



LAATUKÄSIKIRJA

11.5.2014

SISÄLLYS

1	ALKUSANAT.....	3
2	LAATUJOHTAMISEN TAVOITE JA SISÄLTÖ	4
	2.1 Johtaminen ja vastuu.....	4
	2.2 Laatu politiikka	4
	2.3 Laatu järjestelmä.....	6
	2.4 Laatusuunnitelma.....	6
3	LAATUJÄRJESTELMÄN TOIMINTA.....	7
	3.1 Laatu järjestelmän käyttö.....	7
	3.2 Toimivuuden arviointi	7
	3.3 Kehittäminen.....	8
4	LAADUNVARMISTUKSEN TOTEUTUS	9
	4.1 Yrityksen johtaminen.....	9
	4.2 Markkinointi	9
	4.3 Tarjoustoiminta.....	10
	4.4 Hankinnat.....	10
	4.5 Tuotannon valmistelu.....	11
	4.5.1 Työmaan laatusuunnitelma	11
	4.5.2 Tuotannonsuunnittelu.....	11
	4.5.3 Suunnittelukatselmus	12
	4.6 Tuotanto	12
	4.6.1 Tuotannonohjaus.....	12
	4.6.2 Rakennustyön laadunohjaus.....	13
	4.6.3 Aliurakoitsijoiden ohjaus	13
	4.6.4 Asiakirjojen valvonta	13
	4.6.5 Yhteistoiminta rakentamisen aikana	14
	4.6.6 Työmaatarkastukset.....	14
	4.6.7 Rakennuksen luovutus	14
	4.7 Takuu	15

1 ALKUSANAT

Rakennus JNT Oy:lle hyvä laatu tarkoittaa sitä, että kaikki palvelut ja valmistettavat tuotteet ovat asiakkaan odotuksien mukaisia. Rakennus JNT Oy ei halua onnistua ainoastaan vastaamaan asiakkaan odotuksiin vaan mahdollisesti myös ylittämään ne.

Laatu ei synny itsestään vaan se vaatii jatkuvaa ja systemaattista valvontaa ja omistautumista. Laadulliseen rakentamiseen liittyy joukko toimenpiteitä kuten vastuu, ennakoiminen, tarkastukset ja laadunvarmistuksen jatkuva kehittäminen.

Tässä laatukäsikirjassa on kerrottuna Rakennus JNT Oy:n toimintatavat ja avataan yrityksen laadunhallintajärjestelmää asiakkaalle. Yritys haluaa olla mukana kestävässä kehityksessä ja rakentamassa laadukasta Suomea.

Terveisin

Rakennus JNT oy
Toimitusjohtaja

Niko Kinnunen

2 LAATUJOHTAMISEN TAVOITE JA SISÄLTÖ

2.1 Johtaminen ja vastuu

Rakennus JNT Oy:n päätavoitteena on vastata asiakkaan odotuksiin ja toivomuksiin. Tähän päästään tarjoamalla laadukkaita palveluita ja tuotteita. Rakennus JNT Oy:n yhtenä peruskivenä tässä on kokonaisvaltainen laatujohtaminen. Laatujohtamisen peruseriaatteita on asiakaskeskeisyyslaadun merkityksen korostaminen, tehokas toiminta, jatkuva kehittäminen ja motivoitunut henkilöstö.

Rakennus JNT Oy:llä on laatu politiikka, jonka yrityksen johto on hyväksynyt ja jossa on määritelty laatujohtamisen tavoitteet. Yrityksen laatu politiikan toteuttamisesta vastaa toimitusjohtaja. Hän valvoo myös sen toteutumista toiminnassa.

Laadunohjauksesta ja laadunvarmistuksen suorittamisesta on vastuussa koko linjaorganisaatio. Tämän lisäksi jokainen työntekijä on vastuussa tekemänsä työn laadusta ja heillä on oikeus ja velvollisuus tehdä tarvittavat laadunvarmistustoimenpiteet.

