



ENERGIATEHNIKA

KVALITEEDIKÄSIRAAMAT

Teeme nii, et on hästi!



www.energiatehnika.ee



Sisukord

SISSEJUHATUS	3
ÜLEVAADE ETTEVÖTTEST	3
1. JUHTIMISSÜSTEEMI KIRJELDUS.....	5
1.1. Juhtimissüsteemi käsitlusala ja ülesehitus.....	5
1.2. Käsiraamatu olemus ja kasutamine	5
1.3. Dokumentatsioon	5
1.4. Ristviited	6
2. JUHTKONNA KOHUSTUSED.....	7
2.1. Kvaliteedipoliitika.....	7
2.2. Eesmärgid.....	7
2.3. Organisatsioon, vastutus, infovahetus.....	8
2.4. Planeerimine	9
2.5. Eestvedamine ja pühendumus.....	10
2.6. Juhtimissüsteemi juhtkonnapoolne ülevaatus	10
2.7. Protsesside juhtimine	12
2.8. Organisatsiooni kontekst	13
3. RESSURSIJUHTIMINE	14
3.1. Inimressurss	14
3.2. Infrastruktuur	14
3.3. Töökeskkond	14
3.4. Informatsioon	15
3.5. Finantsid.....	15
4. TOOTETEOSTUS.....	16
4.1. Müük	16
4.2. Ostmine.....	16
4.3. Kavandamine.....	16
4.4. Kliendi omand	16
5. MÕÕTMINE, SEIRE, ANALÜÜS, PARENDAMINE.....	17
5.1. Kliendi rahulolu mõõtmine	17
5.2. Siseauditid.....	17
5.3. Mittevastavuste ohje	17
5.4. Parendustegevused.....	17

5.5. Seire- ja mõõteseadmete ohje..... 18

SISSEJUHATUS

ÜLEVAADE ETTEVÕTTEST

OÜ Energiatehnika peamised tegevusalad ja tooted

Energiatehnika OÜ on kõrgtehnoloogiline insenerifirma (asutatud 1992), mis pakub tööstusele elektriajamite ja automaatika projekte, koostusid ning kvaliteetkomponente.

Käesoleva kvaliteedikäsiraamatu eesmärgiks on tutvustada OÜ Energiatehnika juhtimissüsteemi, mis on üles ehitatud rahvusvahelisest standardist ISO 9001:2015 lähtuvalt. Käsiraamat keskendub kvaliteedijuhtimissüsteemi põhiosadele, mis kirjeldavad ettevõttes toimuvaid peamisi protsesse, nende juhtimist ja jälgimist. Lühiülevaade antakse kvaliteedipoliitikast, juhtkonna kohustustest ja süsteemi kirjeldusest.

Ettevõtte juhtpõhimõtted

Ettevõtte juhtimine lähtub järgmistest põhiväärtustest¹:

1. austus,
1. ausus,
2. avatus.

Energiatehnika tuumikuks on oma erialale pühendunud inseneride meeskond, keda innustab innovaatiliste toodete, kaunite, tõhusate ja keskkonnasäästlike lahenduste väljatöötamine.

Ettevõtte kvaliteedieesmärgiks on, et klient jääks meiega rahule ja tuleks rõõmsalt meie juurde tagasi. Selle tagamiseks on sisse viidud ja järgitakse järgmisi kvaliteedialaseid juhtpõhimõtteid:

- kliendikesksus – ärakuulamine, lubaduste täitmine, probleemide ennetamine;
- kvaliteetsed teenused ja tooted sobiva hinnaga;
- tõhus eestvedamine ja pühendunud juhtimine;
- tõhus infovahetus nii ettevõttesiseselt kui -väliselt;
- protsesside, töötajate ametiülesannete, volituste ja vastutuste fikseerimine ning kontroll täitmise üle;
- töötajate kavakohane koolitus ning oskuste ja vilumuste täiendamine;
- organisatsiooni pidev areng ja parendamine.

Ettevõtte töötajate kohustused, volitused ja vastutused on toodud ametijuhendites ning kvaliteedijuhtimissüsteemi protseduurides ja juhendites.

OÜ Energiatehnika tugevateks külgedeks on

- **Kvalifitseeritud** ja kogunud teadus-taustaga **personal**
- Tugev tehniline tugi originaaloodete arendamisel, testimisel ja OEMide varustamisel ajamisüsteemi komponentidega
- **Sidemed tiptasemel tarnijatega**
- **ISO 9001 sertifikaat**
- Oleme usaldusväärne finantspartner AA-krediidireiting

¹ Täiendavaid selgitusi vaata kvaliteedipoliitika protseduurist.

Pikaajalise koostöö tulemusel on saavutatud head sidemed ja sõlmitud koostöölepingud mitmete tipptasemel elektriajamite, automaatika ja mõõteriistade tootjatega, kelle toodangut müüakse klientidele koos osutatud inseneriteenusega, väljatöötatud seadmestiku osana või ka üksikult.

Tähtsamateks klientideks on masinaehituse, töötleva tööstuse ja elektertranspordi ettevõtted.

Visioon

Meie eesmärgiks on üles ehitada rahvusvaheline kõrgtehnoloogiline insenerifirma, mis on pühendunud tööstuse ja transpordi elektriajamitele, muunduritele ning testimisseadmetele.

Missioon

Olla usaldusväärseks partneriks masinaehitajatele ja tööstusele, pakkudes elektriajamite ja nende juhtimisseadmete

- tipptasemel projekteerimist,
- komponente, erilahendusi ja
- koosteid.

Kvaliteetsete lahenduste väljatöötamiseks ühendame kliendi, tarnijate, inseneride ja teadlaste info ning kasutame teaduse ja tehnika uusi võimalusi.

