



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Janne Pouhula

Yrityksen laatu järjestelmän täydentäminen

Täydentäminen HSEQ:n vaatimalle tasolle

Tekniikka
2016

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Janne Pouhula
Opinnäytetyön nimi	Yrityksen laatujärjestelmän täydentäminen
Vuosi	2016
Kieli	suomi
Sivumäärä	28 + 27 liitettä
Ohjaaja	Pekka Ketola

Opinnäytetyön toimeksiantajana on Kutepa Industrial Service Oy Kuortaneelta. Työn aiheena on yrityksen laatujärjestelmän täydentäminen vastaamaan HSEQ (Health, Safety, Environment and Quality) arviointimenettelyn tasoa. Kutepa Industrial Service Oy:llä oli ennestään menettely- ja toimintaohjeet.

Järjestelmän tavoitteena on olla toimiva ja helposti hallittava kokonaisuus, jolla hallitaan yrityksen laadukasta toimintaa, toiminnan laatua sekä auttaa välttämään virheitä. Teoriaosuuden tiedot kerättiin alan kirjallisuudesta sekä alan yritysten ja yhdistysten Internet sivuilta. Toiminnallisen osuuden materiaali on tarkastettu yhdessä toimitusjohtajan kanssa. Tällä työllä saavutettiin se mitä HSEQ:ssa vaaditaan.

Opinnäytetyön lopputuloksena syntyi HSEQ:n arvioinnin mukainen järjestelmä, joka pisteytetään myöhemmässä vaiheessa.

ABSTRACT

Author	Janne Pouhula
Title	Supplementation of the Company's Quality Management System
Year	2015
Language	Finnish
Pages	28 + 27 Appendices
Name of Supervisor	Pekka Ketola

The client company for the thesis was Kutepa Industrial Service Oy which is located in Kuortane. The purpose of the thesis was to supplement the company quality control system to meet the qualification of HSEQ. Kutepa Industrial Service Oy already has a quality procedures and guidelines.

The aim of the scheme is to be a functional and easy-to-manage package for managing the company's activities, the quality of the activities, as well as help to avoid mistakes. Relevant data for of the theoretical part was collected from the specialized literature and from companies' and association's websites. The functional part of the material has been inspected together with the managing director. The requirements of HSEQ were achieved in the thesis.

The result of the thesis is a system in accordance with HSEQ which will be scored at a later stage

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	8
2	KUTEPA OY.....	9
	2.1 Kutepa Group.....	9
	2.2 Kuortaneen Teollisuuspalvelu Oy.....	9
	2.3 Kutepa Industrial Service Oy.....	9
	2.4 Kutepa Rubber Service Oy.....	10
3	OPINNÄYTEYTYÖPROSESSI.....	11
4	LAATU.....	12
	4.1 Yritysjohto laadun kehittäjänä.....	12
	4.2 Henkilöstö laadun tekijänä.....	13
	4.3 Asiakastyytyväisyyden merkitys.....	14
	4.4 Laadunhallinnan merkitys.....	14
5	HSEQ-PALVELUTOIMITTAJIEN ARVIOINTI.....	16
	5.1 HSEQ lyhyesti.....	16
	5.2 HSEQ-klusteri.....	17
	5.3 HSEQ arviointi.....	17
	5.4 HSEQ tilastotietoa.....	18
6	LOMAKKEIDEN TEKEMINEN JA PUUTTEIDEN KORJAAMINEN.....	22
	6.1 Yrityksen toimintatavat.....	22
	6.2 Turvallisuus- ja ympäristösuunnitelma.....	22
	6.3 Tapaturma- ja vaaratilanneilmoituslomake.....	22
	6.4 Reklamaatiot.....	23
	6.5 Organisaatiokaavio.....	23
	6.6 Kemikaaliluettelo.....	24
	6.7 Palkitsemisjärjestelmä.....	24
7	YHTEENVETO JA POHDINTA.....	26
	LÄHTEET.....	28

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

Kuvio 1. Kokonaispisteet	19
Kuvio 2. Työterveys- ja turvallisuuskysymykset	20
Kuvio 3. Ympäristökysymykset	20
Kuvio 4. Laatuksymykset	21

LIITELUETTELO

LIITE 1. Yrityksen toimintatavat ”Ei julkaista”

LIITE 2. Turvallisuus- ja ympäristösuunnitelma ”Ei julkaista”

LIITE 3. Tapaturma- ja vaaratilanneilmoituslomake ”Ei julkaista”

LIITE 4. Reklamaatiot ”Ei julkaista”

LIITE 5. Organisaatiokaavio ”Ei julkaista”

LIITE 6. Kemikaaliluettelo ”Ei julkaista”

LYHENTEET JA KÄSITTEET

Kutepa	Kuortaneen Teollisuuspalvelu
HSEQ	Työterveys ja turvallisuus (HS), Ympäristövastuullisuus (E), Laaduntuottokyky (Q).
ISO	International Organization for Standardization
kt.	Käyttöturvallisuustiedote

1 JOHDANTO

Työturvallisuus on yhä keskeisempi tekijä työelämässä. Työturvallisuus vaikuttaa henkilöstön työhyvinvointiin ja sitä kautta työtyytyväisyyteen. Yritysten työturvallisuuteen liittyvä avoimuus liitetään enemmän yrityksen vastuulliseen toimintaan kuin siihen, että hyvää työturvallisuutta pidettäisiin tärkeänä kilpailuedun kannalta. Työturvallisuus perustuu edelleen normaaliin säätelyyn sen kilpailuetu-vaikutusten sijaan. Yrityksien aktiivisuus tiedottaa työturvallisuudesta vaihtelee. Yleisesti ottaen aktiivisuus raportoida on suurempi listatuilla yrityksillä kuin listaamattomilla yrityksillä. Listatut yritykset näitä myös enemmän seuraavat, kuten HSEQ-klusterissa.

Tämän työn tarkoituksena on Kutepa Industrial Service Oy:n kehittäminen HSEQ:n arviossa ilmenneiden puutteiden mukaan. Inspectan suorittamassa arvioinnissa havaitut puutteet korjataan tässä päättötyössä esitellyllä tavalla. Arviointimenettelyn ovat kehittäneet yhteistyössä Efora, Kemira, Metsä-Botnia, Outokumpu Tornio Works, Rautaruukki sekä Ruukki Metals. HSEQ-tilaajien klusteri on avoin kaikille asiasta kiinnostuneille tilaajille, jotka hyväksyvät jäsenyyden ehdot. Menettelyn kehittämisessä ovat olleet asiantuntijaorganisaatioina Oulun yliopisto, Laatukeskus ja POHTO. Arvioinnin kohteena ovat teollisuuden tilaajayritysten määrittelemät toimittajat, toimipisteet ja paikallisorganisaatiot sekä niiden yksiköt. Menettely on avoin kaikille edellä mainittujen tilaajayritysten toimittajayrityksille tai sellaiseksi haluaville.

HSEQ- palvelutoimittajien arviointi on tilaajalähtöinen yhteisen työpaikan palvelutoimittajien arviointi sisältäen Työterveyden ja -turvallisuuden (HS), Ympäristövastuullisuuden (E) ja Laaduntuottokyvyn (Q).

2 KUTEPA OY

2.1 Kutepa Group

Kutepa Group on teollisuuden materiaalinkäsittely- ja varastointijärjestelmiin erikoistunut asiantuntija. Kutepa Group koostuu useasta erikoistuneesta yrityksestä, jotka tekevät tiivistä yhteistyötä kokonaistoimituksissa, mutta palvelevat myös omia asiakkaitaan omilla erikoisaloillaan.

2.2 Kuortaneen Teollisuuspalvelu Oy

Kuortaneen Teollisuuspalvelu Oy on perustettu vuonna 1994. Vuonna 2014 liikevaihto oli 7,8 miljoonaa euroa ja henkilökuntaa Kuortaneen Teollisuuspalvelu Oy:llä oli 32. Merkittävämpiä tuotteita ovat erilaiset siilot, säiliöt ja kuljettimet (mekaaniset ja pneumaattiset).

Kuortaneen Teollisuuspalvelu Oy on erikoistunut rakeisten sekä jauhemaisten ja nestemäisten aineiden käsittelyssä tarvittavien laitteiden ja laitteistojen suunnitteluun ja toteutukseen projektitoimituksena. Asiakkaita ovat mm. elintarvike-, prosessi-, puu-, ja voimalaitosteollisuus sekä projektihoitoalan yritykset.

Kuortaneen Teollisuuspalvelu Oy:llä on valmius suunnitella, valmistaa ja CE-merkitä kantavia teräsrakenteita SFN-EN 1090- standardin mukaan. Keväällä 2015 yritys on nostettu EXC 4- luokkaan.

2.3 Kutepa Industrial Service Oy

Kutepa Industrial Service Oy on perustettu vuonna 2009. Yrityksen toimisto ja tuotanto sijaitsevat Kuortaneella ja työmaat ympäri Suomea. Vuonna 2014 yrityksen liikevaihto oli 1,2 miljoonaa euroa ja henkilökuntaa oli 7. Yritys on erikoistunut teollisuuden mekaanisiin asennuksiin sekä huolto- ja kunnossapitopalveluihin.

Yrityksen tärkeimmät tuotteet ovat kone- ja laiteasennukset, siilo- ja säiliöasennukset, prosessiputkistot, teräsrakennesuunnittelu, huolto-, kunnossapito- ja asennusvalvonta.

2.4 Kutepa Rubber Service Oy

Kutepa Rubber Service Oy on perustettu vuonna 2007. Yrityksen toimisto sijaitsee Kuortaneella ja kumittamo Kurikassa. Yrityksellä on suunnitteilla siirtää myös kumittamo Kuortaneelle. Vuonna 2014 yrityksen liikevaihto oli 1,7 miljoonaa euroa ja henkilökuntaa oli 6. Tuotevalikoimaan kuuluu mm. kumiointi, keraaminen pinnoitus, äänenvaimennus, suojakalvot sekä polyurea- pinnoitteet.

Kutepa Rubber Service Oy on erikoistunut kulutus- ja korroosiosuojaukseen ja tärkeimmät asiakkaat löytyvät prosessi-, laiva- ja kaivosteollisuudesta.

3 OPINNÄYTEYTYÖPROSESSI

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda Kutepa Industrial Service Oy:lle toimiva laatujärjestelmä, joka täyttää HSEQ:n arviointiperusteet. Järjestelmästä pyritään tekemään toimiva ja helposti hallittava kokonaisuus, jolla hallitaan yrityksen laadukasta toimintaa, toiminnan laatua sekä sellainen, joka auttaa välttämään ja huomaamaan virheitä.

