



# **PALVELUTOIMISTO AMETRIINI OY:N LAATUJÄRJESTELMÄ**

## **SISÄLTÖ**

### **YLEISTÄ**

#### **1. LAATUKÄSIKIRJA (julkinen)**

##### **1.1 LAATUJÄRJESTELMÄN PERUSTIEDOT**

- 1.1.1 Laatuspolitiikka
- 1.1.2 Pätevyysvaatimukset
- 1.1.3 Laatuvastuu
- 1.1.4 Laatujärjestelmä

##### **1.2. LAATUJÄRJESTELMÄN TOIMINTA JA YLLÄPITO**

- 1.2.1 Asiakaspalautte
- 1.2.2 Sisäiset laatuarvioinnit
- 1.2.3 Laatujärjestelmän kehittäminen
- 1.2.4 Laatupoikkeamien käsittely ja korjaavat toimenpiteet
- 1.2.5 Laatusuunnitelmat

#### **2. TOIMINTAKANSIO (rajoitetusti julkinen)**

- 2.1 Yrityksen toimiala
- 2.2 Yritysjohdo ja hallinto
  - 2.2.1 Pätevyydet
  - 2.2.2 Vastuut
- 2.3 Markkinointi
- 2.4 Tarjoustoiminta
- 2.5 Yhteistyökumppanit
- 2.6 Projektit ja toimeksiannot
  - 2.6.1 Projektin suunnittelu
  - 2.6.2 Projektin hoitaminen
  - 2.6.3 Projektin päätäntö
- 2.7 Laadun varmistus
  - 2.7.1 Laatujärjestelmän kehittäminen
  - 2.7.2 Auditointi ja palautejärjestelmä
  - 2.7.3 Laatusuunnitelmat
- 2.8 Ympäristö ja turvallisuus

#### **3. TYÖOHJEET JA VIITEAINEISTO (henkilöstö)**

- 3.1 Yleistä
- 3.2 Työohjeet
- 3.3 Liitteet



## YLEISTÄ

Palvelutoimisto Ametriini Oy:n (jäljempänä Ametriini Oy) laatujärjestelmä koostuu useasta dokumentista, joista osa on julkisia ja osa tarkoitettu yrityksen sisäiseen käyttöön. Yrityksen laatujärjestelmästä kerrotaan yleisesti laatukäsikirjassa ja yksityiskohtaisemmin toimintakansiossa ja työohjeissa.

Laatukäsikirja on kaikille julkinen dokumentti. Toimintakansio on rajoitetusti julkinen ja tarkoitettu lähinnä Ametriini Oy:n omaan käyttöön sekä yhteistyökumppaneille. Työohjeet sisältää yksityiskohtaiset menettely- ja toimintaohjeet sekä viitetiedostot, johon kuuluvat säännöt ja muut liitteet. Työohjeet on tarkoitettu yrityksen omaan käyttöön sekä tapauskohtaisesti alihankkijoille.

Laatujärjestelmän päädokumentti on laatukäsikirja, jonka avulla kehitetään yrityksen toimintatapoja sekä parannetaan kilpailukykyä rakennussuunnittelun alalla. Laatukäsikirjassa on kirjallinen kuvaus siitä, miten yritys varmistaa laatuvaatimuksien täyttämisen lopputuloksen. Laatukäsikirja sisältää yrityksen laatu politiikan, laatujärjestelmän perustiedot sekä yrityksen arvot.