1. JUHTIMISSÜSTEEMI KIRJELDUS

1.1. Juhtimissüsteemi käsitlusala ja ülesehitus

OÜ Energiatehnika ISO 9001 kvaliteedijuhtimissüsteemi käsitlusalaks on elektrotehniliste toodete ja seadmete ost, müük, projekteerimine, *arendamine ning seadme või süsteemi tootmine*. Standardist välistusi ei ole.

Energiatehnika OÜ järgib oma kvaliteedijuhtimissüsteemis standardis ISO 9001:2015 toodud nõudeid. Energiatehnika OÜ kvaliteedijuhtimissüsteemi eesmärk on anda enda klientidele kindlustunne, et suudame järjekindlalt pakkuda nii kliendi nõuetele kui ka kohaldatavatele seadusjärgsetele ja normatiivsetele nõuetele vastavaid tooteid ja teenuseid.

1.2. Käsiraamatu olemus ja kasutamine

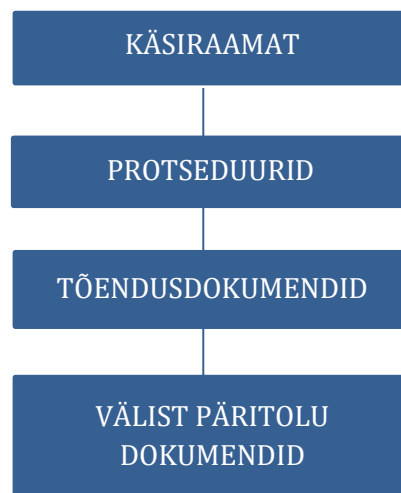
Kvaliteedikäsiraamatus on ettevõtte kvaliteedipoliitikat, juhtkonna ja töötajate vastutust kajastavad dokumendid, aga ka ettevõtet, juhtimissüsteemi, protseduure ja protsesse kirjeldavad dokumendid. Kvaliteedikäsiraamat on ette nähtud nii ettevõttesiseseks kui ka ettevõtteväliseks kasutamiseks. Ettevõtte käsiraamat on paberkandjal kättesaadav OÜ Energiatehnika büroos ja ettevõtte kodulehel www.energiatehnika.ee.

1.3. Dokumentatsioon

Dokumendiohje eesmärgiks on tagada kehtivate juhtimissüsteemi dokumentide kättesaadavus ning tegevust tõendavate vajalike andmestute kogumine, hoidmine ja säilitamine. Dokumendiohje protseduur (4.2.3-4.2.4 Dokumendiohje protseduur) reguleerib juhtimissüsteemi kirjeldavat ja korraldavat dokumentatsiooni. Juhtimissüsteemi dokumentatsioon on ettevõtte töötajatele kättesaadav arvutivõrgu kaudu. Kõik töötajad on kohustatud jälgima nende poolt kasutatavate dokumentide kehtivust.

Ohjatatavad dokumendid, nende asukoht ja säilivus-/kehtivusaeg on määratletud ohjatavate dokumentide nimekirjaga (vt 4.2.3-4.2.4 Dokumendiohje protseduur). OÜ Energiatehnika haldab tõendusdokumente vastavalt dokumentide ohje protseduurile. Dokumenteeritud protseduurid vaadatakse üle siseauditite käigus ja vajadusel neid täiendatakse. Tõendid ülevaatusel esitatakse auditi aruandes. Dokumentide arhiveerimisel lähtutakse Arhiiviseadusest.

Arhiveerimise perioodi pikkus ja arhiveerimise koht sõltub dokumendist. Dokumentide säilitustähtaja määramisel võetakse aluseks ka tegevusvaldkondi reguleerivad õigusaktid.



1.4. Ristviited

Ristviidete loetelu kirjeldab OÜ Energiatehnika juhtimissüsteemi dokumentide seost ning vastavust standardi ISO 9001:2015 nõuetele.

ISO 9001:2015 nõuete ja OÜ Energiatehnika juhtimissüsteemi dokumentide ristviidetabel:

OÜ Energiatehnika juhtimissüsteemi dokument	ISO 9001:2015 nõue
2.8 Organisatsiooni kontekst 6.3 Infrastruktuur	4.1 Organisatsiooni kontekst ja selle mõistmine 4.2 Huvipoolte vajaduste ja ootuste mõistmine 4.3 Kvaliteedijuhtimissüsteemi käsitlusala kindlaksmääramine 4.4 Kvaliteedijuhtimissüsteem ja selle protsessid
Energiatehnika kvaliteedikäsiraamat Vastutajate ja asendajate tabel Volituste tabel	5.1 Eestvedamine ja pühendumus 5.2 Juhtpõhimõtted 5.3 Organisatsioonisisised rollid, kohustused ja volitused
2.4 Planeerimine 6.1 Riskide ja võimaluste tegevused	6.1 Riskide ja võimaluste käsitlemisele suunatud tegevused 6.2 Kvaliteedialased eesmärgid ja nende saavutamise planeerimine 6.3 Muudatuste planeerimine ja ohjamine
Energiatehnika kvaliteedikäsiraamat 7.1 Ressursid 7.1.3 Infrastruktuur 7.6 Mõõte- ja seirevahendite ohje	7.1 Ressursid
Energiatehnika kvaliteedikäsiraamat 7.1.2 Inimressursid	7.2 Kompetentsus 7.3 Teadlikkus
Energiatehnika kvaliteedikäsiraamat 7.2 Kliendiga seotud protsessid 7.4 Teabevahetus	7.4 Teabevahetus
4.2.3-4.2.4 Dokumendiohje protseduur	7.5 Dokumenteeritud teave
2.4 Planeerimine 8.1.1 Tooteloomeprotsessi etapid	8.1 Toimimise planeerimine ja ohjamine
7.2 Kliendiga seotud protsessid	8.2 Toodete ja teenustega seonduvad nõuded
8.3 Kavandamine ja arendamine	8.3 Toodete ja teenuste kavandamine ja arendamine
8.4 Ostmise protseduur	8.4 Organisatsiooniväliselt tarnitud protsesside, toodete ja teenuste ohjamine
7.5.1 Teenuse osutamise üldtingimused	8.5 Tootmis- ja teeninduskorraldus 8.6 Toodete ja teenuste väljastamine
8.5 Mittevastavuste ja parendustegevuste protseduur	8.7 Mittevastavate väljundite ohjamine
8.2.1 Kliendi rahulolu	9.1 Seire, mõõtmine, analüüs ja hindamine
8.2.2 Siseauditi protseduur	9.2 Siseaudit
Energiatehnika kvaliteedikäsiraamat	9.3 Juhtkonnapoolne ülevaatus
8.5 Mittevastavuste ja parendustegevuste protseduur 8.5 Parendustegevuste register	10 Parendamine

