

## LAATUKÄSIKIRJA TILTEK OY



### Tiltek Oy

Tiltek Oy  
95420 Tornio

Käyntiosoite  
Kisällinkatu 4  
95420 Tornio

Puhelin  
0208 396 567  
0400-396 567  
0400-893366  
Fax 016-481 713

Internet  
[www.tiltek.fi](http://www.tiltek.fi)  
e-mail:  
[Kimmo.angeria@tiltek.fi](mailto:Kimmo.angeria@tiltek.fi)  
[esa.haapalehto@tiltek.fi](mailto:esa.haapalehto@tiltek.fi)

Y-tunnus 06663016  
Kotipaikka Tornio

## SISÄLLYSLUETTELO

|  |    |
|--|----|
| LAATUKÄSIKIRJA TILTEK OY .....                           | 1  |
| SISÄLLYSLUETTELO.....                                    | 2  |
| 1. YRITYKSEN KUVAUS JA TAVOITTEET .....                  | 3  |
| 1.1 PERUSTIEDOT .....                                    | 3  |
| 1.2 VISIOT .....   | 3  |
| 1.3 ORGANISAATIOKAAVIO .....                             | 4  |
| 2. ASIAKKAAT .....                                       | 5  |
| 3. LAATUPOLITIikka .....                                 | 5  |
| 3.1 LAATUPOLITIikka .....                                | 5  |
| 3.2 POIKKEAMAT.....                                      | 6  |
| 3.3 KORJAAVAT TOIMENPITEET .....                         | 6  |
| 4. JOHDON TEHTÄVÄT JA VASTUU LAADUN HALLINNASSA.....     | 7  |
| 5. HENKILÖSTÖN ROOLIT JA VASTUUT LAADUN HALLINNASSA..... | 7  |
| 6. LAADUNHALLINNAN PÄÄALUEET .....                       | 8  |
| 6.1 SUUNNITTELU JA KEHITTÄMINEN.....                     | 8  |
| 6.1.1 LIIKETOIMINNAN SUUNNITTELU .....                   | 8  |
| 6.1.2 LAADUN KEHITTÄMINEN .....                          | 8  |
| 6.1.3 YMPÄRISTÖSUUNNITTELU.....                          | 8  |
| 6.1.4 TYÖTURVALLISUUSUUNNITTELU.....                     | 8  |
| 6.2 MARKKINOINTI.....                                    | 9  |
| 6.3 YMPÄRISTÖKYSYMYKSET .....                            | 9  |
| 6.4 TYÖTURVALLISUUS .....                                | 9  |
| 6.5 LAATUTIEDOSTOT .....                                 | 10 |
| 6.5.1 DOKUMENTOINTI.....                                 | 10 |
| 6.5.2 TIETOJÄRJESTELMÄ .....                             | 11 |
| 6.6 SEURANTA.....  | 11 |

## Tiltek Oy

## 1. Yrityksen kuvaus ja tavoitteet

### 1.1 Perustiedot

Tiltek on monialayritys, jonka päämääränä on hoitaa asiakkailta saadut toimeksiannot tehokkaasti sekä taloudellisesti, uutta teknologiaa käyttäen ja ympäristövaatimukset huomioiden.

Tiltek Oy:n toiminnan osa-alueet ovat talotekniikka ja engineering. Palvelun suoritamme omien tai toimeksiantajien ohjeiden ja vaatimusten mukaan ja lainsäädäntöä noudattaen. Käyttäessämme ostopalvelua, valitsemme luotettavan ja tunnetun palvelun tuottajan, joka toimii annettujen lakien ja määräysten mukaan.

Tiltek Oy:n toimeksiantotarjoukset tehdään kirjallisesti, kummankin toimintamme osa-alueen tarjousmallin mukaisesti. Tarjoukset perustuvat kunkin asiakkaan vaatimukset sisältäviin tarjouspyyntöihin. Selvitämme viranomais-, turvallisuus- ja ympäristövaatimukset.

Sopimusneuvottelujen päätteeksi laadimme kirjallisen sopimuksen, josta selviää yksityiskohtaiset asiakasvaatimukset. Sopimukseen perustuva palvelutilaus on kirjallinen tai sähköisessä muodossa tietojärjestelmässä.

Toiminnan ohjeistuksella pyrimme saamaan toiminnastamme mahdollisimman tehokasta. Laskutustiedot toimitetaan konttorille päivittäin, jossa niistä vastaa nimetty vastuhenkilö.

