

**Etelä-Pornaisten vesiosuuskunta  
Vesiosuuskunta Mustijoki  
Vesiosuuskunta Suoni**

**VESIOSUUSKUNTIEN LAATUJÄRJESTELMÄ**

**Laatukäsikirja**

**4755-C7534**

**28.11.2006**



**SUUNNITTELUKESKUS OY**

**SISÄLLYSLUETTELO**

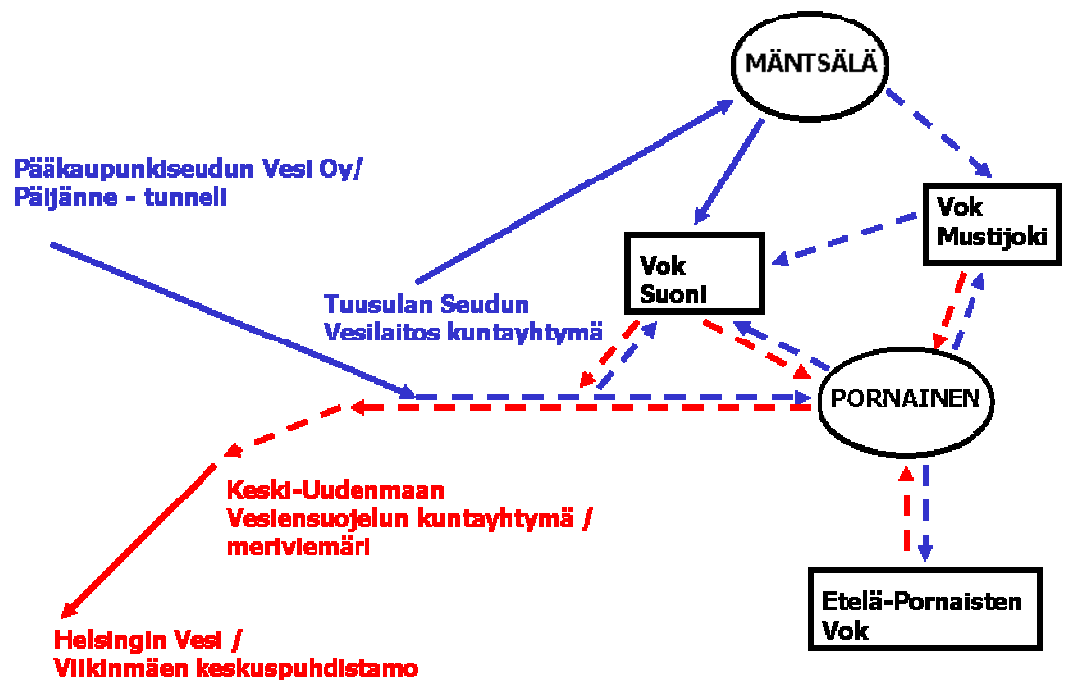
1	JOHDANTO .....	1
2	VESIOSUUSKUNNAT .....	2
2.1	Etelä-Pornaisten Vesiosuuskunta .....	2
2.2	Vesiosuuskunta Mustijoki .....	2
2.3	Vesiosuuskunta Suoni .....	3
3	LAIT, TERMIT JA MÄÄRITELMÄT .....	3
3.1	Vesilaitostoimintaa koskevat lait.....	3
3.2	Laatusanasto .....	5
4	VESIOSUUSKUNTIEN LAATUJÄRJESTELMÄ .....	6
4.1	Yleistä.....	6
4.2	Dokumentointi.....	7
5	JOHDON VASTUU .....	8
5.1	Johdon sitoutuminen.....	8
5.2	Asiakaskeskeisyys .....	8
5.3	Laatupolitiikka.....	8
5.4	Laatutavoitteet .....	9
5.5	Vastuut, valtuudet ja viestintä .....	9
5.5.1	Vastuut ja valtuudet.....	9
5.5.2	Johdon edustaja .....	10
5.5.3	Sisäinen viestintä.....	10
5.6	Johdon katselmus .....	10
6	RESURSSIEN HALLINTA .....	11
6.1	Yleistä.....	11
6.2	Käyntikohteiden tiedot sekä laitetiedot .....	11
6.3	Työturvallisuus .....	11
6.4	Henkilökunnan koulutus.....	11
6.5	Investointien suunnittelu .....	11
7	TUOTTEEN TOTEUTTAMINEN .....	12
7.1	Suunnittelu ja kehittäminen.....	12
7.2	Asiakkaaseen liittyvät prosessit.....	12
7.3	Ostotoiminta .....	12
8	MITTAUS, ANALYSOINTI JA PARANTAMINEN .....	13
8.1	Seuranta ja mittaus .....	13
8.2	Poikkeavan tuotteen ohjaus .....	14
8.3	Tiedon analysointi .....	14
8.4	Parantaminen.....	14