2. JUHTKONNA KOHUSTUSED

2.1. Kvaliteedipoliitika

Tagamaks toodete ja teenuste nõuetele vastavust, kliendikesksust, kvaliteeti, tähtaegadest kinnipidamist ja efektiivsust, oleme välja töötanud ja juurutanud ISO 9001:2015 vastava kvaliteedijuhtimissüsteemi, mida täiustatakse ja kontrollitakse pidevalt ning kavakohaselt.

Kvaliteedipoliitikat, selle jätkuvat sobivust ning eesmärke kaasajastatakse igal aastal. Samuti kaasajastatakse igal aastal kvaliteedijuhtimissüsteemi, tagades muutuste korral süsteemi terviklikkuse. Ettevõtte tagab kvaliteedijuhtimissüsteemi töös hoidmiseks ja arendamiseks vajaliku tööjõu ja finantsvahendid.

Energiatehnika OÜ *peamiseks kvaliteedieesmärgiks on, et klient jääks rahule ja tuleks hea meelega uuesti tagasi meie juurde.*

Selle saavutamiseks on ettevõttes kehtestatud põhiväärtustest lähtuvad põhimõtted:

Austus	<ul style="list-style-type: none">• Austan klienti, kolleegi, iseennast ja tööandjat.• Kuulan ära, teen märkmeid.• Uurin asja, otsustan ja tegutsen õigesti ning kiirelt.• Luban ainult seda, mida teha saan ja teen mida lubasin. Kui lubatud täita ei saa, siis pakun välja ja lepin kokku uue lahenduse.• Täidan protseduure, olen säästlik, kiire ja korralik.• Aitan abivajajat. Kui on hästi, siis kiidan ka.
Ausus	<ul style="list-style-type: none">• Olen aus kliendi, kolleegi ja enda vastu.• Kui kahtlen, olen eksinud või ei oska midagi, siis julgen küsida/ öelda.• Kui kolleegidega esineb eriarvamusi, siis räägin sellel teemal.
Avatus	<ul style="list-style-type: none">• Olen avatud uuendustele, uutele teadmistele ja koostööks meeskonnaga.• Osalen koolitustel.• Teen enda tööd kohe hästi.• Jagan tööks vajalikku infot ja uusi ideid kolleegidega

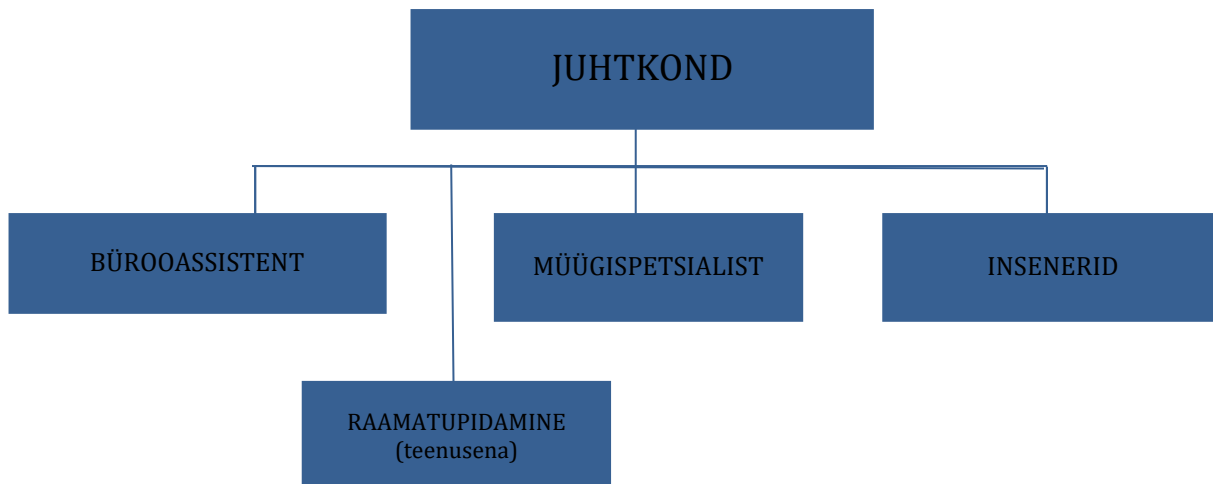
2.2. Eesmärgid

Ettevõtte eesmärgid püstitatakse SWOT-analüüsi põhjal. Eesmärgid on kooskõlastatud ettevõtte töötajatega. Kvaliteedieesmärgid tuginevad kvaliteedipoliitikale, eesmärkide täitmist jälgitakse ja mõõdetakse regulaarselt. Meie kvaliteedipoliitika toetub ettevõtte põhiväärtustele, mis innustavad meeskonnatöid ning aitavad klientide ja partneritega suheldes jõuda paremate tulemusteni.

