

## SIGNAAL AS JUHTIMISSÜSTEEMI KÄSIRAAMAT



Kinnitan

Ats Tamm  
Juhataja

06.06.2011.a.

## SISUKORD

SISSEJUHATUS .....	3
ÜLEVAADE ETTEVÖTTEST .....	3
1 JUHTIMISSÜSTEEMI KIRJELDUS .....	3
1.1 Juhtimissüsteemi käsitusala ja ülesehitus .....	3
1.2 Käsiraamatu kinnitamine ja levitamine .....	3
1.3 Dokumentatsioon .....	4
1.4 Ristviited .....	4
2 JUHTKONNA KOHUSTUSED .....	4
2.1 Kvaliteedi- ja keskkonnapoliitika .....	4
2.2 Eesmärgid ja mõõtmine .....	4
2.3 Keskkonnaaspektide ja -mõjude määramine .....	5
2.4 Plaanimine .....	5
2.5 Organisatsioon, vastutus, volitused, infovahetus .....	5
2.6 Juhtimissüsteemi juhtkonnapoolne ülevaatus .....	6
3 RESSURSIJUHTIMINE .....	6
3.1 Inimressurss .....	6
3.2 Infrastruktuur ja töökeskkond .....	7
4 TOOTETEOSTUS .....	7
4.1 Ostmine .....	7
4.2 Põhitegevuse ohje .....	7
4.3 Valmisolek hädaolukordadeks .....	7
4.4 Müük .....	8
4.5 Keskkonnaalaste ja muude nõuete kindlaksmääramine .....	8
4.6 Mõõtevahendi ohje .....	8
5 MÕÕTMINE, SEIRE, ANALÜÜS, PARENDAMINE .....	8
5.1 Kliendi rahulolu mõõtmine .....	8
5.2 Keskkonnaalased mõõtmised .....	8
5.3 Siseauditid .....	8
5.4 Mittevastavuste ohje .....	8
5.5 Parendustegevused .....	9
Lisa 1 SIGNAAL AS põhitegevuse protsessiskeem .....	10
Lisa 2 SIGNAAL AS struktuuri skeem .....	10
Lisa 3 ISO 9001: 2008 ja 14001:2004 ning SIGNAAL AS dokumentide ristviitetabel .....	11
Lisa 4 Vastutusmaatriks .....	13
Lisa 5 Kvaliteedi- ja keskkonnapoliitika .....	14

## SISSEJUHATUS

Käesoleva käsiraamatu eesmärgiks on tutvustada SIGNAAL AS juhtimissüsteemi, mis on üles ehitatud rahvusvahelise standardi ISO 9001 ja ISO 14001 nõuetest lähtuvalt. Juhtimissüsteemi käsiraamat keskendub kvaliteedi- ja keskkonnajuhtimissüsteemi põhiosadele, mis kirjeldavad ettevõttes toimuvaid peamisi protsesse, nende juhtimist ja jälgimist. Lühiülevaade antakse kvaliteedi- ja keskkonna poliitikast, juhtkonna kohustustest, integreeritud süsteemi kirjeldusest ja süsteemi elementide olulisematest põhimõtetest.

## ÜLEVAADE ETTEVÕTTEST

SIGNAAL AS on Eesti erakapitalil põhinev ettevõtte, mis asutati 1973 aastal, eesmärgiga pakkuda liiklusmärkide valmistamist ja paigaldamist, teekattermärgistusteenust ning fooride ehitust ja hooldust.

SIGNAAL AS väärtustab oma kliente, pakkudes peaosas avalikule sektorile teenust ja teehitusele allhanget kaasaegsete liikluskorralduslahenduste näol parimate turul leiduvate tehniliste näitajatega seadmete ja materjalide kasutamisega. Oleme olnud edukad alates 1998.aastast Tallinna linna liikluskorraldusvahendite paigaldamise ja hoolduse hangetel, samuti riigimaanteede teekattermärgistustööde hangetel. Kontserni Experian tütarettevõtte Krediidinfo AS on tunnistanud AS Signaali Eesti Edukaks Ettevõtteks reitinguga AAA neli viimast aastat järjest, seega oleme avalikule sektorile usaldusväärne partner. Meie tehnoloogiaalase koostöö partneriteks on Euroopa suured kontsernid SWARCO ja KAPSCH.

Signaal AS väärtustab oma töötajaid, pakkudes neile väga head ja kaasaegset töökeskkonda, eneseteostuse ning enesetäiendamise võimalusi. SIGNAAL AS-s on põhikohaga tööil 55 inimest.