Kutepa Industrial Service Oy:llä oli ennestään olemassa menettely- ja toimintaohjeet. Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda yrityksen käyttöön toimivat lomakemallit. HSEQ:n mukaan seuraavat asiat olivat puutteellisia:

- Päivitetään yrityksen turvallisuus- ja ympäristösuunnitelma vastaamaan HSEQ:n vaatimuksia
- Laaditaan yrityksestä päivitetty organisaatiokaavio
- Tehdään suunnitelma miten työntekijät perehdytetään työmaalle ja minkälaisin väliajoin perehdytys tulee uusia
- Tehdään työsuojelun toimintaohjelma lainvaatimaan tasoon
- Tehdään pohja miten yritys käsittelee tapaturmat ja vaaratilanteet
- Laaditaan lain vaatima kemikaaliluettelopohja
- Poikkeamien käsittelyyn laaditaan prosessi, jonka mukaan palautteet ja reklamaatiot käsitellään sekä tehdään suunnitelma kuinka yritys toimii esim. korruptiota ja harmaata taloutta vastaan.

Laatujärjestelmän luomisen tavoitteena on kehittää Kutepa Industrial Service Oy:n liiketoimintaa, laatuajattelua ja vastata markkinoiden tarpeeseen sertifioidusta laatujärjestelmästä.

Projekti aloitettiin aloituspalaverilla, jossa käytiin pääkohdat tulevasta työstä läpi. Palaveriin osallistuivat työntekijän lisäksi sen ohjaajat, niin koulun kuin työn tilaajan puolelta. Varsinainen työnteko alkoi tutustumalla HSEQ:n arviointikriteereihin.

4 LAATU

Tässä luvussa tarkastellaan laatua käsitteenä metalliteollisuuden yrityksissä, sekä millaiset asiat vaikuttavat laatuun ja laadukkaaseen työntulokseen. Miten laatu vaikuttaa asiakkaisiin ja mitä yrityksen on mahdollista saavuttaa laadukkaalla tuotteella?

Laadulla tarkoitetaan kaikkia tuotteen piirteitä tai ominaisuuksia, joilla tuote täyttää asiakkaan tarpeet ja odotukset. Kun tuote on korkealaatuinen, asiakkaat ovat tyytyväisiä ja asiakassuhteet pitkäaikaisia. Näin ollen korkea laatu tuo yritykselle kannattavuutta ja kasvumahdollisuuksia. Hyvästä laadusta ollaan valmiita maksamaan ja laadun merkitys ihmisten ostopäätöksissä kasvaa jatkuvasti. Laatu luo myös yrityksen imagoa. Säilyttääkseen kilpailukykynsä yrityksen onkin jatkuvasti parannettava ja kehitettävä tuotteitaan. /2/

4.1 Yritysjohto laadun kehittäjänä

Yrityksen ylimmällä johdolla on keskeinen rooli laadun kehittämisessä. Johtajien ensisijaisena tehtävänä on luoda yritykseen sellaiset toimintapuitteet, joiden vallitessa yrityksen koko henkilöstö voi ja haluaa toimia laadun kehittämiseksi. Yritysjohdon laadun kehittäminen tapahtuu yleensä erityisen laatujohtoryhmän kautta. Pienemmissä yrityksissä voi kehittäjänä toimia myös yksittäinen henkilö. Ryhmän tehtävänä on laadun kehittämissuunnitelman laatiminen, laatutoiminnan organisointi ja laatutoimintaan liittyvän viestinnän suunnittelu. Laatujohtoryhmän vastuulla on asettaa yritykselle strategiset laatutavoitteet ja määrittellä yrityksen laatupolitiikka.

Kehittämistyötä varten tarvitaan yksityiskohtainen suunnitelma lähitulevaisuutta, esimerkiksi kuluvaa vuotta varten, ja kehittämistoimenpiteiden pääpiirteet karkeasti hahmoteltuina muutamaksi vuodeksi eteenpäin. Itse kehittäminen tapahtuu yksittäisten projektien kautta, joihin tulee saada mukaan kaikkien henkilöstöryhmien edustajia.

Kuten jo aiemmin mainitsin, pienissä yrityksissä laadun kehittäminen voidaan käynnistää myös ilman muodollisen laatujohtoryhmän perustamista.

Laatutavoitteet voivat liittyä esimerkiksi seuraaviin asioihin:

- asiakkaiden tarpeiden selvittäminen ja asiakastyytyväisyyden parantaminen
- laatukustannusten pienentäminen
- henkilöstön sitoutuminen laadun tuottamiseen
- ympäristöön ja yhteiskuntaan kohdistuvien kielteisten vaikutusten ehkäisy
- laadun jatkuva parantaminen. /4/

4.2 Henkilöstö laadun tekijänä

Jokainen osasto ja työntekijä vastaa omalta osaltaan hyvän laadun aikaansaamisesta, ja tyytyväinen ja laatumietoinen henkilöstö osaa ja haluaa tuottaa hyvää laatua. Työmotivaatioon ja henkilöstön hyvinvointiin vaikutetaan työympäristön laadulla. Lisäksi tarvitaan kannustava palkitsemisjärjestelmä, jossa asetetaan selkeät laatutavoitteet ja seurataan niiden saavuttamista. Palkitseminen perustuu sekä määrällisten että laadullisten tavoitteiden yhdistelmälle.

Yrityksen kaikilta työntekijöiltä tulee edellyttää vähintään, että he vastaavat itse oman työnsä laadusta ja, että he tiedottavat kaikista havaitsemistaan laatu-ongelmista, joko esimiehelleen tai muulle vastaavalle henkilölle. Yrityksen johdon tulisi pohtia perusteellisesti, mitä erilaista osaamista työntekijältä kussakin työtehtävässä vaaditaan. Hyvä suoriutuminen edellyttää työntekijältä ammatillisia valmiuksia, tehtävään sopivia henkilökohtaisia ominaisuuksia ja arvostusta. Tärkeitä ominaisuuksia ovat hyvät sosiaaliset valmiudet, kyky toimia itseohjautuvasti sekä halu oppia. /1/

4.3 Asiakastyytyväisyyden merkitys

Asiakkaiden todellisten tarpeiden ymmärtäminen ja heidän palautteeseensa reagoiminen tarjoaa yritykselle merkittävän kilpailuedun. Ainoastaan erittäin tyytyväiset asiakkaat ovat halukkaita ostamaan yrityksen tuotteita uudestaan. Asiakastyytyväisyyttä voidaan seurata sekä asiakkailta satunnaisesti saatavan palautteen perusteella että systemaattisesti asiakastyytyväisyystutkimisten avulla.

Tärkeä osa asiakassuhteiden hoitamista on huolehtia siitä, että asiakkaiden odotukset ovat oikealla tasolla, ei liian korkealla eikä liian matalalla. Asiakkaille annettavien lupauksen tulee vastata yrityksen laaduntuottokykyä. /3/

4.4 Laadunhallinnan merkitys

Laadunhallinta on yrityksen toiminnan jatkuvaa kehittämistä, jonka tavoitteena on asiakkaiden tyytyväisyys, kannattava liiketoiminta sekä kilpailukyvyyn säilyttäminen ja kasvattaminen. Laadunhallintajärjestelmä on asiakastyytyväisyyden varmistamiseksi ja yrityksen tehokkuuden parantamiseksi kehitetty ja dokumentoitu toimintojen yhdistelmä. Käytännössä se tarkoittaa yksikössä olevaa organisatorakenteen, prosessien, menettelyjen ja resurssien muodostamaa kokonaisuutta ja sen tehokasta johtamista. Jokaisessa yrityksessä laadunhallintajärjestelmä rakennetaan ja sovitetaan yritykselle ominaisten liiketoimien mukaiseksi. Laadunhallintajärjestelmään vaikuttavat sekä valmistajien tarpeet ja edut että ostajien tarpeet ja odotukset. /1/

Standardia 9001 käytetään, kun tarkoituksena on rakentaa johtamisjärjestelmä, joka antaa luottamusta tuotteen vaatimustenmukaisuudesta. Se on ainoa ISO 9000-sarjan standardi, jonka vaatimusten pohjalta ulkopuolinen laitos voi sertifioida laatujärjestelmän. ISO-standardijärjestelmää ylläpitää International Organization for Standardization (ISO), joka on globaali kansallisten standardisoimisjärjestöjen liitto. Suomessa ISOa edustaa Suomen Standardisoimisliitto (SFS). Laadunhallintajärjestelmä dokumentoidaan laatukäsikirjaan, menettely- ja työhajeisiin.

Sertifioidun laadunhallintajärjestelmän hyödyt yritykselle ovat seuraavia:

- Järjestelmän käyttöönotto kehittää yrityksen toimintaa ja prosesseja, samalla virhekustannukset minimoituvat.
- Asiakkaiden luottamus yritykseen kasvaa.
- Laadunhallintajärjestelmän olemassaolo on jo kilpailuetu.
- Parantaa henkilökunnan osaamista, motivaatiota ja tehokkuutta.
- Saadaan tietoa, millaista laatua yritys pystyy tekemään. /13/

5 HSEQ-PALVELUTOIMITTAJIEN ARVIOINTI

5.1 HSEQ lyhyesti

Arviointimenettelyn ovat kehittäneet:

- Efora
- Kemira
- Metsä-Botnia
- Outokumpu Tornio Works
- Rautaruukki, Ruukki Metals.

HSEQ-tilaajien klusteri on avoin kaikille asiasta kiinnostuneille tilaajille, jotka hyväksyvät jäsenyyden ehdot. Menettelyn kehittämisessä ovat olleet asiantuntija-organisaatioina Oulun yliopisto, Laatu keskus ja POHTO. Arvioinnin kohteena ovat teollisuuden tilaajayritysten määrittelemät toimittajat, toimipisteet ja paikallisorganisaatiot sekä niiden yksiköt. Menettely on avoin kaikille edellä mainittujen tilaajayritysten toimittajayrityksille tai sellaiseksi haluaville.

HSEQ-arviointimenettelyn tarkoituksena ja päämääränä on

- lisätä verkostoituneen yritystoiminnan tuottavuutta
- parantaa yritysten osaamista HSEQ-asioissa
- kannustaa yrityksiä järjestelmällisten toimintatapojen kehittämiseen
- nostaa johtamisen tasoa yrityksissä
- auttaa tilaajia toimittajavalinnoissa.

Arviointiperusteet ja -periaatteet on sovittu tilaajayritysten kesken. Arviointiprosessin organisaatio muodostuu ohjausryhmästä, arviointiryhmistä sekä rekisterin ylläpitäjästä. Ohjausryhmään kuuluvat Inspectan, tilaajayritysten, POHTOn ja Ou-

lun yliopiston edustajat. Ohjausryhmä toimii arviointeja suunnittelevana ja valvovana toimielimenä ja johtaa arviointitoiminnan kehittämistä. Pääarvioijat tulevat aina Inspectalta ja arvioijat ovat tilaajayritysten nimeämiä henkilöitä, jotka ovat saaneet koulutuksen HSEQ-arvioijiksi. Rekisteriä ylläpitää puolueeton rekisterin ylläpitäjä. Tällä hetkellä rekisteriä ylläpitää POHTO. Tilaajayritykset vastaavat arviointien tulosten hyödyntämisestä omien toimintajärjestelmien mukaan.

