



LAATUKÄSIKIRJA

Versio 1.8.2

4.2.2021

Nro: _____

Käsikirjan haltija: _____

Työryhmä:

Aaro Roivainen
Jaani Schulman
Jarkko Juntunen
Jarno Niiranen
Johanna Juntunen
Joni Juntunen
Kari Sipola
Markku Juntunen
Markku Sipola
Sami Säisä
Tiia Juntunen
Toni Dahl

luotettava
kumppani



Yksi Menestyjistä.

HANAKAT - KETJUN TAVOITTEET	3
IISALMEN PUTKIASENNUS OY:N TOIMINTA - AJATUS	5
IISALMEN PUTKIASENNUS OY:N LAATUPOLITIIKKA	5
1. JOHDANTO.....	6
2. LAATUJÄRJESTELMÄ	7
2.1 Johdon vastuu	7
2.2 Laatu järjestelmän rakenne	8
2.3 Sopimuskatselmus	8
2.4 Suunnittelun ohjaus.....	9
2.5 Asiakirjojen ja tietojen valvonta	9
2.6 Ostotoiminta	9
2.7 Asiakkaan toimittamat tuotteet	9
2.8 Tuotteen tunnistus ja jäljitettävyys	10
2.9 Prosessin ohjaus.....	10
2.10 Tarkastus ja testaus	10
2.11 Tarkastus-, mittaus- ja testausvälineiden valvonta.....	11
2.12 Tarkastus- testaus tila.....	11
2.13 Poikkeavan tuotteen valvonta	11
2.14 Korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet	11
2.15 Käsittely, varastointi, pakkaaminen, säilytys ja toimittaminen.....	11
2.16 Laatutiedostot	12
2.17 Sisäiset laatu auditoinnit	12
2.18 Koulutus.....	12
2.19 Huolto	12
2.20 Tilastolliset menetelmät	13
TYÖ- JA TOIMINTAOHJEIDEN SISÄLTÖ	14
VASTUUT	16
TUOTANNON VALMISTELU JA TUOTANTO.....	18
HENKILÖKUNTA.....	19
LAATUSANASTOA.....	23

HANAKAT - KETJUN TAVOITTEET



Jotta voisimme palvella sinua paremmin

Hanakat-ketju on määritelty omat arvonsa. Ne ovat olemassa, jotta asiakkaanamme tietäisit, mihin uskomme ja jotta voisit luottaa, että haluamme palvella sinua jokaisessa kohtaamisessamme. Haluamme olla luottamuksesi arvoinen.

Meille on tärkeää seuraavat kolme asiaa:

1. Asiakastyytyväisyys

Huomioimme, mikä sinulle on merkityksellistä. Haluamme, että yhdessä löydämme tarpeisiisi oikeat ratkaisut. Saat innostunutta, ystävällistä ja avointa palvelua, joka saa sinut myös palaamaan luoksemme.

2. Luotettavuus

Pidämme kiinni aikatauluista ja sovitusta asioista. Edistämme tekemillämme suunnitelmilla ja sopimuksilla hyvää rakentamista. Ja huolehdimme sekä osaamisestamme että uusiutumisesistamme. Vain siten alan tuorein tieto on aina ja varmasti saatavissa kauttamme.

3. Sitoutuminen







Vahvistamme Hanakat-ketjua omalla toiminnallamme ja erityisosaamisellamme. Määrittelemme yhdessä näkemyksen, mihin suuntaan ja miten haluamme tätä yritystoimintaa ohjata. Tuloksemme syntyy yhdessä valitsemiemme laadukkaiden kumppaneiden kanssa.

Hanakat on sinun puolellasi

Kuulumme Hanakoihin, valtakunnan laajimpaan LVI-myymäläketjuun, jonka muodostavat noin 80 itsenäistä yrittäjää ympäri Suomen. Hanakoiden ideana on, ettemme tarjoa sinulle vain tavaroita hyllystä vaan selvitämme mitä oikeasti tarvitset. Etsimme yhdessä parhaan tarpeisiisi sopivan ratkaisun ja suunnittelemme aikataulun, joka huomioi urakkasi erikoispiirteet. Asennamme myös uudet laitteet suoraan paikoilleen ja kierrätämme vanhat tuotteet. Paitsi laajan valikoiman laadukkaita tuotteita tarjoamme käyttöösi monipuoliset palvelumme ja asiantuntemuksemme. Autamme myös rahoituksessa: Hanakat - laskulla voit maksaa ostoksesi useammassa erässä ja Hanakat Rahoituksella voit toteuttaa suuretkin urakat ja hankinnat – jopa 25 000 euroon saakka.