ETELÄ-PORNAISTEN VESIOSUUSKUNTA, VESIOSUUSKUNTA MUSTIJOKI,  
VESIOSUUSKUNTA SUONI  
VESIOSUUSKUNTIEN LAATUJÄRJESTELMÄ

## 1 JOHDANTO

Tämä on Etelä-Pornaisten Vesiosuuskunnan (EPV), Vesiosuuskunta Mustijoen (Vok Mustijoki) ja Vesiosuuskunta Suonen (Vok Suoni) yhteinen laatukäsikirja, jossa kuvataan laatu järjestelmän sisältö.

Yhteisen laatu järjestelmän tarkoitus on selventää kolmen lähekkäin toimivan vesiosuuskunnan rajapintoja, vastuita ja velvollisuuksia ja toimia lähtöaineistona mahdolliselle yhdistymiselle. Kuvassa 1 on esitetty kaaviona vesiosuuskuntien väliset vesi- ja viemäriyhteydet (katkoviivalla esitetty suunnitellut tai rakentamisvaiheessa olevat yhteydet).



Kuva 1. Pornaisten ja Mäntsälän seudun vesihuolto (Yli-Tolppa, 18.11.2005)

Vesiosuuskuntien tehtävänä on rakentaa, ylläpitää ja hoitaa vesi- ja viemärilaitosta ja tarjota vesihuoltopalveluja pääasiassa jäsenille. Jokaisella vesiosuuskunnalla on kotisivut, joilla kerrotaan vesiosuuskuntien toiminnasta ja tiedotetaan ajankohtaisista asioista.

Kotisivujen osoitteet:

EPV <http://www.porstua.net/epv/>

Vok Mustijoki <http://www.porstua.net/mustijoki/>

Vok Suoni <http://www.vesiosuuskuntasuoni.net/>

Laatujärjestelmäprojekti alkoi 2006 keväällä, ja rahoitusta osalle projektista saatiin TE-keskukselta. Suunnittelukeskus Oy toimi laatujärjestelmän kehittämisvaiheen konsulttina.

Laatujärjestelmän runko pohjautuu SFS-EN ISO 9001:2000 -standardiin, vaikka kaikkia sen kohtia ei ole katsottu oleelliseksi vesiosuuskuntien toiminnan kannalta. Vesiosuuskunnat, jotka palvelevat yli 50 asukasta tai käyttävät talousvettä tai johtavat jätevettä yli 10 m<sup>3</sup>/vrk, ovat lain mukaan vesihuoltolaitoksia. Vesihuoltolaitostoiminnalle on säädetty laissa ja asetuksissa tarkat vaatimukset ja velvoitteet. Veden laadulle on määritetty tarkat raja-arvot ja niiden noudattamista valvoo terveydensuojeluviranomainen. Laatujärjestelmän ylläpidolla halutaan varmistaa toiminnan laatu.

Laatujärjestelmän kuvaus sekä toiminta- ja työohjeet on esitetty laatukäsikirjassa sekä Internetin kautta käytettävässä VYT-Tietojärjestelmässä.

## **2 VESIOSUUSKUNNAT**

Kaikki vesiosuuskunnat ostavat vettä Pornaisten kunnan vesihuoltolaitokselta, joka toimittaa pohjavettä kahdelta pohjavedenottamoltaan sekä myy Pornainen-Kerava siirtovesihuoltolinjan kautta Tuusulan seudun vesilaitos kuntayhtymän toimittamaa pohja- ja/tai tekopohjavettä.

Vok Mustijoki ja Vok Suoni ostavat lisäksi vettä Mäntsälän Vedeltä. Vok Suoni voi ostaa Mäntsälän vettä myös Vok Mustijoen kautta Tikkarontien mittausaseman kautta.

Vesiosuuskunnat johtavat jätevetensä Pornaisten kunnan vesihuoltolaitoksen viemäriverkkoon, josta ne johdetaan siirtoviemäriä pitkin meriviemäriin.

Vesiosuuskuntien jätevedet puhdistetaan Helsingin Veden Viikinmäen jätevedenpuhdistamolla.

Tulevaisuudessa vesiosuuskuntien verkostoihin on mahdollista liittää yhteensä noin 1600 kiinteistöä.

### **2.1 Etelä-Pornaisten Vesiosuuskunta**

Osuuskunnan toiminimi on Etelä-Pornaisten Vesiosuuskunta ja kotipaikka on Pornainen.

