

AS EF RAND & TUULBERG

JUHTIMISKÄSIRAAMAT

**Tartu
2010**

Sisukord

Elem. nr.	Juhtimissüsteemi elemendi nimetus	Lk.
	Sisukord	2
	Käsitlusala	4
	Kasutusala	4
	Välistused	4
	AS EF Rand & Tuulberg lühituvustus	5
	ETTEVÖTTE JUHTIMINE	8
1	Juhtkonna kohustused	8
1.1	Huvipoolte nõuded ja kliendikesksus	8
1.2	Keskkonnaaspektid	8
1.3	Töötervishoid ja tööohutus	8
1.4	Juhtimispõhimõtted	8
1.5	Juhtimiseesmärgid ja -kavad	9
1.6	Kohustused/volitused	10
1.7	Juhtkonna esindaja	10
1.8	Juhtimissüsteem	11
1.9	Dokumendiohje	11
1.10	Õiguslikud ja muud keskkonna- ja TTO alased nõuded	12
1.11	Andmeohje	13
1.12	Suhtlus	13
2	Ressursside juhtimine	14
2.1	Üldnõuded	14
2.2	Inimressursid	14
2.3	Infrastruktuur	15
2.4	Tööohutus ja töökeskkond	15
3	Keskkonna- ja TTO-alane toimimisohje	15
4	Teenuse osutamine	15
4.1	Üldnõuded	15
4.2	Kliendiga seonduvad protsessid	16
4.3	Eeskirjalised nõuded	17
4.4	Kavandamine/arendamine	17

4.5	Ostmine	18
4.6	Teenuse osutamine	18
4.7	Identifitseerimine ja jälgitavus	18
4.8	Toote kaitsmine	19
4.9	Seire- ja mõõtevahendite ohje	19
5	Mõõtmine, analüüs, parendamine	19
5.1	Üldnõuded	19
5.2	Keskkonnaseire ja -mõõtmised	19
5.3	Süsteemi toimimise mõõtmine	20
5.4	Kliendi rahulolu mõõtmine	20
5.5	Protsesside mõõtmine ja seire	20
5.6	Teenuse mõõtmine	20
5.7	Siseauditid	21
5.8	Juhtkonnapoolne ülevaatus	21
5.9	Mittevastavuste ohje	21
5.10	Valmisolek hädaolukordadeks ja tegutsemine nende puhul	22
5.11	Parendamine	22

Juhtimiskäsiraamatu lisad

Lisa number	Nimetus	Lk
1	AS EF Rand & Tuulberg juhtimisstruktuur	26
2	Üldine kvaliteediplaan	27
3	ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 ja OHSAS 18001 ning AS EF Rand & Tuulberg juhtimissüsteemi elementidevaheline ristviiteline tabel	28

Käsitlusala

Antud käsiraamatus esitatakse AS EF Rand & Tuulberg keskkonna-, kvaliteedi-, töötervishoiu ja tööohutuse (lühendatult TTO) juhtimissüsteemi (lühendatult juhtimissüsteem) kirjeldus, mis tõendab ettevõtte võimekust täita keskkonnavalaseid seadusi ja ohjata olulisi keskkonnaaspekte ning kavandades ja juhtides läbi viia ja üle anda klientide nõuetele ja vajadustele vastavaid projekte.

AS EF Rand & Tuulberg tegevusalaks on projektijuhtimine ja peatöövõtt tööstus-ja tsiviilehituses.

Juhtimiskäsiraamat on välja töötatud kooskõlas ISO 14001:2004, ISO 9001:2008 ja OHSAS 18001 nõuete ja on aluseks juhtimissüsteemi rakendamisel ning töökorras hoidmisel.

Kasutusala

Juhtimiskäsiraamat on ette nähtud:

- ettevõtte keskkonna-, kvaliteedi-, töötervishoiu ja tööohutuspoliitika, protseduuride ja meetodite edastamiseks;
- juhtimissüsteemi kirjeldamiseks ja rakendamiseks, sh keskkonnaaspektide ja TTO määramine ja ohje;
- tegevuste parendamiseks ja tõendustegevuste kergendamiseks;
- dokumentaalse baasi hankimiseks juhtimissüsteemi auditeerimisel;
- juhtimissüsteemi ja selle nõuete järjepidevuse tagamiseks muutuvates tingimustes;
- personali väljaõppeks juhtimissüsteemi nõuete ja tegevusmeetodite alal;
- juhtimissüsteemi nõuetele vastavuse tõendamiseks lepingulistes olukordades.

Keskkonna-, TTO ja kvaliteedijuhtimissüsteemi käsiraamat (lühendatult juhtimiskäsiraamat) on mõeldud kasutamiseks nii ettevõttesiseselt Tartu ja Tallinna kontoris kui ka AS EF Rand & Tuulberg tutvustamiseks klientidele, koostööpartneritele ja teistele huvipooltele.

Juhtimiskäsiraamatu perioodilise ülevaatus eest vastutab sekretär. Perioodilisel ülevaatusel tehtud muudatusi kajastatakse vastavalt Dokumendiohje protseduurile PR 1 punkt 4.7.7. Originaaleksemplari hoitakse ehitusjuhi juures.

Klientidele ja koostööpartneritele jaotatakse juhtimiskäsiraamatut ettevõtte juhi nõusolekul, kusjuures jaotatud eksemplari ei kuulu ajakohastamisele.

Välisused

Juhtimissüsteemis, võrreldes standardite nõuetega, välisusi ei ole.

AS EHITUSFIRMA RAND & TUULBERG LÜHITUTVUSTUS

Firma asutati 12. veebruaril 1993.a. AS R.T Inv. nime all. 1994.a. aprillis muudeti nimi AS- ks Ehitusfirma Rand & Tuulberg.

1997.a. moodustati paljude tütarettevõtete haldamiseks AS EF Rand & Tuulberg Grupp.

AS-i Rand & Tuulberg Grupp 2009.a. konsolideeritud käive oli 814 milj. EEK-i ja konsolideeritud puhaskasum 110,4 milj. EEK-i.

AS Rand & Tuulberg Gruppi kuuluvad täna järgmised firmad:

I. Kontsern AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg

Põhitegevuseks on projektijuhtimine ja peatöövõtt tööstus-ja tsiviilehituses.

Aktiakapital on 1,26 milj. EEK-i. 2009.a. konsolideeritud käive oli 814 milj. EEK-i ja konsolideeritud kasum 116,5 milj. EEK-i.

Kontserni kuuluvad järgmised ettevõtted:

1. AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg

Põhitegevuseks on projektijuhtimine ja peatöövõtt tööstus-ja tsiviilehituses. Aktiakapital 1,26 milj. EEK-i, 2009.a. käive 769,3 milj. EEK-i ja kasum 121,8 milj. EEK-i.

1.1. AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg tütarettevõtted:

1.1.1. OÜ Savekate

Põhitegevuseks on betoonitööd. Osakapital 800 000 EEK-i, 2009.a. käive 70,3 milj. EEK-i ja kahjum 1,27 milj. EEK-i.

1.1.2. AS RTG Ehitus

Põhitegevuseks on ehitustööd. Aktiakapital 400 000 EEK-i, 2009.a. käive 98,5 tuhat EEK-i ja kahjum 87,9 tuhat EEK-i.

2. AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg sidusettevõtte:

2.1. OÜ RTS Infra

Põhitegevuseks on keskkonnaehitus. Osakapital EEK-i, 2009.a. käive 6,4 milj. EEK-i ja kahjum 785 tuhat EEK-i.

II. AS Tartu LEMK

2009.a. tegevust ei toimunud.

AS Rand & Tuulberg Grupi sidusettevõtted on:

1. AS Muuga Betoonelement

Põhitegevuseks on betoon ja raudbetoon tööd. Aktiakapital 400 000 EEK-i, 2009.a. käive 102,3 milj. EEK-i ja kasum 1,2 milj. EEK-i.

2. AS RTE Torutööd

Põhitegevuseks on küttesüsteemide, vee- ja kanalisatsioonisüsteemide ja katlamajade montaažitööd.

Aktiakapital 0,4 milj. EEK-i, 2009.a. käive 11 milj. EEK-i ja kahjum 1,7 milj. EEK-i.

3. AS Columbia – Kivi

Põhitegevuseks on betoonikivide tootmine.

Aktiakapital 1,4 milj. EEK-i, 2009.a. käive 26,9 milj. EEK-i ja kahjum 14,3 milj. EEK-i.

4. AS RTG Projektbüroo

Põhitegevuseks tööstus- ja elamuehituse projekteerimistööd.

Aktiakapital 0,4 milj. EEK-i, 2009.a. käive 6 milj. EEK-i ja kahjum 1,7 milj. EEK-i.

AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg

1.1 Firma tegevusvaldkonnad

Firma põhitegevus on ehitusprojektide teostamine peatöövõtu meetodil või projektijuhina.

Peale selle pakume peatöövõtu korras järgmisi teenuseid:

- elektritööd (registreeringu number EL10086190-0001)
- ehitamine (registreeringu number EH10086190-0001)
- ehitusjuhtimine (registreeringu number EJ10086190-0001)
- projekteerimine (registreeringu number EEP000188)
- ehitamine ja hooldamine (registreeringu number FEH000357)
- arhitektuurimälestiste konserveerimine, restaureerimine ja remont (Muinsuskaitseameti tegevusluba nr E 39/2002-P)

1.2 Organisatsioon

AS-is Ehitusfirma Rand & Tuulberg 2009.a. keskmine töötajate arv oli 74. Neist 46 on insenertehniline personal.

Juhtkond:

Firma juhataja Taivo Täht, sünd 1968, TPI 1993 - tsiviil- ja tööstusehitus, töötab firmas alates 1993. aastast (1993 – projektijuht, 1996 – firma ehitusjuht, 1997 – firma juhataja, 2008 – juhatuse liige).