### 1.2 Visiot

Tiltek Oy tunnetaan ja arvostetaan alansa asiantuntijana, joka tuottaa toiminnallaan lisäarvoa asiakkaille ja yhteistyökumppaneille.

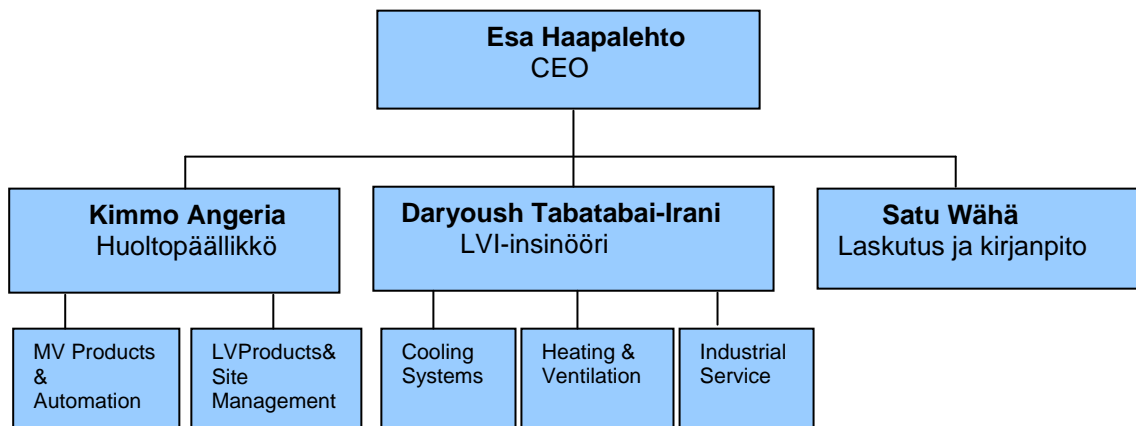
## Tiltek Oy

### 1.3 Organisaatiokaavio

Tiltek Oy:n toimitusjohtajana toimii Esa Haapalehto, joka vastaa yrityksen toiminnasta kaikilta osin. Yrityksen toiminnot jakaantuvat talotekniikkaan ja insinööritoimistoon, jotka toteuttavat asiakkailta saatuja toimeksiantoja. Laatuasioista yrityksessä vastaa toimitusjohtaja. Laatujärjestelmään kuuluvat asiakirjat pidetään ajan tasalla ja kaikkien saatavilla.

Organisaatiokaaviossa esiintyvien tehtävien ja niistä vastaavien henkilöiden tehtävät ja vastuut on määritelty erillisellä ”tehtäväkuvaus” -lomakkeella. Tehtäväkuvaukset päivitetään aina kun työtehtävän vastuut tai valtuudet muuttuvat.

#### Organisaatiokaavio



#### Tiltek Oy

## 2. Asiakkaat

Pääasiakkaitamme ovat yksityiset, Lapin läänin teollisuuslaitokset, kunnallissektori sekä laiterakennusyritykset ympäri maailmaa. Tiltek Oy:n asiakkaat ovat yrityksen koosta riippumatta samanarvoisesti tärkeitä toiminnallemme.

## 3. Laatupolitiikka

### 3.1 Laatupolitiikka

Tiltek Oy:n toimintaa ohjataan laatujärjestelmällä. Yrityksen johto sitoutuu noudattamaan laatujärjestelmää ja kehittämään toiminnan laatua yhteistyössä henkilöstön kanssa. Laatupolitiikkaa toteutetaan ja ylläpidetään yrityksen kaikissa toiminnoissa ja organisaation kaikilla tasoilla. Yritysjohdo sitoutuu laadun tekemiseen luomalla edellytykset laadun syntymiselle kaikissa toiminta- ja valmistusvaiheissa.

Tiltek Oy on palveluorganisaatio, jossa palveluhenkisyys on olennainen osa työn laatua. Hyvään palveluun kuuluu täsmällisyys sekä asiakkaiden tarpeiden huomioiminen. Koko henkilöstömme on vastuussa laatupolitiikan toteuttamisesta ja jokainen vastaa oman työnsä laadusta. Laatupolitiikka käydään läpi kaikkien yritykseen palveluun tulevien kanssa ja varmistetaan, että kaikki ymmärtävät laadunhallintaan kuuluvat asiat.