## 1 JUHTIMISSÜSTEEMI KIRJELDUS

### 1.1 Juhtimissüsteemi käsitlusala ja ülesehitus

SIGNAAL AS juhtimissüsteemi käsitlusalaks on **liikluskorraldusvahendite ja -lahenduste teenused (Traffic Management & Solution Services)** ;

SIGNAAL AS juhtimissüsteemi ülesehitus lähtub ISO 9001:2008 ja 14001:2004 rahvusvaheliste kvaliteedi ja keskkonnajuhtimise süsteemide standardite nõuetest. Seda süsteemi kirjeldav ja kajastav dokumentatsioon koosneb käsiraamatust ning toiminguid kirjeldavatest ja tõendavatest dokumentidest.

Parimate kvaliteedi- ja keskkonnajuhtimise tulemusteni jõudmiseks on ühendatud pikaajaline kogemus, harjumused ja tavad, ning välja töötatud protseduurid, juhendid ja vormid.

### 1.2 Käsiraamatu kinnitamine ja levitamine

Käsiraamatu eesmärgiks on anda kõigile töötajatele, klientidele, partneritele ja huvigruppidele ettekujutus sellest, kuidas toimib SIGNAAL AS juhtimissüsteem.

Käsiraamatu on koostanud, välja andnud ja kinnitanud juhtkond.

SIGNAAL AS juhtimissüsteemi käsiraamatu ajakohastamise ja täiendamise eest vastutab juhataja, kes kooskõlastab ja kinnitab käsiraamatu muudatused juhtkonnaga ning teavitab muudatustest kõigile töötajatele, klientidele, partneritele ja huvigruppidele.

Ettevõtte käsiraamat on paberkandjal kättesaadav SIGNAAL AS büroos ja ettevõtte kodulehel [www.signaal.ee](http://www.signaal.ee)

### **1.3 Dokumentatsioon**

Dokumendiohje eesmärgiks on tagada kehtivate juhtimissüsteemi dokumentide kättesaadavus ning tegevust tõendavate vajalike andmestute kogumine, hoidmine ja säilitamine. Dokumendiohje protseduur reguleerib juhtimissüsteemi kirjeldavat ja korraldavat dokumentatsiooni.

Juhtimissüsteemi dokumentatsioon on administratiivpersonalile 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. SIGNAAL AS haldab tõendusdokumente vastavalt Dokumentide ohje protseduurile.

Dokumenteeritud protseduurid vaadatakse üle siseauditite käigus ja vajadusel neid täiendatakse. Tõendid ülevaatusse kohta 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 (Lisa 3) kirjeldab ülevaatlikult kvaliteedi- ja keskkonnajuhtimissüsteemi dokumentide seost ning vastavust standardite ISO 9001:2008 ja 14001:2004 nõuetele.

## **2 JUHTKONNA KOHUSTUSED**

### **2.1 Kvaliteedi- ja keskkonnapoliitika**

SIGNAAL AS kvaliteedi- ja keskkonnajuhtimise põhimõtted ja suunad määratakse ära kvaliteedi- ja keskkonnapoliitikaga (Lisa 5), mille on heaks kiitnud ettevõtte juhtkond.

Oma tegevuses lähtub ettevõtte heast tavast, standarditest ja tegutseb vastavuses asjakohaste keskkonnaõigus- ja administratiivaktide ning muude nõuetega.

Ettevõtte kvaliteedi- ja keskkonnapoliitika elluvijateks on kõik ettevõtte töötajad ning poliitika järgimist hinnatakse perioodiliselt siseauditite ja juhtkonnapoolsete ülevaatuste käigus.

### **2.2 Eesmärgid ja mõõtmine**

Eesmärgid püstitatakse ja nende saavutamist hinnatakse juhtkonnapoolse ülevaatusse käigus. Juhtkond on püstitanud eesmärgid olulistele keskkonna- ja kvaliteediaspektidele, mis kajastuvad Keskkonnakavas ja tabelis „Kvaliteedi- ja keskkonnaeesmärgid“.