Arviointimenettelyn vaikuttavuutta on tutkittu ja tutkitaan Oulun yliopiston tutkimushankkeissa. /12/

5.2 HSEQ-klusteri

HSEQ-klusteri on vapaaehtoinen, yhteisellä työpaikalla ja omilla tuotantoalueiltaan toimivia alihankkijoitaan valvovien teollisten tilaajayritysten yhteenliittymä. Klusterin tavoite on parantaa tilaajajäsenten toimintaan vaikuttavien toimittajiensa työterveys-, työturvallisuus-, ympäristö- ja laatu-tietoisuutta. Perustajajäseniä ovat Kemira, Efora, Outokumpu ja Ruukki Metals. Klusteri on avoin kaikille halukaille tilaajille. Konsepti esiteltiin lukuisille monikansallisille toimijoille vuoden 2011 aikana. Inspecta toimii klusterin puheenjohtajana. Tutkimuksellisena jäsenenä toimii Oulun Yliopisto ja toimittajaverkoston kehittämisen ja koulutuksen näkökulmasta POHTO Oy.

5.3 HSEQ arviointi

Teollisuuslaitosten työskentelyolosuhteiden tulee olla turvallisia, sillä alueilla liikkuu vakituisten henkilöstön lisäksi usein suuri joukko alihankkijoita. Kaikkien tulisi noudattaa yhteistä turvallisuuskulttuuria, huomioida työterveysnäkökulmat, sitoutua toiminnassaan vastuullisuuteen ympäristöasioissa ja ylläpitää työn tekemisen laatua. HSEQ-arviointi on tehokas menettely varmistaa yhteisiin pelisääntöihin sitoutuminen.

Kaikki osapuolet hyötyvät HSEQ-arvioinnista. Ammattiarvioija tarkastelee toimittajan kyvykkyyksiä ja toimintaa asiakkaiden asettamia odotuksia vasten. Arvioidut toimittajat saavat raportin, jossa kukin noin 70 arviointialueesta on pisteytetty vaatimustasoon verrattuna. Konkreettiset kehittämismahdollisuudet esitetään

kirjallisesti ja korjaavia toimia seurataan. HSEQ-arviointi edellyttää lakipohjaisten velvoitteiden täyttymistä ja motivoi kehittämään laatua asiakaslähtöisesti.

Raportin ja pisteytyksen perusteella tilaajat voivat vertailla toimittajia keskenään ja tehdä valintoja, todentaa kyvykkyyksiä sekä ennaltaehkäistä riskejä. Valinnat ja todentamistarpeet eivät rajoitu vain tehdasalueilla toimiviin yrityksiin, vaan myös niihin, jotka toimittavat sinne materiaalia, laitteita, työkaluja, aineita ja huoltopalveluja. Kaikkien toimitusten tulee olla ennalta suunniteltuja ja valmisteltuja – logistiikkaa ja toimintatapoja myöden.

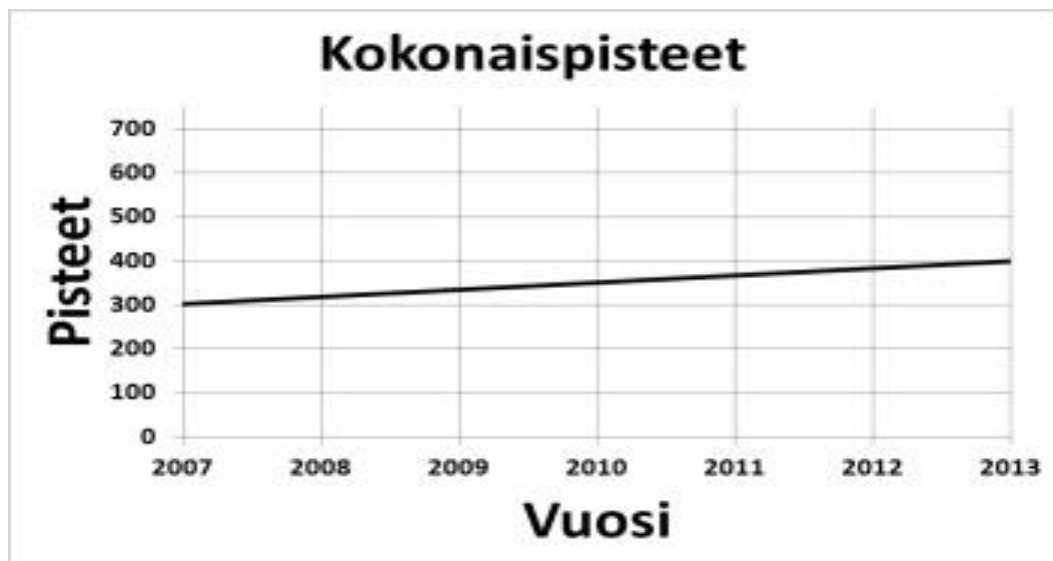
HSEQ-arviointi perustuu toimittajan itsearviointiin ja paikan päällä tapahtuvaan arviointiin. Arviointiryhmään kuuluu vähintään yksi tilaajien edustaja ja Inspectan pääarvioija. Tulokset viimeistellään konsensuspalaverissa. Inspecta toimii pääarvioijana ja valmistelee arviointiraportin. Tilaajaklusterin jäsenet voivat toimittajan luvalla nähdä tulokset internet-portaalissa. Toimittaja voi hyödyntää raporttia osoituksena kyvykkyydestään kenelle tahansa asiakkaalleen.

Hyödyt:

- Mittaa työterveys-, työturvallisuus-, ympäristö- ja laatu näkökulmia yhdenmukaisella ja objektiivisellä tavalla
- Arviointiraportti toimii referenssinä
- Helpottaa toimittajan kaupallisia mahdollisuuksia ja pienentää tilaajan riskejä
- Auttaa kehittämään toimintaa tehokkaasti ja asiakaslähtöisesti /11/

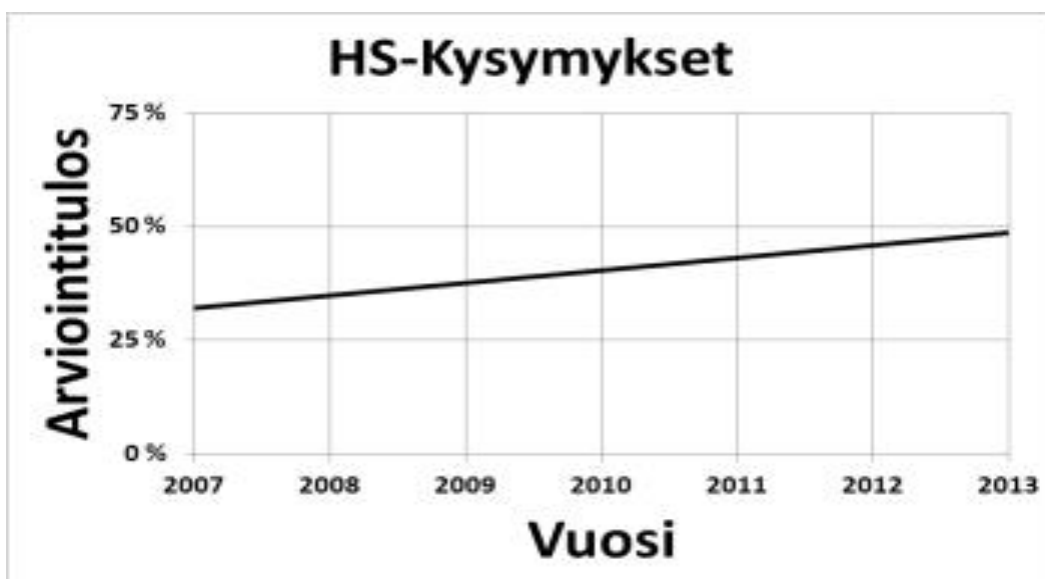
5.4 HSEQ tilastotietoa

Tähän on koottu muutamia tilastollisia kuvaajia HSEQ-palvelutoimittajien arvioinnin valmistuneista tuloksista. Kuvaajien regressiosuorat kuvaavat lineaarista trendiä arviointituloksista koko arviointijärjestelmän olemassaolon ajalta. (tilanne 03/2013)



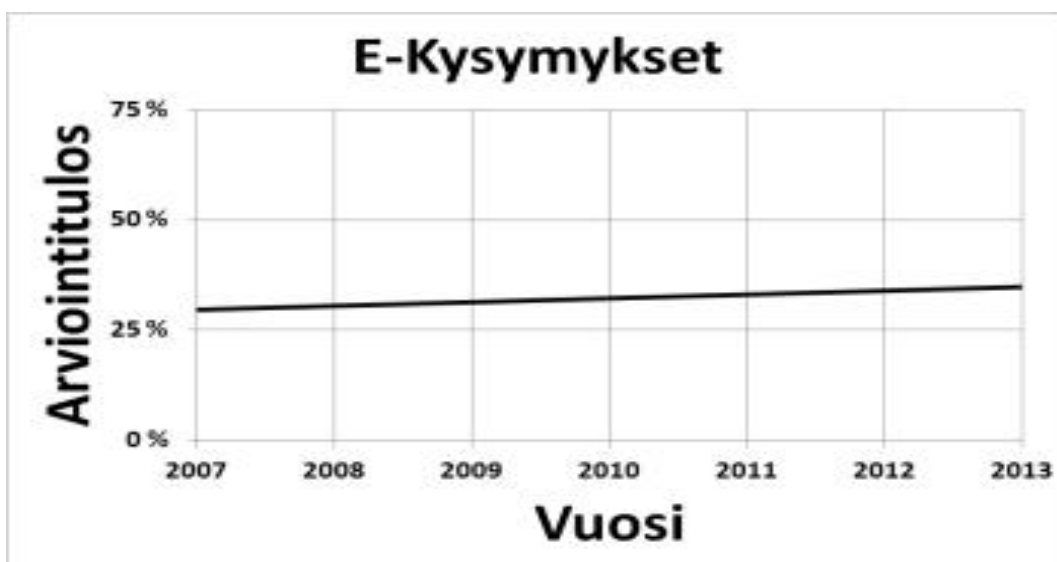
Kuvio 1. Kokonaispisteet

Tämä suora kuvaa kokonaispisteiden kehitystä vuosittain. Kuvaajasta nähdään, että palveluomittajayritysten kokonaispistemäärätrendi on ollut nouseva. Nouseva trendi kertoo palveluomittajayritysten parantuneesta HSEQ-asioiden huomiomisesta. Maksimipisteet ovat 700.