Rakennus JNT Oy:n laatujohtamisen välineenä toimii tämä laatu käsikirja. Siinä on määriteltyinä laatujohtamisen ja laadunvarmistuksen toimenpiteet ja vastuut. Laatu käsikirjaa arvioidaan ja kehitetään säännöllisesti ja muutoksien tullessa. Yrityksen johto on vastuussa kehitystyöstä ja laatu käsikirjan toimivuudesta.

2.2 Laatu politiikka

Rakennus JNT Oy haluaa vastata asiakkaan odotuksiin tuottamalla ja toimittamalla laadukkaita palveluita ja tuotteita. Tuotteeseen ja sen toteutukseen liittyvät odotukset määritellään asiakkaan kanssa ja ne kirjataan sopimukseen ja tuote- ja tuotantosuunnitelmiin ja ne otetaan huomioon tuotantovaiheessa. Laatu tavoitteet saa-

vutetaan kaikissa rakentamisen eri vaiheissa tehokkaan laadunvarmistuksen avulla.

Rakennus JNT Oy noudattaa sovittuja aikatauluja ja luovuttaa rakennushankkeet virheettöminä. Yritys vastaa määriteltyjen takuehtojen mukaisesti tuotteiden toimivuudesta. Asiakkaan kirjaamat virheet ja huomautukset tutkitaan ja havaitut poikkeamat korjataan mahdollisimman nopeasti.

Rakennus JNT Oy:n toiminnan tehokkuus varmistetaan jatkuvalla tuotannosuunnittelulla ja -ohjauksella, ennaltaehkäisemällä laadulliset virheet ja turvallisella työympäristöllä. Nämä varmistavat laadukkaan rakentamisen ja yrityksen kilpailukyvn.

Rakennus JNT Oy:n henkilöstön pätevyys ja perehdyttäminen tehtäviin varmistetaan koulutuksen avulla. Koko henkilöstö osallistuu kehittämään yrityksen tuotteiden ja toiminnan laatua.

Aliurakoitsijoiden ja materiaalitoimittajien valinnassa arvioidaan ja otetaan huomioon heidän kykynsä tuottaa ja toimittaa virheettömiä tuotteita sovitussa aikataulussa. Aliurakoitsijoiden ja materiaalitoimittajien kanssa kehitetään laadunvarmistusta ja pyritään näin virheettömään lopputulokseen ja tehokkaaseen toimintaan.

Rakennus JNT Oy kerää palautetta asiakkailtaan säännöllisesti ja arvioi näin laatu- ja järjestelmänsä toimivuutta. Tulokset kerätään ja niitä arvioimalla pyritään kehittämään toimintaa jatkuvasti. Näin tuotteiden lopputulos saadaan paremmin vastaamaan asiakkaan odotuksia.

2.3 Laatujärjestelmä

Rakennus JNT Oy:n laatujärjestelmä muodostuu kaikista toimenpiteistä, vastuista ja dokumenteista, joilla varmistetaan tuotteen laatu ja luodaan edellytykset sen toteutukselle.

Laatujärjestelmä on kuvattu tässä laatukäsikirjassa. Laatukäsikirjassa on kuvailtu-
na Rakennus JNT Oy:n toiminnan keskeiset ohjenuorat ja siinä määritellään laatu-
johtamisen tavoitteet, vastuut ja valvonnan. Rakennus JNT Oy:llä on myös työ- ja
toimintaohjeita, lomakkeita ja työkaluja jotka muodostavat viiteaineiston.

Laatukäsikirjassa kuvattuja menettelyjä ja ohjeita noudetaan Rakennus JNT Oy:n
kaikissa projekteissa niitä joskus hieman soveltaen ja ne muodostavat yrityksen
laadunhallintajärjestelmän.

2.4 Laatusuunnitelma

Projektin erityispiirteet käydään läpi työmaan laatusuunnitelmassa, joka laaditaan
jokaiselle Rakennus JNT Oy:n projektille. Se laaditaan yhteistyössä asiakkaan
kanssa ja asiakas saa myös kopion laatusuunnitelmasta.