Kun uudet laitteesi tarvitsevat huoltoa, tiedät jo kokemuksesta, kenen puoleen kääntyä.

Tervetuloa!

 <p>KYLPYHUONE JA HANAT hanat, wc-istuiimet, suihkukaapit</p>	 <p>LÄMMITYS öjylämpö, maalämpö, puulämpö, aurinkolämpö</p>	 <p>ILMANVAIHTO ilmanvaihtolaitteet, liesituulettimet, suodattimet, keskuspölynimurit</p>	 <p>VESI- JA JÄTEVESIHUOLTO harmaavesisuodattimet, vesipumput, saunakaivot</p>
<p>🔍 Löydä lähin jälleenmyyjäsi: <input type="text" value="Postinumero tai paikkakunta"/> <input type="button" value="HAE"/></p>			
 <p>SUUNNITELTUNA</p> <p>Kerro meille, mitä asumiseltasi toivot. Me huolehdimme ratkaisujen toimivuudesta ja taloudellisuudesta.</p>	 <p>RAHOITETTUNA</p> <p>Jos tarvitset rahoituksen, saat sen meiltä samalla käynnillä.</p>	 <p>ASENETTUNA</p> <p>Helppoa, vaivatonta ja aikataulussa. Asennamme uudet ja kierrätämme vanhat laitteesi.</p>	 <p>JOHDETTUNA</p> <p>Hanakoiden työnjohtajat toimivat kiinteistösi vesi-, viemäri- ja ilmanvaihtoremonttien työmaan vastaavina.</p>

<http://www.hanakat.fi/> tai www.ipa.fi

Hanakat sähköposti osoitteemme ovat Iisalmissa:

aaro.roivainen@hanakat.fi
markku.juntunen@hanakat.fi
jaani.schulman@hanakat.fi
jarkko.juntunen@hanakat.fi
jarno.niiranen@hanakat.fi
johanna.juntunen@hanakat.fi
joni.juntunen@hanakat.fi
kari.sipola@hanakat.fi
markku.sipola@hanakat.fi
sami.saisa@hanakat.fi
tiia.juntunen@hanakat.fi
toni.dahl@hanakat.fi

KUULUMME SUOMEN SUURIMPAAN LVI-KETJUUN.

Lue lisää Hanakat-ketjusta ➔

Hanakat
JOTTA KOTI TOIMISI

Kittilässä: janne.lintula@hanakat.fi
sauli.rauhala@hanakat.fi

<p>ILMAINEN TOIMITUS YLI 200€:N TILAUKSILLE.</p>	<p>➔ hanakatverkkokauppa.fi</p>	 <p>Hanakat VERKKOKAUPPA</p>
---	---	--

IPA OY:N TOIMINTA - AJATUS

LVI-alalla toimiva yrityksemme tarjoaa asiakaslähtöisen palvelun ja ammattitaitoisen henkilökunnan. Myynnissä asiakkaalla on käytössään lähes täydellinen LVI-valikoima sekä myyjien asennusvinkit.



Yrityksellä on laaja kokemus urakoinnista sekä asennus- ja huoltopalveluista. Erikoisosaamisemme keskittyy teollisuuteen.

IISALMEN PUTKIASENNUS OY:N LAATUPOLITIikka

Asiakaslähtöisyys on palvelevan LVI-liikkeen avaintuote. Siksi osaava henkilökuntaamme koulutetaan jatkuvasti, jotta pystyisimme tarjoamaan alan viimeisimmät tekniset ratkaisut. Yrityksemme toimintaa ja laatua seurataan asiakaspalautteen avulla. Näin pystymme reagoimaan asiakkaidemme muuttuviin tarpeisiin. Kaikilla liikkeemme tarjoamilla palveluilla tähdätään pitkäaikaiseen asiakassuhteeseen.

Jotta laatujärjestelmämme tavoitteissa pysyttäisiin, on jokaisen itse vastattava omasta laadustaan ja koko henkilöstön on toteutettava ja kehitettävä sitä.