Projektijuhina tema juhtimisel ehitatud suuremad objektid:

1. C.H.P büroohoone, Tartu Ülikooli 8 (ehit. maksumus 23 milj.)
2. C.H.P Barclay hotell, Tartu Ülikooli 8 (ehit. maksumus 20 milj)

Firma ehitusjuht Priit Vakmann, sünd 1966, EPA 1991 – mehhaniseerimisteaduskond, töötab firmas alates 1993. aastast (1993-projektijuht, 1997-ehitusjuht, 2008 – juhatuse liige).

Ehitusalane staaž 10 aastat. Projektijuhina tema juhtimisel ehitatud suuremad objektid:

1. Äri- ja büroohoone, Tartu Ülikooli 6a (ehit. maksumus 30,3 milj)
2. RO-RO terminal (ehit. maksumus 80, 7 milj)

Firma arendusdirektor Janno Meriloo, sünd 1968, TTÜ 1993 – tsiviil- ja tööstusehitus, töötab firmas alates 2006. aastast (2006 – arendusdirektor, 2008 – juhatuse liige).

Firma pearaamatupidaja Maiken Tops, sünd 1964, TÜ 1988 - raamatupidamine, töötab firmas alates 1996. aastast (1996 – pearaamatupidaja asetäitja, 2007 – pearaamatupidaja, 2008 – finantsjuht, juhatuse liige).

AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg suuremad teostatud tööd:

1. Tartu Ülikooli uus õppe ja teadushoone (ehit. maksumus 418,7 milj)
2. Tartu Ülikooli Kliinikumi Maarjamõisa meditsiinilinnaku I ehitusjärgu ehitustööd (ehit. maksumus 784,7 milj)
3. Ärihoone, Sõbra 54, Tartu (ehit. maksumus 174 milj)
4. Kaubanduskeskus Eeden, Tartu Kalda tee 32 (ehit. maksumus 89,2 milj)
5. Tartu Tehnoloogiapark, Tartu Nooruse 1 (ehit. maksumus 79 milj)
6. Hotell Euroopa, Paadi 5, Tallinn (ehit. maksumus 182 milj)
7. Tartu Ülikool Spordihoone, Ujula 4, Tartu (ehit. maksumus 130 milj)
8. Tartu Kutsehariduskeskus, Kopli 1, Tartu (ehit. maksumus 93,2 milj)
9. Raadiku korterelamute ehitustööd (ehit. maksumus 1 020,1 milj)
10. Büroohoone, Ülikooli 2, Tartu (ehit. maksumus 105,9 milj)

Suuremad hetkel teostatavad tööd:

1. Tööstusjäätmete ja poolkoksi prügilate sulgemine (ehit. maksumus 287,8 milj)
2. Ämari Lennubaasi ehitused (ehit. maksumus 48,5 milj)
3. Luunja laod (ehit. maksumus 82,6 milj)
4. Geeni ja Biotehnoloogia Keskuse projekt.-ehitustööd (ehit. maksumus 56,2 milj)

Kogu personal, kes töötab lõikudel, kus on nõutud sertifitseerimine, on sertifitseeritud vastavalt Eesti Vabariigi seadustele.

Ehitustööde eelarvestamisega, planeerimisega ja kvaliteedi kontrolliga tegeleb inseneriosakond – kolm inimest Tartus ja kolm inimest Tallinna kontoris.

Materjalide testimine viiakse läbi spetsiaalselt sisustatud laborites (Eesti Põllumajanduse Akadeemia, Tallinna Tehnikaülikool).

Firmas on kasutusel Ehitustööde planeerimiseks ja kontrollimiseks projekti haldamisprogramm MS Project ja AutoCad.

Suurematel objektidel on arvuti ja vastava programmiga varustatud ka objekti kontor.

Garantiid:

5. Teeme koostööd eesti suurima pangaga SEB Pank, kes garanteerib meie poolt antavaid garantiisid.
6. Oname järgmisi kindlustuspoliise:
Ehituste koguriski raamleping on sõlmitud AS IF Eesti Kindlustusega 2009.a. ehitusele summas 100 000 000,00 EEK-i, 2010.a. on kindlustatud summas 100 000 000 EEK-i. Peale ehitusobjekti kindlustatakse objektile olev tellija vara ja kahjud kolmandatele isikutele

Kvaliteedi kontroll:

Üks AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg strateegilisi eesmärke on tagada kvaliteetne ehitamine, selleks on loodud sisemine kontrollisüsteem ja reglementeeritud materjalide ning tehnoloogiate hanke protsess. Samuti pööratakse suurt tähelepanu töötajate kvaliteedialasele väljaõppele, organiseeritakse regulaarselt nii firmasisest väljaõpet kui ka koolitusprogrammide abil.

Kui ehituses kasutatavatel materjalidel puuduvad tootja poolt kvaliteedi sertifikaadid, viiakse läbi nende katsetused sertifikaadid laborites. Enamus testimisi sooritatakse Eesti Põllumajanduse Ülikooli Ehituskonstruksioonide Laboris. Et tagada ehitusplatsil geodeetiline järelevalve, kasutame spetsiaalseid geodeesia firmasid, kellele ülesandeks on suuremat täpsust nõudvate mõõtmiste teostamine ja teostusjooniste koostamine.

Allhankijalt nõuame eelnevalt meie poolt aktsepteeritud materjalide ja tehnoloogiate kasutamist, selleks kontrollitakse neid pidevalt otse tööpaigal. Et vältida allhankijate poolt võimalikke kvaliteedi probleeme, kasutame pikaajalisi koostööpartnereid, kelle poolt teostatavate tööde kvaliteet vastab meie poolt esitatud kriteeriumitele

Ettevõtte juhtimine

1 Juhtkonna kohustused

AS EF Rand & Tuulberg juhtkond on tõendanud oma juhtimissüsteemi väljaarendamise ja rakendamise alast kohustumust:

- edastades kõigile töötajale kliendi, samuti regulatiivsete ja õiguslike nõuete rahuldamise tähtsuse;
- kehtestades keskkonna-, TTO ja kvaliteedipoliitikat (juhtimispõhimõtted) ja eesmärgid;
- teostades juhtkonnapoolseid ülevaatusi;
- tagades vajalike ressursside olemasolu
- tagades läbi oma juhtimissüsteemi, et ettevõtte klientide ja ühiskonna nõuded, vajadused ja ootused on kindlaks määratud
- tagades läbi oma juhtimissüsteemi kindlaksmääratud nõuete täitmise.

1.1 Huvipoolte nõuded ja kliendikesksus

Juhtkond tagab kliendi ja ühiskonna nõuete määratlemise ja järgimise organisatsioonis läbi hästitöötava sisekommunikatsiooni, keskkonna-, TTO-alase seadusandluse ohje ja juhtimissüsteemi. Ettevõtte on määratlenud oma tegevusest tulenevalt olulised keskkonnaaspektid ja nende ohje meetmed, samuti ohu identifitseerimise, riskihindamise ja riskide ohjamise protsessid. Lepingupartnerite informeerimiseks olulistest keskkonnaaspektidest on kasutus- ja hooldusjuhendid. Mõistes kliendi rahulolu määravat tähtsust ettevõtte edasisele arengule, on juhtimissüsteemis kõrgendatud tähelepanu pööratud kliendi vajaduste väljaselgitamisele ja nende kokkuleppimisele enne lepingujärgsete tegevuste algust. Selleks on koostatud kaks eraldi protseduuri – *Hinnapakkumise protseduur ja Lepingu protseduur*.

1.2 Keskkonnaaspektid

Selleks, et määrata need keskkonnaaspektid, millel on või võib olla keskkonnale oluline mõju, on organisatsioon kehtestanud *Keskkonnaaspektide hindamise protseduuri*, mida ta järgib oma tegevuste ja teenuste nende keskkonnaaspektide kindlakstegemiseks, mida ta saab kontrollida ning eeldatavasti mõjutada, seda nii olnud, käimasolevaid kui ka kavas olevaid projekte silmas pidades. Arvestatud on normaalseid, erakorralisi ja võimalike avariilukordade teket.

Keskkonnaaspektid on ära toodud *Keskkonnaaspektide hindamise tabelis* ja on ettevõttele aluseks oma eesmärkide püstitamisel ja juhtimiskavade koostamisel. Enne iga uue projekti alustamist viiakse läbi alustatava objekti aspektide olulisuse hindamine.

1.3 Töötervishoid ja tööohutus

Organisatsioon tagab kogu ettevõttes mõõdetavad töötervishoiu ja tööohutuse eesmärgid, mis võimaldavad TTO poliitikat ellu viia. Ettevõtte viib regulaarselt läbi riskianalüüse ja koostöös litsentseeritud tervishoiuarstidega tehakse töötajatele tervisekontrolle.

1.4 Juhtimispõhimõtted

AS EF Rand & Tuulberg eesmärgiks on pakkuda kõrge kvaliteeditasemega teenuseid. Selle eesmärgi saavutamiseks peavad kõik kvaliteeti mõjutavad organisatsiooni lülid tegutsema sihipäraselt, järjekindlalt ja asjakohaselt järgides AS EF RAND & TUULBERG juhtimispõhimõtteid (keskkonna-, TTO- ja kvaliteedipoliitikat).

Ettevõtte vaatleb oma keskkonnavalaseid kohustusi põhitegevuse lahutamatu osana. Selles valdkonnas kehtestatud juhtimispõhimõtted väljendavad ettevõtte vastutust oma töötajate, klientide, koostööpartnerite ja keskkonna ees.

AS EF Rand & Tuulberg juhtimispõhimõtted on toodud alljärgnevalt:

AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg eesmärgiks ehitusprojektide juhtimisel on saavutada klientide jätkuv rahulolu. Selleks, et teostada töid vastavalt klientide, keskkonnavõimaluste ja TTO nõuetele, oleme loonud juhtimissüsteemi, mille võtmesõnad on

- **homsesse suunatud areng**
- **töö kliendiga ühtse meeskonnana**
- **tulemusele orienteeritus**
- **töötajate jätkuv areng ja õppimine**
- **selged ja lihtsad reeglid**
- **turvaline ja tervislik töökeskkond**

Me kohustume tegutsema vastavuses kehtivate keskkonnaõigus-, TTO- ja administratiivaktidega ning standardite ISO 9001, ISO 14001 ja OHSAS 18001 nõuetega.