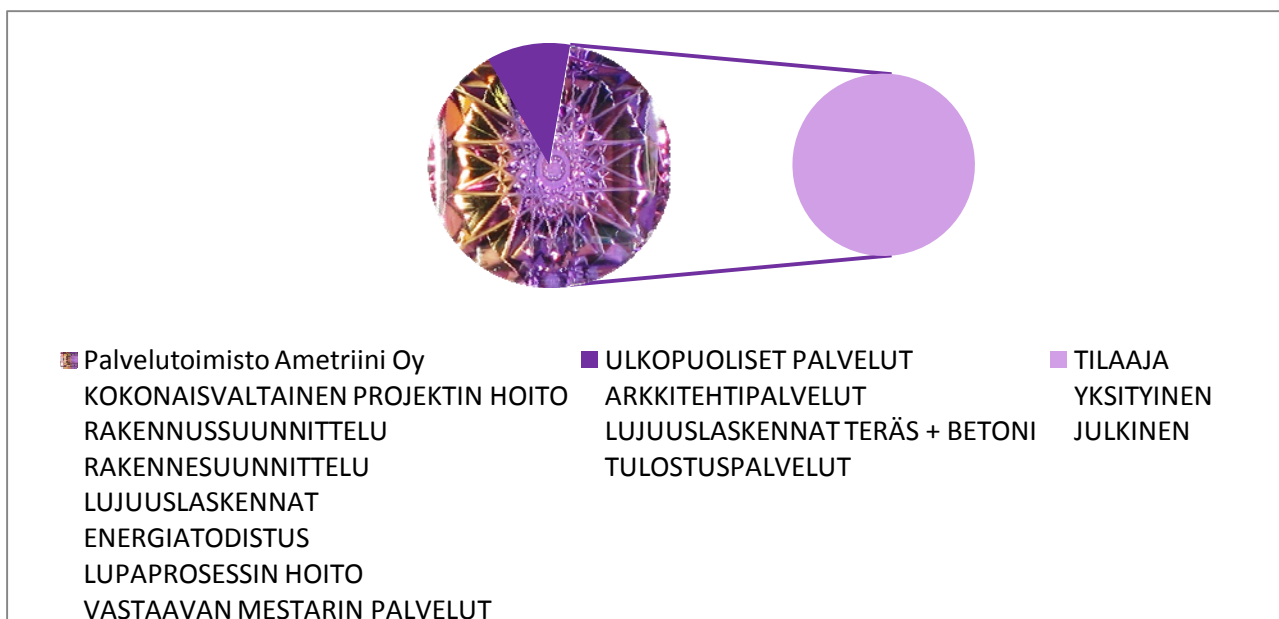
Laatujärjestelmän toiminta ja ylläpito ovat esitetty laatukäsikirjassa. Laatukäsikirjan tarkoituksena on osoittaa asiakkaille sekä omalle organisaatiolle yrityksen visio laadusta ja laaduntuottokyvystä. Täten laatukäsikirja on tarkoitettu sekä sisäiseen että ulkoiseen käyttöön.

Ametriini Oy:n laatujärjestelmä on suunniteltu vuonna 2010 ja otettu käyttöön vuonna 2011. Järjestelmän sisältöä ja toimivuutta seurataan koko ajan. Koko järjestelmä päivitetään vuosittain sekä lisäksi yksittäisiä järjestelmään kuuluvia kansioita aina tarvittaessa.

Ametriini Oy:n henkilöstön muodostavat yrityksen osakkaat sisustussuunnittelija/rakennuspuolen suunnitteluassistentti Anneli Koivunen ja rakennus-insinööri Matti Taskinen.

Yrityksen päätoimipaikka sijaitsee Tuusulan Jokelassa.

Oheisessa kuviossa on esitetty Palvelutoimisto Ametriini Oy:n organisaation työnkuvaus.



**Kuva 1 Palvelutoimisto Ametriini Oy TYÖNKUVAUS**



## 1. LAATUKÄSIKIRJA

### 1.1 Laatujärjestelmän perustiedot

#### 1.1.1 Laatu politiikka

Ametriini Oy:n toiminnassa korostuvat suunniteltavien kohteiden käyttökelpoisuus, pitkäikäisyys ja laatu. Yritys pyrkii suunnittelemaan ja työskentelemään asiakkaan odotusten mukaisesti Suomen rakennuslainsäädöksistä tinkimättä.

Yksityiskohtaisemmin laatu politiikan keskeiset periaatteet esitellään toimintakansiossa. Siinä kerrotaan, miten Ametriini Oy suunnittelee ja toteuttaa sekä valvoo rakennushankkeita tilaajaa tyydyttävällä tavalla mahdollisimman kannattavasti. Laatu politiikassa esitetään myös yrityksen tärkeinä pitämät arvot.

Ametriini Oy:n laatu politiikka on määritelty seuraavasti:

- käytetään luotettavia materiaalivalintoja ja etsitään asiakkaalle hänen niin halutessaan hyvät urakoitsijat, jotka sitoutetaan laatu järjestelmässä kuvatuilla menettelyillä täyttämään laatu vaatimukset
- seurataan alan kehitystä ja huomioidaan muutokset rakennuslainsäädännössä sekä laatu vaatimuksissa että rakennuskohteen työturvallisuusmääräyksissä.
- käytetään hyväksi aikaisempien suunnitelmien kokemukset tulevissa kohteissa
- suunnittelujen ja projektien laatu varmistetaan laatu järjestelmässä kuvatuilla menettely tavoilla
- Ametriini Oy:n henkilökunta omalta osaltaan tuo tehtäviin täyden panoksensa ja ulkopuolisilta vaaditaan Ametriini Oy:n laatu järjestelmän noudattamista, tällä varmistetaan työn edistyminen ja asiakastyytyväisyys
- ylläpidetään Ametriini Oy:n henkilöstön jatkuvaa kouluttautumista

#### 1.1.2 Pätevyys vaatimukset

Ametriini Oy:n osakkaat ovat hankkineet ammatillisen pätevyden kaikkiin työ tehtäviin ja palveluihin, joita tarjoavat asiakkaille ja osallistuvat vuosittain tarpeellisiin jatkokoulutuksiin. Yrityksen periaatteisiin kuuluu huolehtia, että myös jokainen yhteistyökumppani ja alihankkija omaa riittävän ammattitaidon sovitun työn tekemiseen.