Ettevõtte püsivad kvaliteedi- ja keskkonnaeesmärgid on:

- pakkuda klientidele professionaalset, kiiret, projektkohast ja tähtaegset teenust, kasutades selleks kaasaegseid ja kvaliteetseid seadmeid ja materjale

- analüüsida ja parendada oma tegevust, tuginedes klientide tagasisidele ning koostöös kliendiga leida optimaalsed lahendused
- kasutada usaldusväärseid alltoövõtjaid ja hankijaid
- tõsta töötajate koolitusega nende kvalifikatsiooni ja keskkonnateadlikkust,
- teavitada kõiki töötajaid ettevõtte kvaliteedi- ja keskkonnapoliitikast ning eesmärkidest
- kasutada säästlikult loodusressursse
- keskkonna saastamise vältimiseks minimeerida tootega kaasnevaid kahjulikke keskkonnamõjusid, pöörates tähelepanu jäätmete tekke vahendamisele ning turvalise jäätmekäitluse korraldamisele
- kasutada majanduslike võimaluste piires ettevõtte tegevusest põhjustatud negatiivseid keskkonnamõjusid vähendavaid või leevendavaid tehnoloogiaid ja materjale

### **2.3 Keskkonnaaspektide ja -mõjude määramine**

SIGNAAL AS on määratlenud oma tegevustega ning toodetega kaasnevad ja kontrollitavad keskkonnaaspektid, keskkonnamõjud, keskkonnaaspektide olulisuse hindamise kriteeriumid ning hinnanud aspektide olulisust vastavalt Keskkonnajuhtimise protseduurile. Keskkonnaga seotud probleemide sihipäraseks lahendamiseks ja negatiivse keskkonnamõju vähendamiseks on koostatud keskkonnajuhtimiskava, mis näeb ette konkreetsed eesmärgid ja ülesanded.

### **2.4 Plaanimine**

Kvaliteedi- ja keskkonnajuhtimissüsteemi plaanimine on teostatud ISO 9001:2008 ja 14001:2004 nõuetele vastava juhtimissüsteemi väljatöötamise käigus. Muudatuste tegemisel juhtimissüsteemi jälgitakse, et säiliks terviklikkus ning ISO 9001:2008 ja 14001:2004 nõuete täidetud.

### **2.5 Organisatsioon, vastutus, volitused, infovahetus**

Ettevõtte struktuur ja töötajate omavahelised alluvussuhted organisatsioonis on välja toodud Lisas 2.

Personalijuhtimise protseduur sisaldab personali värbamise ja valiku, pädevuse väljaselgitamise ja koolituse, personaliarvestuse ning personali töölt vabastamise korraldamisega seotud tegevusi.

SIGNAAL AS iga töötaja on vastutav kvaliteedi tagamise, keskkonnahoidliku tegevuse eest oma vastutusvaldkonnas ning kohustatud juhinduma oma tegevuses heakskiidetud protseduuridest ja tegevusjuhistest. SIGNAAL AS Integreeritud juhtimissüsteemi vastutusmaatriks on ära toodud Lisas 4.

Juhtimissüsteemi rakendamise, jälgimise ja töökorras hoidmise eest vastutab juhataja Ettevõtte süsteemi jaoks vajalike protsesside loomise, elluviimise ja alalhoidmise ning

kogu organisatsioonis kliendi nõuete ja oluliste keskkonnamõjude parema mõistmise eest vastutab juhataja, kelle tööülesannete hulka kuulub kogutud info põhjal analüüsi teostamine, selle edastamine juhtkonnale ning samuti juhtkonna teavitamine süsteemi toimimisest ja parendamise vajadusest.

Sisemise infovahetuse eesmärgiks on teavitada töötajaid juhtkonna strateegilistest otsustest, kvaliteedi-, keskkonna-, töötervishoiu ja tööohutuse poliitikast, -eesmärkidest ja tegevuskavadest ning tagada õigeaegne informatsiooni kättesaadavus oma igapäevaste ülesannete täitmiseks. Sisemine infovahetus toimub ettevõtte arvutivõrgu ja vahetu informeerimise käigus töökohal.

Juhtkond on otsustanud, et ettevõtte keskkonnakava on avalik ja kättesaadav käsiraamatu lisana.

## **2.6 Juhtimissüsteemi juhtkonnapoolne ülevaatus**

Juhtkonnapoolse ülevaatus käigus hindab juhtkond kvaliteedi- ja keskkonnajuhtimissüsteemi ajakohasust ja ülevaatus protokollitakse. Ülevaatus toimub piisava sagedusega, kuid mitte harvemini, kui kord aastas. Ülevaatusel arutatakse muuhulgas kokkuvõtet klientide tagasisidest, siseauditite tulemusi, parendustegevusi, ning seda, kuidas püstitatud eesmärgid on õnnestunud täita.