Näin meillä toimitaan Iisalmen Putkiasennuksessa ja siksi olemme luotettava yhteistyökumppani.

ARVOT

Arvojamme ovat luotettava kumppanuus, asiakastyytyväisyys, perheyrittäjien yhteisöllisyys sekä laadun ja osaamisen jatkuva kehittäminen.

MISSIO

Missiomme on toimittaa toimivia ja energiatehokkaita LVI- ja lämmitysjärjestelmiä luotettavasti ja suunnitellusti tarvikkeista asennukseen.

VISIO

Visionamme on olla halutuin ja luotettavin yhteistyökumppani toimialueellamme.

1. JOHDANTO

Iisalmen Putkiasennus Oy on LVIK -alalla toimiva urakointifirma, joka on perustettu vuonna 1979.

Yhtiön toimipiste on Iisalmessa, mutta toiminta-alueeseen on kuulunut koko Ylä-Savo.

Vuonna 2006 Kittilään perustettiin Levin-Kittilän LVI Oy, jossa on lähes sama omistuspohja kuin Putkiasennuksella.

Vuonna 2018 ostettiin osuus Savon LVI-talosta.

Yrityksellä on yli 40 vuoden kokemus LVIK- alan töistä ja palveluista.

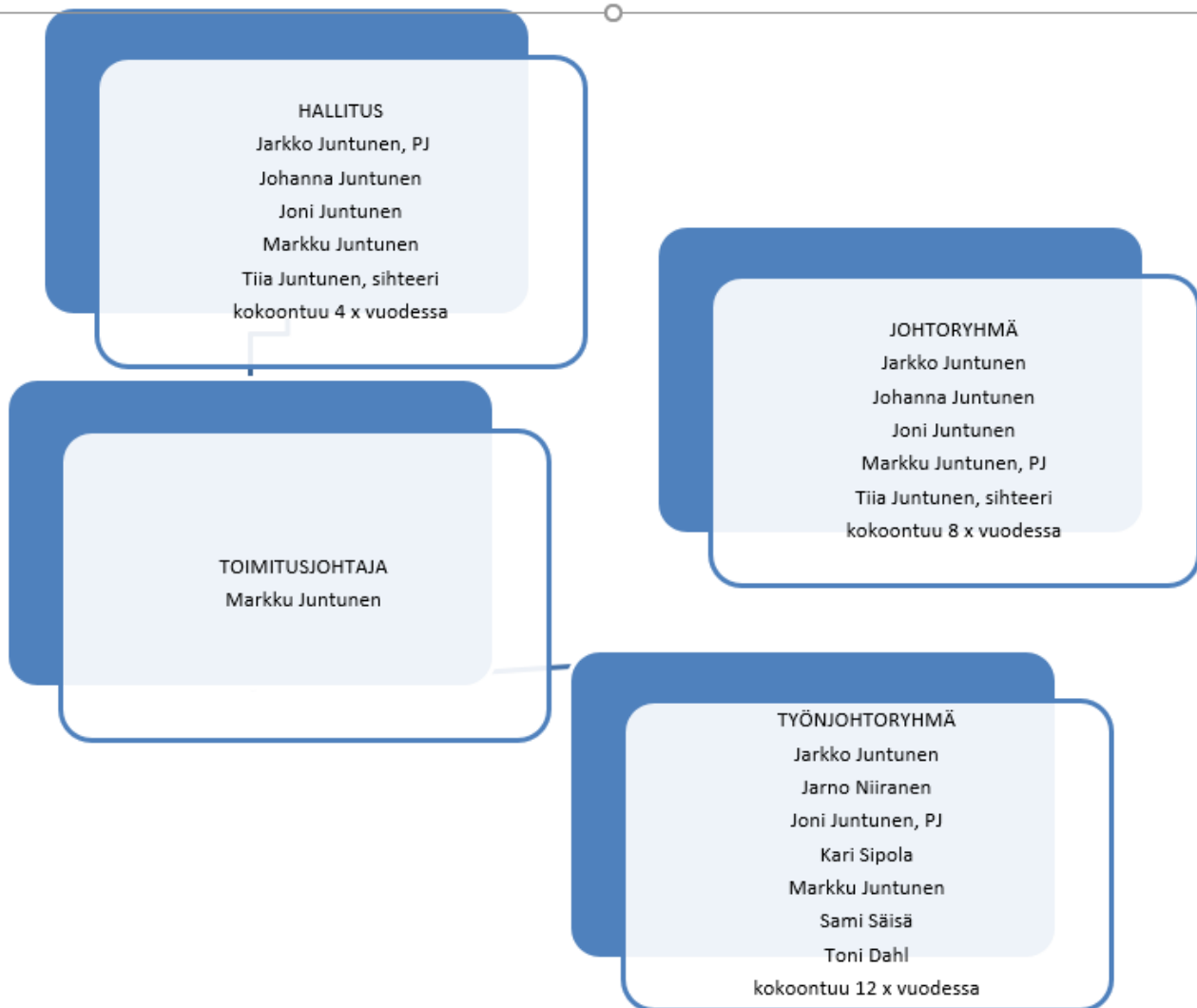
Tämä käsikirja perustuu soveltuvin osin SFS - EN ISO 9001 standardiin. Standardista on poimittu otsikot myös käsikirjallemme. Tarkoituksenamme on ollut tehdä mahdollisimman tiivis paketti, jotta kirja olisi selkeä ja laadullisesti toimiva.