Kuvio 2. Työterveys ja turvallisuus kysymykset

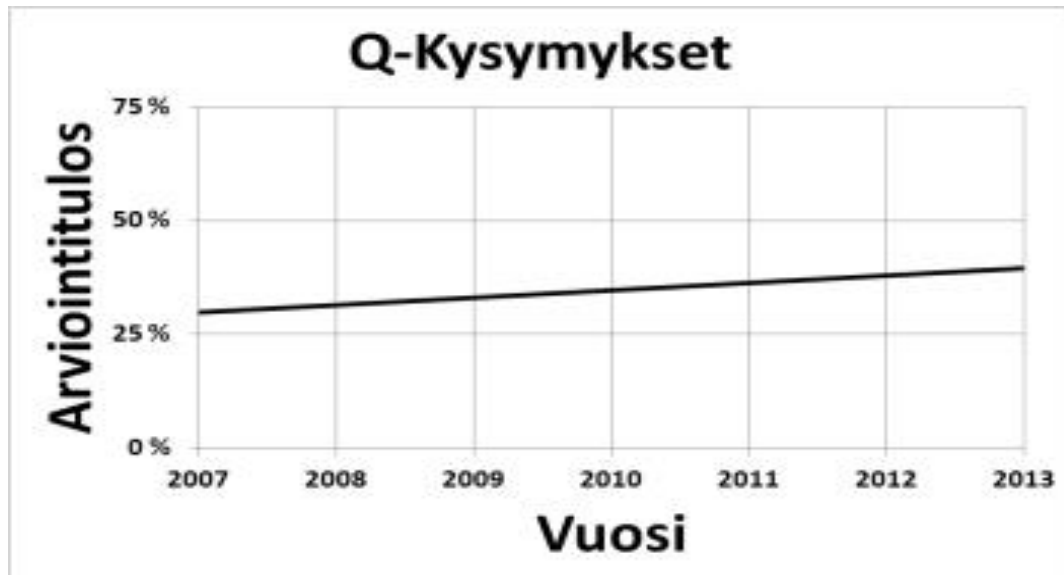
HS-kysymysten (työterveys ja turvallisuus) arviointitulosten trendi on selkeästi ollut positiivisin. Palvelutoimittajayritykset ovat tulosten perusteella panostaneet HS-asioihin selkeästi enemmän kuin muihin HSEQ -arvioinnin osa-alueisiin (E ja Q).



Kuvio 3. Ympäristökysymykset

Kuvio 3 näyttää E-kysymysten (ympäristö) arviointitulosten trendi. E-kysymysten trendi on ollut nouseva mutta ei läheskään niin jyrkkä kuin HS-

kysymysten trendi. HSEQ -palvelutoimittajien arviointijärjestelmä antaa työkaluja tämän osa-alueen kehittämiseen ja parantamiseen.



Kuvio 4. Laatuksymykset

Q-kysymysten (laatu) trendin kehittyminen sijoittuu HS-kysymysten ja E-kysymysten väliin. HSEQ -palvelutoimittajien arviointijärjestelmä antaa työkaluja tämän osa-alueen kehittämiseen ja parantamiseen.

6 LOMAKKEIDEN TEKEMINEN JA PUUTTEIDEN KORJAAMINEN

6.1 Yrityksen toimintatavat

Tässä osiossa on esitelty yrityksen yleiset toimintatavat joita HSEQ:ssa vaaditaan. Toimintatavat on jaoteltu 11 eri kohtaan ja ne on lueteltu liitteessä. (LIITE1)

Selkeillä toimintatavoilla saadaan asiakas tyytyväiseksi. Tyytyväinen asiakas on jokaisen yrityksen tavoitteena. Asiakkaiden odotuksiin ja vaatimuksiin vastaaminen vaatii yritykseltä töiden järkevää suunnittelua, vastuuttamista ja aikataulutusta. Yhteisten sääntöjen noudattaminen tukee niin yrityksen tavoitteellista toimintaa kuin työssä viihtyvyyttä.

6.2 Turvallisuus- ja ympäristösuunnitelma

Turvallisuus- ja ympäristösuunnitelma tehdään jokaiselle työmaalle erikseen. Tässä työssä tehty pohja on yleispohja minkä mukaan suunnitelmaa voidaan lähteä toteuttamaan. Tämä sisältää myös riskien arvioinnin, joka on jokaiselle työmaalle erilainen.(LIITE2)

6.3 Tapaturma-/ ja vaaratilanneilmoituslomake

Lainsäädännössä työnantajaa vaaditaan selvittämään työn ja toiminnan luonne huomioon ottaen riittävän järjestelmällisesti työstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät. Työturvallisuuslain mukaan työnantajan on käytettävä ulkopuolisia asiantuntijoita, mikäli työnantajalla ei ole riittävää asiantuntemusta riskinarvioinnin toteutukseen. Läheltä piti -tilanteisiin ja vaaratilanteisiin liittyvän ilmoituskäytännön on todettu vähentävän oleellisesti toteutuneita henkilö- ja omaisuusvahinkoja. Toimivan ilmoitusmenettelyn avulla työpaikan henkilöstö pystyy reagoimaan heti syntyneisiin vaaratilanteisiin ja poistamaan niiden taustalla olevia syitä. Ilmoitusmenettely kerryttää samalla arvokasta kokemusperäistä tietoa. Tämä hiljainen tieto (tacit knowledge) jää muuten helposti vain yksittäisten henkilöiden, läheltä piti -tilanteeseen itse joutuneiden henkilöiden, tietoon. /10/

Laissa todetaan, että työnantajan on riittävän järjestelmällisesti selvitettävä työstä, työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät ja tällöin on otettava huomioon esiintyneet tapaturmat ja vaaratilanteet. Kaikkia vaaratilanteita ei pystytä raportoimaan, vaan niitä selvitetään riskinarvioinnin yhteydessä. Läheistä piti -tilanteissa on runsaasti opittavaa, joten ne kannattaa raportoida.

Lomakkeen ensimmäisessä osassa kysytään oleelliset asiat, jotka tulee havaitusta vaaratilanteesta ilmoittaa. Lopuksi ilmoittajalta kysytään myös korjausehdotuksia, jotta vastaavaa tapahtumaa ei enää pääsisi sattumaan. Vaaratilanneilmoituslomakkeeseen ei merkitä asianosaisten henkilöiden nimi- tai muita tunnistetietoja. (LIITE3)

6.4 Reklamaatiot

Reklamaatio tarkoittaa ilmoitusta myyjälle virheellisestä tuotteesta tai palvelusta taikka sopimuksen osapuolelle virheellisestä suorituksesta. Virheellisestä hyödykkeestä voidaan valittaa esim. ottamalla yhteyttä suoraan palvelun tuottajaan tai asiakaspalveluun. Reklamaation tekemistä sanotaan ”reklamoinniksi”. /5/

Reklamaatiolomake on tarkoitettu yritykselle itselle arkistoitavaksi, että virheistä opittaisiin. Lomakkeelle on myös merkitty aika, jolloin asia on käsitelty ja miten se on hoidettu kuntoon. Lomakkeen toisella sivulla on toimintaohje reklamaatioissa. (LIITE4)

6.5 Organisaatiokaavio

Organisaatio, struktuuri, on yleisesti systeemin (yritys, hallinto, järjestö, valtio, yhteiskunta) rakenne, miten systeemin osat liittyvät toisiinsa ja vaikuttavat toisiinsa. Systeemin rakenne vaikuttaa keskeisesti systeemin toimintaan, muuttamalla systeemin rakennetta muutetaan myös systeemin toimintaa. /6/

Liitteenä on tehty koko Kutepa Groupin organisaatiokaavio, koska Kutepa Industrial Service Oy on niin pieni organisaatio, ettei sen kuvaaminen kaaviona olisi järkevää. (LIITE5)

6.6 Kemikaaliluettelo

Kaikista työpaikalla käytössä olevista kemikaaleista on laadittava luettelo. Kaupan mukaiseen luetteloon kirjataan kemikaalien luokitustiedot ja tieto siitä, mistä kemikaalista työpaikalla on käytettävissä käyttöturvallisuustiedote (esim. kirjaamalla käyttöturvallisuustiedotteen päiväys). Kemikaalien turvallinen käyttö työpaikalla edellyttää, että kemikaalien luetteloinnin yhteydessä selvitetään myös, mitä vaaraa aiheuttavia kemiallisia tekijöitä työpaikalla on tai syntyy työntönteon yhteydessä (esim. pölyt, liuotinhöyryt ja prosesseissa mahdollisesti syntyvät päästöt). Lisäksi tulee varmistua siitä, että käyttöturvallisuustiedotteesta on omaksuttu tarpeellinen tieto kemikaalin ominaisuuksien ja turvallisen työskentelyn kannalta.

/14/

Kutepa Industrial Service Oy:llä on käytössä melko vähän kemikaaleja. Työssä laadittiin kemikaaliluettelolomake, johon kemikaalit voidaan lisätä. Lain vaatimus on, että ko. lomake on jokaisella yrityksellä. Lomake on liitteenä. (LIITE6)

6.7 Palkitsemisjärjestelmä

Vuosikymmeniä palkitseminen käsitettiin rahamääräisinä provisioina, jotka pohjautuivat tulokseen. Provisiot nähtiin menestyksen mittana ja niiden uskottiin motivoivan henkilöstöä huippusuorituksiin. Haittapuolena oli usein työn stressaavuus, muun muassa palkan epävarmuuden vuoksi, sekä väärinkäytökset, kun palkkioiden määrää kasvatettiin asiakaspalvelu unohtaen tai jopa asiakasta harhaanjohtaen. Nykypäivänä palkitseminen on kokonaisvaltaistunut yrityksissä ja paljon huomiota kiinnitetään etenkin myyntityöhön osallistumattoman henkilöstön palkitsemiseen, jossa haasteena on työntekijän luoman arvon määrittäminen. Tehokas palkitseminen auttaa myös yritystä kustannusten ja oman pääoman hallinnassa. /9/

Palkitseminen on viime vuosina alettu yhä useammassa organisaatioissa tunnustaa tärkeänä henkilöstöjohtamisen osa-alueena. Tekstiin haastateltiin Atria Suomen henkilöstöjohtajaa Tapio Palolahtea. Palolahden mukaan palkitseminen tulee tavoitteistaa sekä yrityksen että yksilön näkökulmasta, näin voidaan saavuttaa todellista lisäarvoa ja saada palkitseminen merkitykselliseksi. Palolahti uskoo palkit-

semiseen niin yksilö- kuin ryhmätasolla. Vaikka toimittaisiinkin tiimeissä, tulisi huippuyksilöt palkita erikseen. Näin avaintekijät saadaan sitoutettua ja vapaamatkustus vähenee. Palkitsemisen kokonaisuus on kaikkien käytettyjen palkkaus- ja palkitsemistapojen sekä niihin liittyvien prosessien summa. /8/

Palkitsemisjärjestelmä koostuu kahdesta osa-alueesta, aineellisesta ja aineettomasta palkitsemisesta. Aineellisia palkitsemismalleja ovat aloitepalkkiot, erikoispalkkiot, peruspalkka ja tulospalkka sekä edut. Näillä kaikilla on rahamääräinen arvo. /7/

Aineettomista malleista mainitaan muun muassa työn sisältö, arvostus, vaikutusmahdollisuudet sekä työsuhteen pysyvyys. Nimenomaan aineettoman palkitsemisen merkitys on havaittu vasta viime vuosina. Tässä työssä tutkittiin aihetta ja tulen ehdottamaan joitain malleja yritykselle.

Yritys ei ole vielä aloittanut palkitsemisjärjestelmää. Joka tapauksessa se on harjonnassa ja tulee tulevaisuudessa osaksi yritystä.