OÜ Energiatehnika tegeleb ettevõtte juhtimissüsteemi pideva täiustamisega. Igal töötajal on õigus teha ettepanekuid süsteemi või toote kvaliteedi parandamiseks. Ettepanekud arutatakse vajadusel läbi kogu meeskonnaga ja heakskiidetud ettepanekud viiakse sisse vastavasse protseduuri või kvaliteedikäsiraamatusse.

2.3. Organisatsioon, vastutus, infovahetus

Ettevõtte struktuur ja töötajate omavahelised alluvussuhted organisatsioonis on välja toodud alloleval joonisel:



OÜ Energiatehnika iga töötaja on vastutav kvaliteedi tagamise eest oma vastutusvaldkonnas ning kohustatud juhinduma oma tegevuses heakskiidetud protseduuridest ja tegevusjuhistest.

Juhtkonda kuuluvad

- juhataja
- juhataja asetäitja

Ettevõtte juhtimissüsteemi vastutusmaatriks järgnevas tabelis.

	Juhataja	Juhataja asetäitja	Inseenerid	Bürooassistent	Müügispetsialist
Müük	O	A	O	A	P
Ostmine	O	P	O	A	O
Huvipoolte vajaduste ja ootuste mõistmine	P	A	O	A	O
Kliendi rahulolu	A	A	O	P	A
Riskide ja võimaluste analüüs	P	A	O	O	O
Eestvedamine ja planeerimine	P	A	O	O	O
Projekteerimine / tootearendus	A	O	P	O	O
Logistika	O	P	O	A	A
Mittevastavuste ohje ja parendustegevused	A	P	O	A	O
Siseaudit	A	P			
Inimressursid	P	A		O	

Töötervishoid ja tööohutus	A	P	O	O	O
Dokumendihaldus ja -ohje	A	P	O	O	O
Seire- ja mõõtevahendid	A	O	P		
Ladu	O	A	O	P	A
Teenuse / toote ettevalmistus	A	O	P		O
Üleandmine (tehniline osa)	O	O	P		A

P – põhivastutaja

A – asendaja

O – osavastutaja

Põhivastutaja puudumisel täidab tema ülesandeid ametijuhendis ja asenduste tabelis määratud asendaja ja asendaja puudumisel osavastutaja (Vastutajate ja asendajate tabel).

Sisemise infovahetuse eesmärgiks on teavitada töotajaid juhtkonna strateegilistest otsustest, kvaliteedi-, keskkonna-, töötervishoiu ja tööohutuse poliitikast, eesmärkidest ja tegevuskavadest ning tagada õigeaegne informatsiooni kättesaadavus oma igapäevaste ülesannete täitmiseks. Sisemine infovahetus toimub läbi ettevõtte arvutivõrgu, e-mailiga või vahetu informeerimisega töökohal.

2.4. Planeerimine

Planeerimine ehk kava koostamine on vajaliku tegevuse või töö põhjalik läbikaalumine ja selle täitmiseks ressursside kavandamine, arvestades huvipoolte, sise- ja väliskeskkonnaga. Enne planeerimise käivitamist püstitatakse eesmärgid ettevõtte visiooni ja prioriteetide alusel. Strateegilisi plaane koostatakse juhtkonna poolt vähemalt üks kord aastas, mille põhjal püstitatakse aastaeesmärgid, või sagedamini, kui seda nõuavad nt muutused väliskeskkonnas, nagu konkurentsiolukord, seadusandlus vm. Eelkõige tuleb leida viisid, mida tuleb teha, et klient jääks rahule ja tuleks uuesti hea meelega meie juurde.

Kvaliteedisüsteemi planeerimisel koostatakse aasta kvaliteedieesmärgid, vajalikud tegevused nende saavutamiseks ning kontrolliks koos vastutavate isikute, tähtaegade, mõõdikute ja tagasisidedega. Kvaliteedisüsteemi planeerimise koosolek toimub vähemalt üks kord aastas või vastavalt vajadusele, näiteks olulise mittevastavuse ilmnemisel, mis nõuab juhtkonna sekkumist.

Kvaliteedisüsteemi planeerimine tugineb peamiselt kvaliteedisüsteemi juhtkonnapoolse ülevaatus (JPÜ) protokollile. Selle alusel koostatakse iga-aastased kvaliteedieesmärgid, vajalikud ning piisavad võtmetegevused nende saavutamiseks ning kontrolliks koos vastutavate isikute, tähtaegade, mõõdikute ja tagasisidedega.

Planeerimise eesmärgid:

1. Tagada riskide ja võimaluste ning nende käsitlemiseks vajalike tegevuste kindlaksmääramine kvaliteedijuhtimissüsteemi planeerimisel.
2. Mittevastavuste, kaasa arvatud mittevastavad väljundid, ennetamine ja kvaliteedialastele eesmärkidele kaasaaitavate võimaluste kindlaksmääramine.
3. Tagada riskide ja võimaluste käsitlemiseks vajalike tegevuste planeerimine, ellu viimine, analüüsimine ja tehtud tegevuste hindamine.

Kvaliteedisüsteemi planeerimise eest vastutab juhataja, tema äraolekul juhataja asetäitja. Planeerimise protsessi kohta on koostatud eraldi dokument (2.4 Planeerimine).