Työmaan laatusuunnitelma on mainittu seuraavat kohdat:

- työmaan organisaatio ja vastuut
- projektin laatuun vaikuttavat riskit lueteltuna
- ohjeet, joilla vältetään laaturiskit
- työmaan kriittiset tehtävät
- rakentamisen aikana tapahtuvat laatutarkastukset ja katselmukset
- tiedot sovitusta yhteistoiminnasta eri osapuolten kanssa (kokoukset yms.)
- muu projektiin liittyvä laadunvarmistustoiminta

3 LAATUJÄRJESTELMÄN TOIMINTA

3.1 Laatujärjestelmän käyttö

Laatujärjestelmä on sisäänrakennettu osaksi Rakennus JNT Oy:n päivittäistä toimintaa. Yrityksen työntekijät ovat perehdytetty ja koulutettu toimimaan laatujärjestelmän mukaisella tavalla. Kaikki uudet työntekijät perehdytetään laatujärjestelmään laatukäsikirjan avulla.

Koko henkilöstöllä on mahdollisuus saada laatukäsikirja. Se on saatavilla yrityksen johdon kautta. Laatukäsikirjasta vastuussa oleva henkilö on vastuussa siitä, että vain voimassa olevia versioita laatukäsikirjasta jaetaan.

Laatukäsikirja ja työmaan laatusuunnitelmaa sekä näihin liittyvää viiteaineistoa käytetään projekteissa laadun varmistamiseen ja tiedonkulun varmentamiseen.

3.2 Toimivuuden arviointi

Rakennus JNT Oy tarkkailee laatujärjestelmän toimivuutta ja noudattamista säännöllisesti. Seuranta perustuu yrityksen johdon tekemiin katselmuksiin laatujärjestelmästä. Tarkastelun kohteena on laatujärjestelmän toimivuus ja tarkoituksenmukaisuus, laatujärjestelmän noudattaminen ja laatupoikkeamat. Havaitut poikkeamat toiminnassa tai laatuvaatimusten täyttymisessä dokumentoidaan ja niille tehdään vaaditut korjaustoimenpiteet, jolla estetään saman virheen tekeminen jatkossa (mitä, missä, milloin, miten ja miksi).

3.3 Kehittäminen

Rakennus JNT Oy:n tarjoamia palveluita ja tuotteita sekä yrityksen toimintaa kehitetään jatkuvasti. Yrityksen johto vastaa kehitystoiminnan ja laadun parantamisen eteenpäin viemisestä sekä työntekijöiden motivoinnista.

4 LAADUNVARMISTUKSEN TOTEUTUS

Rakennus JNT Oy:n laadunvarmistuksen pääkohdat ja tärkeimmät menettelyt on kuvattu tässä laatukäsikirjassa. Mainitut toimenpiteet suoritetaan jokaisessa projektissa. Yksittäisten projektien menettelyt ovat kuvattuna työmaakohtaisissa laatusuunnitelmissa.

4.1 Yrityksen johtaminen

Rakennus JNT Oy:n laadunvarmistusta johdetaan laatujärjestelmän ja yritysjohdon lanseeraamien laatutavoitteiden avulla. Näiden ohjenuorien avulla varmistetaan tuotteiden, toiminnan ja palvelujen laatu. Eri toiminnoille valitaan vastuuhenkilöt. Laatujärjestelmän toimivuutta tarkkaillaan säännöllisesti. Johdon katselmuksissa arvioidaan laatujärjestelmän toimivuus ja arvioidaan onko laatutavoitteisiin päästy.

4.2 Markkinointi

Rakennus JNT Oy markkinoi palveluitaan luotettavasti, totuudenmukaisesti ja selkeästi. Markkinoinnilla luodaan ainoastaan odotuksia, jotka pystytään täyttämään.

Rakennus JNT Oy hankkii asiakkailta palautetta markkinoinnistaan. Näin kehitetään markkinointia ja varmistetaan sen oikeellisuus.

