



RTS Infraehitus OÜ

JUHTIMISKÄSIRAAMAT

**Tallinn
2020**

Sisukord

1.	Organisatsiooni kontekst	4
1.1.	Huvipooled	4
1.2.	Sise- ja välisteedad	4
1.3.	Juhtimissüsteemi käsitusala	4
1.4.	Välistused	4
1.5.	Juhtimissüsteem.....	4
1.6.	Juhtimissüsteemi protsessid ja muudatuste planeerimine	5
1.7.	Käsiraamatu kasutusala	5
1.8.	Kontserni AS Ehitusfirma Rand ja Tuulberg ja RTS Infraehitus OÜ lühituvustus.....	6
2.	Ettevõtte juhtimine	9
2.1.	Eestvedamine ja strateegiline juhtimine	9
2.2.	Huvipoolte nõuded ja kliendikesksus	9
2.3.	Juhtimispõhimõtted.....	10
2.4.	Juhtimiseesmärgid ja -kavad	10
2.5.	Kohustused/volitused	11
2.6.	Juhtkonna esindaja	11
2.7.	Riskide ja võimaluste käsitlemine.....	12
2.8.	Keskkonnakava ja olulised keskkonnaaspektid	12
2.9.	Tööhutuse ja töotervishoiuga seonduvate riskide hindamine	12
3.	Tugiprotsessid	13
3.1.	Ressursside tagamine	13
3.2.	Inimressursid	13
3.3.	Kompetentsus, koolitus, kvalifikatsioon ja teadlikkus.....	13
3.4.	Teadmuse käsitlemine	14
3.5.	Suhtlus	14
3.6.	Infrastruktuur	14
3.7.	Protsesside toimimise keskkond.....	15
3.8.	Keskkonna ja TTO-alane toimimisohje	15
3.9.	Seire- ja mõõteressursside ohje	15
3.10.	Dokumendiohje.....	15
3.11.	Käsiraamat.....	16
3.12.	Juhtimissüsteemi protseduurid	16
3.13.	Õiguslikud, keskkonna- ja TTO-alased nõuded	16
3.14.	Eeskirjalised nõuded	17
3.15.	Andmeohje	17
3.16.	Mittevastavuste ohje.....	17
3.16.1.	Mittevastavuse käsitlemine.....	17
3.17.	Valmisolek hädaolukordadeks ja tegutsemine nende puhul	18
4.	Teenuse osutamine	18
4.1.	Üldnõuded	18
4.2.	Kliendiga seonduvad protsessid	18
4.2.1.	Kliendi nõuded ja nende ülevaatus	18
4.2.2.	Side kliendiga	19
4.2.3.	Kliendi ja organisatsiooniväliste tarnijate omandi ohje	19
4.3.	Kavandamine/arendamine	19
4.4.	Ostmine.....	20
4.5.	Teenuse osutamine	20
4.6.	Identifitseerimine ja jälgitavus.....	21
4.7.	Toote kaitsmine.....	21

4.8.	Objekti üleandmine	21
4.9.	Muudatuste ohjamine	21
5.	Mõõtmine, analüüs, parendamine	21
5.1.	Üldnõuded	21
5.2.	Keskkonna-, TTO seire ja –mõõtmised	22
5.3.	Süsteemi toimimise mõõtmine	22
5.4.	Kliendi rahulolu mõõtmine	22
5.5.	Protsesside mõõtmine ja seire	22
5.6.	Teenuse mõõtmine	23
5.7.	Siseauditid	23
5.8.	Juhtkonnapoolne ülevaatus	23
5.9.	Parendamine	24
5.10.	Andmete analüüs parendamiseks	24
5.11.	Korrigeerivad tegevused	25
6.	Juhtimiskäsiraamatu lisad.....	26
6.1.	Lisa 1. RTS INFRAEHITUS OÜ STRUKTUUR.....	27
6.2.	Lisa 2. RTS Infraehitus OÜ üldine kvaliteediplaan	28
6.3.	Lisa 3. ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 ja RTS INFRAEHITUS OÜ juhtimissüsteemi elementide vaheline ristviiteline tabel.....	29

