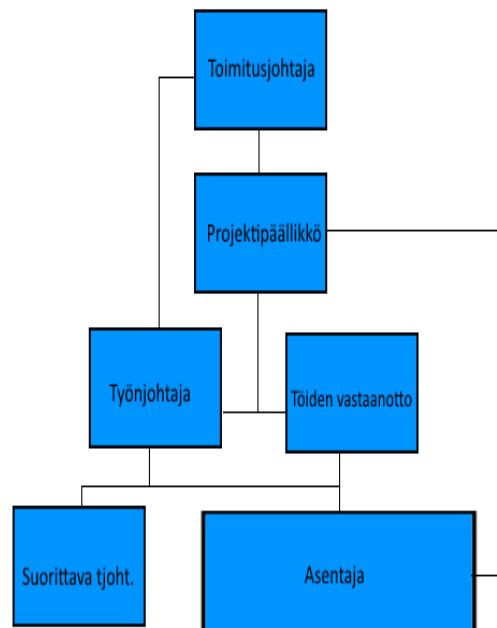
Kun etsit luotettavaa LVI – alan asiantuntijaa pyydä tarjous meiltä! Ongelmien ilmetessä virka-ajan ulkopuolella ota yhteyttä päivystykseemme joka toimii kellon ympäri vuoden jokaisena päivänä.

1.1. Organisaatio ja vastualueet

LVI-talotekniikka Juutilaisen toiminnan tavoitteena on tarjota tuotteita ja palveluita, jotka vastaavat asiakkaan odotuksia. Tähän pyritään kokonaisvaltaisella laatujohtamisella, jonka perusteena ovat toiminnan tehokkuus, laadun merkityksen korostaminen, asiakaskeskeisyys, jatkuva kehitystoiminta sekä osaava ja motivoitunut henkilöstö.

Näiden kriteerien täyttymiseksi yritykselle on määritetty organisaation sisäiset selkeät vastualueet, jotka ovat jaettu seuraavasti:

Vastuuhenkilö	Vastuualue
Toimitusjohtaja Jyrki Harju	Organisaation johtaminen, myynti ja markkinointi
Projektipäällikkö Ilkka Jämsen	Projektijohtaminen, vaativat urakointi kohteet, KVV työnjohto
Työnjohtaja Jesse Mäkinen	Huolto ja korjauspuolen työnjohto
Toimistopäällikkö Tea Wennerström	Töiden vastaanotto sekä jakaminen
Reskontra Peter Isojärvi	Talousasiat sekä laskutus



1.2. Laatu politiikka

LVI-talotekniikka Juutilaisen tavoitteena on luoda asiakkaan kanssa kestävä ja luottamuksellinen yhteistyö. Tämä aikaan saadaan toteuttamalla asiakkaalle odotukset täyttäviä tuotteita ja palveluita viranomais määräysten mukaisesti sovittujen aikataulujen ja kustannusten puitteissa.

Pyrimme säilyttämään työssämme korkean laadun aina suunnittelu vaiheesta toteutukseen asti

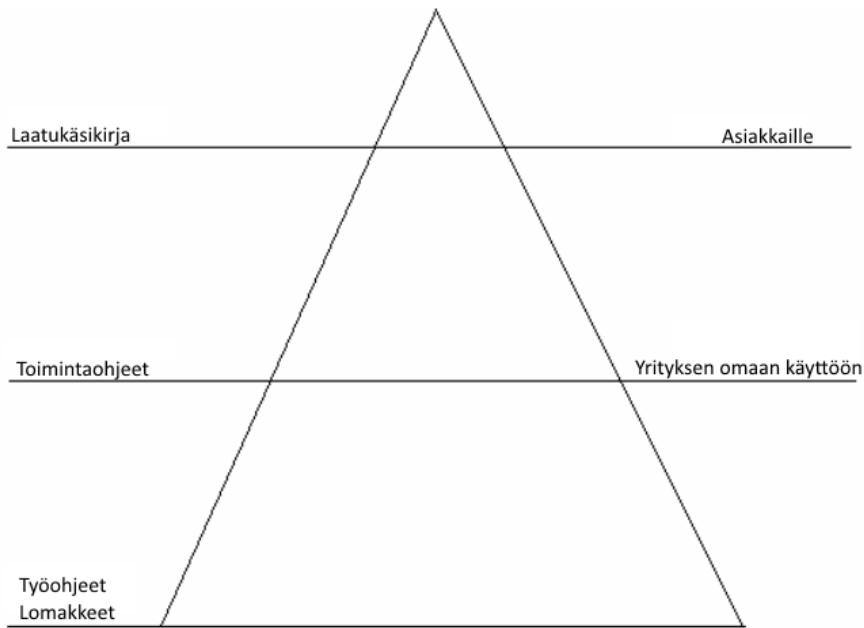
Henkilöstöämme koulutetaan jatkuvasti, jotta se pystyy tarjoamaan asiakkaalle parhaan mahdollisen ratkaisun.