Osuuskunnan hallitukseen valitaan 5 - 10 jäsentä kolmeksi vuodeksi kerrallaan. Puheenjohtajan on huolehdittava siitä, että hallitus kokoontuu tarvittaessa. Lisäksi puheenjohtajan on kutsuttava hallitus koolle, jos hallituksen jäsen tai toimitusjohtaja sitä vaatii.

### **2.2 Vesiosuuskunta Mustijoki**

Osuuskunnan toiminimi on Vesiosuuskunta Mustijoki ja kotipaikka on Mäntsälän kunta.

Osuuskunnan hallitukseen valitaan kuusi jäsentä kolmeksi vuodeksi kerrallaan. Puheenjohtajan on huolehdittava siitä, että hallitus kokoontuu tarvittaessa.

### 2.3 Vesiosuuskunta Suoni

Osuuskunnan toiminimi on Arolan-Jokelanseudun-Halkian Vesiosuuskunta Suoni ja sen kotipaikka on Mäntsälän kunta.

Vesiosuuskunnan hallitukseen valitaan 5 - 9 jäsentä. Hallituskausi on kolme vuotta. Pornaisten kunnan ja Mäntsälän kunnan on nimettävä yhdet jäsenet. Hallitus kokoontuu puheenjohtajan tai varapuheenjohtajan kutsusta niin usein kuin tarve vaatii.

## 3 LAIT, TERMIT JA MÄÄRITELMÄT

### 3.1 Vesilaitostoimintaa koskevat lait

Vesilaitostoimintaan liittyviä lakeja ja säädöksiä on koottu alla olevaan listaan (Lähde: Ympäristöopas 128: Vesihuollon erityistilanteet ja niihin varautuminen). Lait löytyvät Internet-osoitteesta [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi)

#### Vesihuoltolaki (119/2001) mm.

- Toiminta-alueen määrittäminen ja hyväksyttäminen kunnassa
- Vesihuoltolaitos on vastuussa toiminta-alueellaan ilmenevästä virheestä

#### Vesilaki 264/1961 (ollaan uusimassa)

- Vesialueet: pohjavedet, vesistöt
- Vedenotto

#### Ympäristönsuojelulaki (86/2000)

- Pohjaveden pilaamiskielto
- Ilmoitusvelvollisuus maahan tai pohjaveteen päässeestä pilaantumista aiheuttavasta aineesta

#### Ympäristönsuojeluasetus (169/2000)

- Määrittää luvanvaraiset toiminnot

#### Terveydensuojelulaki 763/1994

- ”Kunnan terveydensuojeluviranomaisen on yhteistoiminnassa muiden viranomaisten ja laitosten (esim. vesihuoltolaitos) kanssa ennakolta varauduttava onnettomuuksien tai vastaavien tilanteiden aiheuttamien terveyshaittojen ehkäisemiseksi, selvittämiseksi ja poistamiseksi tarvittaviin valmius- ja varoimenpiteisiin”

#### Sosiaali- ja terveysministeriön asetus talousveden laatuvaatimuksista ja valvontatutkimuksista (461/2000)

- Valvontatutkimusohjelma ja sen mukainen veden laadun seuranta

Sosiaali- ja terveysministeriön ohje (1/021/97) ruokamyrkytysten seurannasta ja ilmoituksista

- Ilmoitusmenettely juomaveden välityksellä leviävien tartuntaepidemioiden selvittämiseksi, rajoittamiseksi ja ehkäisemiseksi

Maankäyttö- ja rakennuslaki (132/1999)

- Kunnan rakennusjärjestyksen määräykset voivat koskea vesihuollon järjestämistä

Suomen rakentamismääräyskokoelma osa D1 (Kiinteistöjen vesi- ja viemärlaitteistot, määräykset ja ohjeet)

- Padotuskorkeus erillisviemäroinnissä yleensä yleisen viemäriin laen tasokorkeus tonttviemäriin liitoskohdassa + 1 000 mm
- Padotuskorkeus lasketaan rakennuksen alimman viemärikanalusteen yläreunan tasolle

Valmiuslaki (1080/1991)

- Määrittelee poikkeusolot
- Valmiussuunnitelma poikkeusolojen peruspalveluiden turvaamiseksi (käytännössä sisältävät myös normaaliolojen häiriötilanteihin varautumista)

Pelastuslaki (468/2003)

- Pelastuslain 47 § velvoittaa kunnan huolehtimaan alueellaan sammutusveden järjestämisestä alueen pelastustoimen tarpeisiin

Vesiosuuskuntien toimintaa säätelee lisäksi:

Osuuskuntalaki 28.12.2001/1488

### 3.2 Laatusanasto

Taulukkoon 1 on koottu SFS-EN ISO 9001:2000 -standardin sanastoa ja määritelty, mitä ne tarkoittavat vesiosuuskuntien toiminnan kannalta.