2. LAATUJÄRJESTELMÄ

2.1 Johdon vastuu

(TO 1. ja 1.6)



2.2 Laatujärjestelmän rakenne

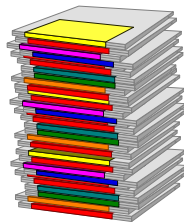
Laatujärjestelmämme koostuu tästä laatukäsikirjasta ja toimintaohjeista.

Myös sisäiset ja ulkoiset viiteohjeet ovat yksi osa laatuamme sekä ns. laatu työkalut eli lomakkeet, joilla tehostetaan ja selkeytetään toiminnan laatua.

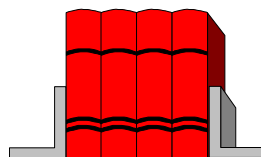
Laatujärjestelmän rakenne:



Laatukäsikirja



Toimintaohjeet (TO)



Viiteohjeet (VO) ja lomakkeet (LO)

2.3 Sopimuskatselmus

Kaikissa urakka- ym. sopimuksissa pyritään kirjalliseen muotoon. Mikäli suullisia sopimuksia tehdään, varmistamme niiden paikkansapitävyyden tekemällä muistilistan. Jotta tarjouspyyntöihin vastattaisiin juuri asiakkaan odottamalla tavalla, selvitämme resurssit ja asiakkaan tarpeet (TO 4.3 ja 5.2.3.).

2.4 Suunnittelun ohjaus

Tekninen osaamisemme ulottuu myös suunnitteluun. Pääasiassa pientaloihin ja KVR – hankkeisiin keskittyvä suunnittelupalvelumme kulkee urakoinnin kanssa käsi kädessä. Suunnittelussa noudatamme yleisiä määräyksiä ja ohjeita (VO/TO 3.).



2.5 Asiakirjojen ja tietojen valvonta

Laatujärjestelmämme asiakirjoja päivitetään aktiivisesti aina kun on tarpeellista. Tämä siksi, jotta oikea tieto olisi aina oikeassa paikassa oikeaan aikaan. Yrityksemme tähtää jatkuvaan kehitykseen, jolloin valvontaa suoritetaan koko ajan (TO 1.6.1.).

Asiakirjojen pätevyys käy ilmi kohdasta 2.2, jossa kerrotaan laatujärjestelmän rakenne.

2.6 Ostotoiminta

Valittaessa alihankkijoita yrityksemme palveluun varmistumme siitä, että alihankkija on sovelias noudattamaan laatujärjestelmäämme. Pääasiassa alihankkijoita käytetään eristysasennuksissa sekä vaativissa automaatiotehtävissä.

Tavarantoimittajat valitaan pitkän kokemuksen ja oikean hinta/laatu- suhteen perusteella (TO 5.2.).

2.7 Asiakkaan toimittamat tuotteet

Asiakkaamme toimittavat mm. piirustuksia laskettavaksi tai suunniteltavaksi. Kaikkia asiakkaan toimittamia toimeksiantoja käsitellään luottamuksellisesti ja hyvää moraalista noudattaen. Toimeksiannon päätyttyä asiakkaan omaisuus palautetaan asiakkaan niin halutessa.