Tiltek Oy:n laatupolitiikka on seuraavanlainen:

1. Asiakkaamme saavat aina parasta laatua palvelussa ja toimitetuissa materiaaleissa.
2. Käytämme oikean kokemuksen omaavia työntekijöitä sekä tarkoin valittuja alihankkijoita.
3. Palvelumme on laadukasta, joustavaa ja ystävällistä.
4. Takaamme, että toimeksianto tapahtuu sovitussa aikataulussa.
5. Varmistamme, ettei virheellisiä ratkaisuja pääse loppukäyttäjälle saakka.
6. Käyttämämme osat ja palvelut ovat alansa parhaalla osaamisella valmistetut.

Laatujärjestelmämme antaa asiakkaillemme selkeän kuvan toimintatavastamme sekä henkilökunnallemme ja uusille työntekijöillemme ohjesäännön, jonka mukaan toimia.

Tiltek Oy

### 3.2 Poikkeamat

Tiltek Oy:ssä kirjataan palautteet, sekä toiminnassa havaitut puutteet ja poikkeamat. Hyväksymme toimitukseen vain lopputarkastuksen täydellisesti läpäisseet työt. Testien ja tarkastusten yhteydessä havaitut vaatimuksista poikkeavat työt on tarkastettava uudelleen korjauksen jälkeen.

### 3.3 Korjaavat toimenpiteet

Vaatimuksista poikkeavan työn löytyminen käynnistää korjaavat toimenpiteet. Vastuu korjaavien toimenpiteiden käynnistämisestä ja tiedottamisesta on ongelman havaittajalla. Korjaavat toimenpiteet suorittaa se, jolla on vastuu kyseisistä toimenpiteistä. Muu henkilökunta on velvollinen antamaan kaiken tarvittavan avun. Ongelman syiden analysoinnissa tulee ottaa huomioon kaikki ongelmaan vaikuttavat tekijät. Ongelman uusiutumisen ehkäisy vaatii korjattavana toimenpiteenä konkreettista toimintaa, joka voi liittyä koulutukseen, työmenetelmiin, työhajeisiin, materiaaleihin tai laatu järjestelmään. Muutokset päivitetään kaikkiin asianomaisiin dokumentteihin.

## Tiltek Oy

#### **4. Johdon tehtävät ja vastuu laadun hallinnassa**

Yrityksen johto sitoutuu laadukkaaseen toimintaan ja vastaa siitä, että henkilöstöllä on käytettävissään riittävät resurssit laatujärjestelmän mukaisen kehittyvän toiminnan ylläpitämiseksi.

Yritysjohdo sitoutuu laadun tekemiseen luomalla edellytykset laadun syntymiselle kaikissa toiminta- ja valmistusvaiheissa. Johdon katselmukset laadun arvioinnin tuloksista, kehityssuunnitelmista ja suunnitelmien toteutumisesta tehdään vuosittain. Yrityksen johto huolehtii, että henkilöstö saa riittävästi tietoa kaikista työtehtäviinsä liittyvistä asioista ja että henkilöstö pystyy helposti tuomaan omat ehdotuksensa johdon tietoon.

#### **5. Henkilöstön roolit ja vastuut laadun hallinnassa**

Koko henkilöstömme on vastuussa laatupolitiikan toteuttamisesta ja oman työnsä laadusta. Korkea laatu saavutetaan henkilöstön ammattitaidolla, työmotivaatiolla sekä palveluhenkisyydellä. Henkilökuntamme hallussa on erityisosaamista ja pätevyyttä vaativiin tehtäviin.

Yrityksen johto huolehtii uuden henkilöstön rekrytoinnista. Valitsemme tehtäviin alaan perehtyneitä henkilöitä. Teemme henkilöstön kanssa kirjallisen työsopimuksen. Kokeneempi työntekijämme perehdyttää uuden työntekijän Tiltek Oy:n laatujärjestelmään, työtehtäviin, työehtoihin, työtiloihin ja turvallisuusasioihin perusteellisesti. Uudelle henkilölle on laadittu lisäksi perehdyttämisopas.

Henkilöstön osaamista kehitetään suunnitelmallisesti. Henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti koulutuksia koskien laitteita, lainsäädäntöä, sekä ympäristö- ja turvallisuusvaatimuksia. Henkilökunnan koulutuksesta pidetään kirjaa koulutusrekisterin muodossa.