7 YHTEENVETO JA POHDINTA

Projektin rajaus ja lähtökohdat olivat melko selkeät ja aiheenkin vielä muuttuessa aikataulusta tuli melko tiukka. Kutepa Industrial Servicellä oli laadittuna jonkun verran HSEQ:n vaatimukset täyttäviä toimintamalleja. Opinnäytetyön tekeminen aloitettiin perehtymällä niihin kirjattuihin yrityksen sisäisiin menettely- ja toimintaohjeisiin, yrityksen asettamiin tavoitteisiin ja toimintamalleihin. Lisäksi perehdyttiin laadunhallinnan perusasioihin eli laatuun, laadukkaaseen johtamistapaan ja metallirakentamisen laatuun, sekä HSEQ:n arviointiperusteisiin. Niiden pohjalta sekä omasta kokemuksestani arvioitiin millaisia lomakkeita ja suunnitelmapohjia laatujärjestelmään oli löydettävä ja tehtävä. Näitä löytyi melko hyvin ja kaikki tarvittavat asiat saatiin tehtyä.

Opinnäytetyöprosessin aikana pyrittiin tekemään ja löytämään suunnitelmapohjia ja lomakkeita, joiden käyttö olisi mahdollisimman vaivatonta sekä ettei niiden laatimiseen kuluisi yrityksen resursseja tarpeettomasti. Lisäksi verrattiin laatujärjestelmän vaatimuksia HSEQ:n arviointiperusteisiin, että saatiin mahdollisimman tarkasti vaatimukset täyttävän kokonaisuuden.

Kun laatujärjestelmään perehdyttiin huomattiin, ettei täysin valmista laatujärjestelmää käytännössä voi tehdä. Laatujärjestelmä kehittyy sekä yrityksen, että ympäristön vaatimuksien mukana jatkuvasti. Tästä syystä sen päivittämiseen, sekä sen ylläpitoon tulee käyttää resursseja tulevaisuudessa ja tarkkailla uusia lakeja ja asetuksia. Huomattiin myös, ettei kaikkia vastaan tulevia tilanteita pysty ennakkoimaan. Sen takia laatujärjestelmää täytyy kehittää sekä asiakkaiden, että yrityksen tarpeiden mukaan käytännössä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää laatujärjestelmä, joka täyttää HSEQ:n arviointiperusteet. Järjestelmän tavoitteena on olla toimiva ja helposti hallittava kokonaisuus, jolla hallitaan yrityksen laadukasta toimintaa, toiminnanlaatua sekä autetaan välttämään virheitä. Työssä onnistuttiin mielestäni luomaan hyvä arkisto lomakkeita ja suunnitelmapohjia, sekä lisäämään menettely- ja toimintaohjeisiin HSEQ:n arviointiperusteisiin sisältyvää tietoa. Arkistoa pyrittiin kokeilemaan käytännössä, mutta sopivan työkohteen puuttuessa, käytännön testaus jää myö-

hemmäksi. Olen työhöni tyytyväinen ja saimme Kutepa Industrial Service Oy:lle toimivan ja käyttökelpoisen HSEQ-tasoisen pohjan, joka arvioidaan uudelleen Inspectan puolesta. Inspectalta menee yleensä vähintään kuukausi arviota tehdessä, joten en ehtinyt saamaan arvioinnin tuloksia tähän päättötyöhön.

LÄHTEET

/1/ Yritys-suomi. 2015. Laadunhallintajärjestelmä. [Verkkajulkaisu]. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 7.11.2015.

<https://www.yrityssuomi.fi/laadunhallintajarjestelma>

/2/ Yritys-suomi. 2015. Laatu. [Verkkajulkaisu]. Työ- ja elinkeino-ministeriö. Viitattu 7.11.2015. <https://www.yrityssuomi.fi/laatu1>

/3/ Yritys-suomi. 2015. Asiakastyytyväisyys. [Verkkajulkaisu]. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 7.11.2015. <https://www.yrityssuomi.fi/asiakastyytyvaisyys>

/4/ Yritys-suomi. 2015. Yritysjohdo laadun kehittäjänä. [Verkkajulkaisu]. Työ- ja elinkeino-ministeriö. Viitattu 7.11.2015. <https://www.yrityssuomi.fi/yritysjohdo-laadun-kehittajana>

/5/ Wikipedia 2015. Reklamaatio. [Verkkajulkaisu]. Viitattu 8.10.2015.

<https://fi.wikipedia.org/wiki/Reklamaatio>

/6/ Wikipedia 2016. Organisaatio. [Verkkajulkaisu]. Viitattu 2.4.2016.

<https://fi.wikipedia.org/wiki/Organisaatio>

/7/ Vartiainen, J. 1998. *Naisten ja miesten palkkaero Suomen metalliteollisuudessa*. Palkansaajien tutkimuslaitos.

/8/ Fiilin, P. 2009b. Sido palkitseminen tulokseen. *Fakta*, 4, 20.

/9/ Appelbaum, S. & Mackenzie, L. 1996. Compensation in the year 2000: pay for performance? *Health manpower management*, 32

/10/Työterveyslaitos 2014. Riskien arviointi ja hallinta. Viitattu 10.9.2014.

http://www.ttl.fi/fi/tyoturvallisuus_ja_riskien_hallinta/tapaturmien_ehkaisy/usein_kysyttya/sivut/details.aspx?item=18

/11/ Inspecta 2013. HSEQ arviointi. [Verkkajulkaisu]

<http://www.inspecta.com/fi/Palvelut/Sertifiointi/Jarjestelmasertifiointi/HSEQ-arviointi/>

/12/ HSEQ 2013. HSEQ lyhyesti. [Verkkajulkaisu]

<https://www.hseq.fi/index.php?p=HSEQlyhyesti>

/13/ Theseus 2015. Laadunhallinta järjestelmän laatiminen yritykselle. Lohja. [Verkkajulkaisu]

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/95715/Tuomainen_Ida-Liisa.pdf?sequence=1

/14/ Työsuojeluhallinto 2015. Kemikaaliluettelo.

<http://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/kemialliset-tekijat/kemikaaliluettelo>

LIITE 1

Tavoite ja työsuojeluvastuut

Työsuojeluasioiden hoitamisen päämääränä on ylläpitää ja kehittää töiden ja työympäristön turvallisuutta ja terveellisyyttä sekä henkilöstön hyvinvointia. Tällöin myös työt sujuvat häiriöttä, ja voimme tarjota asiakkaillemme laadukkaita tuotteita ja palveluja.

Minulla toimitusjohtajana on kokonaisvastuu työsuojelusta ja yhteistoiminnasta sekä niiden kehittämisestä. Tässä tarkoituksessa seuran ja hankin työsuojelua ja yhteistoimintaa koskevat säädökset, ja tiedotan niistä. Samoin vastaan siitä, että viranomaisten vaatimat luvat ovat ajan tasalla. Muilta osin kokonaisvastuuta toteutetaan jäljempänä mainituilla toimintatavoilla ja kehittämistavoitteilla, joiden toteuttamiseksi annan tarvittavat taloudelliset voimavarat.

Työnjohtajat vastaavat henkilöstön opastuksesta ja perehdyttämisestä, tarvittavien henkilönsuojainten hankinnasta ja niiden vaatimustenmukaisuudesta sekä niiden käytön opettamisesta ja työkykyä ylläpitävän toiminnan tarpeiden selvittämisestä osaltaan.

Toimitusjohtajan lisäksi työnjohto valvoo turvallisuutta ja annettujen ohjeiden noudattamista, selvittää vaara- ja häiriötilanteiden syyt sekä toteuttaa tai esittää toteutettavaksi toimet niiden toistumisen estämiseksi.

Henkilöstö käyttää tarvittavia henkilönsuojaimia, ja hoitaa niitä huolellisesti. Henkilöstö ilmoittaa sattuneista työtapaturmista, ammattitaupeista ja vaaratilanteista esimiehille. Sama koskee henkilönsuojaimissa, työvälineissä tai työoloissa olevia puutteita. Henkilöstön toivon ylläpitävän toiminta- ja työ-kykyään sekä tekevän tätä koskevia kehittämisehdotuksia.

Päiväys ja allekirjoitus

YRITYKSEN TOIMINTATAVAT

1. Työsuojelu yhteistoimintahenkilöstö

Työnantajan edustajana, työsuojelupäällikkönä on:

Henkilöstön edustajana, työsuojeluvaltuutettuna on:

2. Työolosuhteiden, työtapojen ja työyhteisön tilan seuranta

Työsuhteiden, työtapojen ja työyhteisön tilan seuranta kuuluu kaikille yrityksen palveluksessa oleville, mutta erityisesti linjavastuussa oleville esimiehille.

Työntekijöiden on ilmoitettava havaitsemistaan vioista sekä turvallisuutta ja terveellisyttä uhkaavista vaaroista vastuussa oleville esimiehille, joita ovat:

Sami Vainio ja Janne Pouhula

Esimiesten on annettava ilmoittajalle vastaus siitä, mihin toimiin ja missä aikataulussa ilmoituksen johdosta ryhdytään tai aiotaan ryhtyä. Mikäli esimiehen toimivaltuus ei riitä asian kuntoon saattamiseen, hänen on saatettava asia toimintaohjelmasta vastaavan tietoon ratkaisun tekemistä varten. Ratkaisusta tiedotetaan asianosaisille.

3. Työtaturmien, ammattitautien ja vaaratilanteiden tutkinta

Työtaturmista, ammattitaudeista ja vaaratilanteista suoritetaan välittömästi tutkimus, jossa selvitetään niihin johtaneet syyt, ja tarvittavat toimet niiden uusiutumisen estämiseksi. Sama koskee sellaisia kone- tai laitehäiriöitä, joilla on vaikutusta turvallisuuteen.

Tutkinta suoritetaan työsuojelupäällikön johdolla yhteistyössä työsuojeluvaltuutetun ja henkilöstön kanssa. Tarvittaessa käytetään asiantuntijoita esiin tulleiden ongelmien syiden selvittämisessä ja ratkaisemisessa.

Jokaisesta läheltä piti - ja vaaratilanteesta täytetään lomake.

Vakavista työtaturmista ilmoitetaan välittömästi **poliisille ja työsuojeluviranomaiselle**

4. Kone- ja työvälineiden hankinnat, henkilösuojainten hankinnat

Hankintojen yhteydessä toimittajat veloitetaan huomioimaan turvallisuusvaatimukset.

Hankintoja ja valintoja tehtäessä kuullaan ko. henkilöstöä.

Turvallisuusvaatimusten täytyminen selvitetään työsuojeluhenkilöstön ja tarvittaessa asiantuntijoiden kanssa. Samoin menetellään suunniteltaessa työmenetelmien muutoksia.

5. Muutos- ja uudisrakentaminen, työmenetelmien muutokset

Suunnittelija(t) veloitetaan huomioimaan turvallisuusvaatimukset.

Henkilöstölle selvitetään ennakolta kulloinkin ko. muutoksen tarkoitus ja tavoitteet sekä vaikutukset turvallisuuteen.