Ülevaatus käigus otsustab juhtkond, kas ettevõtte poliitikat, eesmärgid või muid juhtimissüsteemi elemente on vaja muuta.

## **3 RESSURSIJUHTIMINE**

SIGNAAL AS juhtkond planeerib ja määrab kindlaks vajalikud ressursid:

- teenuse ja toote kvaliteetseks osutamiseks/kliendi rahulolu saavutamiseks
- töötajate teadlikkuse tõstmiseks
- kvaliteedi- ja keskkonnajuhtimissüsteemi juurutamiseks ja mõjususe suurendamiseks.

### **3.1 Inimressurss**

Juhtkond otsustab kooskõlas kehtiva seadusandlusega, milline kvalifikatsioon, pädevus, koolitus ja kogemus on nõutav erinevate tööülesannete täitmisel ja analüüsib, milline on personali koolitusvajadus. Personalijuhtimisega tegeleb ettevõttes admin.abi, kes vastutab ka personalijuhtimise alaste dokumentide eest.

Signaal AS töötajaid teavitatakse ettevõtte kvaliteedi- ja keskkonnajuhtimissüsteemi eesmärkidest ja nõuetest ning igale uuele töötajale tagatakse võimalus tutvuda ettevõtte juhtimissüsteemi käsiraamatuga.

Koolituse tunnistused, sertifikaadid jms säilitatakse vastavalt Personalijuhtimise ja Dokumentide ohje protseduuridele. Enne alltöövõttu kontrollitakse alltöövõtjate pädevust.

### **3.2 Infrastruktuur ja töökeskkond**

Ettevõtte infrastruktuuri moodustavad ettevõttele kuuluval kinnistul asuvad tootmishooned koos vajalike tehnokommunikatsioonidega, transpordivahendid, teekattermärgistuseseadmed ja muud töövahendid.

SIGNAAL AS juhtkond tagab vastavalt halduse protseduurile vajaliku toimiva infrastruktuuri, mis võimaldab teostada, valmistada ja tarnida nõuetele vastavaid (s.h. kvaliteet ja ohutus) teenuseid ja tooteid.

Töökeskkonnaalane tegevus on reglementeeritud Eesti Vabariigi vastavate seaduste, valitsuse määruste, normatiivaktide, eeskirjade ja lepingutega.

Eesmärgiks on töökeskkonnas tekkida võivate ohtlike ja kahjulike mõjurite vältimine ning töötaja töövõime tagamine ohtude väljaselgitamise ja riskide hindamise ja nende minimeerimise meetmete abil.

## **4 TOOTETEOSTUS**

### **4.1 Ostmine**

Toodete ja teenuste sisseostud tehakse Ostmise protseduuri järgi. Ostmise protseduuris on sätestatud ka hankijate hindamise ja valiku põhimõtted, mis kindlustab ostutoote või teenuse vastavuse ettevõttes seatud kriteeriumitele.

### **4.2 Põhitegevuse ohje**

Teenuse osutamist kirjeldab teenuse, tootmise ja logistika protseduur.

Teenuse osutamine toimub vastavalt tellimustele või lepingutele ja lähtub vastavatest standarditest, juhenditest, kliendi nõuetest ja muudest sellele tegevusele laienevatest nõuetest.

Signaal AS hoolitseb kliendi omandi eest, kui see on ettevõtte ohje all või kui seda ettevõtte poolt kasutatakse. Omandi kahjustuste või kaotuse korral teavitab ettevõtte klienti ning säilitab vastava tõendusdokumentatsiooni.

Jäätmekäitlus toimub vastavalt Keskkonnajuhtimise protseduurile.

### **4.3 Valmisolek hädaolukordadeks**

SIGNAAL AS on läbi arutanud potentsiaalsed hädaolukorrad ja viimastega kaasnevad võimalikud tagajärjed; on analüüsinud hädaolukordade ennetamise ja leevendamise võimalusi ja koostanud juhendi „Tegevusjuhend töötajatele tulekustutus- ja muudel päästetöödel ning esmase abi osutamine”, samuti on välja töötatud „Hädaolukordade juhhis”.

#### **4.4 Müük**

Müügi tegevusi kirjeldab Müügi protseduur, mis annab suunised hinnapakumiste tegemiseks, tellimuste käsitlemiseks, lepingute sõlmimiseks ning kliendirahulolu seireks.