2.8 Tuotteen tunnistus ja jäljitettävyys

Yrityksessämme asennuspalvelu, urakointi, suunnittelu ja tiskimyynti muodostavat tuotteet jotka ovat eri asiakassegmenttien käytössä. Yritys tunnistetaan esimerkiksi vastaanottotarkastuspöytäkirjoista, piirustuksista, luovutuskansioista ja laitteisiin merkityistä logoista/ohjeista. Jäljitettävyyden voi tarkistaa mm. urakoinnin asiakirjoista, koska niitä säilytetään sovitun ajan (TO 6.8.2).

2.9 Prosessin ohjaus

Yrityksemme on urakointiliike ja pääprosessiksi voidaan tunnistaa työmaatoimintojen kitkaton sujuminen (TO 6.). Jotta LVI- laitos valmistuisi sopimuksen mukaisena, täydennämme muita urakka-asiakirjoja hankekohtaisella laatusuunnitelmalla, työmaakohtainen laatusuunnitelma 2.3 (TO 6.3.2). Tukiprosessit ovat toimistopalvelut, hallinto, ATK, varastotoiminnat ja työpaja.



2.10 Tarkastus ja testaus

Työn tuloksia seurataan tarvittavien toimintakokeiden ja mittauksien avulla. Mittauksista tehdään aina dokumentoitu pöytäkirja (TO 6.6.2 ja 6.8). Lisäksi työmaan laatusuunnitelmaan sisällytetään työvaihesuunnitelmia, joilla pyritään tunnistamaan työmaan ongelmia tuottavat kohdat.

Työvaihesuunnitelmille tehdään itselleluovutus (TO 6.8.1), jossa tarkistetaan työn onnistuminen (TO 6.3.2).

2.11 Tarkastus-, mittaus- ja testausvälineiden valvonta

Yrityksestämme löytyy useita eri mittausvälineitä virtauksien- ja paine-erojenmittauksiin. Mittarit kalibroidaan tietyin väliajoin (TO 6.5.3), jotta tulokset olisivat mahdollisimman tarkkoja. Mittareista pidetään kalibrointitiedostoja ja suoritetuista mittauksista dokumentoituja tulosteita.

2.12 Tarkastus- testaustila

Käytössämme on ns. itselleluovutusperiaate (TO 6.8.1), eli tapahtumat ja vaiheet käydään läpi ennen luovutusta, jolloin varmistetaan, että tuotteet ja palvelut luovutetaan mahdollisimman virheettöminä asiakkaille.

2.13 Poikkeavan tuotteen valvonta

Poikkeavat tuotteet reklamoidaan toimittajille sopimusten mukaan (TO 5.3). Kaikki virheet otetaan ylös myöhempää käsittelyä varten ja näin pystymme ehkäisemään virheiden toistumisen. Kaikilla töillämme on vähintään kahden vuoden takuu.

2.14 Korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet

Urakan jälkeen mittaamme laatua asiakaskyselyin, joka antaa meille tietoa jatkuvan kehityksen periaatteella. Asiakasreklamaatiot käsitellään avoimesti ja palaute jaetaan kaikille projektiin osallistuneille henkilöille (TO 2.2.1).

Syyt ja seuraukset kirjataan ylös ja laatuvirheet käsitellään johtoryhmän palaverissa vuosittain (TO 1.6.1). Näin laatujärjestelmä vastaa asiakkaidemme vaatimuksia.

2.15 Käsittely, varastointi, pakkaaminen, säilytys ja toimittaminen

Jokaiselle tuotteelle on varattu oma sijaintinsa varastossamme. Tuotteita vastaanotettaessa varmistetaan lähetyksen paikkansapitävyys (TO 7.3.2). Tuotteita käsitellessä ja kuljetettaessa huolehditaan asiaan kuuluvista suojauksista.

Vahingoittuneet tuotteet poistetaan myynnistä.

2.16 Laatutiedostot

Laatutiedostoja ovat kaikki asiakirjat tarjouspyynnöstä vastaanottoon ja laskutukseen. Kaikki tällä välillä olevat tiedostot määrittelevät, miten haluttuun laatuun on päästy. Kaikkia näitä asiakirjoja säilytetään Putkiasennuksen tiloissa.