Juhtimissüsteemi pidev täiustamine on tagatud püstitatud eesmärkide ja ülesannete saavutamise ning juhtimissüsteemi toimimise pideva parendamisega.

“Roheline” mõtlemine tehnoloogiate ja lahenduste valikul tagab saastamise ärahoidmise ja elamisväärse elukeskkonna ka järeltulevatele põlvkondadele. Pidev järelevalve ning ennetustöö TTO vallas tagab meie töötajatele ning lepingupartneritele ohutu töökeskkonna ja tulemusliku töö.

AS EF Rand & Tuulberg juhataja

Juhtimispõhimõtted edastatakse töötajatele: koosolekutel, aruteludel ja koolitustel; uutele töötajatele sissejuhatava vestluse käigus. Juhtimispõhimõtted on üldsusele kättesaadav AS EF Rand & Tuulberg Tartu ja Tallinna kontoris.

Juhtimispõhimõtted vaadatakse regulaarselt üle ning ajakohastatakse vastavalt vajadusele kvaliteedi-, TTO- ja keskkonnavalastes küsimustes. Juhtimispõhimõtete elluviimiseks on püstitatud konkreetsed eesmärgid ja juhtimiskavad.

1.5 Juhtimiseesmärgid ja -kavad

Ettevõtte on oma juhtimiseesmärkide saavutamiseks ja ülesannete täitmiseks välja töötanud juhtimiskavad, kus eesmärkidest tulenevalt on püstitatud konkreetsed ülesanded, määratud vastutajad ja ülesannete täitmise tähtajad.

Eesmärke püstitades ja uuesti üle vaadates võtab ettevõtte arvesse oma juhtimispõhimõtteid, õigusakte ja muid nõudeid, oma olulisi keskkonnaaspekte, tehnoloogilisi võimalusi ning finants-, toimimis- ja äritegevusnõudeid, samuti huvipoolte seisukohti.

Iga asjassepuutuva struktuuriüksuse jaoks püstitatud ülesanded on koondatud ühtsesse dokumenti "Juhtimiskava 200...". Juhtimiskava koostatakse reeglina üheks aastaks ja uuendatakse esimeses kvartalis. Kavasse ettepanekute tegemise õigus on kõigil töötajatel. Juhtimiskava koostamise eest vastutavad juhtkonna esindaja. Igal aastal uuendatud kava vaatab läbi ja kinnitab juhtkond.

Juhtimiskavas toodud üleannete ja tegevuste täitmist jälgib pidevalt juhatus, perioodilised ülevaatused toimuvad kord kvartalis. Nende ülevaatuste käigus märgitakse täidetud ülesanded/tegevused kavas koos viitega asjakohasele tõendusmaterjalile. Samuti võidakse nendel ülevaatustel teha parandusi või täiendusi olemasolevatesse kavadesse. Juhtkond vaatab juhtimiskavades toodud ülesannete täitmise seisu üle juhtkonnapoolsetel ülevaatustel.

Juhtimiskavad ja ülesannete/tegevuste täitmist tõendavad materjalid säilitatakse vastavalt *Andmeohje protseduurile*. (2 aastat)

1.6 Kohustused/volitused

AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg juhtivtöötajate volitused, vastutused ja vastastikused suhted on määratletud töötajate ametikirjeldustega. Tööliste kohustused on määratletud töölepingus. Juhataja jaoks ei koostata ametikirjeldust. Juhtkonnal on õigus sekkuda kõikidesse ettevõtte operatsioonidesse ja jagada ülesandeid ning õigusi kõikidele töötajatele ning allhankijatele.

Iga töötaja vastutab oma tööülesannete täitmise eest. Keskkonna-, TTO- ja kvaliteedialased vastutused on täpsemalt kirjeldatud konkreetset vastutusvaldkonda puudutavates dokumentides. Iga töötaja võib teha ettepanekuid töökorralduse täiustamiseks, alata tegevusi oma töö ja juhtimissüsteemiga seonduvate kõrvalekallete likvideerimiseks ning vältimiseks.

Ettevõtte juhtkonnas on 4 liiget: juhataja, ehitusjuht, arendusdirektor ja finantsjuht, kes vastutavad keskkonna-, TTO- ja kvaliteedipoliitika juhtimispõhimõtete teostamiseks ja eesmärkide saavutamiseks vajalike ressursside määratlemise (inimressursid ja erioskused, tehnoloogia, töökeskkond ja finantsressursid), tagamise ning personali arendamise eest. Juhtkond jälgib ja analüüsib juhtimissüsteemi efektiivsust läbi regulaarsete juhtkonnapoolsete ülevaatuste.

Juhtkonna liikmed on vastutavad kogu AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg tegevuse, juhtimissüsteemi ja teenuste kvaliteedi eest. Juhtkond vastutab majandamise, investeringute, eesmärkide püstitamise ja täitmise ning organisatsiooni arendamise eest. Juhtkonna liikmed on lõppvastutajateks omanike ees.

AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg juhtimisstruktuur on esitatud lisas 1.

1.7 Juhtkonna esindaja

Juhtkonna esindajaks on määratud ehitusjuht, kellel sõltumata muudest kohustustest on vastutus ja volitused:

- keskkonna-, TTO- ja kvaliteedijuhtimissüsteemi nõuete kehtestamiseks, rakendamiseks ja järgimiseks vastavalt ISO 14001:2004, ISO 9001:2008 ja OHSAS 18001 standardite nõuetele ning käsiraamatus ja teistes seonduvates dokumentides kirjapandule;
- juhtkonna teavitamine keskkonna-, TTO- ja kvaliteedijuhtimissüsteemi toimivusest;
- keskkonnateadlikuse ja kliendi nõuete edastamine ettevõtte töötajatele.

Töötajaskonna teadlikkuse tagamiseks selgitab juhtkonna esindaja vähemalt üks kord aastas kõikidele töötajatele juhtimissüsteemi nõudeid, sh. keskkonna-, TTO- ja kvaliteedipoliitikat (juhtimispõhimõtteid), eesmärke ja kliendi nõuete olulisust. Juhtkonna esindaja kohuseks on ka sidepidamine välispooltega keskkonna-, TTO- ja kvaliteedijuhtimissüsteemiga seonduvates küsimustes.

1.8 Juhtimissüsteem

1.8.1 Üldist

AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg on välja töötanud ja rakendanud juhtimissüsteemi, kui vahendi:

- klientide nõuetele ja vajadustele vastavate teenuse osutamisega seonduvate protsesside rakendamiseks ja tõendamiseks;
- oma keskkonna-, TTO- ja kvaliteedipoliitika elluviimiseks, eesmärkide saavutamiseks ja teenuse vastavuse tagamiseks kliendi ning teistele spetsifitseeritud nõuetele.

AS E HITUS FIRMA RAND & TUULBERG rakendab, hoiab pidevalt töökorras ja parendab juhtimissüsteemi. Süsteemi raames on määratletud protsesside ohjeks ja teenuse vastavuse tagamiseks vajalik informatsioon, mille kättesaadavuse tagavad dokumenteeritud protseduurid, juhendid ja vormid.

1.8.2 Kvaliteediplaanimine

AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg on määranud kindlaks ja plaaninud tegevused ning taganud ressursid, mis on vajalikud kvaliteedieesmärkide saavutamiseks ja kvaliteedinõuete täitmiseks. Aluseks on võetud kliendi huvidest lähtuv protsessikeskne lähenemisviis.

Kvaliteediplaanimine hõlmab:

- kvaliteedieesmärkide püstitamist;
- erivajaduste korral kvaliteediplaanide koostamist;
- äriprotsesse ja vajalikke ressursse;
- kvaliteedijuhtimissüsteemi protsesse;
- tõestustegevusi ja vajalikke kvaliteediandmeid.

Üldine kvaliteediplaan on esitatud lisas 2. Selles esitatakse põhiprotsesside ja tugiprotsesside vahelised seosed ning näidatakse ära protseduurid, mis konkretiseerivad spetsifitseeritud nõuete täitmiseks vajalikud tegevused.

1.9 Dokumendiohje

1.9.1 Üldnõuded

AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg on loonud protseduuri juhtimissüsteemi toimimiseks vajalike dokumentide, sh. välise päritoluga, ohjeks.

Protseduur tagab, et:

- dokumendid on enne väljaandmist üle vaadatud, kinnitatud adekvaatsuse seisukohalt ja identifitseeritud;
- dokumendid on regulaarselt üle vaadatud, vajadusel kaasajastatud ja taaskinnitatud;

- dokumentide kehtivad versioonid on kättesaadaval kõikjal, kus tehakse protsesside efektiivseks funktsioneerimiseks vajalikke toiminguid;
- vananenud dokumendid kõrvaldatakse viivitamatult kõigist väljaandmis- ja kasutuskohtadest või ohjatakse muul viisil kavatsematu kasutamise vältimiseks;
- mistahes vananenud dokumendid, mida säilitatakse juriidilistel või teatmelistel eesmärkidel, on identifitseeritud.
- asjakohased välised dokumendid, sh keskkonnavalased õigusaktid, on määratletud ja identifitseeritud.

Dokumentide, sh väliste, jooksva väljaande seisundi identifitseerimiseks on loodud dokumendiniimistu.

Dokumentide muudatused vaatavad üle ja kinnitavad reeglina samad isikud, kes tegid esmase ülevaate ja kinnitasid dokumendi.

Seda juhtimissüsteemi osa toetab *Dokumendiohje protseduur* ja *Keskkonnavalase seadusandluse ohje protseduur*.

1.9.2 Käsiraamat

AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg on koostanud käesoleva käsiraamatu, mis sisaldab:

- ettevõtte juhtimispõhimõtted, struktuuri ja viited töötajate kohustuste jaotusele;
- juhtimissüsteemi elementide ja nende vastastikuse koostõu kirjelduse (ning mistahes välistused).

AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg juhtimissüsteemi osade seos ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 ja OHSAS 18001 elementidega on esitatud ristviitelises tabelis (Lisa 3).

1.9.3 Juhtimissüsteemi protseduurid

Juhtimissüsteemi protseduurid kirjeldavad juhtimissüsteemi toimimiseks vajalikke tegevusi, keskkonnahoiuks ning teenuse vastavuse tagamiseks vajalikke kriteeriume. Protseduuride ulatus ja üksikasjad sõltuvad töö keerukusest, kasutatavatest meetoditest ning tööd teostava personali oskustest ja väljaõppest.

1.10 Õiguslikud ja muud keskkonna- ja TTO-alased nõuded

AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg on tulenevalt oma tegevusest määratlenud keskkonna- ja TTO õigusaktid, nii riiklikud kui ka kohalikud, mis on rakendatavad tema tegevuse ja teenuste keskkonnavalaspektide suhtes. Läbi Keskkonna- ja TTO alase seadusandluse ohje protseduuri tagatakse, et õigusaktid on määratletud, regulaarselt üle vaadatud ja kasutuskohtades kättesaadavad.

Ettevõtte peab asjakohast *Keskkonnavalaste õigusaktide loetelu*, et omada ülevaadet kõigist asjakohastest keskkonnaõigus- ja administratiivaktidest. Loetelu näitab dokumendi või tema ohjatud koopia asukohad. Ettevõtte siseveebis on viide töötervishoiu ja tööohutuse õigusaktide kohta.

Õiguslike nõuete alla kuuluvad EV kehtivast keskkonna- ja TTO alasest seadusandlusest tulenevad nõuded, sh kohalikud administratiivaktid.

Lepinguliste nõuete alla kuuluvad ettevõtte lepingupartneritega sõlmitud lepingu nõuded, mis tulenevad keskkonna- ja TTO alastest huvidest ja/või nõuetest.

Keskkonnaalaseid õigusakte ja Tartu Linna vastavaid administratiivakte jälgib sekretär, TTO alaseid õigusakte töökeskkonnaspetsialist ning teiste kohalike omavalitsuste vastavaid dokumente projektijuht, kes antud territooriumil ehitab.

1.11 Andmeohje

AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg on rakendanud protsessi andmete säilitamiseks ja ohjamiseks, et tõendada kvaliteedi-, TTO- ja keskkonnaalaste nõuete järgimist, vastavust spetsifitseeritud nõuetele ja juhtimissüsteemi efektiivset toimimist. See hõlmab andmete:

- identifitseerimist;
- kogumist;
- säilitamist;
- kõrvaldamist/hävitamist.

Andmed on hoitud ning säilitatud viisil, mis tagab nende kerge leidmise ja kahjustuste, rikkumiste ning kaotsimineku vältimise.

Andmete säilitusaeg arhiivis on kehtestatud, nende asukoht ja hoidja määratletud.

Elektrooniliste andmete säilivuse tagavad turvakoopiate tegemine varundus seadmesse (storage system), /mida omakorda kirjutatakse kuus üks kord DVD plaadile./ Turvakoopiate eest vastutab lepinguline /IT Juht/ IT hooldusfirma. (Leping litsentseeritud /turvafirmaga/; IT firmaga hoolduslepingud seadmetele (server, kohtarvutid)).

Kliendi nõudmisel on temaga seonduvad andmed kokkulepitud aja jooksul kättesaadavad. Seda juhtimissüsteemi osa toetab *Andmete ohje protseduur*.

1.12 Suhtlus

AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg tagab ettevõttesisese kommunikatsiooni juhtimissüsteemi ja selle mõjususega seonduvates küsimustes, kasutades selleks avatud omavahelist suhtlemist ning ettepanekute asjakohasel tasandil läbiarutamist, mis vajadusel vormistatakse kirjalikult. Keskkonnaalase seadusandluse ja/või aspektide ja TTO riskide muudatusi, aga ka ilmnunud mittevastavusi ja probleeme käsitletakse iganädalastel nõupidamistel, kus tehakse vajadusel analüüs, võetakse vastu otsus ning teavitatakse asjassepuutuvaid isikuid.

Töötajate vahelist suhtlemist hõlbustab väga erinevate kommunikatsioonikanalite ja vahendite kasutamine. Näidetena võib tuua organisatsioonisisese teadetetahvli, koosolekute-, formaalse ja mitteformaalse suhtlemise, aga ka e-posti, arvutivõrgu ja mobiiltelefonide kasutamise. Värske informatsiooni hankimisel kasutatakse interneti võimalusi.

Ettevõttevälistelt huvipooltelt saadud teabe võtab vastu ja dokumenteerib sekretär. Otsuse vastuvõtmiseks ja/või vastuse koostamiseks edastatakse informatsioon ehitusjuhile. Keskkonnaalast infot väljastab ehitusjuht ja/või juhataja ja TTO-alast info edastab töökeskkonnaspetsialist. Kui ettevõtte töös esineb keskkonnaalaseid probleeme või mittevastavusi, siis informeeritakse sellest kohalikku omavalitsust ja inspeksioone. TTO küsimuste korral on töötajatel võimalus pöörduda töökeskkonnavolinike ja töökeskkonnaspetsialist poole ning töötervishoiu ja tööohutusega seotud küsimusi või probleeme lahendatakse töökeskkonnanõukoguga. Tööinspeksiooniga suhtleb töökeskkonnaspetsialist.

2 Ressursside juhtimine

2.1 Üldnõuded

AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg on taganud juhtimissüsteemi loomiseks ja korrashoiuks piisavad ressursid ning määranud väljaõpetatud personali juhtimiseks, keskkonnaaspektide ohjeks, töö teostamiseks ja tõestustegevuseks (ka sisesteks audititeks).

2.2 Inimressursid

2.2.1 Personali määramine

AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg on valinud personali, tagades, et need, kellel on juhtimissüsteemi raames määratud kohustused ja/või nende töö võib keskkonnale avaldada olulist mõju, on kompetentsed, asjakohase hariduse, koolituse, oskuste ja kogemustega.

2.2.2 Kompetentsus, koolitus, kvalifikatsioon ja teadlikkus

AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg on ettevõtte vajadustest tulenevat loonud süsteemi personali koolitamiseks, mis on piisav:

- kompetentsi ja koolitusvajaduste määramiseks;
- koolituse efektiivsuse hindamiseks;
- asjakohase hariduse ja koolituse andmete säilitamiseks.

AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg on teinud oma iga olulise valdkonna töötajad teadlikuks:

- keskkonna-, TTO- ja kvaliteedipoliitikale ja juhtimissüsteemi nõuetele vastavuse tähtsusest;
- teadmistega kliendi vajadustest ja ootustest;
- nende tööalaste toimingute tegelikest ja võimalikest olulistest keskkonnamõjudest ja parenenud teguviisi soodsast mõjust keskkonnale;
- nende töö olulisest mõjust kvaliteedile, ettevõtte mainele;
- nende rollist ja kohustustest keskkonna-, TTO- ja kvaliteedipoliitika (juhtimispõhimõtete) ning juhtimissüsteemi nõuetele vastavuse saavutamisel, kaasa arvatud valmisolek hädaolukorraks ja tegutsemiseks hädaolukorras;
- kindlaksmääratud keskkonna- ja TTO-alastest protseduurireeglitest kõrvalekaldumise võimalikest tagajärgedest.

Nõuded töötajate kompetentsusele on määratletud ametijuhendites. Töötajate kompetentsuse hindamiseks kasutatakse *Töötajate Oskuste maatriksit*, mida vaadatakse üle vähemalt üks kord aastas. Tulemused fikseeritakse samas *Töötajate Oskuste maatriksis*. Hindamise tulemusi, ettevõtte plaane ja töötajate soove arvesse võttes korraldab juhtkond töötajate koolitamise. Uute keskkonnaaspektide ilmnemisel, materjalide ja tehnoloogiate turule ilmunisel korraldab juhtkond töötajate täiendõppe vastavatel kursustel osalemise kaudu. Läbitud koolituse tõhusust hindavad töötajad *Koolituse hindamislehti* täites. Personali väljaõppega seonduvad andmed säilitatakse vastavalt *Andmete ohje protseduurile*. Võimalikku hädaolukorras tegutsemist reguleerib *Hädaolukorra ohje protseduur*.

Seda juhtimissüsteemi osa toetab *Koolituse protseduur*.

2.3 Infrastruktuur

AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg on ette näinud ja hoiab korras infrastruktuuri, mis on vajalik teenuse vastavuse saavutamiseks.

See hõlmab:

- a) tööruume;
- b) kontoriseadmeid;
- c) sobivat töövahendite hooldust;
- d) abiteenuseid.
- e) „parima“ ehitustehnoloogia valikut ja keskkonnaaspektide arvesse võtmist.

2.4 Tööohutus ja töökeskkond

AS-is EF Rand & Tuulberg on töökeskkonna korrashoid reguleeritud seaduste, Töökorralduse reeglitega ja tööohutusjuhenditega. Ehitusplatsi ohutusnõuete täitmiseks on loodud *juhend Ehitusplatsi tööohutusnõuete täitmise taseme hindamiseks*. Ettevõtte on koostanud nõuetekohased tööohutusinstruktsioonid. Iga uut töötajat tutvustatakse vajalike instruktsioonidega vastavalt erialale, toiming fikseeritakse töökaitsealase koolituse registreerimise žurnalis. Ettevõttes viiakse läbi riskianalüüsi. Vastavasisulist tegevust koordineerib ehitusjuht.

3 Keskkonna- ja TTO alane toimimisohje

AS EF Rand & Tuulberg on kooskõlas oma oluliste keskkonnaaspektide, TTO riskide; juhtimispõhimõtete, eesmärkide ja ülesannetega välja selgitanud aspektidega seonduvad operatsioonid ja tegevused. Seosed tegevuste, keskkonnaaspektide vahel on toodud Keskkonnaaspektide hindamise tabelis ning vastavalt töötervishoiu ja tööohutuse riskide vahel on kirjeldatud TTO riskihindamistabelis.