#### 1.1.3 Laatu vastuu

Ametriini Oy:n laatu politiikan toteutumisesta vastaavat yrityksen molemmat osakkaat. Laatu vastaavana toimii pääosakas Anneli Koivunen. Laatu vastaavan tehtävänä on opastaa työntekijät tai muut yhteistyökumppanit Ametriini Oy:n laatu järjestelmään ja varmistaa laatu vaatimusten ymmärtäminen sekä valvonta työkohteissa ennen työn aloitusta. Lisäksi laatu vastaava vastaa laatu järjestelmän päivittämisestä.

#### 1.1.4 Laatu järjestelmä

Ametriini Oy:n laatu järjestelmä muodostuu

- laatu käsikirjasta
- toimintakansiosta
- työohjeet ja viiteaineisto

Laatu käsikirja on laatu järjestelmän päädokumentti, joka sisältää yrityksen laatu politiikan sekä laatu järjestelmän perustiedot ja toiminnan ylläpidon.

Laatu järjestelmän toimintakansio käsittää kaikki yrityksen toiminnot laadun varmistamiseksi. Toimintakansion periaatteena on esittää yrityksen toiminnot suunnitteluvaiheesta toteutukseen ja kohteen valmistumiseen ja asiakkaan hyväksyntään. Toimintakansion toimintaohjeet ohjeistavat koko yrityksen toiminnan.

Toimintakansiossa kuvataan suunnittelutehtävän yksityiskohtaisempi tekotapa. Työohjeiden tarkoituksena on ohjeistaa laatu järjestelmän käyttäjää yrityksen eri toiminnoissa. Viiteaineisto muodostuu sekä ulkoisesta että sisäisestä aineistosta.



## **1.2.1 Laatu järjestelmän toiminta ja ylläpito**

### **1.2.1 Asiakaspalaute**

Asiakkailta, urakoitsijoilta sekä muilta osapuolilta kerätään projektin valmistuttua palautetta yrityksen toiminnasta ja työn tuloksista. Ametriini Oy ottaa kaikki asiakaspalautteet vakavasti ja tulee näiden myötä rakentamaan toimintaansa vielä laadukkaammaksi.

### **1.2.2. Sisäiset laatu arvioinnit**

Laatu järjestelmän toimivuutta arvioidaan yrityksen sisäisellä auditoinnilla. Sisäisellä auditoinnilla pyritään erityisesti huomioimaan yrityksen toiminnan kehitystarpeet sekä toimintaohjeiden tarkoituksenmukaisuus. Ametriini Oy:ssä osakkaat keskustelevat jatkuvasti yrityksen tilanteesta sekä arvioivat kehityskohteita. Vuoden vaihteen jälkeen tammikuun aikana pidetään palaveri, jossa käsitellään kaikki edellisvuoden projektit, asiakaspalautteet, asiakastyytyväisyyskyselyt ja tehdään raportti esim. Ralaa ja toimintakertomusta varten.

### **1.2.3. Laatu järjestelmän kehittäminen**

Asiakkaiden tyytyväisyys on suurimpia Ametriini Oy:n tavoitteita, ja sen vuoksi laatu järjestelmän kehittäminen on jatkuvaa toimintaa. Laatu järjestelmän kehittämisestä vastaa yrityksen laatu vastaava. Kehitystarpeet saadaan sisäisten laatu arviointien ja asiakaspalautteiden kautta.

### **1.2.4. Laatu poikkeamien käsittely ja korjaavat toimenpiteet**

Kahden osakkaan yrityksessä pidetään päivittäin tiiviisti yhteyttä puhelimitse, sähköpostitse ja lisäksi osakkaat tapaavat toisensa vähintään kerran viikossa. Näin myös laatu poikkeamat havaitaan nopeasti ja niihin tartutaan välittömästi. Laatu poikkeamien syyt selvitetään ja havaitut ongelmat tai puutteet korjataan. Tarvittaessa tarkistetaan toimintaohjeita, mikä on kahden osakkaan kesken nopea tehdä.

### **1.2.5. Laatu tiedostot**

Laatu tiedoston tehtävänä on osoittaa sekä sisäisesti että ulkoisesti vaaditun laatu tason saavuttaminen. Laatu tiedostot koostuvat projektikohtaisista ja yleisistä asiakirjoista. Laatu tiedostot ovat pohja laatu järjestelmän tehokkuudelle ja kehitykselle.

Ametriini Oy toimii KSE 1995 (RT-13-10574) sopimuksen mukaisesti. Yksityiskohtaiset tiedot ajan tasalla pidettävistä säännöksistä, ohjeista ja muusta olennaisesta viiteaineistosta löytyvät työohjeista ja liitetiedoista.