Taulukko 1. Laatusanasto

ISO 9001:2000	Vesiosuuskunnat
Laadunhallintajärjestelmä	Laatujärjestelmä
Tuote (/palvelu)	Talousvesi Talousveden toimitus riittävällä paineella asiakkaalle Jäteveden pumppaaminen ja johtaminen käsiteltäväksi
Laatu	Talousveden terveydellinen, kemiallinen ja teknis-esteettinen laatu Verkostopaine Keskeytymätön vedenjakelu Luotettava jäteveden poisjohtaminen kiinteistöiltä
Prosessit/Tuotantoprosessit	Asiakaspalvelu Veden jakelu Jäteveden keräily ja johtaminen
Johdon katselmus	Johdon edustajat kokoontuvat arvioimaan vesiosuuskuntien toimintaa, laatujärjestelmän tilaa ja kehitystarpeita.
Sisäinen auditointi	Säännöllinen ”pistokoe”. Varmistetaan, että töissä noudatetaan laatujärjestelmän ohjeita.
Toimittajat	Mäntsälän Vesi Pornaisten kunnan vesihuoltolaitos Urakoitsijat Laitetoimittajat Suunnittelijat Palveluyritykset Sähkön toimittajat
Asiakkaat	Vesiosuuskuntien jäsenet

## 4 VESIOSUUSKUNTIEN LAATUJÄRJESTELMÄ

### 4.1 Yleistä

Laatujärjestelmä on vesiosuuskuntien toiminnanohjauksen väline. Laatujärjestelmä koostuu laatukäsikirjasta, Internetin kautta käytettävästä VYT-Tietojärjestelmästä sekä raportti-, tiedote-, taulukko- ja lomakepohjista sekä laatu-tallenteista.

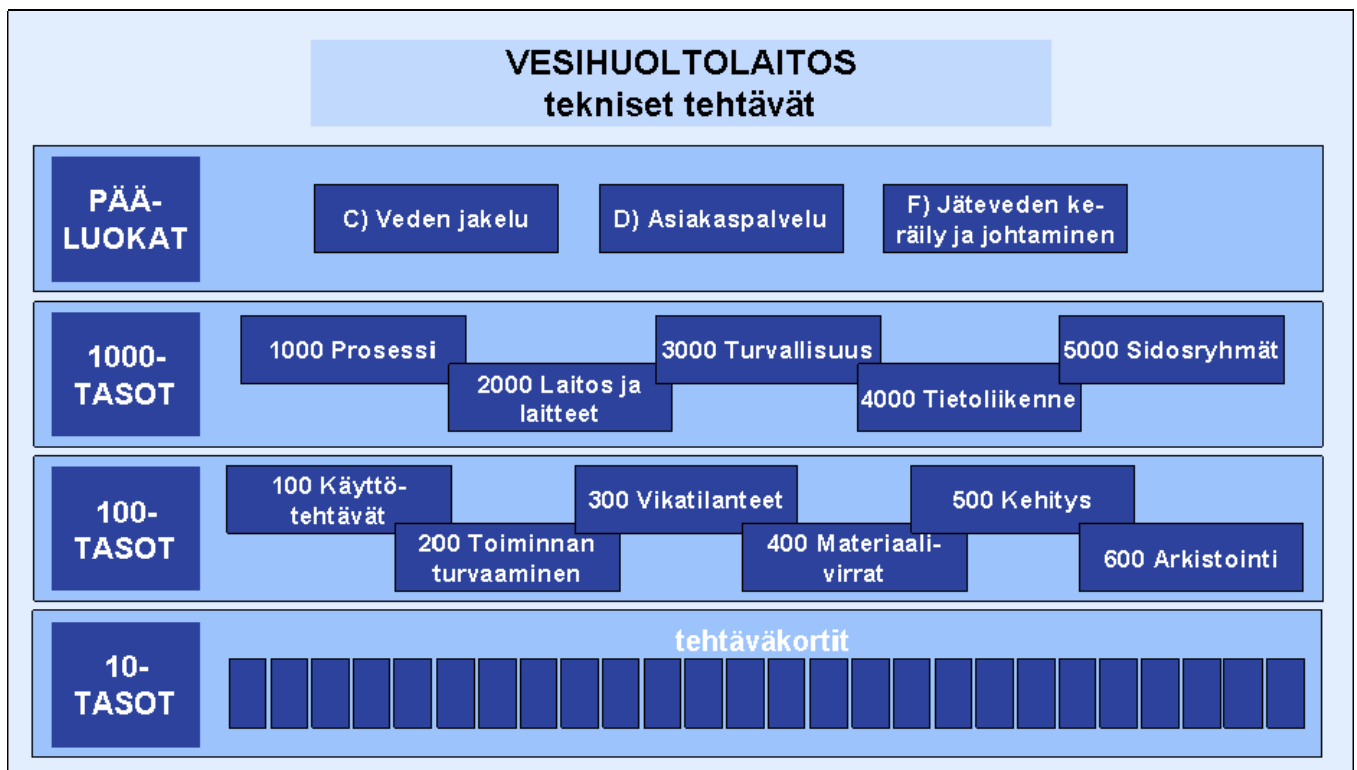
Taulukossa 2 on laatujärjestelmän rakenne.