2.17 Sisäiset laatuauditoinnit

Laatujärjestelmän kehittämiseksi suoritetaan koko järjestelmän kattava tarkastus kerran tilikaudessaan. Arvioinnin suorittaa toimitusjohtaja yhdessä muun johtoryhmän kanssa (TO 1.6.1). Arvioinnin tekemiseen voidaan käyttää myös ulkopuolista asiantuntijaa.

Kyseisessä tilaisuudessa tapahtuvat myös järjestelmän korjaukset ja lisäykset.

2.18 Koulutus

Jotta yrityksemme tarjoaisi mahdollisimman ammattitaitoista palvelua, on koulutuksen merkitys suuri. Jokaista työntekijäämme koulutetaan alan kehittyviin ja haastaviin tehtäviin. Henkilöstöstä pidetään koulutusrekisteriä, jota täydennetään tarpeen vaatiessa (TO 1.5.1.). Kaikilta työntekijöiltämme löytyy voimassaolevat valtti-, työturvallisuus-, sekä tulityökortit. Valituilla henkilöillä löytyy ensiapu, sähkötyö-, henkilönostin-, mapress-, sekä vesityökortit. Erikoistehtävät, kuten luokkahitsaukset, öljypoltinasiat sekä kylmä-, ja sähköluvut pidetään ajan tasalla.

2.19 Huolto

Huoltosopimukset tehdään asiakkaan kanssa tilaustyönä. Huollot suoritetaan kunkin kohteen vaatimalla tavalla. Kaikessa toiminnassa pyritään ajattelemaan rakennuksen elinkaaren mukaisia toimia. Muuten huoltotoiminnassa pätevät normaalit urakoinnille määritetyt toimintatavat (TO 8.).

2.20 Tilastolliset menetelmät

Tilastollisilla menetelmillä saadaan erilaisia tunnuslukuja esimerkiksi yrityksemme asiakkaiden tyytyväisyydestä. Tilastoja muokataan graafisiin muotoihin, joista saatu kokonaisvaltainen tilanne antaa suuntaa erilaisiin muutoksiin.



TYÖ- JA TOIMINTAOHJEIDEN SISÄLTÖ

Työ- ja toimintakansiomme jakautuu yhdeksään päälukuun, jotka muodostavat henkilökunnallemme ohjeet toimia laadukkaasti.

Tarkempaa tietoa työ- ja toimintaohjeiden yksityiskohdista saa henkilökunnalta.

Seuraavassa työ- ja toimintaohjekansiomme sisällysluettelo.

1. YRITYKSEN JOHTAMINEN	
1.1 Johtamisen periaatteet.....	
1.2 Johtaminen.....	
1.3 Taloushallinto	
1.3.1 Projektit	
1.3.2 Maksu- ja saamisliikenne.....	
1.4 Toimistopalvelut ja arkistointi	
1.5 Henkilöstöhallinto.....	
1.5.1 Kehittäminen ja koulutus	
1.5.2 Työhönotto	
1.6 Laatu järjestelmä.....	
1.6.1 Johtoryhmätyöskentely.....	
2. MARKKINOINTI	
2.1 Markkinoinnin periaatteet	
2.2 Yrityksen markkinointi	
2.2.1 Kyselyt	
3. SUUNNITTELU	
3.1 Suunnittelun periaatteet	
3.2 Pientalojen suunnittelu.....	
4. TARJOUSTOIMINTA.....	
4.1 Tarjoustoiminnan periaatteet	
4.2 Tarjouksen valmistelu.....	
4.2.1 Laskentakohteiden valinta:	
4.2.3 Tarjoushinta.....	
4.2.4 Seuranta.....	
4.3 Sopimuksen valmistelu.....	
4.3.1 Urakkaneuvottelu:	
4.3.2 Maksuerätaulukko.....	
4.3.3 Yksikköhintaluettelo.....	
5. HANKINNAT	
5.1 Hankintojen periaatteet	
5.2 Projektin hankinnat	
5.2.1 Hankinnat	
5.2.1.2 Alihankkijarekisteri.....	
5.2.3 Sopimus.....	
5.3 Hankintojen kehittäminen	