Turvallisuusvaatimusten täytyminen selvitetään työsuojeluhenkilöstön ja tarvittaessa asiantuntijoiden kanssa.

6. Henkilöstön perehdyttäminen, opetus ja ohjaus

Uusien työntekijöiden opetus ja perehdyttäminen hoidetaan työnjohtaja Janne Pouhulan toimesta, asiasta olevien ohjeiden mukaisesti, niin, että työntekijät saavat ennen työn aloittamista tiedot työpaikasta ja sen toimintatavoista työsuojelu- ja työsuhteasioissa. Omaan työhön liittyvät vaarat ja haitat sekä niiden välttämiseksi tarvittavat toimet selvitetään niin, että työntekijät pystyvät saamiensa ohjeiden ja tietojen perusteella työskentelemään turvallisesti ja terveellisesti.

Työnjohtaja Janne Pouhula vastaa myös siitä, että ulkopuolisille työnantajille ja heidän työntekijöilleen annetaan riittävät tiedot heidän työhönsä liittyvistä vaaroista Kutepa Industrial Service Oy:ssä, niiden välttämistä sekä toiminnasta hätätilanteissa.

7. Toiminta tulipalo- ja muissa hätätilanteissa

Pelastussuunnitelmassa on esitetty ne toimenpiteet, joita on varauduttu noudattamaan hätä- ja onnettomuustilanteissa, joita voivat olla tulipalot, säteilylaskeuma yms. Työt on tehtävä siten, että palovaara on mahdollisimman vähäinen. Tulitöitä saavat tehdä vain ko. töihin koulutetut henkilöt, joille on opetettu myös alkusammutuskaluston käyttö.

Yleinen hätänumero (palokunta, pelastuspalvelu, sairaankuljetus, poliisi) on **112**.

8. Työterveyshuolto

Työterveyshuoltosopimus on tehty

Kuortaneen työterveys

Työterveyshuollon toimintasuunnitelma, josta ilmenevät työterveyshenkilöstön yhteystiedot ovat liitteenä.

Työpaikalla ovat seuraavat ensiapukoulutetut henkilöt:

Ensiapukoulutettujen koulutus uudistetaan noin kolmen vuoden välein.

Ensiapukaapin sisältö on määritelty yhteistyössä työterveyshuollon kanssa.

Ensiapukaapin hoidosta ja täytöstä vastaa:

Sami Vainio

9. Kehittämiskohteet ja tavoitteet

Riskien arvioinnin ja työsuojelun yhteistoiminnan perusteella on työpaikalla päätetty tärkeimmistä työsuojelun kehittämiskohteista.

10. Ohjelman toteuttamisen seuranta ja päivitys

Toimintaohjelma tarkistetaan ja päivitetään vuoden välein. Tarkistamisesta huolehtii työsuojelupäällikön johdolla työsuojeluyhteistoiminta- ja työterveyshenkilöstö. Tarkistamisen tulokset ja kehittämisehdotukset esitetään toimitusjohtajan hyväksyttäväksi.

11. Eettiset periaatteet

Kutepan eettisissä periaatteissa kuvataan ne eettiset periaatteet, jotka ohjaavat yhtiömme liiketoimintaa. Periaatteet perustuvat ydinarvoihimme, joita ovat vastuullinen toiminta, arvon luominen sekä oppiminen ja uudistuminen, ja niissä otetaan huomioon liiketoimintamme vastuullisen johtamisen periaatteet sekä toimintamaiden lainsäädäntö. Nämä periaatteet koskevat yrityksen jokaista työntekijää.

Toimintamme perustuu seuraaviin periaatteisiin:

- Noudatamme kansallisia ja kansainvälisiä lakeja ja säädöksiä.
- Kunnioitamme ja edistämme ihmisoikeuksia.
- Noudatamme kaikissa toimissamme tiukkoja eettisiä periaatteita.
- Kunnioitamme ympäristöä.
- Sitoudumme tarjoamaan työntekijöillemme turvallisen, terveellisen ja oikeudenmukaisen työympäristön.
- Olemme vastuullisia yrityskansalaisia.
- Vältämme eturistiriitoja.

11.1. Noudatamme kansallisia ja kansainvälisiä lakeja ja säädöksiä

Noudatamme asianmukaisia kansainvälisiä ja kansallisia lakeja ja säädöksiä.

Noudatamme Kutepan sisäisiä käytäntöjä ja toimintatapoja ja pyydämme ohjeita aina, jos olemme niistä epävarmoja.

Emme toimi sellaisten kilpailijoiden tai muiden yritysten kanssa, jotka voivat vahingoittaa asiakkaidemme etuja.

Tuomitsemme kaiken korruption liiketoiminnassa ja kieltäydymme osallistumasta viranomaisten tai kenenkään muunkaan lahjontaan.

11.2. Kunnioitamme ja edistämme ihmisoikeuksia

Vaadimme kaikilta yhteistyökumppaneiltamme kansainvälisen työjärjestön perussopimusten määräysten sisällön noudattamista sekä kansallisten työ-, sosiaaliturva-, työterveyttä ja työturvallisuutta koskevien lakien ja säädösten noudattamista. Emme hyväksy lapsi- tai pakkotyövoiman käyttöä. Työhönoton alaikäraja ei saa olla alempi kuin oppivelvollisuuden päättymisikä eikä missään tapauksessa alle 15 vuotta, edellä sanotun kuitenkin rajoittamatta nuorille suotuisampia sääntöjä kuten sääntöjä, jotka turvaavat nuorten valmistautumisen työelämään koulutuksen avulla, ja ottaen huomioon tiettyjä kevyitä töitä koskevat poikkeukset. Kunnioitamme työntekijöidemme järjestäytymisvapautta ja edellytämme samaa kaikilta yhteistyökumppaneiltamme. Kutepa ja sen yhteistyökumppanit tarjoavat työntekijöilleen turvallisen ja terveellisen työympäristön. Seuraamme kaikkia onnettomuuksien ehkäisyä, työturvallisuutta ja –terveellisyyttä koskevia lakeja ja säädöksiä. Kaikille

työntekijöille on maksettava vähintään paikallisten minimipalkkamääräysten edellyttämä palkka. Ellei minimipalkkaa ole määritelty laissa tai sovellettavassa työehtosopimuksessa, on työntekijälle maksettava kohtuullinen palkka.

Arvostamme järjestelmällisiä sosiaalisen vastuun seurantamenetelmiä sertifioidujen standardien ja yritysraporttien muodossa.

11.3. Noudatamme kaikissa toimissamme tiukkoja eettisiä periaatteita

Harjoitamme liiketoimintaamme vakaalla ammattitaidolla ja rehellisyydellä tiukkojen moraalisten ja eettisten säännösten sekä lakien mukaan.

Pidämme lupauksemme ja huolehdimme työntekijöistämme sekä niistä ihmisistä ja yrityksistä, joiden kanssa toimimme.

Kehitämme oikeudenmukaisia, vastuullisia ja molempia osapuolia hyödyttäviä kumppanuussuhteita.

Ylläpidämme oikeellisia ja täydellisiä sisäisiä rekistereitä ja toimitamme tarkkoja ja läpinäkyviä ulkoisia raportteja.

Tämä on tärkeä tekijä yleisessä pyrkimyksessämme saavuttaa erinomainen taso kaikessa toiminnassamme ja toimittaa asiakkaillemme aina parasta mahdollista palvelua.

11.4. Kunnioitamme ympäristöä

Pidämme toimintamme ympäristövaikutukset mahdollisimman pieninä, noudatamme vastuullisia hankintatapoja ja käytämme kaikkia resursseja niin tehokkaasti kuin mahdollista.

Noudatamme ympäristölainsäädäntöä ja pyrimme ylittämään sen vaatimukset.

Emme pyri millään tavoin estämään ympäristötarkastuksia tai -valvontaa, ja raportoimme ympäristöasioidemme hoidosta avoimesti ja rehellisesti.

Rajoitamme maaperään, veteen ja ilmaan kohdistuvat päästöt sallituille tasoille ja pienennämme tuotteidemme koko käyttöiän ympäristövaikutusta.

11.5. Sitoudumme luomaan työntekijöillemme turvallisen, terveellisen ja oikeudenmukaisen työympäristön

Otamme vastuun omasta ja työtovereidemme turvallisuudesta ja noudatamme yhtiön turvallisuusohjeita kaikissa toimintamaissa.

Saamme tarpeellisen turvallisuusperehdytyksen työhön tullessamme ja puutumme asiaan, jos joku toinen on vaarassa tai rikkoo turvallisuusohjeita.

Noudatamme työsuojaohjeita ja ylitämme niiden vaatimukset, kun se on tarkoituksenmukaista.

Raportoimme läheltä piti -tilanteista ja jaamme parhaat käytännöt proaktiivisesti kaikkialle yhtiössä.

Haluamme rohkaista ylläpitämään tervettä tasapainoa työn ja henkilökohtaisen elämän välillä, emmekä hyväksy työpaikalla mitään fyysisen, seksuaalisen tai henkisen hyväksikäytön, pelottelun tai ahdistelun muotoa.

11.6. Olemme vastuullisia yrityskansalaisia

Välitämme yhteisöstämme ja toimimme vastuullisina naapureina.

Kunnioitamme paikallisten ihmisten ja yhteiskuntien kulttuureja, tapoja ja arvoja kaikissa toimintamaissamme.

Vaikutamme myönteisesti paikallisyhteisön yhteiskunnalliseen ja taloudelliseen kehitykseen ja rajaamme toimintamme mahdolliset kielteiset vaikutukset mahdollisimman pieniksi.

Kuuntelemme paikallisia toimijoita ja otamme heidän näkökantansa huomioon.

Rohkaisemme omia työntekijöitämme ottamaan aktiivisen roolin omissa asuinympäristöissään.

11.7. Vältämme eturistiriitoja

Huolehdimme siitä, etteivät henkilökohtaiset seikat ja suhteet vaikuta tapaan, jolla hoidamme Kutepan liiketoimintaa.

Varmistamme, että yhtiö maksaa kaikki liikematka- ja majoituskulumme ja että emme anna tai ota vastaan merkittävämpiä lahjoja, huvituksia tai vieraanvaraisuutta kuin pidetään normaalina. Ilmoitamme linjaesimiehelle kaikista seikoista, joiden voidaan katsoa muodostavan työssämme eturistiriidan.

Emme käytä työhön liittyvää asemaamme edistämään henkilökohtaisia tai taloudellisia etujamme.

11.8. Eettiseen toimintaan liittyvistä seikoista ilmoittaminen

Tavoitteenamme on, että kaikki työntekijämme ja muiden sidosryhmiemme jäsenet tuntevat voivansa vapaasti ilmoittaa kaikista seikoista, jotka liittyvät mahdolliseen näiden eettisten ohjeiden vastaiseen toimintaan. Tällaista toimintaa voivat olla esimerkiksi epäillyt epäkohdat kirjanpidossa tai tilinpäätösraportoinnissa, mahdolliset eturistiriidat tai laittomat teot sekä ympäristöön tai ihmisoikeuksiin liittyvät ongelmat.