2. Laadunhallintajärjestelmä

2.1. Laadunhallintajärjestelmän rakenne

LVI-talotekniikka Juutilaisen laatujärjestelmä koostuu kolmesta eri osasta, jotka ovat:

1. Laatukäsikirja, joka on asiakkaille sekä omalle henkilöstölle suunnattu kuvaus yrityksen noudattamasta laatupolitiikasta sekä laatujärjestelmästä.
2. Toimintaohjeet ovat suunnattu yrityksen omalle henkilöstölle laatuvaatimukset täyttävän työn varmistamiseksi sekä tueksi päivittäiseen työhön.
3. Työohjeet ja lomakkeet, jotka ovat niin ikään tarkoitettu yrityksen sisäiseen käyttöön. Kyseisillä asiakirjoilla seurataan muun muassa työn edistymistä sekä tehdään erilaisia tarkastuksia. Asiakirjoihin kuuluvat myös kaikki ne tilaukset ja urakoitsijapalaverien pöytäkirjat mitä urakan aikana syntyy.



2.2. Laadunhallintajärjestelmän käyttö

LVI-talotekniikka Juutilaisen laatujärjestelmä käytetään siten, että jokainen työvaihe käydään ennalta läpi ja projektien kulkua seurataan tarkasti. Yrityksen laatimia suunnitelmia ja ohjeita noudatetaan, jolloin voidaan taata työn eteneminen sujuvasti ilman omasta toiminnasta aiheutuvia katkoksia. Projektin kaikki merkittävä informaatio dokumentoidaan, jolloin työn kulun seuraaminen helpottuu.

Yrityksen koko henkilökunta on sitoutunut noudattamaan laadittuja ohjeita ja toimintamalleja.

2.3. Laatusuunnitelma

LVI-talotekniikka Juutilaisella on käytössään työmaakohtainen laatusuunnitelma, jota muokataan työmaan vaatimusten mukaan. Perusideana on, että suunnitelma pysyy jokaisessa kohteessa rungoltaan lähes samana. Tällä varmistutaan siitä, ettei henkilöstölle jää epäselvyyksiä toimintaperiaatteista tai laatuvaatimuksista.

Työmaakohtaisessa laatusuunnitelmassa käsitellään urakan haastavimmat vaiheet sekä työmaata koskettavat yksityiskohdat. Laatusuunnitelma pääkohdat ovat:

- Työmaan kohdetiedot
- Organisaatio ja vastuut
- Tuotannon ajallinen suunnittelu ja ohjaus
- Tuotannon taloudellinen suunnittelu ja ohjaus
- Ongelmiin varautuminen
- Laadunvarmistus
- Työturvallisuus
- Kokouskäytäntö
- Kohteen luovutus

2.4. Laadunhallintajärjestelmän toiminta

Yrityksellä on jatkuvassa käytössä laatukäsikirja, joka on suunnattu asiakkaille sekä omalle henkilökunnalle.

Nykyisen laadunhallintajärjestelmän laatukäsikirjaa ja toimintaohjeita kehitetään jatkuvasti ISO – 9001 standardin mukaiseksi, koska yrityksen tulevaisuuden suunnitelmana on hankkia sertifioitu laadunhallintajärjestelmä.

2.5. Toimivuuden arviointi

Yrityksen laatujärjestelmän toimintaa ja noudattamista seurataan jatkuvasti organisaation johdon katselmuksilla. Katselmuksien avulla saadaan tärkeää tietoa laatuvaatimusten täyttymisestä ja ilmenevistä epäkohdista. Kaikki ilmenneet epäkohdat laatujärjestelmän seurannassa dokumentoidaan.

Johdon katselmuksissa katselmoidaan seuraavat asiat:

- miten laatujärjestelmä toimii käytännössä
- miten sitä noudatetaan
- sopiiko laatujärjestelmä yhteen käytännön työskentelyn kanssa
- laatupoikkeamia

Arvioitiin käytetään myös asiakkailta saatua palautetta ja mahdollisia reklamaatioita.

2.6. Kehittäminen

Laadunhallintajärjestelmä kehitetään jatkuvasti saatujen asiakaspalautteiden kautta. Palautteet käsitellään koko henkilöstön kesken ja virheiden korjaamiseksi laaditaan tarkka suunnitelma.

Mikäli laadunhallintajärjestelmästä löytyy jotain olennaista parannettavaa, kirjataan se toimintamalliksi ja tätä kautta yrityksen toiminta kehittyy.

Yrityksen sisäistä kehitystä pidetään yllä johdon katselmuksissa. Katselmuksissa esillä on meneillään olevat projektit sekä niiden ongelmakohdat. Katselmuksien avulla pyritään myös kehittämään toimintamalleja työn helpottamiseksi.