2.5. Eestvedamine ja pühendumus

Energiatehnika OÜ juhtkonna eestvedamine ja pühendumine läbib kogu ettevõtte tegevust (ISO 9001:2015 p 5), võttes vastutuse kvaliteedijuhtimissüsteemi KJS mõjususe eest, kehtestades kvaliteedialased juhtpõhimõtted ja eesmärgid, lõimides KJS ettevõtte äriprotsessidega; ergutades protsessikeskset lähenemisviisi ja riskipõhist mõtlemist; tagades vajalike ressursside kättesaadavuse; selgitades mõjusa kvaliteedijuhtimise ja KJS nõuete täitmise tähtsust ja tagades kavatsetud tulemuste saavutamise; kaasates, suunates ja toetades töötajaid, et nad saaksid kaasa aidata KJS mõjususe suurendamisele; edendades parendamist; näidates eestvedamist ja pühendumust muudes juhtimisega seonduvates rollides oma vastutusalas. Juhtkond näitab seoses kvaliteedijuhtimissüsteemiga üles eestvedamist ja pühendumist kliendikesksusele, tagades, et:

1. kliendi ja kohaldatavad seadusjärgsed ja normatiivsed nõuded on kindlaks määratud, arusaadavad ja neid täidetakse järjekindlalt (projekti lähteülesande vorm, spetsifikatsiooni makett, tööülesande vormid);
2. toodete ja teenuste nõuetele vastavust mõjutada võivad riskid, võimalused ja suutlikkus suurendada kliendirahulolu on kindlaks määratud ja nendega tegeldakse;
3. säilitatakse keskendumine kliendirahulolule.

Eestvedamise ja pühendumuse kohta on eraldi dokument (5.1 Eestvedamine ja pühendumus).

2.6. Juhtimissüsteemi juhtkonnapoolne ülevaatus

Ettevõtte juhtkond järgib ja ajakohastab kvaliteedijuhtimissüsteemi ja selle põhimõtteid, norme ja eesmärgi ning tagab selle mõistmise ja tõhusa rakendamise kõigi töötajate poolt.

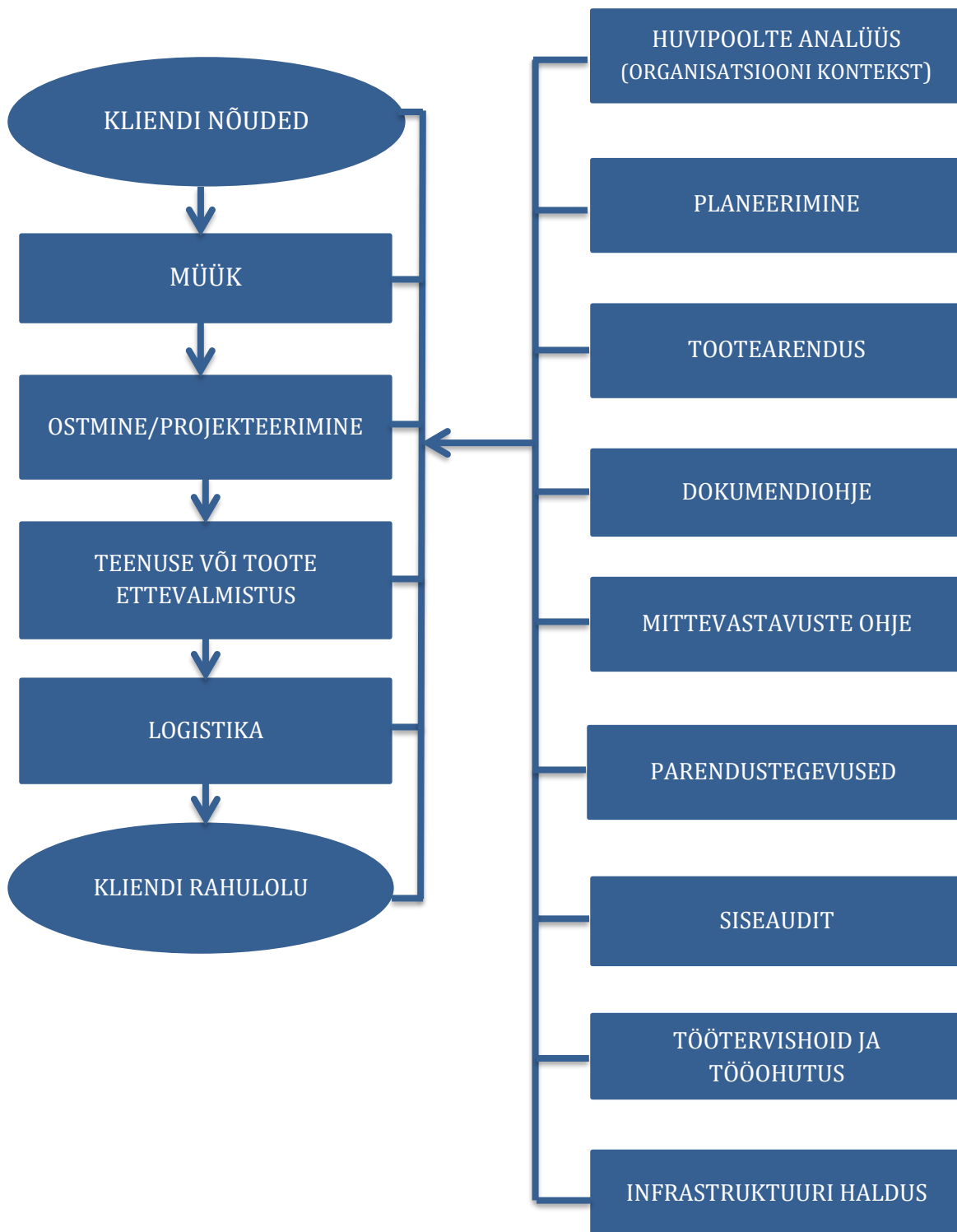
Juhtkond

- kehtestab kvaliteedipoliitika ning -eesmärgid;
- tagab vajalike ressursside olemasolu;
- määrab töötajate kvaliteedialased kohustused koos vastutusega;
- taotleb siseauditeid ja teostab *vähemalt kord aastas* kvaliteedijuhtimissüsteemi ülevaatus, mille käik dokumenteeritakse aruandes, mis säilitatakse 10 aastat;
- selgitab töötajaskonnale kliendi ja teiste huvipoolte, samuti õiguslike nõuete rahuldamise tähtsust;
- eraldab ressursid kvaliteedialase tegevuse teostamiseks, dokumenteerimiseks, kontrollimiseks, tõestamiseks ja pidevaks parendamiseks;
- rakendab sobiliku ettevõtte struktuuri;
- käivitab efektiivse juhtimisskeemi;
- loob sisekommunikatsiooni;

- koolitab personali;
- ohjab ettevõtte finantsstruktuuri.