Klientidega sõlmitavates lepingutes käsitletakse eraldi keskkonnaaspektide osa ja teavitatakse töösisekorra ja tööohutusalase ühistegevuse eeskirjast. Ehitustegevuse kavandamisel on oluline tunda keskkonna- ja TTO alaseid norme ja õigusakte, kasutusel on ohutusjuhendid erinevatele ametikohtadele. Kavandamisel arvestatakse looduskeskkonda ja selle eripära, lahendatakse keskkonna probleemid (nt. jäätmed, müra, võimalikud saasted õhku ja vette, loodusressursside kasutamine). Jäätmete temaatika on käsitletud *Jäätmekäitluse protseduuris*.

AS EF Rand & Tuulberg rakendab meetmeid keskkonna- ja TTO alaste normide täitmiseks kõikides ehitus- protsesside staadiumites ja tegutseb muude ettevõtte suhtes rakenduvate nõuete kohaselt tervise- ja keskkonnariskide vältimiseks või vähendamiseks. Vastav kohustus on ametijuhendiga pandud ehitusjuhile.

4 Teenuse osutamine

4.1 Üldnõuded

AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg on määratlenud ja juhib protsesse, mis on vajalikud pakutava teenuse vastavuse tagamiseks kliendi nõuetele.

Protsessid, mis on vajalikud nõutud teenuse osutamiseks ning nende järjestus ja vastastikused seosed on kindlaks määratud üldises kvaliteediplaanis (vt lisa 2).

AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg tagab, et need protsessid toimuvad ohjatud tingimustes ja lõpptulemus rahuldab kliendi nõudmisi.

Senine praktika on tõestanud protsesside suutvust rahuldada kliendi nõudmisi.

4.2 Kliendiga seonduvad protsessid

4.2.1 Kliendi nõuded ja nende ülevaatus

AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg tagab, et:

- kliendi vajadused ja ootused on kindlaks määratud ja teisendatud tehnilisteks parameetriteks;
- kliendi nõuetest on täielikult aru saadud ja need on täidetavad.

See protsess määrab:

- kliendi poolt esitatavate nõuete terviklikkuse;
- täiendavad nõuded, mis ei ole kliendi poolt spetsifitseeritud, kuid on vajalikud eesmärgi saavutamiseks;
- kliendi nõuded teenuse osutamisel.

Enne pakkumise esitamist, lepingu või tellimuse aktsepteerimist vaadatakse pakkumine, leping või tellimus üle, tagamaks et:

- kliendi identifitseeritud nõuded on selgelt ja piisavalt defineeritud ning dokumenteeritud;
- kui klient ei esita kirjalikke nõudeid, on tellimuse nõuded kooskõlastatud enne aktsepteerimist;
- esialgsetest erinevad lepingu või tellimuse nõuded on lahendatud;
- ettevõtte on suutlik rahuldama kliendi nõudeid.

Müügi- ja kavandamisprotsesse määratlevad ja kirjeldavad juhtimissüsteemis protseduurid: *Hinnapakkumise protseduur, Lepingu protseduur.*

4.2.2 Side kliendiga

Kliendi nõuete rahuldamise eesmärgil luuakse kliendiga efektiivne side, mis on seotud:

- informatsiooniga teenuse suhtes;
- päringu ja tellimuse käsitlemisega, sh muudatustega;
- klientide kaebustega ja mittevastava teenusega seotud tegevustega;
- kliendi reageeringutega seoses teenusega.

Seda juhtimissüsteemi osa toetavad protseduurid: *Hinnapakkumise protseduur, Lepingu protseduur.*

4.2.3 Kliendi omandi ohje

Kliendi omandi ohje on tagatud ehitustööde üldiste tingimuste järgimisega.

Mistahes probleemi (mittevastavus spetsifikatsioonile, rikkumine, kahjustused, kadumine jms) tekkimisel, vastavalt kokkuleppele kliendiga, informeeritakse sellest klienti.

Lepingust varaliste nõuete käsitlemine lepingupoolte või kolmandate isikute vahel on tagatud ehituse koguriskikindlustuses etteantud reglemendi alusel.

Kliendi poolt tarnitava tootega seonduvad erinõuded sätestatakse lepingu osana.

4.3 Eeskirjalised nõuded

AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg on identifitseerinud oma toodete kvaliteediaspektidele rakendatavad eeskirjalised ja standardiseeritud nõuded/reeglid ning tagab nende kättesaadavuse. Siia kuuluvad:

- üldtunnustatud ehitusreeglid;
- standardid;
- seadused.

Neid dokumente ohjatakse vastavalt *Dokumendiohje protseduurile*.

4.4 Kavandamine/arendamine

AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg ohjab kavandamistegevust valmistades ette projektide juhtimisega seonduvaid tegevusi, hõlmates sealjuures:

- kavandamis- ja/või arendusprotsessi staadiumeid;
- liideseid protsessist osavõtvate töögruppide vahel;
- vajalikke ülevaatus-, tõestus- ja kinnitustegevusi;
- keskkonnaaspektide hindamist (projektijuhid, ehitusjuht);
- kohustusi ning volitusi kavandamistegevuses.

Kavandamise sisendid moodustuvad müügiprotsessi käigus. Selle käigus määratletakse ja jäädvustatakse kliendi soovid/nõuded. Need vaadatakse üle piisavuse suhtes ning ebaselgused ja vasturääkivused lahendatakse. Arvesse võetakse ka eeskirjalised nõuded. Sisendina on käsitletavat projektdokumentatsiooni, pakkumisdokumentatsiooni, keskkonnaaspektide hindamise tabeli jms.

Kavandamise väljundid dokumenteeritakse, see võimaldab tõestust kavandamise sisendite nõuete suhtes. Kavandamise väljundid rahuldavad kavandamise sisendite nõudeid. Kavandamise väljundina on käsitletavat hinnapakumised, lepingud, tööde teostamise graafikud jms.

Kavandi ülevaatusi teevad:

- Juhataja enne lepingu sõlmimist kliendi nõuete arusaadavuse ja täitmisvõimaluste suhtes kinnitades hinnapakumise oma allkirjaga;
- eelarveosakonna töötajad andmete arusaadavuse ja piisavuse suhtes;

Kavandi kinnituseks (nõuetekohasuse tõendamiseks) loetakse lahenduse kliendipoolset kooskõlastust (nt. Juhataja poolt allakirjutatud lepingut).

Kavandi tõestus (kasutuskohasuse tõendamine) toimub valmis töö kliendile üleandmise käigus (koostatakse töö üleandmis-vastuvõtu akt).

Ühekordsete projektide/kavanditega seotud muudatusi arvestatakse järgmiste projektide kavandamise juures. Kavandamise käigus tehtavad muudatused/täpsustused fikseeritakse samas kavandamisdokumentatsioonis.

Kui uue projekti ettevalmistamisel võivad ilmnedä uued keskkonnaaspektid (nt uus ehitustehnoloogia, uued materjalid), viiakse läbi täiendav keskkonnaaspektide hindamine.

Seda juhtimissüsteemi osa toetavad järgmised protseduurid *Hinnapakkumise protseduur*, *Lepingu protseduur*.

4.5 Ostmine

AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg tellib kliendile osutatava teenusega seonduvalt kõik materjalid ja tööd allhankijatelt. Ostu protsess on käsitletav alltöövõtulepingute sõlmimisena. Allhankijad on vastutavad tööde ja materjalide nõuetele vastavuse ning tööde nõuetekohase dokumenteerimise ja üleandmise eest.

Tarnija tingimused ja protsess on kirjeldatud alltöövõtulepingus, mis baseerub peatöövõtulepingul. AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg hindab oma tarnijate suutlikkust täita klientide nõudeid. Probleemide korral viiakse läbi erakorraline hindamine.

Keskkonnaaspektide ohje objektide sisseostmisel tagab juhataja, tarnetel projektijuht. Kontoritarvete ostmisel ohjab vastavaid tegevusi sekretär.

Seda juhtimissüsteemi osa toetab *Ostmise protseduur*.

4.6 Teenuse osutamine

AS EF Rand & Tuulberg teostab oma teenuse osutamise protsesse ohjatud tingimustel. Need hõlmavad:

- toimimist vastavalt juhtimiskäsiraamatule, dokumenteeritud protseduuridele, voo-diagrammidele ja juhenditele;
- projekti vastavuse saavutamist võimaldava tehnilise dokumentatsiooni olemasolu;
- kontoriseadmete hooldust;
- sobivat töökeskkonda;
- sobivat jälgimis- ja tõestustegevuste rakendamist (järelevalve);
- tarnijate ohjet;

Et tagada pakutava teenuse vastavus ettenähtud nõuetele, toimub teenuse osutamine üldiselt kinnitatud tehnilise dokumentatsiooni järgi. Kinnitamise kord on esitatud *Ehituse projektijuhtimise protseduuris*.

4.7 Identifitseerimine ja jälgitavus

Ehitustegevuse identifitseerimine ja jälgitavus toimub vastavalt seadusandlikele nõuetele.

Pakutavad teenuste jälgitavuse korraldus on sätestatud *Ehituse projektijuhtimise protseduuris* ning vajadusel kliendipoolsete erisoovide korral kajastatakse see täiendavalt töö aluseks olevas lepingus. Identifitseeritakse nii teenuseid, materjale kui seadmeid. Objektide kulude ohjamiseks on välja töötatud vastav numeratsioonisüsteem, teenuste puhul jälgitakse selle kvaliteeti ja kontrollitakse

vastavust kokkulepitule üleandmisaktide koostamisel. Materjalide kasutamisel jälgitakse partiide numbreid.

Seda juhtimissüsteemi osa toetavad *Ehituse projektijuhtimise protseduur*.