Henkilöstön kehittymistä ylläpidetään osallistumalla kursseille halukkuuden ja tarpeiden mukaan.

3. Laadun ohjauksen ja varmistuksen toteutus

3.1. Pätevyudet

Menestyvälle organisaatiolle luo pohjan ammattitaitoinen henkilöstö. Työntekijöiltä vaaditaan lvi-asetajan ammattipätevyyttä tai vankkaa työkokemusta ammatin harjoittamisesta. Henkilöstöltä vaaditaan ammatissa tarvittavien sertifikaattien sekä kurssien asianmukaista suoritusta.

Myös tietyissä suunnittelu- ja valvontatehtävissä on lain määrittämiä pätevyysvaatimuksia, joita yrityksessä noudatetaan. Työntekijöille annetaan mahdollisuus kouluttautua pätevämpiin tehtäviin.

3.2. Uudet työntekijät

Kaikki uudet työntekijät valitaan työhakemusten ja haastattelujen perusteella. Uusilta työntekijöiltä odotetaan valmiutta toimia haetussa tehtävässä. Kaikki uudet työntekijät perehdytetään työmenetelmiin, työvälineisiin, työturvallisuuteen sekä yrityksen laatukäsikirjaan ja laatukäytäntöihin.

3.3. Markkinointi

LVI-talotekniikka Juutilainen pyrkii markkinoimaan palveluitaan vain sen perusteella miten se pystyy täyttämään asiakkaiden tarpeet. Markkinoilla ei yritetä hakea sellaista kuvaa mitä yritys ei todellisuudessa pysty tarjoamaan.

3.4. Tarjoustoiminta

Ennen jokaista sopimuksen allekirjoitusta yritys pitää urakkaneuvottelut, joissa varmistetaan molempien osapuolien ymmärtäneen sopimuksen sisällön.

Urakkaneuvottelun pääkohdat:

- Vastaako tarjouksen sisältö tilaajan vaatimuksia
- Sopimusluonnoksen läpikäynti ja muutokset

3.5. Hankinnat

LVI-talotekniikka Juutilainen käyttää hankinoissaan vain luotettavaksi todettuja toimittajia. Tuotteet sekä palvelut tulee olla ennalta hyväksytyjä. Hankinnoista vastaa yrityksen johto.

Kaikki tavaratoimitukset tarkastetaan välittömästi tavaran saapuessa, jolloin reklamaatiot suoritetaan heti. Toimittajalta pyydetään aina tuotteen takuutodistus, huolto-ohjeet ja laatuluokitukset, mikäli tuote sen vaati.

3.6. Tuotanto

3.6.1. Tuotannon suunnittelu

Tuotannon suunnittelu ja kokonaisuus hallitaan vakiintuneilla työmenetelmillä. Uusia laitteita tai menetelmiä käyttöönotettaessa niiden soveltuvuus kokeillaan käytännön työssä ja perehdytetään henkilöstö niiden käyttöön.

3.6.2. Tuotannon ohjaus urakoinnissa

Tuotannon tehokkuus ja laatu varmistetaan:

- jatkuvasti tarkennetulla kustannus- ja työsuunnittelulla
- kohdistetulla raportoinnilla, joka mahdollistaa poikkeamien havaitsemisen hyvissä ajoin ja näin ollen uudelleen suunnittelulle jää aikaa.
- työmaan kokouksien hyvällä suunnittelulla ja päätösten tehokkaalla informoinnilla

- työmaahenkilökunnan kokouksilla, joissa laadunvarmistuksen toimenpiteet tuodaan toistuvasti esille kaikille työmaalla toimiville henkilöille.
- suunnitelmien laadukkaalla valvonnalla
- lisä- ja muutostöiden nopealla toteutuksella

Käytännön laadunvarmistustoimenpiteet esitetään työmaa kohtaisessa laatusuunnitelmassa.

Rakennuttajan, suunnittelijan ja vastaavien toimenpiteisiin kohdistuvat huomautukset tehdään heti asian ilmettyä, jotta korjaaviin toimenpiteisiin jää aikaa.

3.7. Työturvallisuus

Yrityksellä on käytössä huolella laaditut sisäiset työturvallisuus ohjeet, joiden noudattamista valvotaan. Ohjeet vastaavat pitkältä yleisiä ohjeita, mutta ne tulkittavuuden helpottamiseksi laadittu vastaamaan paremmin LVI – alan vaatimuksia.

4. Takuu

LVI-talotekniikka Juutilainen vastaa tekemistään töistä vastuuajojen mukaisesti. Vastuuajat ovat määritetty rakennusurakan yleisten sopimusehtojen mukaisesti, ellei sopimusasiakirjoissa toisin määritetä.

Takuukatselmuksiin osallistuu urakasta vastuussa oleva henkilö. Katselmuksessa ilmenneet takuuvastuut hoidetaan viivyttelämättä ja mahdollisimman vähän häiriötä aiheuttaen.