Taulukko 2. Laatujärjestelmän rakenne.

ISO 9001:2000	Vesiosuuskunnat
Laatukäsikirja	Laatujärjestelmän kuvaus Johtaminen Laatupolitiikka
Toiminta- ja työohjeet	VYT-Tietojärjestelmän toiminta- ja tehtäväkortit ( <a href="http://www.skoy.net/VYT/">http://www.skoy.net/VYT/</a> ) VYT-Tietojärjestelmän käyttöohjeet VYT-Tietojärjestelmän ylläpito-ohjeet Tehtäväkorttiluettelo C) Veden jakelu Tehtäväkorttiluettelo D) Asiakaspalvelu Tehtäväkorttiluettelo F) Jäteveden keräily ja johtaminen Tehtäväluettelo
Pohjat	Raporttipohjat Tiedotemallit Laatujärjestelmän lomakkeet ja taulukot
Tallenteet	Sisäiset auditointiraportit Johdon katselmuksen pöytäkirjat Asiakaspalautteiden yhteenveto Asiakasvalitukset Toimittajalista

#### VYT-Tietojärjestelmä

VYT-Tietojärjestelmä koostuu pääluokista, 1000-tasoista, 100-tasoista ja 10-tasoista. Kuvassa 2 on esitetty VYT-järjestelmän rakenne.



Kuva 2. VYT-järjestelmän rakenne.

Pääloukkien toimintakorteissa on kuvattu yleisellä tasolla pääluokan tavoitteet, tehtävät, laatuvaatimukset ja dokumentointivaatimukset. 1000- ja 100-tasot tämentävät aiheen mukaisesti laatuvaatimuksia ja tehtäviä. 10-tason tehtäväkortit sisältävät työselostukset ja tehtäväkohtaiset laatuvaatimukset.

## 4.2 Dokumentointi

Vesiosuuskuntien laatujärjestelmän dokumentointi muodostuu laatukäsikirjasta, VYT-Tietojärjestelmässä ylläpidettävistä toiminta- ja tehtäväkorteista sekä laatu-tallenteista.

Laatukäsikirjan, toiminta- ja tehtäväkorttien sisältö ja päivitystarve tarkastetaan vuosittain ennen johdon katselmusta.

Laatutallenteita ovat:

- sisäiset auditointiraportit
- johdon katselmuksen pöytäkirjat
- asiakaspalautteiden yhteenveto
- asiakasvalitukset
- toimittajalista

Laatupäällikkö huolehtii tallenteiden säilytyksestä.

Laatujärjestelmän ohjeiden osalta VYT-Tietojärjestelmän ylläpidosta vastaa Suunnittelukeskus Oy (Crescom Oy:n tietokanta) voimassaolevien sopimusehtojen mukaisesti.

Vesiosuuskunnat vastaavat kukin omasta arkistoinnistaan. Taulukkoon 3 on kerätty arkistojen sijainnit.

Taulukko 3. Arkistojen sijainnit.

VESIOSUUSKUNTA	Arkistojen sijainnit
Eteläpornaisten vok	Vilppaan talo, Monninkyläntie 64/Pornainen Anttilantie 111/Laukkoski (Vilonen, Kirsi) Yrittäjätie 8 ja Mätikistöntie 151/ Pornainen (Pietarinen, Kari)
Vok Mustijoki	Vilppaan talo, Monninkyläntie 64/Pornainen Nummentie 71/Halkia (Peltoniemi, Jouni)
Vok Suoni	Arolan kylätie 166/Mäntsälä (Vainio, Jukka) (vuodesta 2001 ->) Mäenpääntie 110/Mäntsälä (Peltola, Veijo) (ennen vuotta 2001)

## 5 JOHDON VASTUU

### 5.1 Johdon sitoutuminen

Hallitukset hyväksyvät laatukäsikirjan sekä päättävät laatu järjestelmään liittyvistä käytännön asioista. Hallitusten kuuluu myös valvoa, että laatu järjestelmää ylläpidetään.