4.8 Toote kaitsmine

Ehitusobjektide kaitse on tagatud tarnijatega sõlmitud lepingute kaudu ning ehituskindlustuslepingute sõlmimise kaudu. Lepingutes sätestatud tingimuste täitmist kontrollitakse pidevalt. Projektdokumentatsiooni ja andmete kaitse on tagatud *Dokumendihje protseduuri* ning AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg kontoris rakendatud turvameetmete järgimisega.

4.9 Seire- ja mõõtevahendite ohje

AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg kasutab seire ja mõõtevahenditena nivelliire, teodoliite, mõõdulinte ja vesiloode. Neid vaadeldakse indikaatoritena ja nende kalibreerimist ning identifitseerimist ei peeta vajalikuks. Vastutusrikkad mõõtmised, mis on vajalikud teenuse nõuetele vastavuse tõendamiseks, tellitakse litsentseeritud mõõdistusfirmalt. Heakskiidetud allhankijate kasutamine tagab üldjuhul ka kasutatavate mõõtevahendite nõuetekohase ohje.

Oluliste keskkonnaaspektide seireks ja mõõtmiseks mõõtevahendeid ei kasutata. Seire toimub läbi saatelehtede ja arvete.

5 Mõõtmine, analüüs, parendamine

5.1 Üldnõuded

AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg on määratlenud mõõtmise protsessi juhtimissüsteemi, protsesside, oluliste keskkonnaaspektide ja töötervishoiu ja tööohutuse riskide (standardis keskkonnale olulist mõju avaldada võivate operatsioonide ja tegevuse põhinäitajate regulaarseks seireks ja mõõtmiseks) ohje, oma tegevuse vastavuse keskkonnaõigusaktide ja TTO nõuetele ja toodete/teenuse nõuetele vastavuse tagamiseks. Määratletud on mõõtmiste tüüp ja koht. Rakendatud mõõtmiste efektiivsust hinnatakse perioodiliselt.

5.2 Keskkonna- ja TTO seire ning –mõõtmised

Ettevõtte on sisse seadnud *Seire ja mõõtmise protseduuri* oma keskkonnale olulist mõju avaldada võivate operatsioonide ja tegevuse põhinäitajate regulaarseks seireks ja mõõtmiseks ning järgib seda. See protseduur sisaldab sellise informatsiooni kogumist, analüüsi ja talletamist. See võimaldab jälgida tegevuse tulemuslikkust, asjakohast toimimisohjet ning kooskõla organisatsiooni eesmärkide ja ülesannetega.

Ettevõtte on sisse seadnud *Seadusandluse ohje protseduuri*, et perioodiliselt hinnata oma tegevuse vastavust TTO nõuetele ning keskkonnaõigus- ja administratiivaktidele, ning järgib seda.

Riskihindamises kasutatakse kahte erinevat meetodit: kontorites mõõtmistegevuste vajaduse ilmnemisel kasutatakse litsentseeritud ettevõtte teenuseid ning ehitusplatsidel TTO nõuete vastavust jälgivad objektijuhid regulaarselt ise, hinnates selleks erinevaid ohutegurid riskihindamistabelis ning tööohutusnõuete taseme hindamiseks täidetakse TO mõõdikut. Vahejuhtumid registreeritakse protokollides ning kontrolli aktides.

5.3 Süsteemi toimimise mõõtmine

AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg on määranud kindlaks menetlused juhtimissüsteemi toimimise hindamiseks. Nendeks on:

- kokkuvõtted esinenud tõrgetest keskkonna-, TTO- ja kvaliteedialases tegevuses ning teenuse osutamisel;
- kokkuvõtted kliendipoolsetest ja teiste huvipoolte hinnangutest, pretensioonidest ja märkustest;
- siseauditid;
- juhtkonnapoolsed ülevaatused.

Kliendi rahulolu kasutatakse süsteemi väljundi ühe mõõduna ning siseauditit süsteemi pideva vastavuse hindamisvahendina.

Seda juhtimissüsteemi osa toetavad *Parendamise protseduur ja Siseauditite protseduur*.

5.4 Kliendi rahulolu mõõtmine

AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg jälgib informatsiooni kliendi rahulolu kohta regulaarsete kontaktide kaudu kliendiga. Vajadusel kasutatakse *Kliendiküsitluslehte*, kus kliendid hindavad AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg koostööd viie punkti süsteemis: 5 - väga hea, 4 – hea, 3 – rahuldav, 2 – nõrk. Maksimum 75 punkti näitab, et koostöö AS Ehitusfirmaga Rand & Tuulberg on väga hea ning alla 45 punktide saamisel peaks tegevust arendama.

Seda informatsiooni saadakse ka kliendipoolsetest hinnangutest, pretensioonidest, märkustest.

Kliendi rahulolu puuduvat informatsiooni säilitatakse vajadusel.

Seda osa toetab *Parendamise protseduur*.

5.5 Protsesside mõõtmine ja seire

Protsesside mõõtmiseks ja seireks kasutatakse:

- ettevõttesiseseid ettepanekuid;
- siseauditite tulemusi;
- kliendi kaebusi ja pretensioone;
- koosolekute protokolle;
- lepingujärgseid tõendusmaterjale;

Analüüsi tulemusi kasutatakse nende protsesside korrashoiuks ja parendamiseks.

5.6 Teenuse mõõtmine

Nõuete täidetuse tõestamiseks rakendab AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg pakutavate teenuste karakteristikute mõõtmist ja jälgimist. Vastav informatsioon on talletatud ehituspäevikutes ja üleandmis-vastuvõtuaktides. Vähemalt üks kord aastas analüüsitakse koosolekul ettevõtte efektiivsusnäitajaid ning tegevusi omahinna alandamiseks.

Ühtki teenust ei anta üle enne, kui kõik ettenähtud mõõtmised on toimunud vastavalt *Ehituse projektijuhtimise protseduurile*.

5.7 Siseauditid

AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg teostab objektiivsed auditid, et määrata, kas juhtimissüsteem on efektiivselt rakendatud ja hooldatud ning vastab rahvusvaheliste standardite ISO 14001:2004, ISO 9001:2008 ja OHSAS 18001 nõuetele ning käsiraamatus ja seonduvates dokumentides kirjapandule.

Auditid on ajaliselt plaanitud auditeeritava tegevuse seisundi ja tähtsuse alusel ning teostatud personali poolt, kes on saanud vastavasisulise koolituse ning kellel pole otsest vastutust auditeeritava tegevuse eest.

Auditite tulemused jäädvustatakse ja esitatakse auditeeritava valdkonna eest vastutavale isikule, kes võtab ette parandustegevused auditil leitud puuduste kõrvaldamiseks. Järelaudititega tuvastatakse parandustegevuste teostatus ja efektiivsus.

Siseauditite tulemused moodustavad juhtkonnapoolse ülevaatusse põhilise sisendi.

Seda juhtimissüsteemi osa toetab *Siseauditite protseduur*.

5.8 Juhtkonnapoolne ülevaatus

AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg juhtkond vaatab juhtimissüsteemi üle vähemalt üks kord aastas, et tagada selle pidev sobivus ja efektiivsus standardite ISO 14001:2004, ISO 9001:2008 ja OHSAS 18001 nõuete, keskkonna-, TTO- ja kvaliteedipoliitika (juhtimispõhimõtete) ja -eesmärkide rahuldamisel. Üksikuid ülevaatusse elemente käsitletakse ka iganädalastel koosolekutel.

Ülevaatus hõlmab reeglina informatsiooni:

- auditite tulemustest;
- klientide tagasisidest;
- protsesside toimivusest ja teenuse vastavusest;
- ennetavate ja korrigeerivate tegevuste olukorrast;
- eelnevate juhtkonnapoolsete ülevaatusse järeltegevustest;
- juhtimissüsteemi mõjutada võivatest muutustest;
- parandamiseks tehtavatest ettepanekutest;
- juhtimispõhimõtete ja -eesmärkide ajakohasust;
- juhtimiskavast;
- olulistest keskkonnaaspektidest;
- TTO alastest infost,
- riskianalüüsist.

Ülevaatusse väljundid on vormistatud otsusena seoses:

- juhtimissüsteemi ja selle protsesside mõjususe parandamisega;
- kliendi nõuetest tuleneva toote parandamisega;
- ressursside piisavusega;
- TTO poliitikaga.

Ülevaatuste protokollid säilitakse.

Seda juhtimissüsteemi osa toetavad protseduurid: *Andmete ohje protseduur, Parendamise protseduur.*

5.9 Mittevastavuste ohje

5.9.1 Üldnõuded

AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg on välja töötanud protseduuri, mis tõkestab keskkonna-, TTO- ja kvaliteedialase mittevastavuse ja/või esitatud nõuetele mittevastava toote juhusliku kasutamise või teenuse osutamise. See käsitleb mittevastavuse äratundmist, kirjapanekut, hindamist, eraldamist (vajadusel), ülevaatus, kasutamiskiisi ning asjaomastele teenistustele teatavaks tegemist.

5.9.2 Mittevastavuse käsitlemine

Ettevõttes vaadatakse mittevastavused üle ja määratakse asjakohased tegevused.

Reeglina on nendeks:

- a) parandamine nõuetele vastavaks;
- b) kokkuleppel tellijaga aktsepteerida, koos parandusega või ilma;
- c) keskkonna- ja TTO-alaste mittevastavuste kõrvaldamine ja/või leevendamine;
- d) vahejuhtumite uurimine ja analüüsimine.

Mittevastavuste ülevaatus ja lahendamise kohustused/volitused eri tegevusfaasides on määratletud *Mittevastavuse ohje protseduuriga.*

Kõik allhankijate parandatud mittevastavused kontrollitakse üle.

5.10 Valmisolek hädaolukordadeks ja tegutsemine nende puhul

AS EF Rand & Tuulberg on töötajate seas läbi viinud esmaabiandmise täiendõppekursuse ning sisse seadnud ja järgib Hädaolukordadeks valmisoleku protseduuri õnnetuste ja hädaolukordade tekkimise võimaluste väljaselgitamiseks ning nende puhul tegutsemiseks, nende ennetamiseks ja nendega kaasneva võivate keskkonna- ja TTO mõjude leevendamiseks.