Henkilöstössämme on pieni vaihtuvuus. Tiltek Oy:n henkilökunta on tietoinen roolistaan laadukkaan ja ympäristöystävällisen toiminnan edistäjänä. Kaikkia työntekijöitä kohdellaan oikeudenmukaisesti ja tasa-arvoisesti.

### **Tiltek Oy**

## 6. Laadunhallinnan pääalueet

### 6.1 Suunnittelu ja kehittäminen

#### 6.1.1 Liiketoiminnan suunnittelu

Yrityksemme johto laatii vuosittain liiketoimintasuunnitelman, joka sisältää toimintasuunnitelman, tavoitteet ja päämäärät sekä engineering- että talotekniikka-alalla. Yrityksen johto kartoittaa mahdolliset kehityskohdat. Toiminnan kehittämisessä kuulemme henkilökuntaa ja toimeksiantajien edustajia. Yrityksen johto seuraa kehityshankkeiden edistymistä ja saattaa tulokset myös henkilökunnan tietoon.

#### 6.1.2 Laadun kehittäminen

Yrityksemme toiminnan päämääränä on tuottaa täsmällisiä ja luotettavia palveluja mahdollisimman taloudellisesti ja tehokkaasti, toimeksiantajiemme laatuvaatimusten mukaan. Parannamme toimintamme laatua jatkuvan seurannan ja henkilökunnan koulutuksen avulla. Laatu järjestelmämme varmistaa yrityksemme suunnitelmallisen toiminnan ja sen jatkuvan kehittämisen yhdessä asiakastyytyväisyyden lisäämisen ohella. Käsittelemme asiakaspalautteet laaturyhmässä ja pyrimme tunnistamaan niiden perusteella mahdolliset kehityskohteet.

#### 6.1.3 Ympäristösuunnittelu

Noudatamme toiminnassamme kestävä kehityksen periaatteita, sekä aiheutamme mahdollisimman vähän haittaa ympäristölle noudattamalla annettuja lakeja ja määräyksiä. Pidämme päästöt ja vahingot ympäristölle mahdollisimman pieninä. Opastamme ammattitaitoista henkilökuntaamme toimimaan mahdollisimman ympäristöystävällisesti. Huomioimme ympäristönäkökohdat myös liiketoiminnan suunnittelun yhteydessä. Kiinnitämme huomiota jätteiden lajitteluun sekä energian kulutukseen.

#### 6.1.4 Työturvallisuussuunnittelu

Turvallisuuden edistämiseksi ylläpidämme yrityksessämme henkilökunnan koulutusta, erityisesti uusien koneiden ja laitteiden käyttöönoton yhteydessä. Hankintapäätöstä tehdessämme tutkimme, että kaikki koneet ja laitteet ovat annettujen lakien ja määräysten mukaisia. Pyrimme löytämään toimintaamme sisältyvät mahdolliset vaaratekijät ja poistamaan ne koulutuksen ja turvallisuusohjeiden avulla. Kehitämme yrityksemme työturvallisuutta ja -terveyttä.

Tiltek Oy

## 6.2 Markkinointi

Markkinoinnissa Tiltek Oy:n tuotteet, palvelut sekä niihin liittyvät tekijät esitetään selkeästi ja totuudenmukaisesti. Markkinointi toteutetaan puhelinyhteyksin, mainosesitteinä, web-sivustoina sekä erillisinä asiakastilaisuuksina. Markkinoinnista vastaa toimitusjohtaja.

## 6.3 Ympäristökysymykset

Tiloissamme säilytettävät nesteet, kaasut ja muut vaaralliset aineet on varastoitu asianmukaisesti ja määräysten mukaisissa astioissa. Kemikaalien, koneiden ja laitteiden käyttöturvatiedotteet ovat henkilökunnan saatavilla. Yrityksemme henkilökunta toimii ympäristövastuullisesti ja kustannustehokkaasti ja yrityksessämme on tunnistettu oleelliset ympäristönäkökohdat ja niihin liittyvät kehityskohteet. Lajittelu, kierrätys ja jätehuolto on järjestetty erillisten sopimusten mukaan ja ohjeiden mukaisesti. Luvanvaraisten töiden osalta lupaehtojen noudattamista valvotaan.