Hallitukset:

- määrittelevät laatu politiikan
- viestivät laatu politiikan mukaisesta toimintatavasta kaikissa vesiosuuskuntien toiminnassa
- vastaavat laatu vaatimusten asettamisesta
- suorittavat johdon katselmukset vuosittain
- varmistavat, että tarvittavat resurssit ovat käytettävissä.

### 5.2 Asiakaskeskeisyys

Vesiosuuskuntien hallitukset varmistavat, että vesiosuuskuntien toiminta on asiakaslähtöistä. Asiakkaan saama palvelu vastaa kunnallisilta vesihuoltolaitoksilta saatavaa palvelua. Liittyminen vesiosuuskunnan jäseneksi tehdään mahdollisimman helpoksi.

Asiakastyytyväisyyttä mitataan säännöllisesti, ja asiakaspalautteiden perusteella kehitetään toimintaa.

### 5.3 Laatu politiikka

Vesiosuuskuntien hallitusten yhteisesti hyväksymä laatu politiikka huomioi sekä teknisen palvelun että asiakaspalvelun tarjoamisen:

*Talouksveden toimitus kiinteistölle ja jäteveden johtaminen kiinteistöltä pois toimivat luotettavasti. Vettä tulee olla käytettävissä asiakkaiden kulutusta vastaavasti ja sen tulee olla viranomaisien asettamien laatu-*

*vaatimusten mukaista. Jakeluverkossa pidetään yllä riittävää painetasoa.*

*Asiakaspalvelu mielletään tärkeäksi osaksi vesiosuuskuntien tarjoamaa palvelua.*

*Vesiosuuskuntien toimintaa kehitetään jatkuvasti hyvän asiakastytyväisyyden ylläpitämiseksi.*

Vesiosuuskuntien kaikki toiminta tulee olla laatupolitiikan mukaista.

## **5.4 Laatuavoitteet**

Laatuavoitteet on johdettu laatupolitiikasta jokaiselle prosessille (veden jakelu, asiakaspalvelu, jäteveden keräily ja johtaminen) erikseen ja ne on esitetty VYT-Tietojärjestelmän toimintakorteissa.

Johtamistoiminnan tavoitteena on varmistaa vesiosuuskuntien taloudellinen toiminta, huolehtia henkilöstön pätevyydestä sekä työskentely-ympäristön turvallisuudesta ja toimivuudesta.

Ostotoiminnan tavoitteena on tehdä hankinnat mahdollisimman edullisesti hintalaatusuhteen perusteella noudattaen julkisia hankintoja säätelevää hankintalakia.

Laatujärjestelmää tulee kehittää siten, että laatuavoitteet täyttyvät. Hallitusten (tai laatupäällikön) vastuulla on huolehtia, että laatujärjestelmä pysyy yhtenäisenä, kun siihen tehdään muutoksia.

## **5.5 Vastuut, valtuudet ja viestintä**

### **5.5.1 Vastuut ja valtuudet**

Hallitusten vastuut määräytyvät osuuskuntalain perusteella. Hallitusten vastuulla on muun muassa:

- hallinnosta huolehtiminen
- osuuskunnan toiminnan asianmukainen järjestäminen
- kirjanpidon ja varainhoidon valvonta.

Toiminta- ja tehtäväkorteissa (VYT-Tietojärjestelmässä) on nimetty vastuuhenkilöt tuotantoprosessien tehtäville.

Taulukkoon 4 on koottu vastuut johtamisen ja ostotoiminnan osalta.

Taulukko 4. Vastuut ja valtuudet

	EPV	Vok Mustijoki	Vok Suoni
<b>JOHTAMINEN</b>			
Laatupolitiikka	Hallitus	Hallitus	Hallitus
Laatujärjestelmän ylläpito	Vokin sihteeri	Vokin sihteeri	Vokin sihteeri
Taloushallinto	Vokin puheenjohtaja	Vokin puheenjohtaja	Vokin puheenjohtaja
Henkilöstöhallinto	Vokin puheenjohtaja	Vokin puheenjohtaja	Vokin puheenjohtaja
Suunnittelu ja kehittäminen	Hallitus	Hallitus	Hallitus
<b>OSTOTOIMINTA/HANKINNAT</b>			
Urakat	Hallitus ja rakentamistyöryhmä	Hallitus ja rakentamistyöryhmä	Hallitus ja rakentamistyöryhmä
Palvelut	Hallitus	Hallitus	Hallitus
Aineet ja tarvikkeet	Hallituksen jäsenet	Hallituksen jäsenet	Hallituksen jäsenet
<b>TUOTANTOPROSESSIT</b>	Vastuuhenkilöt määritellään VYT-järjestelmään	Vastuuhenkilöt määritellään VYT-järjestelmään	Vastuuhenkilöt määritellään VYT-järjestelmään
Veden jakelu			
Jäteveden keräily ja johtaminen			
Asiakaspalvelu			

### 5.5.2 Johdon edustaja

Vesiosuuskuntien hallitukset nimeävät hallitusten jäsenten keskuudesta laatupäällikön, jolla on vastuut ja valtuudet:

- varmistaa, että laatujärjestelmässä tarvittavat prosessit luodaan, toteutetaan ja että niitä ylläpidetään
- raportoida johdolle laatujärjestelmän suorituskyvystä ja parannustarpeista
- varmistaa, että tietoisuutta asiakkaan vaatimuksista esitetään kaikkialla organisaatiossa.