2.7. Protsesside juhtimine

Kogu toimimine baseerub protsesside juhtimisel. OÜ Energiatehnika põhi- ja tugiprotsessid:



2.8. Organisatsiooni kontekst

Huvipoolte analüüsi ja planeerimise protseduuris (ISO 9001:2015 p 4.1 – 4.3) kirjeldatakse Energiatehnika OÜ huvipooli², ettevõtteväliseid³ ja –siseseid⁴ teemasid, mis on ettevõtte eesmärkide ja strateegilise suundumuse seisukohast asjakohased ning võivad positiivselt või negatiivselt mõjutada selle võimet saavutada kvaliteedijuhtimissüsteemi kavatsatud tulemusi ja võivad oluliselt mõjutada nõuetele vastavate toodete ja teenuste pakkumise võimekust. Eesmärkide püstitamisel kasutatakse SWOT-analüüsi.

Energiatehnika OÜ tähtsamad sisemised tugevused (S)

1. Kvalifitseeritud ja kogunud teadus-taustaga personal
2. Paindlikkus
3. Pikaajalised sidemed tippasemel* tarnijatega
4. Tugevad turuniššid: OEM servoajamid ja trammide elektroonika
5. Tugev tehniline tugi originaaltoodete arendamisel, testimisel ja OEMide varustamisel ajamisüsteemi komponentidega
6. ISO 9001 sertifikaat
7. Oleme usaldusväärne finantspartner AA-krediidireiting

Huvipoolte vajadusi ning ootusi arvestatakse jooksvalt. Leitud mittevastavused kõrvaldatakse ja soodsaid võimalusi rakendatakse vastavalt kavale. Vähemalt kord aastas tehakse põhjalik huvipoolte vajaduste ja ootuste ülevaatus koos osapoolte tagasiside ja juhtkonnapoolse ülevaatusena.

Kvaliteedijuhtimissüsteemi protsesside kavandamise, elluviimise ning dokumenteerimise aluseks on riskipõhine mõtlemine. Riskide ja võimaluste käsitlemisele suunatud tegevusi kavandatakse ja viiakse järjekindlalt ellu vastava kava kohaselt. Kõigile ülesannetele on kavas määratud eesmärgid, mõõdikud, vastutavad täitjad ja tähtajad mille täitmist jälgib juhataja asetäitja.

² Huvipooled - kliendid ja lõppkasutajad, töötajad, tarnijad, osanikud, ühiskond.

³ Ettevõttevälised teemad – majanduslikud, sotsiaalsed, poliitilised, tehnoloogilised, turu-, töökeskkonda mõjutavad seadusjärgsed ja normatiivsetest nõuetest tulenevad tegurid.

⁴ Ettevõttesisesed teemad – ettevõtte üldine tulemuslikkus, resurssidega seotud tegurid, inimestega seotud aspektid, toimisega seotud või ettevõtte juhtimisega seotud tegurid.

3. RESSURSIJUHTIMINE

Ettevõtte ressursid loovad aluse suutlikkuseks ja toimivuseks ning tagavad klientide kindlustunde. Olulisemad ressursid on inimesed, rahalised vahendid, seadmed, tehnoloogia, keskkond ning omandatud kogemused. Ressursside arendus kuulub ettevõtte strateegiliste ülesannete hulka, ressurside ratsionaalne kasutamine võimaldab efektiivset majandamist.

3.1. Inimressurss

Ettevõtte eesmärkide ja strateegia elluviimiseks ning kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamiseks ja töökorras hoidmiseks on vajalik kvalifitseeritud töötajaskond. OÜ Energiatehnika tööjõu erialane struktuur ja kvalifikatsioon vastavad tema tegevusvaldkondade vajadustele ning töömahtude struktuurile. Töötajate valikul ja töökohtade kujundamisel lähtutakse personali hariduslikust tasemest, isiklikust võimekusest ja sobivusest vastavale ametikohale. Kriteeriumid igale ametikohale on toodud ametijuhendites. Teadmiste ja oskuste parandamine toimub juhendamise ja koolituste käigus. Arendamisvajadus määratakse igal aastal töötaja ja tema otsese ülemuse vahelise arenguveestluse tulemusena, mis on aluseks järgmise perioodi koolituskava koostamisel (vt 7.1.2 Inimressursid).

3.2. Infrastruktuur

Infrastruktuur paneb aluse ettevõtte toimimisele. Lähtuvalt OÜ Energiatehnika tegevusaladest hõlmab ettevõtte infrastruktuur büroo-, tootmis- ja laopinda, vajalikke seadmeid, mehhanisme jm töövahendeid.

Kvalifitseeritud spetsialistid võimaldavad teostada enamuse elektrotehniliste seadmete projekteerimise, valmistamise ja müügi protsessidest. Ettevõtte seadmestik võimaldab järgmisi tehnoloogiaid: elektri-, automaatika- ja elektroonikaseadmete koostamine ning katsetamine; jootetööd; väiksemahuline mehaaniline töötlemine (lihvimine, puurimine).