## 6.4 Työturvallisuus

Yrityksessämme on laadittu työterveysohjelma sekä työsuojelun toimintaohjelma työpaikan turvallisuuden ja terveellisyyden edistämistä ja työkyvyn ylläpitämistä varten. Tavoitteenamme on terve, työkykyinen ja motivoitunut henkilökunta.

## Tiltek Oy

## 6.5 Laatumiedostot

### 6.5.1 Dokumentointi

Laatujärjestelmämme kattaa LVIS- sekä insinööritoimistopalvelut. Yrityksen kirjallinen laatujärjestelmä muodostuu kahdesta osasta:

A-osa) Laatumäsikirja  
-yleiset toimintaperiaatteet

Käsikirjassa on tiivistetty lyhyt kuvaus yrityksen laadunvarmennuksesta sekä yrityksen toimintaperiaatteet. Käsikirja on asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden nähtävissä. Pääasiassa se on tarkoitettu sisäiseen käyttöön ja on kaikkien työntekijöiden saatavilla.

B-osa) Toimintaohjeet  
-yleisohjeet  
-työ- ja asiakasohjeet  
-omat ohjeet  
-viitemateriaali

Noudatettavat ja voimassaolevat työohjeet ovat esillä laatujärjestelmän toisessa osassa. Ohjeiden tarkoitus on esittää, miten eri tehtävät tulee virheettömästi suorittaa. Ohjeet muutetaan toiminnan muuttuessa tai työtapojen kehittyessä.

Yrityksen johto hyväksyy laaditut dokumentit. Yrityksessämme on nimetty vastuuhenkilö laatumäsikirjan dokumenttien uudistamista ja laatimista varten. Toimitusjohtaja huolehtii dokumenttien jakelusta.

Dokumentit tarkastetaan ja päivitetään tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa sekä aina vaara- tai onnettomuustilanteiden yhteydessä. Kaikki laatumiedostot ovat tallennettu ja ylläpidetty siten, että ne ovat helposti yrityksen henkilöstön saatavilla. Viralliset dokumentit säilytetään sähköisessä muodossa. Toimeksiantajalle raportoidaan myös tämän pyytäessä tai erikseen sovittaessa.

## Tiltek Oy

## 6.5.2 Tietojärjestelmä

Tiltek Oy:n tietojärjestelmää käytetään hyväksi yrityksen kaikessa toiminnassa. Virustorjunta on järjestetty ja tiedoista otetaan varmuuskopiot päivittäin. Jokaisella verkon käyttäjällä on henkilökohtainen käyttäjätunnus ja salasana tarvitsemiinsa ohjelmistoihin ja palveluihin. Salassa pidettävät tiedostot ovat ainoastaan tiettyjen henkilöiden hallussa. Toimeksiantajien kanssa tehdään aina kirjallinen sopimus tiedostojen käytön oikeudesta. Työasemien verkkoon liittymistä valvotaan.

## 6.6 Seuranta

Yrityksen johto seuraa ja arvioi taloudellista toimintaa liikevaihdon, maksuvalmiuden, omavaraisuusasteen ja toiminnan kehittymisen mukaan. Seuraamme myös säännöllisesti laatua, ympäristöä, turvallisuutta, työterveyttä, toiminnan tavoitteita ja parantamista.

Olemme määritelleet Tiltek Oy:ssä sellaiset dokumentoidut tarkastus- ja mittaustoimenpiteet, joilla varmistumme siitä, että tuotteet ja palvelut vastaavat niille asetettuja vaatimuksia. Seuraamme ja mittaamme tuotteita ja palveluja tarkkailemalla toimittajien, alihankkijoiden ja sisäisten poikkeamien määrää ja laatua. Seurannalla ja mittauksella varmistetaan ja valvotaan, että tuotteet täyttävät niille asetetut laadulliset vaatimukset.

Asiakastyytyväisyyttä ja toimintamme palvelutasoa kartoitetaan sopimusneuvottelujen yhteydessä ja arvioidaan palautteiden avulla.

Käsitlemme henkilökunnan kanssa laatujärjestelmään liittyvät asiat ja parannusehdotukset. Henkilökunnan työtyytyväisyyttä seurataan kyselyllä kahden vuoden välein. Esimies käy jokaisen työntekijän kanssa kehityskeskustelun kerran vuodessa. Tätä varten yrityksellä on valmis lomake, jota voi käyttää pohjana keskustelulle. Henkilökunnan koulutuksesta pidetään kirjaa koulutusrekisterin muodossa.

## Tiltek Oy