Ettevõtte vaatab regulaarselt üle oma hädaolukordadeks valmisoleku protseduuri ning viib vajadusel sisse muudatusi. Ettevõtte testib neid protseduure vajadusel seal, kus see on teostatav ning otstarbekas. Üldvastutus tekkinud hädaolukorra lahendamise eest lasub ehitusjuhil.

Ettevõtte töötajaid on teavitatud hädaolukordade võimalikest tekkepõhjustest ja tegutsemiskiisidest koolituse ja vajadusel läbiviidavate praktiliste harjutuste kaudu.

5.11 Parendamine

AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg tegeleb pidevalt oma juhtimissüsteemi parendamisega. Selleks kasutatakse erinevaid väljendusvorme: läbi juhtimis põhimõtete rakendamise töötajate mõtteviisi ja väärtushinnangute orienteerimine pidevale täiustamisele, regulaarne eesmärkide püstitamine paremate tulemuste saavutamiseks, regulaarsete auditite läbiviimine ja muude andmete analüüsimine ning saadud tulemuste kasutamine kogu süsteemi täiustamiseks ning asjakohaste

korrigeerivate ja vältivate tegevuste sooritamine. Süsteemi asjakohasust ja pidevat täiustamist hinnatakse ning suunatakse juhtkonnapoolsete ülevaatuste kaudu.

Kõik tegelike või potentsiaalsete mittevastavuste põhjuste kõrvaldamiseks teostatavad parendustegevused sõltuvad reeglina probleemi tähtsusest ja võimaliku riski suurusest. Mistahes parendustegevustest tulenevad toimimisviisi muudatused dokumenteeritakse.

5.11.1 Andmete analüüs parendamiseks

AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg kasutab erinevate andmete analüüsi, et määrata juhtimissüsteemi efektiivsust ja parendustegevuste vajadust. Andmete saamise kohad on määratletud protsesside kirjeldustes.

Saamaks informatsiooni kliendi rahulolust ja/või mitterahulolust analüüsitakse andmeid, mis on saadud objektianalüüsides käigus. Projektijuhid edastavad vahetu informatsiooni klientide poolt antud hinnangutest ja suhtumisest. Tõendi kliendirahulolu/ rahulolematuse kohta annab ka püsiklientide olemasolu.

Tootenõuete täidetuse kohta leiame informatsiooni objekti üleandmis- vastuvõtuaktidest. Töökoosolekul analüüsitakse täitedokumentidest, mõõdistusaktidest, vastuvõtukomisjoni ja vaegtööde aktidest tulenevaid probleeme, esitatud kinnitusi. Läbiviidud analüüsi tõendavad objektiprotokollid ja juhtkonna nõupidamiste protokollid.

Ehitusjuht annab hinnangud protsesside ja toodete karakteristikutele tulenevalt informatsioonist finantsaktides, ehituspäevikutes ja koosolekute protokollides. Oluliseks on peetud projekti aja- ja maksegraafikust kinnipidamise jälgimist jne.

Analüüsides andmeid tarnijate ja alltöövõtjate kohta koostatakse tarnijate hindamise tabel, mida vaadatakse läbi regulaarselt (või pärast suuremate objektide lõpetamist).

5.11.2 Korrigeerivad tegevused

AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg on loonud protsessi mittevastavuste põhjuste elimineerimiseks või vähendamiseks, et vältida/vähendada nende kordumist. Sellealane tegevus hõlmab:

- mittevastavuste (sh klientide kaebuste) määratlemist;
- mittevastavuste põhjuste uurimist;
- tegevuste rakendamist kordumiste vältimiseks;
- teostatud tegevuste tulemuste jäädvustamist;
- ülevaatus, et teostatud korrigeerivad tegevused on efektiivsed.

Ülevaatuskoosoleku tulemused kajastatakse koosoleku protokollis.

Kõiki garantiiaegseid pretensioone käsitletakse vastavalt *Mittevastavuse ohje protseduurile* ja *Parendamise protseduurile*.

5.11.3 Vältivad tegevused

AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg on loonud menetluse potentsiaalsete mittevastavuste põhjuste ärahoidmiseks, et vältida nende ilmnemist. Sisenditena vältivale tegevusele kasutakse juhtimissüsteemi andmeanalüüsi tulemusi. Menetlus käsitleb:

- määratletud potentsiaalsete mittevastavuste põhjuste kindlakstegemist ja jäädvustamist;

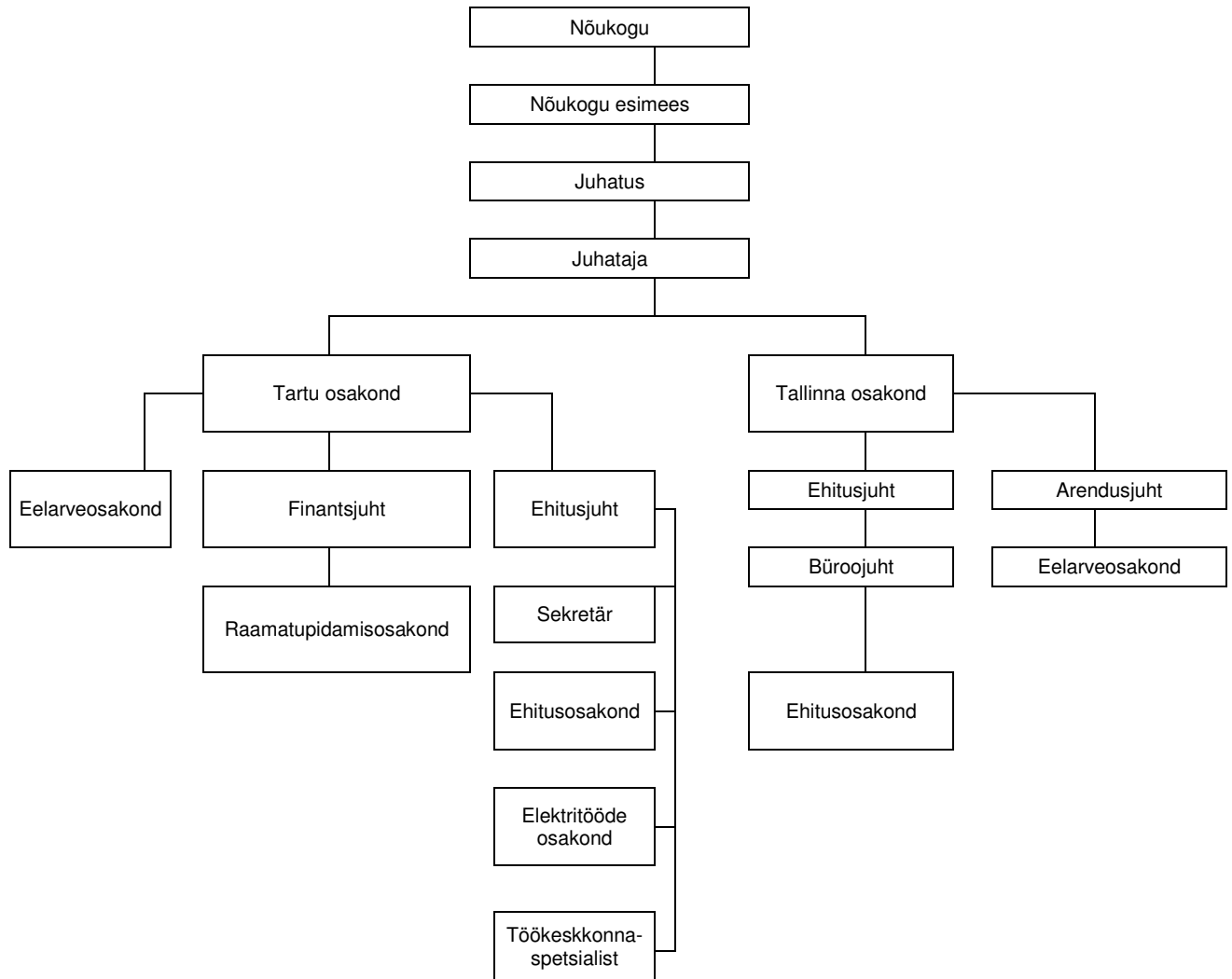
- tegevuste määramist, mis on vajalikud potentsiaalsete mittevastavuste ennetamiseks;
- vältivate tegevuste rakendamist;
- ülevaatus vältivate tegevuste efektiivsusest;
- olulise informatsiooni edastamist juhtkonnapoolsele ülevaatusle.

Seda juhtimissüsteemi parendamise elementi toetab *Parendamise protseduur*.