Müügitegevuse käigus selgitatakse välja kliendi soovid ja nõuded teenusele või tootele. Nõuded, mis ei ole sätestatud sätestatud seadusaktide, standardite või muude nõuetega, fikseeritakse lepingutes või tellimustes.

#### **4.5 Keskkonnavalaste ja muude nõuete kindlaksmääramine**

SIGNAAL AS on määratlenud oma tegevust puudutavad keskkonnavalaspektid ja koostanud keskkonnavalakava ning teostab regulaarselt nende ülevaatust vastavalt Siseauditi protseduurile. Keskkonnavalaste seadusandlike nõuete loetelu on toodud Dokumendiohje protseduuri lisas.

#### **4.6. Mõõtevahendi ohje**

Teenuse osutamiseks seadusandlusega määratud mõõte- ja kontrolltoiminguid (teostusjoonised, elektrimõõtmised) ostab AS Signaal teenusena pädevatelt ettevõtjatelt.

Sisemises kasutuses olevate mõõte- ja indikatsiooniseadmete kontroll ja korrashoid on kirjeldatud Halduse protseduuris.

### **5 MÕÕTMINE, SEIRE, ANALÜÜS, PARENDAMINE**

#### **5.1 Kliendi rahulolu mõõtmine**

Kliendirahulolu hindamist kirjeldab Müügi protseduur. Kliendirahulolu uuring toimub kliendiga vestluse vormis, mille käigus selgitatakse välja kliendirahuloluga seotud aspektid. Tagasiside annab klientide objektiivse hinnangu SIGNAAL AS tegevusele ning teeb kindlaks võimalikud parendusvaldkonnad. Klientide rahulolematuse avalduste käsitlemine on süsteemselt hallatud Mittevastavuste ohje protseduuriga.

#### **5.2 Keskkonnavalased mõõtmised**

SIGNAAL AS hindab regulaarselt oma tegevuste vastavust keskkonnaval- ja muudele õigusaktidele vastavalt Siseauditi protseduurile.

Oma keskkonnavalase tegevuse tulemuslikkuse hindamiseks on SIGNAAL AS välja selgitanud mõõdikud keskkonnavalülesannete hindamiseks, mis on määratletud keskkonnavalakavas.

#### **5.3 Siseauditid**

SIGNAAL AS on loonud ja rakendanud juhtimissüsteemi siseauditi süsteemi, mida kirjeldab Siseauditi protseduur. Vastava koolituse läbinud siseaudiitorid, kes ei ole seotud auditeeritava valdkonnaga, auditeerivad juhtimissüsteemi siseauditi plaani järgi. Audit katab kõik ISO 9001:2008 ja 14001:2004 standardites nõutud valdkonnad, tagab protsesside ja nende omavaheliste seoste hindamise, et kontrollida nende vastavust ja tõhusust nõutavate tulemuste saavutamisel. Siseauditi käigus hinnatakse ka ohjatud dokumentide nimistusse kantud õigusaktide nõuete täidetust.

#### **5.4 Mittevastavuste ohje**

Mittevastavuste ohjet kirjeldab vastav 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.

## **5.5 Parendustegevused**

SIGNAAL AS üheks põhiliseks toimimise printsiibiks on kõikide võimalike probleemide ennetamine läbi kõikide põhiprotsessi etappide. SIGNAAL AS kasutab oma kvaliteedijuhtimissüsteemi mõjususe pidevaks parendamiseks kvaliteedipoliitikat ja -eesmärke, auditite tulemusi, andmete analüüsi, korrigeerivaid tegevusi ja juhtkonnapoolseid ülevaateid.