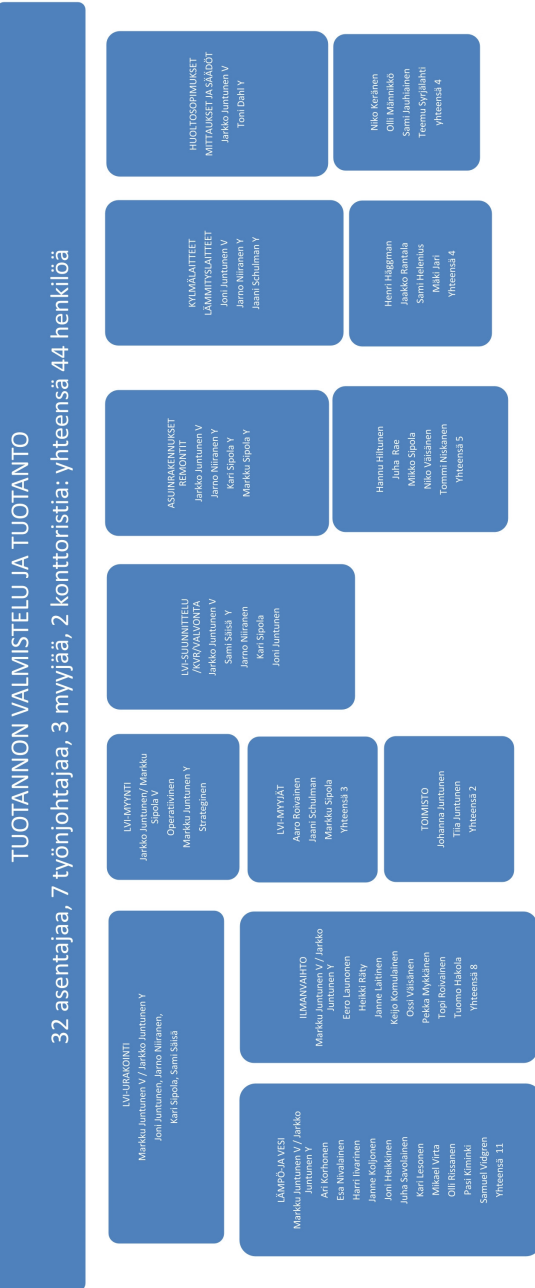
6. TUOTANTO	
6.1 Tuotannon valmistelun periaatteet	
6.2 Kohteen perustaminen	
6.2.1 Työmaan aloituspalaveri	
6.3 Tuotannon suunnittelu ja hankintojen ohjaus	
6.3.1 Etukäteissuunnittelu	
6.3.2 Työmaan laatusuunnitelma	
6.4 Tuotannon periaatteet	
6.5 Töiden käynnistäminen	
6.5.1 Projektikansion perustaminen	
6.5.2 Kaluston tilaus	
6.5.3 Mittalaitteiden kalibrointi	
6.6 Tuotannonohjaus	
6.6.1 Aikataulusuunnittelu	
6.6.2 Tarkastukset	
6.6.3 Lisä- ja muutostyöt	
6.6.4 Seuranta	
6.7 Yhteydenpito	
6.8 Luovutus	
6.8.1 Itselleluovutus	
6.8.2 Vastaanottotarkastus	
6.8.3 Työmaan lopetuspalaveri	
7. MYYNTITOIMINTA	
7.1 Myyntitoiminnan periaatteet	
7.2 Myyjän tehtävät ja ketjun tavoitteet	
7.3 Tiskin ja myymälän kunnossapito	
7.3.1 Myyjän tehtävät	
7.4 Myyntitoiminnan kehittäminen	
8. HUOLTO- JA KORJAUSPALVELUT	
8.1 Periaatteet	
8.2 Huollolle lähtö	
8.3 Huollolta paluu	
9. TAKUUTOIMINTA	
9.1 Takuutoiminnan periaatteet	
9.2 Takuu- ja sopimushuollot	
9.2.1 Huoltosuunnitelman laatiminen	
9.2.2 Ilmanvaihtolaitteiden huolto	
9.2.3 Lv-laitteiden huolto	
9.2.4 Takuutyöt	
9.2.5 Takuukorjausten seuranta	

Vastuut

Alla olevasta kaaviosta nähdään johtoryhmäpalaverissa määritellyt vastuuhenkilöt yhtiön laatujärjestelmän ylläpitämiseksi ja päivittämiseksi.