Työntekijät voivat ilmoittaa havainnoistaan omalle esimiehelleen, muulle johdon jäsenelle, henkilöstöhallintoon tai lakiasianosastolle. Jos haluat pysyä nimettömänä, henkilöllisyyttäsi ei paljasteta, jollei se ole asian tutkimisen kannalta ehdottoman välttämätöntä.

Nämä eettiset ohjeet ovat osa Kutepan lakien ja säädösten noudattamisen ohjelmaa, ja niitä valvoo hallinto- ja lakiasioista vastaava johtaja.

11.9. Yhteiskunnallinen ja vastuullinen toiminta

Toimittaja tukee ja kunnioittaa ihmisoikeuksia, jotka perustuvat yleisesti hyväksytyihin kansainvälisiin julistuksiin ja kansalliseen lakiin sekä parhaisiin paikallisiin käytäntöihin. Toimittaja ei missään tapauksessa käytä lapsityövoimaa tai pakko- tai orjatyövoimaa. Toimittaja sitoutuu noudattamaan eettisiä liiketoimintakäytäntöjä ja näin tehdessään olemaan käyttämättä lahjontaa sekä noudattamaan voimassa olevia lainsäädäntöön sisältyviä turvallisuusmääräyksiä.

Kutepa Industrial Service Oy tarkistaa kaikkien tilaamiensa palveluiden tiedot tilaajavastuu.fi:stä.

LIITE 2



TURVALLISUUS- JA YMPÄRISTÖSUUNNITELMA

Tilaja

Projektinum.

KOHTEEN YLEISTIEDOT:

Työn tilaaja:

Toimittaja:

Työmaan nro:

Kohteen nimi:

Osoite:

Aika:

Hätäilmoitusnumero:

KOHTEEN YHTEYSHENKILÖT:

Tilaja:

Projektipäällikkö

Valvoja

Suunnittelu

Työturvallisuus

Toimittaja:

Projektipäällikkö

Työnjohtaja

Työsuojeluvaltuutettu

TYÖTURVALLISUUSARVIOINTI

Kaikki työntekijät ovat vastuussa siitä, että ympäristöön ja ihmisiin kohdistuvat riskit poistetaan. Jokainen on omalta osaltaan vastuussa myös terveys- ja turvallisuusdirektiivien ja -lakien noudattamisesta. Ylimmän johdon vastuulla on riskien tunnistaminen, niiden arvioiminen ja tarvittaviin toimenpiteisiin ryhtyminen.

Arviointikohteiden nimeäminen

Yleisesti työhön liittyviä riskejä voidaan kuvata seuraavasti:

- ajoneuvoliikenne
- auto- ja henkilönostimet
- nostot
- telineet
- tulipalon vaara
- sähkölaitteet
- epäviralliset kulkureitit
- yhteistoiminnan puute
- siisteys ja järjestys
- asennusaikataulu
- vahinkokäynnistys
- kaasuvaara
- erityisvaarat

Riskistä aiheutuvat vaarat

Liikkuminen työmaalla ja työkohteessa

- Kompastuminen
- Putoaminen
- Nosturit ja henkilönostimet
- Liikkuva kalusto

Tulityöt

- Tulipalo
- Kipinäsuihku

Nostotyöt

- Taakan putoaminen
- Taakan ja esteen väliin puristuminen
- Henkilönostimesta putoaminen

Altistuminen

- Melu
- Pöly
- Häkäkaasu

Muut urakoitsijat

- Sovitaan työalueet päällekkäisyyksien välttämiseksi
- Keskustellaan saman alueen urakoitsijoiden kanssa ja tiedostetaan heidän työskentelystä aiheutuvat riskit

Toimenpiteet riskien eliminoimiseen

Liikkuminen työtiloissa

- Työalueet pidetään siistinä
- Liikutaan vain omalla urakka-alueella
- Rajataan työskentelyalue tarvittaessa

Tulityöt

- Noudatetaan tilaajan tulityöohjetta
- Työalueet pidetään siistinä
- Poistetaan palavat materiaalit tulityöalueelta
- Käytetään asianmukaisia suojaimia
- Tarvittava alkusammutuskalusto läheisyydessä

Nostotyöt

- Suorittaja on vain koulutettu henkilö
- Käytetään hyväksytyjä ja ehjiä nostovälineitä
- Mietitään nostot etukäteen ja rajataan nostoalueet
 - Nostosuunnitelma

Altistuminen

- Käytetään asianmukaisia suojaimia
 - Kaasuilmasisimet
 - Kuulosuojaus
 - Hengityssuojaimet

1. Telineet

Kaikki telinetyöt työkohteessa tekee telinetöihin hyväksytyt urakoitsijat. Ainoastaan heidän tarkastamiaan ja käyttöön hyväksytyjä telineitä saa käyttää.

Työnjohtajan ja telineiden käyttäjän tulee varmistua ennen telineille menoa niiden turvallisuudesta. Jokaisesta käytettävästä telineestä täytyy löytyä telinekortti.

2. Koneet ja laitteet

Työkohteessa käytetään puomityyppisiä henkilönostimia sekä nostureita.

Henkilönostimet toimittaa henkilönostimien vuokraustoimintaa harjoittava yritys.

Nosturit ja niiden kuljettajat toimittaa tehdasalueelle hyväksytty toimittaja.

Työmaalla ennen töiden aloitusta nostureille suoritetaan käyttöönotto/pystytystarkastus Kutepan työnjohdon ja koneiden toimittajan edustajan toimesta.

Käyttöönotossa varmistutaan koneiden ja laitteiden oikeellisuudesta ja riittävästä kulloiseenkin työhön.

3. Tulityöt ja palontorjunta

Työkohteet valmistellaan ja tarvittaessa suojataan siten, että palovaaralliset kohteet ovat eristettyjä mahdollisilta kipinäsuihkuilta.

Alkusammutuskalustona pidetään tulitöiden välittömässä läheisyydessä jauhesammuttimia ja sammutuspeitteitä.

Työnjohdon ja tulityön tekijän on varmistuttava ennen tulitöiden alkua riittävästä suojauksesta ja sammutusvälineistöstä.

4. Putoamissuojaus

Jos työntekijä voi pudota yli kaksi metriä, on työskentelyalueella ensisijassa oltava vaatimukset täyttävä suojakaiteistus. Kaiteissa on oltava ylä- ja välijohde sekä jalkalista. Asennustyötä tekevillä ja avustavilla työntekijöillä on oltava turvaväljat aina käytössä päälle puettuna jos tilanne niin vaatii. Kun kaiteissa on puutteita, niin työntekijän on käytettävä kiinnitettyä turvaköyttä tai tarrainta.

Jos työssä käytetään trukkia tai henkilönostinta, on urakoitsijan varmistettava, että laitteita käytävillä työntekijöillä on kyvyt ja taidot nostinten turvalliseen käyttöön. Laitteita saa käyttää vain, kun työntekijöillä on urakoitsijan antamat kirjalliset luvat. Työntekijöiden luvat on esitettävä Kutepalle joko pätevien henkilöiden listana viimeistään urakoitsijan aloituspalaverissa tai työntekijän henkilökohtaisena lupana työmaahan perehdytyksen yhteydessä. Teleskooppi- ja nivelpuominostimien nostokoreissa on aina käytettävä kiinnitettyä putoamissuojainta.

5. Nostotyöt

Nostotyöt suunnitellaan etukäteen ja nostotyönjohtaja nimetään. Vaativista nostotyöistä tehdään nostosuunnitelmat, alueet eristetään ja olosuhteet huomioidaan.

6. Jätehuolto, työmaan siisteys ja työskentelyssä syntyvät jätteet

Kutepa vastaa omalta osaltaan työkohteen siisteystä ja hoitaa töissään syntyvät jätteet tilaajan osoittamiin kohteisiin. Kts. kohta ympäristö.

7. Henkilösuojainten käyttö

Työmaalla liikuttaessa käytetään aina kypärää, silmien suojaimia, turvajalkineita ja suojavaatteita.

Tulitöissä ym. työvaiheissa käytetään lisäksi henkilökohtaisia, laillisia ja riittäviä henkilösuojaimia. Lisäksi kaasuilmaisimia käytetään tilaajan määrittämällä alueella.

Hengityssuojaimia käytetään tarvittaessa pölyisissä työkohteissa.

Meluisissa kohteissa käytetään kuulosuojaimia.

8. Työturvallisuusseuranta

Työturvallisuutta seurataan jatkuvasti työnjohdon toimesta. Mikäli korjattavaa löytyy telineiden, laitteiden, työtapojen, suojainten tai minkä tahansa muun työturvallisuuteen olennaisesti vaikuttavan asian tiimoilta on työ tarvittaessa keskeytettävä ja toimenpiteisiin asian kuntoon saattamiseksi ryhdyttävä välittömästi. Kaikista työturvallisuuteen liittyvistä havainnoista on täytettävä turvallisuushavainto kortti.

Työturvallisuutta koskevat asiat käsitellään viikoittain turvallisuuskierroksen jälkeen palaverissa yhdessä Tilaajan kanssa.

9. Luvat ja ilmoitukset

Toimittaja luovuttaa tarvittavat työntekijöidensä työturvallisuuteen ja tulitöihin liittyvät tiedot Tilaajalle ennen töiden aloittamista.

Viikottaiset työajat ja vahvuudet ilmoitetaan seurantapalaverissa.

Toimittaja pyytää työkohtaiset luvat Tilaajalta sovitun menettelyn mukaisesti ennen töiden alkua.

10. Työmaata koskevat turvallisuusohjeet

Kutepan työntekijät osallistuvat tilaajan järjestämään turvakoulutukseen. Kutepa vastaa omalta osaltaan työntekijöidensä riittävästä perehdytyksestä työkohteiden olosuhteisiin ja turvallisuusohjeisiin.

11. Valvonta

Työturvallisuus ja ympäristöasioita valvotaan Tilaajan ja toimittajan yhteisillä viikottaisilla työmaatarkastuksilla. Mahdollisiin puutteet kirjataan ja ne korjataan välittömästi.

12. Ilmoitusvelvollisuus

Toimittaja ilmoittaa Tilaajalle kaikki sattuneet tapaturmat ja vaaratilanteet. Urakoitsijan on viipymättä ilmoitettava tilaajalle työolosuhteissa, -menetelmissä ja –välineissä havaitsemistaan vioista ja puutteista, jotka voivat aiheuttaa vaaraa turvallisuudelle, terveydelle tai ympäristölle. Ilmoitukset kirjataan turvallisuushavaintokortille.

13. Tupakonti ja päihteet

Työmaa-alueella tupakoiminen on sallittua vain paikoissa, jotka on tupakkapaikoiksi merkitty.

Työmaalla ei saa olla alkoholin tai huumeiden vaikutuksen alaisena. Henkilö, joka on päihteiden vaikutuksen alainen, poistetaan työmaalta.