Tööde kvaliteedinõuetele vastavuse tagamiseks, samuti tööde tähtaegseks teostamiseks on oluline seadmete pidev korrasolek. Selleks teostatakse või tellitakse perioodiliselt ennetavat seadmete hooldust ja remonti.

3.3. Töökeskkond

Juhatus tagab teenuste osutamiseks sobiva infrastruktuuri ja töökeskkonna. Töötervishoid ja tööohutus tagatakse asjakohaste seaduste, määruste, ohutusjuhendite või riskianalüüside järgimisega. Vastavalt vajadusele toimuvad firmas suuremad koosolekud, kus informeeritakse töötajaid firma lähiaja suurematest ettevõtmistest ja lahatakse kõiki töötajaid puudutavaid üldisi probleeme. Kõigil töötajatel on ka võimalus teha jooksvalt parendusettepanekuid protsesside, toodete ja teenuste parendamiseks.

3.4. Informatsioon

Ettevõttevälise info saamine:

- turundusalane ja projektikeskne suhtlus klientidega;
- otsekontaktid koostööpartneritega, klientidega jt huvipooltega;
- internet;
- erialaajakirjad;
- messid.

Info liikumine toimub vestluste, koosolekute, nõupidamiste, plaan-graafikute, e-kirjade jms kaudu. Juhtkonna koosolekud toimuvad perioodiliselt või vastavalt vajadusele. Üldkoosolekud toimuvad vastavalt vajadusele, kuid mitte harvem kui 1 kord aastas. Juhtkonna esindaja kvaliteedi küsimustes informeerib juhtkonda kõikidest kvaliteedi juhtimisega seotud probleemidest, korraldab probleemide lahendamise, vajadusel kvaliteedisüsteemi täiustamise ja vajaliku info jõudmise kõigi asjaosalisteni.

3.5. Finantsid

Juhatus tagab finantsressursid, mis on vajalikud kvaliteedijuhtimissüsteemi rakendamiseks ning organisatsiooni eesmärkide saavutamiseks. Ettevõtte peab oluliseks investeerimist kvaliteetsetesse töövahenditesse ja -keskkonda, mis parendavad ja kiirendavad tööprotsesse ning suhtlemist klientidega.

Juhatus peab arvestust reklamatsioonide, mittevastavuste, garantiidega seotud kulutuste osas.

4. TOOTETEOSTUS

4.1. Müük

Müügitegevust kirjeldab müügiprotseduur, mis annab suuniseid klientide halduseks, tellimuste talletamiseks ja käsitlemiseks, lepingute sõlmimiseks ja kliendi rahulolu mõõtmiseks (7.2 Kliendiga seotud protsessid). OÜ Energiatehnika põhisuunaks on kliendile võimalikult kiiresti kvaliteetsete toodete ja teenuste tarnimine, küsimuste korral kiire tagasiside andmine. Oluline on pakkuda kliendile sobivaimat kaupa või tehnilist lahendust. Kaupa ostetakse heakskiidetud tootjatelt, nende välisriikide esindustest, lepingulistelt tarnijatelt ja kohalikelt tarnijatelt. Tehnilisi lahendusi ja teenuseid tellitakse heakskiidetud allhankijalt. Kliendisuhteid hallatakse tarkvaras *Pipedrive* ja müügitellimuste käsitlemine toimub majandustarkvaras *Erply*, mille kasutamise kohta ettevõtte ostu- ja müügiprotsessides on koostatud eraldi juhendid. Toodete tehnilised andmed ja kasutusjuhendid on välja pandud ettevõtte interneti koduleheküljel www.energiatehnika.ee.

4.2. Ostmine

Energiatehnika OÜ ostuprotseduuris (8.4 Ostmise protseduur) on sätestatud tarnijate ja allhankijate hindamise ning valiku põhimõtted, mis kindlustavad toodete ja teenuste nõutava spetsifitseeritud kvaliteedi ja garantiitingimused. Edasimüüdavate toodete sortimenti inspekteeritakse ja vajadusel korrigeeritakse vähemalt üks kord aastas märtsikuus.

4.3. Kavandamine

Energiatehnika OÜ-s projekteeritakse ja arendatakse elektriajamite- ja automaatikaseadmete rakendusi, mis peamiselt baseeruvad edasimüüdavatele seadmetele. Projekteerimine ja tootearendus toimub kavandamise ja arendamise protseduuri järgi (8.3 Kavandamine ja arendamine). Protseduuris on kirjeldatud projekteerimise protsessi ja vastavalt tellimusele ka selle eest vastutavad isikud, et tagada kliendi rahulolu ja kohene tagasiside võimalike küsimuste korral. Projekti ülesande väljavalimiseks ja üle andmiseks on koostatud juhend. Kavandamise protseduurid vaadatakse süstemaatiliselt üle ja vajadusel korrigeeritakse vähemalt kord aastas teises kvartalis. Projektide dokumendid säilitatakse vähemalt 10 aastat või kuni viimast seadet kasutatakse või seda võidakse tellida.

4.4. Kliendi omand

Kliendi omandiks võivad olla kliendile kuuluvad asjad, tarkvara, intellektuaalomand ja isikuandmed. Kui kliendi asjade oma valdusse vastutavale hoiule saamise kohta sõlmitakse leping alates 1000 eurose väärtusega asjade vastutavale hoiule võtmise kohta, milles määratakse vähemalt poolte andmed, asjade nimetused, kogused, hoiutingimused, tagastamise aeg ja tingimused. Intellektuaalomandi kasutamise kohta sõlmitakse konfidentsiaalsusleping või litsentsileping, nii nagu on kohasem. Energiatehnika OÜ hoolitseb kliendi omandi eest, pidades selle üle arvestust ja tagades nende säilimise ning kliendi kohese informeerimise, tegutsemise kliendi juhiste järgi ning tagab kahju hüvitamise asja hävimise korral.