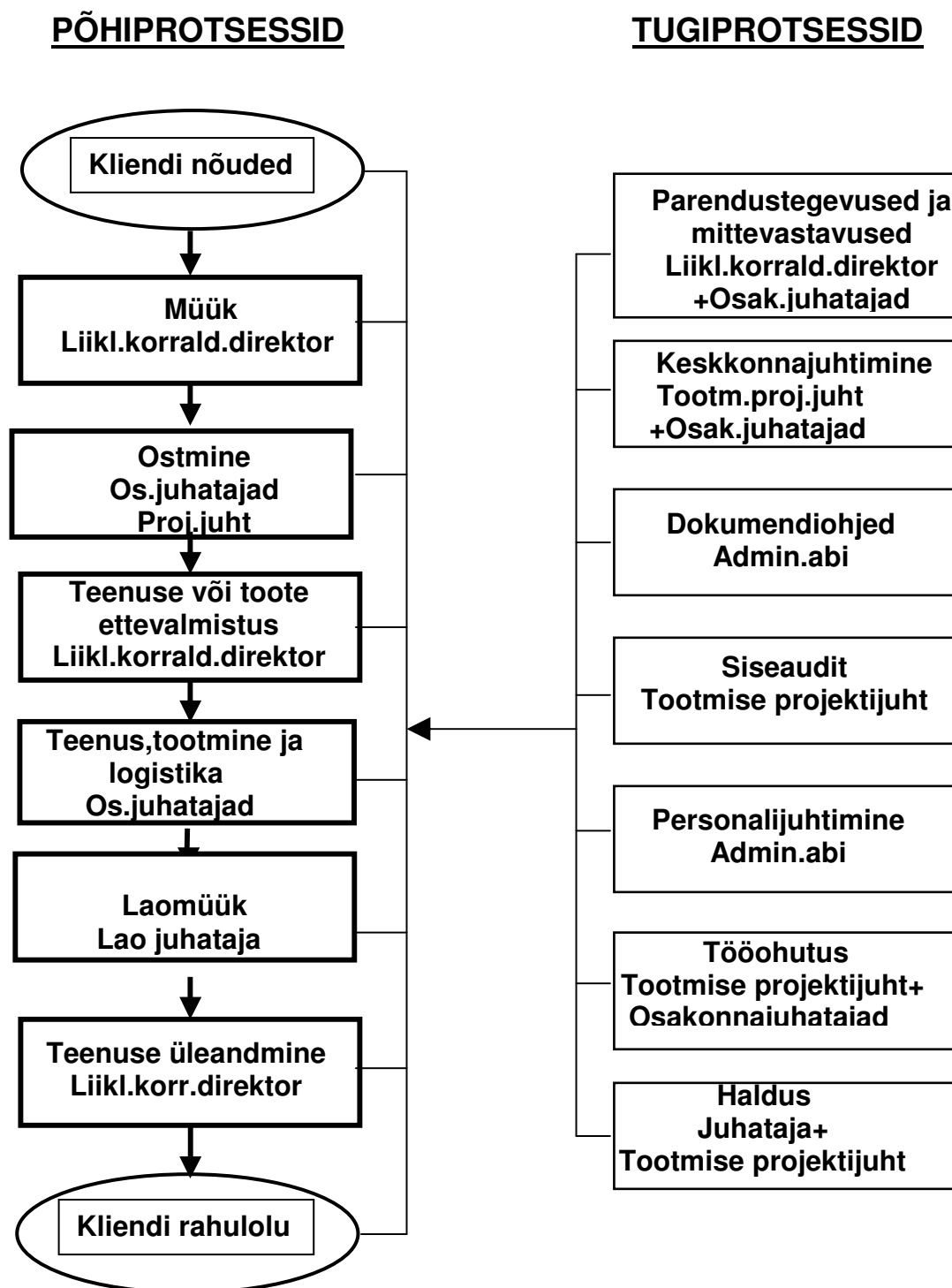
Esinenud probleeme analüüsitakse ja nende korduvus välditakse igapäevase parendustegevuse abil.

Parendustegevusi kirjeldab Mittevastavuste ohje protseduur, mis on loodud ja ohjatud eesmärgiga tagada ettevõtte toodete/teenuste ning kvaliteedi- ja keskkonnajuhtimissüsteemis ilmnevate mittevastavuste põhjuste väljaselgitamiseks ja kõrvaldamiseks vältimaks nende kordumist või esinemist.