1. Organisatsiooni kontekst

1.1. Huvipooled

Käsitleme juhtimissüsteemi huvipooltena:

1. Kliente – ehitushangete korraldajad, kelle ootusteks on hanketingimuste kvaliteetne ja tähtaegne täitmine. Soovitavalt täpselt, ilma muudatusteta.
2. Alltöövõtjad, projekteerijad – ootus hea ja pikaajaline koostöö;
3. Omanikke – ootus kasumi teenimine.
4. Kontsern – ootus teadmuse vahetamine, osalemine ühishangetes.
5. Töötajad – ootus head töötingimused ja töötasu, töökoha säilimine, ohutu töökeskkond, tunnustus, enesetäiendamine.

1.2. Sise- ja välisteemad

Arvestame oma juhtimissüsteemis järgmiste sisemiste ja väliste teemadega:

Hangetel põhinev tegevus Eestis – meie tegevus on keskendunud Eestis läbiviidavatel hangetel osalemisele ja elluviimisele.

Pikaajalised töötajad – meie eripäraks on meeskonna püsivus ja pikaajalised kogemused oma tegevusvaldkonnas (erinevatel inimestele vastavalt üldehituse ja/või teedehituse osas). See puudutab ka teadmuse püsimist ja üleandmist meeskonnaliikmete vahel, samuti sisemist koostööd ja suhtlemist. Samas tähendab see ka eelistust inimestega rääkida. Me ei pea vajalikuks ülemäära palju dokumenteerida.

Väike meeskond – töötajad tunnevad üksteist hästi ja suhtlevad igapäevaselt. Seetõttu on teabevahetus vahetu ja ei vaja suures mahus dokumenteerimist. Loomulikult peame kinni kohalduvate õigusaktide nõuetest.

Meie põhitegevusvaldkonnaks on projektijuhtimine ja peatöövõtt – meie põhitegevuseks on projektide juhtimine ja peatöövõtt ehitamises, teedehituse ja projekteerimise alal. Sellega seonduvalt tellime vajalike teenuste osutamise sisse teenustööna (nt eritööd jms). Samuti ostame sisse erinevad põhitööd toetavad teenused – IT-tugi, juriidiline tugi jms. Teadliku valikuna ei ole soetanud mehhanisme, asfalditehaseid, karjääre vms – valime meie tegevusspetsiifikale sobivad hanked ja ostame vajalikud teenused sisse koostööpartneritelt.

Kontserni sidusettevõtte – kuulume ettevõtete gruppi, mis teeb koostööd ehitusprojektide juhtimise ja elluviimise osas. See tähendab koostööd ja arutelusid nii käimasolevate projektide kui ka ees ootavate tööde osas. Samas ei tähenda see kontserni kuuluvate ettevõtete ühest eelistamist. Kui turul on soodsamaid pakkujaid, siis tehakse koostööd nendega. Reeglina kohtutakse grupi teiste ettevõtetega strateegiliste arutelude raames 1-2 x aastas.

1.3. Juhtimissüsteemi käsitlusala

RTS Infraehitus OÜ tegevusalaks on projektijuhtimine ja peatöövõtt teedehituses, keskkonna-; tööstus- ja tsiviilehituses ning projekteerimine. Käsitlusala hõlmab kõik tegevused ja kõik asukohad.

1.4. Välistused

RTS Infraehitus OÜ tegeleb uusehitustega ja ei osuta hoolduse tegevusi, va kättetoimetamisele järgnevate tegevustena tegeleb garantiiperioodi korras ilmnenud töödega.

1.5. Juhtimissüsteem

RTS Infraehitus OÜ on välja töötanud ja rakendanud juhtimissüsteemi, kui vahendi:

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

Ettevõtte 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.