ASEMA	NIMI
1. Toimitusjohtaja	Markku Juntunen
2. Hallituksen puheenjohtaja	Jarkko Juntunen
3. Työnjohtaja	Joni Juntunen
4. Taloushallinto	Johanna Juntunen
5. Työnjohtaja	Jarno Niiranen
6. Suunnittelija	Sami Säisä
7. Työnjohtaja	Kari Sipola
8. Taloushallinto	Tiia Juntunen
9. Työnjohtaja	Toni Dahl

TEHTÄVÄ	V= VASTUU, Y=YHTEISTYÖSSÄ/VARAHEIKILÖ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
		MJ	JJ	JPJ	SJJ	JRPN	SS	KS	TD	TJ
1.2 Yritysjohto ja hallinto										
Hallitus		Y	V							
Toimitusjohtaja		V	Y							
Johtoryhmä		V	Y							
1.3 Taloushallinto										
Myyntireskontra					V					Y
Ostoreskontra					Y					V
Pankki, yhteydet yms.		V			Y					Y
Vakuutus, kilpailutus yms.		V	Y		Y					
1.4 Toimistopalvelut					V					V
1.5 Henkilöstöhallinto										
Palkka-asiat					Y					V
Rekrytointi		Y	V		Y					
Työterveyshuolto		Y			V					
Tyky					V					Y
Koulutus			V		Y					
Työturvallisuus		V		Y						
1.6 Laatu järjestelmä										
Johtoryhmä työskentely (työnjohtoryhmä)			Y	V						
2. Markkinointi										
Lehti, radio, tapahtumat yms.			V		Y					
Hanakat		V	Y							
Tekstiili liikelahjat					V					Y
Jälkemarkkinointi (asiakastytyväisyys)			V		Y					Y
3. Suunnittelun kokonaisvastuu										
Laitteet			V				Y			
Ohjelmat			V				Y			
Kehitys			V				Y			
Valvonta (KVV-, IV-työnj.) valmistalopak.			V			Y				
4. Tarjoustoiminta		V	Y							
5. Hankinnat										
Vuosisopimukset		V	Y							
Hankkija (ostaja)		V	Y							
Autot/työkalut		Y	V							
6. Tuotanto ja valmistelu										
Urakointi		V	Y			Y		Y		
Lämpö- ja vesi (PU)		Y	V							
Ilmanvaihto (IU)		V	Y							
Automatio (A)		Y		V			Y		Y	
Kylmä- ja jäähdytys (J+K)				V		Y			Y	
7. Myymälä- ja tiskitoiminta										
Strateginen		V	Y							
Operatiivinen		Y	V							
8. Huolto										
Huoltosopimukset			V				Y		Y	
Mittaukset ja säädöt			V				Y		Y	
Saneeraus, keikat, remontit			V							
9 Takuutoiminta										
Urakoinnin takuuajaiset huollot (->huoltosopimus)		Y	V							
Takuukorjaukset, reklamaatiot		Y	V							



LAATUSANASTOA

Auditointi	Menettely, jolla tarkkaillaan yrityksen laatujärjestelmän toimivuutta ja toiminnan vastaavuutta siihen.
Johdon katselmus	Palaveri, jossa johto tarkastaa laatutavoitteiden toimivuuden. Katselmuksen perusteella päätetään laatujärjestelmän kehityksestä ja korjaavista toimenpiteistä.
Korjaava toimenpide	Menetelmä, jolla pyritään estämään laatupoikkeaman toistuminen.
Laatujohtaminen	Laatupolitiikan toteuttaminen laatujärjestelmän avulla.
Laatujärjestelmä	Sisältää toimenpiteet, vastuut ja dokumentit, joilla varmistetaan asetettujen tai oletettujen vaatimusten täytyminen ja yrityksen kehittyminen.
Laatukustannus	Muodostuvat ennaltaehkäisevistä kustannuksista ja virhekustannuksista.
Laatukäsikirja	Laatujärjestelmän pääasiakirja, jossa määritellään laatupolitiikka ja lyhyesti laatujärjestelmän toiminta.
Laatupolitiikka	Johtoryhmän määrittelemät laatuperiaatteet yhtiölle.
Sopimuskatselmus	Tapa, jolla varmistetaan, että sopimusosapuolet ymmärtävät sopimuksen samalla tavalla ja että yrityksen resurssit ovat riittävät.