### 5.5.3 Sisäinen viestintä

Vesiosuuskunnan hallitusten vastuulla on huolehtia, että tieto kulkee vesiosuuskunnan sisällä sekä vesiosuuskuntien välillä.

Sisäisen viestinnän keinoina käytetään:

- kokouksia ja muistioita
- ryhmäsähköpostiviestejä.

## 5.6 Johdon katselmus

Johdon katselmus suoritetaan kerran vuodessa. Katselmukseen osallistuu jokaisesta vesiosuuskunnasta vähintään kaksi hallituksen jäsentä.

Katselmoitavat asiat:

- vikatilanteet
- sisäiset auditointiraportit
- asiakaspalautteet (kyselyt ja reklamaatiot)
- kehitys- ja parannusehdotukset vesiosuuskuntien toimintaan
- muutosehdotukset laatujärjestelmään

- tiedonkulku
- toimittajalista.

Laatupäällikkö laatii katselmuksesta muistion, josta tulee käydä ilmi:

- sisäisten auditointien ja asiakaspalautteiden perusteella päätetyt kehitys- ja parannustoimenpiteet vesiosuuskuntien toimintaan
- vikatilanteiden ehkäisemiseksi päätetyt toimenpiteet
- resurssitarpeisiin liittyvät päätökset ja toimenpiteet
- päätetyt kehitys- ja parannustoimenpiteet laatujärjestelmään
- tiedonkulun parantamiseksi päätetyt toimenpiteet.

## **6 RESURSSIEN HALLINTA**

### **6.1 Yleistä**

Resurssien hallintaa ovat taloudellisten ja henkilöresurssien varaaminen, infrastruktuurista huolehtiminen (toimitilat, verkostot varusteineen) sekä työympäristöstä ja -turvallisuudesta huolehtiminen.

Vesiosuuskuntien hallitukset ovat vastuussa siitä, että tarvittavat resurssit on käytettävissä vesihuoltolaitostoiminnan ylläpitämiseksi.

Vesiosuuskuntien toimipisteet ja infrastruktuuri:

- toimipisteet: Vilppaan talon toimisto, Monninkyläntie 64, Pornainen (EPV, Mustijoki)
- linjapumppaamot, paineenkorotusasemat, mittausasemat ja muut verkoston laitteet (käyntikohteet) sekä laitetiedot VYT-Tietojärjestelmässä
- verkoston tiedot ja kiinteistöpumppaamojen tiedot johtotietojärjestelmässä.

Kappaleissa 6.2 - 6.5 on viittaukset VYT-Tietojärjestelmän ohjeisiin.

### **6.2 Käyntikohteiden tiedot sekä laitetiedot**

- C) Veden jakelu/ Laitos ja laitteet/ Arkistointi
- F) Jäteveden keräily ja johtaminen/ Laitos ja laitteet/ Arkistointi

Kiinteistöpumppaamojen tiedot viedään johtotietojärjestelmään.

### **6.3 Työturvallisuus**

- C) Veden jakelu/ Turvallisuus
- F) Jäteveden keräily ja johtaminen/ Turvallisuus

### **6.4 Henkilökunnan koulutus**

- C) Veden jakelu/ Prosessi/ Kehitys/  
Henkilökunnan koulutus

### **6.5 Investointien suunnittelu**

- C) Veden jakelu/ Prosessi/ Kehitys/

## Investointisuunnitelma ja hankesuunnitelma

### 7 TUOTTEEN TOTEUTTAMINEN

Veden jakeluun, jäteveden keräilyyn ja johtamiseen sekä asiakaspalveluun liittyvä prosessit ja niihin liittyvät työtehtävät on kuvattu VYT-Tietojärjestelmässä.

#### 7.1 Suunnittelu ja kehittäminen

VYT-Tietojärjestelmässä on Kehitys-otsikon alla suunnitteluun ja kehittämiseen liittyvät työohjeet.