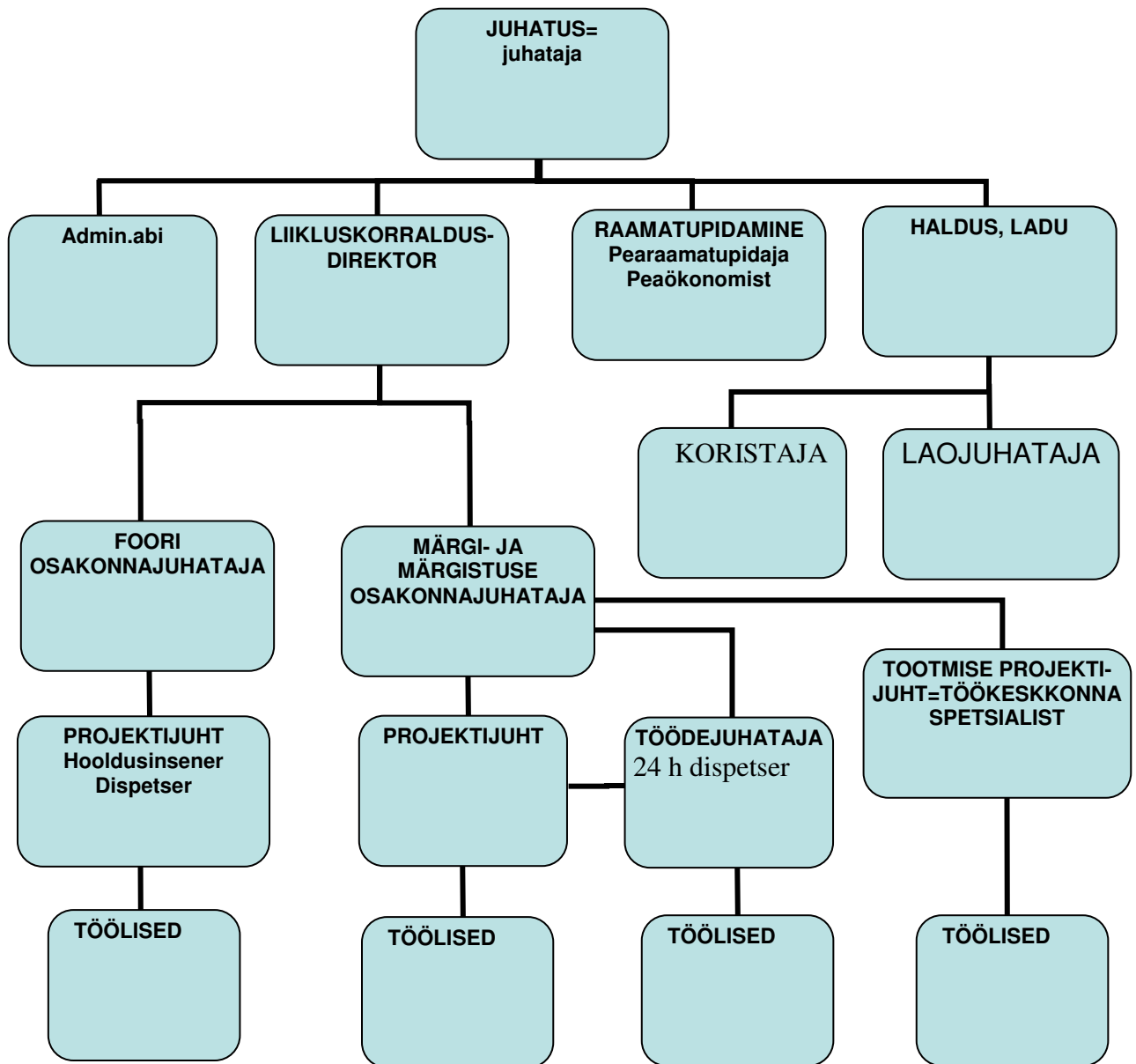
Töötajad saavad esitada oma parendusettepanekuid sisestades need selleks ettenähtud parendusettepanekute kogumiskasti

Lisa 1. SIGNAAL AS protsessiskeem

## AS SIGNAAL PROTSESSISKEEM



Lisa 2. SIGNAAL AS struktuuri skeem



Lisa 3.