4.3 Tarjoustoiminta

Ennen kuin asiakas ja Rakennus JNT Oy allekirjoittavat sopimuksen niin suoritetaan sopimuskatselmus. Tällä varmistetaan, että kummatkin osapuolet ovat ymmärtäneet sopimuksen samalla tavalla ja edellytykset sen toteuttamiselle ovat olemassa.

Sopimuskatselmuksessa käydään läpi:

- asiakkaan vaatimukset ja että ne ovat oikein ymmärretty
- tarjouksessa ja sopimusluonnoksessa olevat erot
- tuotesuunnittelun valmiusaste
- Rakennus JNT Oy:llä on riittävä tuotantokapasiteetti ja kyky suorittaa esitettyt vaatimukset

4.4 Hankinnat

Rakennus JNT Oy käyttää hankinnoissa ainoastaan sellaisia materiaalitoimittajia ja aliurakoitsijoita, jotka on todettu luotettaviksi yrityksen johdon toimesta. Hyväksyntä tarkoittaa että on arvioitu toimittajan laadunvarmistuksen taso, toimitusvarmuus ja tuotteen laatu. Toimitaan yleisesti tilaajavastuulakien mukaisesti.

Isoissa ja haastavissa projekteissa tehdään hankintasuunnitelma. Siinä on lueteltuna hankintojen valmistelu-, tilaus-, ja toimitusaikataulu sekä tarkistukset. Tarkistuksilla valvotaan toimituksen ajallista toteutumista.

Sopimuskohtaisesti määritellään toimituksen laatutarkastukset. Toimittajan tehdessä tarkastuksia, tulee sovittujen tarkastus- ja hyväksyntädokumenttien olla toimituksen mukana. Kaikille toimituksille tehdään vastaanottotarkastus työmaalla.

4.5 Tuotannon valmistelu

4.5.1 Työmaan laatusuunnitelma

Rakennus JNT Oy:n jokaisessa hankkeessa laaditaan työmaan laatusuunnitelma, jossa on käyty läpi työmaakohtainen laadunvarmistus.

4.5.2 Tuotannosuunnittelu

Työmaan tuotannosuunnittelulla Rakennus JNT Oy ennakoi ja varmistaa, että edellytykset työn virheettömälle toteutukselle ovat olemassa. Samalla tarkastetaan että aikataulut ovat kunnossa ja kustannustavoitteissa pysytään.

Projektin koosta riippuen laaditaan:

- työmaan laatusuunnitelma
- yleisaikataulu
- tavoitearvio
- työturvallisuussuunnitelma (riskien arviointi)
- kosteudenhallinta suunnitelma
- hankintasuunnitelma ja –aikataulu
- työmaan aluesuunnitelma

4.5.3 Suunnittelukatselmus

Ennen kuin rakennustyöt aloitetaan, ollaan yhteydessä asiakkaaseen ja suunnittelijoihin ja järjestetään suunnittelukatselmus. Suunnitelmat käydään läpi ja niistä selvitetään:

- asiakkaan vaatimuksien täytyminen
- suunnittelun valmiusaste
- laadukkaan rakentamisen vaatimuksien täytyminen
- toiminta suunnitelmien muuttuessa
- edellytykset rakentamisen aloittamiseen
- Muutostöiden kustannukset

4.6 Tuotanto

4.6.1 Tuotannonohjaus

Tuotannonohjauksessa tarkkaillaan suunnitelmien toimeenpanoa ja valvotaan työn toteutumista. Tarkennetaan valmisteluvaiheessa laadittuja suunnitelmia tarpeen mukaan. Toteutuksen poiketessa suunnitelmista, aloitetaan heti korjaavat toimenpiteet ja yritetään välttää tai minimoida poikkeaman vaikutusta muihin toimintoihin. Laaditaan lisäksi seuraavia suunnitelmia työmaan koosta riippuen:

- rakentamisvaiheajakaavat
- suunnitelma kriittisille töille ja työvaiheille
- viikkosuunnitelmat

4.6.2 Rakennustyön laadunohjaus

Rakennustyön laadunohjaus tarkoitetaan työmaan kriittisten työvaiheiden ja avaintehtävien valvontaa sekä johtamista. Näiden työvaiheiden vaikutus laatuun on suuri tai niiden kustannukset, kesto ja riskit ovat merkittäviä, ja vaativat näin erityistä huolellisuutta. Nämä tehtävät ovat lueteltuna työmaan laatusuunnitelmasa.