Juhtimiskäsiraamatu lisad

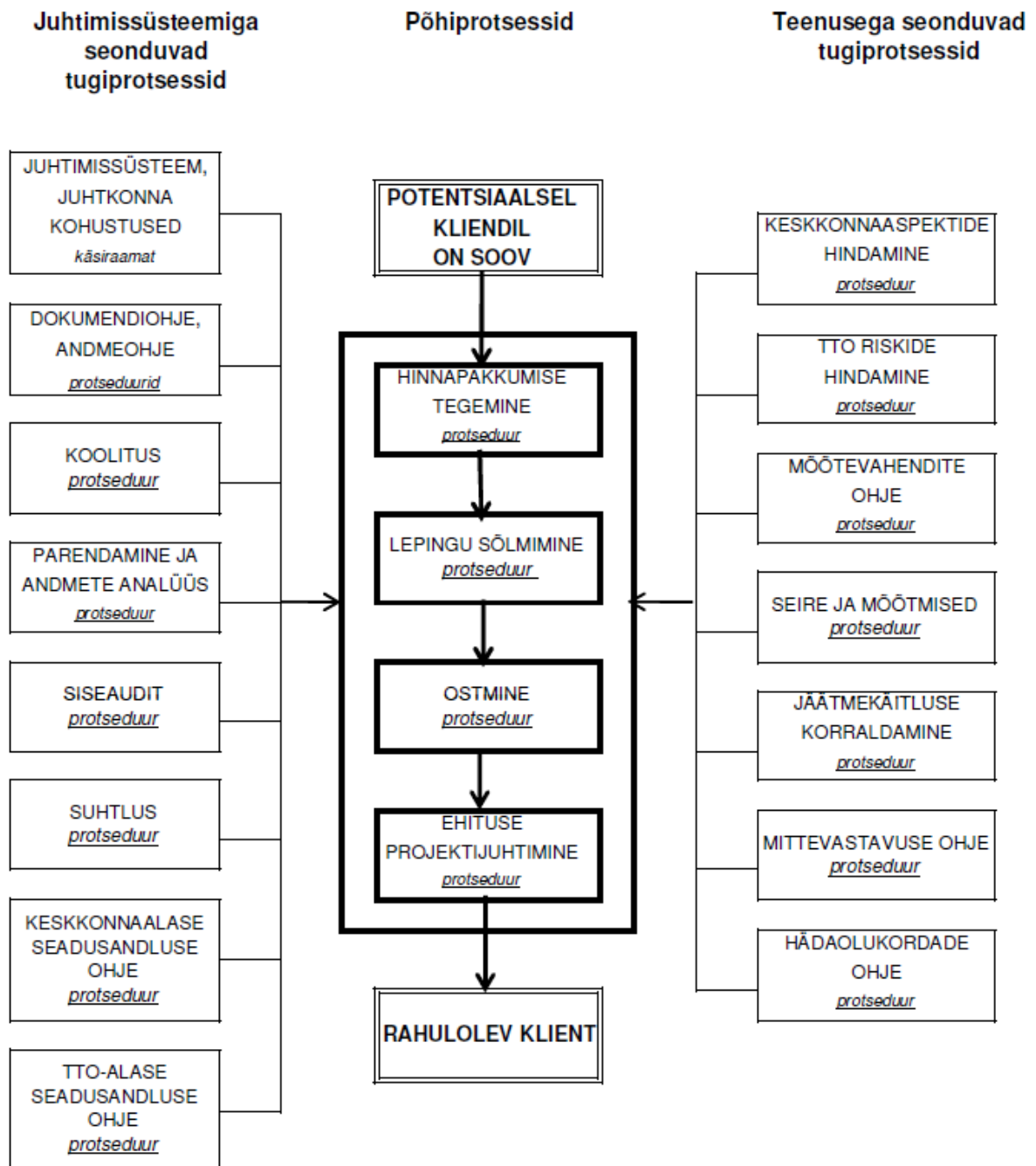
Lisa 1

**AS EHITUSFIRMA RAND & TUULBERG
JUHTIMISSTRUKTUUR**



Lisa 2

AS EF RAND & TUULBERG ÜLDINE KVALITEEDIPLAAN



Lisa 3
ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, OHSAS18001 ja AS EF RAND & TUULBERG juhtimissüsteemi elementide vaheline ristviiteline tabel

	ISO 9001:2008	AS EF RAND & TUULBERG juhtimiskäsiraamat
1	KÄSITLUSALA	
1.1.	Üldist	
1.2.	Rakendus	
4	KVALITEEDIJUHTIMISSÜSTEEM	1.8
4.1	Üldnõuded	1.8.1
4.2	Dokumentatsioonile esitatavad nõuded	1.9
4.2.1	Üldist	1.9
4.2.2.	Kvaliteedikäsiraamat	1.9
4.2.3	Dokumendiohje	1.9
4.2.4	Tõendusdokumentide ohje	1.11
5	JUHTKONNA KOHUSTUSED	1
5.1	Juhtkonna kohustumus	1
5.2	Kliendikeskus	1.1
5.3	Kvaliteedipoliitika	1.4
5.4	Plaanimine	1.8
5.4.1	Kvaliteedieesmärgid	1.5
5.4.2	Kvaliteedijuhtimissüsteemi plaanimine	1.8
5.5.	Kohustused, volitused ja infovahetus	1.6
5.5.1	Kohustused ja volitused	1.6
5.5.2	Juhtkonna esindaja	1.7
5.5.3	Sisemine infovahetus	1.12
5.6	Juhtkonnapoolne ülevaatus	5.8
5.6.1.	Üldist	5.8
5.6.2	Ülevaatus sisend	5.8
5.6.3	Ülevaatus väljund	5.8
6	RESSURSSIDE JUHTIMINE	2
6.1	Ressursside hankimine	1; 2.1
6.2	Inimressursid	2.2.2; 2.2.1
6.2.1	Üldist	2.2.2
6.2.2	Pädevus, teadlikkus ja koolitus	2.2.2
6.3	Infrastruktuur	2.3
6.4	Töökeskkond	2.4
7	TOOTETEOSTUS	4
7.1	Tooteteostuse plaanimine	Lisa 2
7.2	Kliendiga seotud protsessid	4.2
7.2.1.	Tootega seotud nõuete kindlaksmääramine	4.2
7.2.2	Tootega seotud nõuete ülevaatus	4.2
7.2.3	Infovahetus	4.2
7.3	Arendus	4.4
7.3.1	Arenduse plaanimine	4.4
7.3.2	Arenduse sisendid	4.4
7.3.3	Arenduse väljundid	4.4

7.3.4	Arenduse ülevaatus	4.4
7.3.5	Arenduse nõuetekohasuse tõendamine	4.4
7.3.6	Arenduse kasutuskohasuse tõendamine	4.4
7.3.7	Arenduse muudatuste ohje	4.4
7.4	Ostmine	4.5
7.4.1	Ostuprotsess	4.5
7.4.2	Ostuiformatsioon	4.5
7.4.3	Ostutoodete nõuetekohasuse tõestamine	4.5
7.5	Tootmis- ja teeninduskorraldus	4.6
7.5.1	Tootmis- ja teeninduskorralduse ohje	4.6
7.5.2	Tootmis- ja teeninduskorralduse protsesside kasutuskohasuse tõendamine	4.6
7.5.3	Identifitseerimine ja jälgitavus	4.7
7.5.4	Kliendi omand	4.2
7.5.5	Toote säilitamine	4.8
7.6	Seire- ja mõõtevahendite ohje	4.9
8	MÕÕTMINE, ANALÜÜS ja PARENDAMINE	5
8.1	Üldist	5.1
8.2	Seire- ja mõõtmine	5.1
8.2.1	Kliendi rahulolu	5.4
8.2.2	Siseaudit	5.7
8.2.3	Protsesside seire ja mõõtmine	5.5
8.2.4	Toote seire ja mõõtmine	5.6
8.3	Mittevastava toote ohje	5.9
8.4	Andmete analüüs	5.11.1
8.5	Parendamine	5.11
8.5.1	Pidev parendamine	5.11
8.5.2	Korrigeeriv tegevus	5.11.2
8.5.3	Ennetav tegevus	5.11.3
	EVS-EN ISO 14001:2004	ASi EF Rand & Tuulberg juhtimiskäsiraamat
4.1.	Üldised nõuded	1
4.2.	Keskkonnapoliitika	1.4
4.3	Planeerimine	1.2
4.3.1	Keskkonnaaspektid	1.2
4.3.2	Õiguslikud ja muud nõuded	1.10
4.3.3	Eesmärgid, ülesanded ja kava(d)	1.5
4.4	Elluviimine ja toimimine	3
4.4.1	Ressursid, rollid, vastutused ja volitused	1.6
4.4.2	Pädevus, koostis ja teadlikkus	2.2
4.4.3	Teabevahetus	1.21
4.4.4	Dokumentatsioon	1.9
4.4.5	Dokumendiohje	1.9
4.4.6	Toimimisoht	3
4.4.7	Valmisolek hädaolukordadeks ja tegutsemine nende puhul	5.10
4.5	Kontrollimine	5.11
4.5.1	Seire ja mõõtmised	5.2

4.5.2	Vastavuse hindamine	1.5
4.5.3	Mittevastavus, korrigeeriv ja ennetav tegevus	5.9, 5.11.2, 5.11.3
4.5.4	Tõendusdokumentide ohje	1.11
4.5.5	Siseaudit	5.7
4.6	Juhtkonnapoolne ülevaatus	5.8
	OHSAS 18001	ASi EF Rand & Tuulberg juhtimiskäsiraamat
4.1	Üldnõuded	1
4.2	TTO poliitika	1.3, 2.4
4.3	Planeerimine	1.8
4.3.1	Ohu identifitseerimise, riskihindamise ja riskide ohjamise planeerimine	4.7
4.3.2	Õigusaktid ja muud nõuded	1.10
4.3.3	Eesmärgid ja kava	1.5
4.4	Elluviimine ja kasutamine	3
4.4.1	Ressursid, rollid, vastutus, aruandekohustus ja volitused	1.6
4.4.2	Pädevus, koolitus ja teadlikkus	2.2.2
4.4.3	Teabevahetus, osalemine ja nõupidamine	1.12
4.4.4	Dokumenteerimine	1.9
4.4.5	Dokumendiohje	1.9
4.4.6	Toimimisohje	3
4.4.7	Valmisolek hädaolukordadeks ja tegutsemine nende puhul	5.10
4.5	Kontrollimine	5.11
4.5.1	Toimivuse mõõtmine ja seire	5.2, 5.3
4.5.2	Vastavuse hindamine	1.5
4.5.3	Vahejuhtumite uurimine, mittevastavused ning korrigeeriv ja ennetav tegevus	5.9, 5.11.2, 5.11.3
4.5.3.1	Vahejuhtumite uurimine	5.9
4.5.3.2	Mittevastavus, korrigeeriv ja ennetav tegevus	5.9, 5.11.2, 5.11.3
4.5.4	Tõendusdokumentide ohje	1.11
4.5.5	Siseaudit	5.7
4.6	Juhtkonnapoolne ülevaatus	5.8