ISO 9001:2008 ja 14001:2004 ning SIGNAAL AS dokumentide ristviitetabel

SIGNAAL AS dokument	ISO 14001:2004	ISO 9001: 2008
Dokumendiohje protseduur	4.3.2 Õiguslikud ja muud nõuded	4.2.3 Dokumendiohje
	4.4.5 Dokumendiohje 4.5.4 Tõendusdokumentide ohje	4.2.4 Tõendusdokumentide ohje
Müügiprotseduur	4.4.6 Toimimisohje	7.2 Kliendiga seotud protsessid 8.2.1 Kliendi rahulolu
Keskkonnajuhtimise protseduur	4.3.1 Keskkonnaaspektid 4.3.3 Eesmärgid, ülesanded ja kava(d) 4.5.1 Seire ja mõõtmised (oluliste keskkonnaaspektide seire)	7.5 Tootmis- ja teeninduskorraldus
Ostmise protseduur	4.4.6 Toimimisohje	7.4 Ostmine
Teenuse, tootmise ja logistika protseduur	4.4.6 Toimimisohje	7.5 Tootmis- ja teeninduskorraldus 7.3.6. Arenduse kasutuskohasuse tõendamine
Mittevastavuste ja parendustegevuste ohje protseduur	4.5.3 Mittevastavus, korrigeeriv ja ennetav tegevus	8.3 Mittevastava toote ohje
Mittevastavuste ja parendustegevuste ohje protseduur	4.5.3 Mittevastavus, korrigeeriv ja ennetav tegevus	8.5 Parendamine
Keskkonnajuhtimise protseduur	4.4.7 Valmisolek hädaolukordadeks ja tegutsemine nende puhul	
Halduse protseduur	4.5.1 Seire ja mõõtmised (mõõtevahendite kalibreerimine; seadustele vastavuse järelvalve)	6.4 Töökeskkond 7.6 Seire ja mõõtevahendite ohje
Siseauditi protseduur	4.5.5 Siseaudit	8.2.2 Siseaudit
Töötervishoid ja tööohutus		6.4 Töökeskkond
Juhtimissüsteemi käsiraamat	4.2 Keskkonnapoliitika 4.3.3 Eesmärgid, ülesanded ja kava(d) 4.4.1 Ressursid, rollid, vastutus ja volitused 4.4.2 Pädevus, koolitus ja teadlikkus 4.6 Juhtkonnapoolne ülevaatus	5.3 Kvaliteedipoliitika 5.4.1 Kvaliteedieesmärgid 5.5 Kohustused, volitused ja infovahetus 5.5.2 Juhtkonna esindaja 5.6. Juhtkonnapoolne ülevaatus 6.1 Inimressursid 6.3 Infrastruktuur

## Lisa 4 Vastutusmaatriks

Võtmetöötaja	Müük	Ostmine	Teenuse . Tootmine ja logistika	Mittevastavuste ja parendustegevusteo	Keskonnajuhtimine	Haldus	Dokumendi ohje	Personalijuhtimine	Siseaudit	Töötervishoid ja tööohutus	Teenuse või tootmise ettevalmistus	Laomüük	Üleandmine
Juhataja	O	O	O	O	O	P	O	O	O	P		O	O
Liikluskorrald usdirektor	P	P	O	P			O	O	O		P	O	P
Raamatu-pidaja						O	O					O	O
Tootm.proj. juht		O	P	O	P	O	O	O	P	O	O		
Admin.abi	O			O			P	P	O	O		O	
Lao juhataja		O	O	O					O			P	
Osakonna juhataja	O	O	P	O	O	O	O	O	O	O	O		P
Liikluskorraldusinsener	O										O		
Projektijuht		O	P	O	O		O	O	O	O	O		O
Dispetserid				O			O						

P - põhivastutaja, protsessi juht

O – osavastutaja, vastutab mingi protsessi osa juhtimise eest

## **Lisa 5. Kvaliteedi- ja keskkonnapoliitika**

### **SIGNAAL AS kvaliteedi- ja keskkonnapoliitika**

SIGNAAL AS kvaliteedi- ja keskkonnajuhtimise põhimõtted ja suunad määratakse ära kvaliteedi- ja keskkonnapoliitikaga, mille on heaks kiitnud ettevõtte juhtkond. Oma tegevuses lähtuvad SIGNAAL AS töötajad heast tavast, standarditest ja tegutsevad vastavuses asjakohaste keskkonnaõigus- ja administratiivaktide ning muude nõuetega.

SIGNAAL AS soovib olla kliendikeskne, tõhustada ettevõtte siseprotsesse, vähendada oma tegevusest tulenevaid negatiivseid keskkonnamõjusid ning pidevalt täiustada ja parendada oma juhtimissüsteemi.

SIGNAAL AS on seadnud endale eesmärgiks

### **OLLA PARIM LIIKLUSKORRALDUSLIKE PROBLEEMIDE LAHENDAJA EESTIS**

*SELLEKS:*

- 1. Kõike mida teeme, teeme hästi*
- 2. Kasutame ressursse ökonoomselt ja keskkonnasäästlikult*
- 3. Õpetame ja motiveerime töötajaid*
- 4. Kasutame parimaid maailmas saadaolevaid seadmeid ja materjale*
- 5. Leiame alati kliendile lahenduse*
- 6. Pakume uusi lahendusi ja ideid*
- 7. Analüüsime ja väldime edasises vigu*

Ettevõtte kvaliteedi- ja keskkonnapoliitika elluvijateks on kõik ettevõtte töötajad ning poliitika järgimist hinnatakse perioodiliselt siseauditite ja juhtkonnapoolsete ülevaatuste käigus.