14. Laiminlyönteihin puuttuminen

Tilajalla on oikeus poistaa työmaalta tai estää sinne pääsy henkilöiltä, jotka eivät noudata tässä liitteessä esitettyjä velvoitteita. Urakoitsijalla on velvollisuus välittömästi osoittaa työhön korvaava työntekijä. Lisäksi urakoitsija on velvollinen korvaamaan tilajalle kaikki ne vahingot, jotka aiheutuvat edellä esitettyjen velvoitteiden noudattamatta jättämisestä.

Mikäli urakoitsija teettää säännöllisen työajan ulkopuolella töitä muilla kuin sovitulla henkilöillä tai muutoin rikkoo näitä sääntöjä, on Kutepalla oikeus purkaa kyseessä oleva aliurakkasopimus ja vaatia vahingonkorvausta.

15. YMPÄRISTÖ

Ympäristöön vaikuttavia asioita arvioidaan viikottaisten työmaatarkastuksien yhteydessä.

Työmaalla tehtävissä töissä syntyneet jätteet Kutepa toimittaa Tilaajan osoittamiin keräyspisteisiin.

Pakkausjätettä syntyy osien ja hitsaus yms. työhön liittyvien tarvikkeiden pakkausista. Pakkausjätettä ovat pahvit, puutavara ja muovit. Ympäristovaikutukset ovat vähäisiä.

Siivousjätteet työmaan siivouksessa sisältävät hitsauspuikkoja, laikkoja, metallia, puuta ja muovia. Pitkäaikaiset ympäristövaikutukset ovat vähäisiä.

Melujätettä syntyy asennustoissa esim. räjäköidessä. Tarvittaessa työpisteen ympäristö eristetään ulkopuolisten melulle altistumisen estämiseksi. Lyhytaikaisia vaikutuksia esiintyy.

Pakokaasupäästöjä syntyy töissä käytettävistä nostureista ja kuukulkijoista pieniä määriä.

Kiintoainepäästöjä voi huuhtoutua sateen mukana pieniä määriä viemäriin. Kiintoainepäästöt ovat lähinnä hiontapölyä. Pitkäaikaisvaikutukset ympäristölle ovat vähäisiä.

Öljy-, asbesti ym. ongelmajätteitä ei synny.

Rakennusjätteitä, liuottimia ja pesuaineita ei synny merkittäviä määriä. Esim. peseytyessä käytettävät pesuaineet johdetaan jätevesijärjestelmään.

Työmaalla syntyvien jätteiden ympäristövaikutukset kokonaisuudessaan ovat pieniä jätteiden minimoinnin, keräyksen ja lajittelun vuoksi. Merkittävää ja pitkäaikaisista haittaa ei tehtävistä töistä aiheutuvista jätteistä ja päästöistä ympäristölle synny.

Mikäli töissä kuitenkin tapahtuu ympäristölle vahinkoa, ilmoittaa Toimittaja tästä Tilaajalle välittömästi ympäristövahingon huomattuaan tarvittavien toimenpiteiden aloittamiseksi.

Kutepa Industrial Service Oy

LIITE 3 Tapaturma- ja vaaratilanne ilmoitus:

Tapahtuma/tilanne:		Vahingoittuneen nimi:
Tapahtumapaikka/osasto:		
Mitä tapahtui:		
Miksi tapaturma sattui?		
Miten vastaava tapahtuma/tilanne voitaisiin jatkossa estää?		
Sovitut toimenpiteet:	Aikataulu:	Vastuhenkilö:
Jakelu:	Käsittely (pvm ja hyväksyntä):	

Huom! Lomakkeen ja siinä ilmenevien tietojen käsittelyssä tulee noudattaa luottamuksellisuutta ja ottaa huomioon työntekijöiden oikeus yksityisyyden suojaan.

Ohjeet vaaratilanteille

Lomakkeen ensimmäisessä osassa kysytään oleelliset asiat, jotka tulee havaitusta vaaratilanteesta ilmoittaa. Lopuksi ilmoittajalta kysytään myös korjausehdotuksia, jotta vastaavaa tapahtumaa ei enää pääsisi sattumaan. Vaaratilanneilmoituslomakkeeseen **ei merkitä asianosaisten henkilöiden nimi- tai muita tunnistetietoja.**

Tapaturman satuttua

Työtapaturmissa kuvaus tapahtumien kulusta on tarkoitettu täytettäväksi kuten vaaratilanteissakin. Lisäksi lomakkeen toiseen osaan voidaan täyttää tapaturmailmoitusta varten tarvittavat tiedot. Esimerkiksi lomakkeen viimeisellä rivillä kysytään tapahtumien kulkua kuvaavia luokittelutekijöitä. Tapaturmissa paras käsitys tapahtumien kulusta on usein sattumispaikalla työskentelevillä henkilöillä. Tästä syystä myös tarvittava luokittelu tulisi antaa heidän tehtäväkseen.

Luokittelu on samalla tapaturman syiden selvittämistä. Lomake voidaan näin täytettynä lähettää esimerkiksi sähköpostitse yrityksessä työtapaturma-asioita hoitavalle henkilölle.

LIITE 4 Reklamaatio lomake



Vastaanottajan nimi _____

Pvm _____

Asiakkaan ja yhteys-
henkilön nimi

Kuvaus ongelmasta

Asiakkaan näkemys tarvittavista toimenpi-
teistä

(Yhteydenotto asiakkaaseen mahdollisimman pikaisesti)

Asiaa hoitaa _____ Jolle tiedoksi/pvm _____

Toimenpiteet _____

Tarkistussoitto/palaute asiakkaal-
le/pvmOnko asiakas tyytyväinen ongelman käsit-
telyyn? Kyllä Ei

Hoidettu kuntoon/pvm _____

Mahdolliset jatkotoimenpiteet _____
(Muutokset laatu järjestelmään)

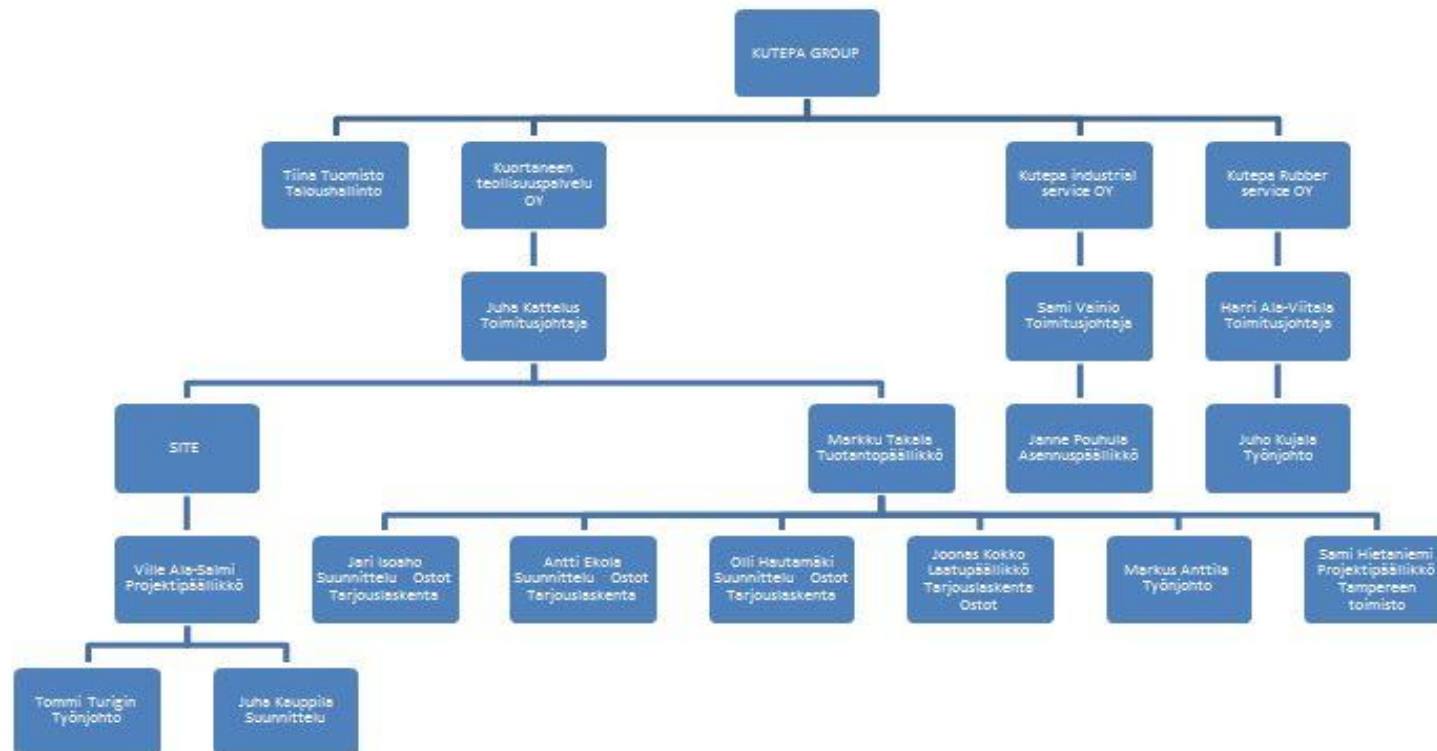
Reklamaatio ohje

Työntekijämme ovat velvollisia huolehtimaan omaan toimintaansa liittyvien poikkeamien ennaltaehkäisystä ja raportoimaan näistä toimitusjohtajalle.

Tehokas reklamaatioiden käsittelyprosessi organisaatiossamme pyrkii minimoimaan mahdollisimman tehokkaasti asiakkaalle koitunutta haittaa esimerkiksi virheellisen toimituksen tai laskutuksen osalta.

Asiakas voi toimittaa reklamaation yhtiölle kirjeitse, puhelimitse, kotisivujen palautelomakkeen kautta tai sähköpostilla. Myyjä ottaa vastaan reklamaatiot, jonka jälkeen reklamaatio ohjataan asianomaiselle henkilölle, jonka vastuulla on reklamaation käsittely ja korjaustoimenpiteiden käynnistäminen. Tarvittaessa reklamaatiosta konsultoidaan toimitusjohtajaa ja/tai tavarantoimittajia tai muita kolmansia osapuolia. Reklamaation perusteiden ja mahdollisten saatujen lisätietojen jälkeen asiakkaalle pyritään antamaan mahdollisimman nopeasti ratkaisuvaihtoehdot reklamaation käsittelystä.

LIITE 5 Organisaatiokaavio Kutepa Group



LIITE 6

KEMIALLISTEN TEKIJÖIDEN AIHEUTTAMIEN RISKIEN ARVIOINTI (VNa 715/2001)

Työpaikka _____ Päiväys _____
 Osasto _____ Allekirjoitus _____

ALTISTEET			ALTISTUMINEN			JOHTOPÄÄTÖKSET	
- Kemikaali tai muu työssä esiin- tyvä altiste	Ktt:n (*) päiväys	Altisteen vaaraominaisuudet (varoituserkki, R/H-lausekkeet)	Altistuvat työntekijät	Altistumisen kuvaus	Toteutetut suojeltoi- menpiteet ja seuranta	Altisteen aiheut- tama terveysriski	Tarvittavat lisätoimenpi- teet

(*) käyttöturvallisuustiedotteen