Avaintehtävien laadunohjaukseen kuuluu tarkennettu suunnitelma työvaiheesta, laatuvaatimusten selvittäminen, työvaiheen aloituspalaveri, työn laatutarkastus alkuvaiheessa tai mallityön hyväksyntä, jatkuva työn valvonta, työn ja sen laadun tarkastaminen. Työntekijät ovat mukana valmisteluissa viimeistään aloituspalaverissa.

4.6.3 Aliurakoitsijoiden ohjaus

Aliurakoitsijoita ohjataan työvaiheissa samoilla menettelyillä kuin omia työntekijöitä. Työmaalla aliurakoitsijat ovat mukana töiden suunnittelussa ja osallistuvat urakoitsijoille järjestettäviin kokouksiin.

Aliurakoitsijalta vaaditaan tarvittaessa varmistukset töiden, materiaalien ja komponenttien laadunvarmistuksesta ja työnaikaisista laatutarkastuksista sekä todisteet viranomaisten tarkastuksista. Sovitut dokumentit kyseisistä tarkastuksista annetaan Rakennus JNT Oy:lle.

4.6.4 Asiakirjojen valvonta

Asiakirjojen valvonta varmistaa, että käytössä on ainoastaan hyväksytyjä ja voimassaolevia versioita asiakirjoista. Näihin asiakirjoihin kuuluvat sopimukset, pii-

rustukset, työselitykset, tuotantosuunnitelmat, laatutiedostot ja laatujärjestelmän asiakirjat.

4.6.5 Yhteistoiminta rakentamisen aikana

Ennen rakennustöiden aloittamista ja rakentamisen aikana varmistetaan että tiedonkulku osapuolten välillä on kunnossa. Järjestetään säännöllisiä kokouksia ja määritellään kokouskäytännöt, osapuolet ja järjestysvastuut ja pöytäkirjojen teko.

4.6.6 Työmaatarkastukset

Työmaalla suoritetaan asiakkaan vaatimat tarkastukset ja katselmukset, Rakennus JNT Oy:n sisäiset laatutarkastukset ja viranomaisten tarkastukset. Mikäli poikkeamia havaitaan, niin aloitetaan vaadittavat työt puutteiden korjaamiseksi. Korjausten jälkeen suoritetaan uusintatarkastus.

4.6.7 Rakennuksen luovutus

Rakennus luovutetaan asiakkaalle ilman virheitä. Työt viimeistellään huolellisesti suunnitelmien mukaisesti, jolla varmistetaan projektin virheettömyys ja hallittu valmistuminen.

Mikäli havaitaan puutteita, korjaukset suoritetaan mahdollisimman nopeasti. Syyt tutkitaan ja varmistetaan, ettei jatkossa tapahdu samaa virhettä (mitä, miksi, miten korjataan, miten jatkossa).

4.7 Takuu

Rakennus JNT Oy selvittää kaikki asiakkaan tekemät takuukorjausvaatimukset yrityksen takuperiaatteita noudattaen. Rakennus JNT Oy vastaa tuotteistaan ja palveluistaan säädettyjen vastuuajkojen mukaisesti. Korjaukset suoritetaan aiheuttamalla mahdollisimman vähän vaivaa asiakkaalle.

Rakennus JNT Oy seuraa jatkuvasti takuukorjauksia. Näistä tulevat tiedot kerätään ja tutkitaan, että välttyttäisiin samoilta virheiltä jatkossa ja kehitetään tulevien projektien laadunvarmistusta.