C) Veden jakelu/ Prosessi/ Kehitys

C) Veden jakelu/ Laitos ja laitteet/ Kehitys

C) Veden jakelu/ Turvallisuus/ Kehitys  
(sisältää yhteisesti kaikkien pääluokkien asioita)

C) Veden jakelu/ Tietoliikenne/ Kehitys  
(sisältää yhteisesti kaikkien pääluokkien asioita)

C) Veden jakelu/ Sidosryhmät / Kehitys  
(sisältää yhteisesti kaikkien pääluokkien asioita)

F) Jäteveden keräily ja johtaminen / Prosessi/ Kehitys

F) Jäteveden keräily ja johtaminen / Laitos ja laitteet/ Kehitys

#### 7.2 Asiakkaaseen liittyvät prosessit

D) Asiakaspalvelu

#### 7.3 Ostotoiminta

Kaikissa suurissa hankinnoissa toteutetaan asianomaisen hankintamenettelyn ja -lain mukainen tarjouspyyntömenettely. Tarjouspyynnössä yksilöidään tarjottava kohde toimitusajan, toimitustavan, laadun ja määrän suhteen, jotta voidaan olla varmoja vertauskelpoisten tarjousten saamisesta.

VYT-Tietojärjestelmässä on esitetty hankintoihin liittyviä ohjeita.

##### Suunnitelmat

C) Veden jakelu/ Prosessi/ Kehitys  
(koskee myös jätevesipuolen suunnitelmia)

### Urakointi

C) Veden jakelu/ Laitos ja laitteet/ Kehitys/  
(koskee myös jätevesipuolen urakoita)

### Laitehankinnat

C) Veden jakelu/ Laitos ja laitteet/ Materiaalivirrat  
(koskee myös jätevesipuolen laitehankintoja)

### Sähkö

C) Veden jakelu/ Prosessi / Materiaalivirrat  
(koskee myös jätevesipuolen sähkö sopimuksia)

### Toimittajien arviointi

Tärkeimmät vesiosuuskuntien toimintaan vaikuttavat toimittajat arvioidaan johdon katselmuksessa kerran vuodessa. Toimittajista ylläpidetään toimittajalista. Toimittajia arvioidaan hinnan, laadun ja hinta-laatu suhteen mukaan kolmeen luokkaan:

+ Hyvä  
- Neutraali  
- Parannettavaa

Listan päivityksestä ja säilytyksestä vastaa laatupäällikkö.

## **8 MITTAUS, ANALYSOINTI JA PARANTAMINEN**

### **8.1 Seuranta ja mittaus**

#### Asiakastyytyväisyys

D) Asiakaspalvelu/ Prosessi/ Käyttötehtävät/  
Asiakaspalautteiden ja -reklamaatioiden vastaanotto  
Asiakastyytyväisyyskyselyt

#### Sisäinen auditointi

C) Veden jakelu/ Sidosryhmät/ Toiminnan turvaaminen/  
Sisäinen auditointi

#### Prosessin seuranta ja mittaus

C) Veden jakelu/ Prosessi/ Käyttötehtävät/  
F) Jäteveden keräily ja johtaminen / Prosessi/ Käyttötehtävät/

#### Tuotteen seuranta ja mittaus

C) Veden jakelu/ Prosessi/ Käyttötehtävät/  
Veden laadun seuranta/Suoni  
Veden laadun seuranta/Mustijoki

## Veden laadun seuranta/EPV

### 8.2 Poikkeavan tuotteen ohjaus

- C) Veden jakelu/ Prosessi/ Vikatilanteet
- C) Veden jakelu/ Laitos ja laitteet/ Vikatilanteet
- F) Jäteveden keräily ja johtaminen/ Prosessi/ Vikatilanteet
- F) Jäteveden keräily ja johtaminen/ Laitos ja laitteet/ Vikatilanteet

### 8.3 Tiedon analysointi

Laatujärjestelmä velvoittaa keräämään tietoja vesiosuuskuntien toiminnasta.

Laatupäällikön vastuulla on, että kerättyjä tietoja analysoidaan ja hyödynnetään toiminnan kehittämiseksi.

### 8.4 Parantaminen

Vesiosuuskunnat parantavat ja kehittävät toimintaansa jatkuvasti laatujärjestelmässä esitettyjen keinojen avulla. Keskeisimpinä jatkuvan parantamisen keinoja ovat järjestelmällinen asiakaspalautteen kerääminen, johdon katselmus vuosittain ja sisäiset auditoinnit kahden vuoden välein.

Vikatilanteista tehdään aina vikatilanneraportti:

- C) Veden jakelu/ Prosessi/ Vikatilanteet/ Vikatilanneraportin laadinta (Koskee kaikkia pääluokkia)

Vikatilanteet käydään läpi johdon katselmuksissa ja korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet kirjataan katselmusmuistioon.