5. MÕÕTMINE, SEIRE, ANALÜÜS, PARENDAMINE

5.1. Kliendi rahulolu mõõtmine

Kliendirahulolu hindamist kirjeldab lähemalt kliendi rahulolu protseduur (8.2.1 Kliendi rahulolu protseduur). Kliendirahulolu uuring toimub kliendiga peamiselt vestluse vormis, mille käigus selgitatakse välja olulisemad kliendirahuloluga seotud aspektid. Võidakse kasutada ka veebipõhist tagasisideankeeti, mis saadetakse klientidele e-mailiga. Tagasiside annab klientide võimalikult objektiivse hinnangu OÜ Energiatehnika tegevusele ning teeb kindlaks parendusvaldkonnad. Klientide rahulolematuse avalduste käsitlemine on süsteemselt hallatud mittevastavuste ohje protseduuriga (8.5 Mittevastavuste ja parendustegevuste protseduur).

5.2. Siseauditid

OÜ Energiatehnika on rakendanud juhtimissüsteemi siseauditi süsteemi, mida kirjeldab lähemalt siseauditi protseduur (8.2.2 Siseauditi protseduur). Audiitor määratakse juhtkonna poolt, kes auditeerib juhtimissüsteemi üks kord aastas *aprilli/mai* kuus siseauditi kava järgi. Audit katab kõik ISO 9001:2015 standardites nõutud valdkonnad, tagab protsesside ja nende omavaheliste seoste hindamise, et kontrollida nende vastavust ja tõhusust nõutavate tulemuste saavutamisel. Siseauditi käigus hinnatakse kogu dokumentatsiooni ajakohasust ja vastavust õigusaktide ning asjakohaste standarditega.

5.3. Mittevastavuste ohje

Mittevastavuste ohjet kirjeldab vastav protseduur (8.5 Mittevastavuste ja parendustegevuste protseduur). Pärast mittevastavuse ilmumist, sh reklamatsiooni esitamist, selgitatakse välja selle lahendamise abinõud. Selleks, et vältida sama vea kordumist, töötatakse välja korrigeeriv tegevus. Et vältida potentsiaalse vea esinemist, rakendatakse ennetav tegevus. Informatsioon mittevastavustest on üldjuhul sisendiks parendustegevustele.

5.4. Parendustegevused

Energiatehnika OÜ parendustegevuse toimimise põhimõtteks on tõenäoliste võimalike probleemide ennetamine kõikides põhiprotsessi etappides. Energiatehnika OÜ kasutab oma kvaliteedijuhtimissüsteemi mõjususe pidevaks parendamiseks kvaliteedipoliitikat ja eesmärgi, auditite tulemusi, andmete analüüsi, korrigeerivaid tegevusi ja juhtkonnapoolseid ülevaateid. Esinenud probleeme analüüsitakse ja nende korduvust välditakse igapäevase parendustegevuse abil. Parendustegevusi kirjeldab üksikasjalikult mittevastavuste ohje protseduur (8.5 Mittevastavuste ja parendustegevuste protseduur), mis on loodud ja ohjatud eesmärgiga ettevõtte toodetel/teenustel ning kvaliteedi- ja juhtimissüsteemis ilmnevate mittevastavuste põhjuste väljaselgitamiseks ja kõrvaldamiseks vältimaks nende esinemist. Töötajad saavad esitada oma parendusettepanekuid, andes oma mõtted juhtkonnale edasi kirjalikult e-kirjaga või paber kandjal. E-kirjaga saates pannakse kirja pealkirjaks „parendusettepanek“. Inseneride ruumis on parendusettepanekute kast, mida tühjendatakse 1 kord nädalas. Ettepanekud kantakse parendustegevuste registrisse ja otstarbekad ettepanekud rakendatakse esimesel võimalusel.

5.5. Seire- ja mõõteseadmete ohje

Protseduuri eesmärgiks on määrata kindlaks teostatavad seired ja mõõtmised ning vastavad seadmed, mis on vajalikud toote kindlaksmääratud nõuetele vastavuse tõendusmaterjali saamiseks. Protseduuri rakendatakse Energiatehnika OÜ kõikidele mõõte- ja seireseadmetele koos testimise tarkvaraga, mida kasutatakse toodete ja protsesside lepingu nõuetele vastavuse kindlaksmääramisel. Ettevõttes seire- ja mõõteprotsessi sisseseadmise eest, millega tagatakse nõuetekohased paikapidavad seire- ja mõõtetulemused (7.6 Seire- ja mõõteseadmete ohje protseduur), vastutab juhataja.

Energiatehnika OÜs kasutatakse mõõte- ja seiremetoodikates ettenähtud mõõte- ja abiseadmeid. Mõõteseadmeid kalibreeritakse perioodiliselt. Kalibreerimisperiood on antud mõõtevahendite registris ja määratud tulenevalt Mõõteseadusest, mõõtevahendi tootja soovitusel või arvestades praktilist kasutamist.

Energiatehnika OÜ üldjuhul mõõteseadmete kalibreerimisi ei teosta. Mõõtevahendid on kalibreeritud (või taadeldud) tootja poolt või akrediteeritud kalibreerimislaboris, milles on tagatud mõõtühiku jälgitavus rahvusvaheliste etalonideni, Rahvusvahelise Mõõtühikute Süsteemi (SI). Erandjuhul võib mõõteriista kontrolliks kasutada kalibreeritud kalibraatorit, kui viimase piirkonnad seda võimaldavad. Kalibreerimise ja kontrolli arvestust peetakse Mõõtevahendite registris.