1.6. Juhtimissüsteemi protsessid ja muudatuste planeerimine

RTS Infraehitus OÜ 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;
- ehitusjuhtimissüsteemi 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.

Juhtkonna esindaja vastutab selle eest, et juhtimissüsteemi mõjutavate muudatuste planeerimisel kaalutletakse

1. muudatuste eesmärki ja võimalikke tagajärgesid
2. juhtimissüsteemi terviklikkust
3. muudatuste elluviimiseks vajatavate ressursside olemasolu ja
4. kohustuste-volituste ümberjaotuse vajadust.

Kui muudatus puudutab investeeringute tegemist, siis esitatakse see juhtkonnale, kes vaatab muudatuse läbi ka ressursside tagamise osas.

1.7. Käsiraamatu kasutusala

Antud käsiraamatus esitatakse RTS Infraehitus OÜ keskkonna-, kvaliteedi-, töötervishoiu ja tööohutuse (edaspidi TTO) juhtimissüsteemi (lühendatult juhtimissüsteem) kirjeldus, mis tõendab ettevõtte võimekust täita TTO- ja keskkonnaalaste õigusaktide nõudeid, ohjata TTO riske ja olulisi keskkonnaaspekte ning neid pidevalt parendades, kavandades ja juhtides läbi viia ning üle anda klientide nõuetele ja vajadustele vastavaid projekte.

Juhtimiskäsiraamat on välja töötatud kooskõlas ISO 14001:2015, ISO 9001:2015 ja ISO 45001:2018 nõuetega ja on aluseks juhtimissüsteemi rakendamisel ning töökorras hoidmisel.

Juhtimiskäsiraamat on ette nähtud:

- ettevõtte keskkonna-, kvaliteedi- ja töötervishoiu ja tööohutuspoliitika, protseduuride ja meetodite edastamiseks;
- juhtimissüsteemi kirjeldamiseks ja rakendamiseks, sh TTO ohtude ja riskide ning keskkonnaaspektide määramiseks, ohjamiseks ja vähendamiseks;
- tegevuste parendamiseks ja tõendustegevuste kergendamiseks;
- vastavuse hindamiseks ja tõendusdokumentide hankimiseks juhtimissüsteemi auditeerimisel;
- juhtimissüsteemi ja selle nõuete järjepidevuse tagamiseks muutuvates tingimustes;
- personali väljaõppeks juhtimissüsteemi nõuete ja tegevusmeetodite alal;
- juhtimissüsteemi nõuetele vastavuse tõendamiseks nii lepingulistes kui seadusandlikes olukordades.

Keskkonna-, TTO ja juhtimissüsteemi käsiraamat (lühendatult juhtimiskäsiraamat) on mõeldud kasutamiseks nii ettevõttesiseselt kui ka tutvustamiseks klientidele, koostööpartneritele ja teistele huvipooltele.

Klientidele ja koostööpartneritele on juhtimiskäsiraamat kättesaadav ettevõtte kontoris.

Juhtimiskäsiraamat järgib ettevõtte juhtimissüsteemi põhimõtteid ning kõigile RTS Infraehitus OÜ töötajatele on juhtimiskäsiraamat ning dokumenteeritud protseduurireeglid kättesaadavad serveri vahendusel.

1.8. Kontserni AS Ehitusfirma Rand ja Tuulberg ja RTS Infraehitus OÜ lühitutvustus

RTS INFRAEHITUS OÜ asutati 07.09.2009 Tallinnas sidusettevõttena asutajate kontsern AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg ja investeerimisettevõtte Scandical OÜ poolt.

AS Rand & Tuulberg Gruppi kuuluvad täna järgmised firmad:

I. Kontsern AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg

Põhitegevuseks on projektijuhtimine ja peatöövõtt tööstus- ja tsiviilehituses.
Kontserni kuuluvad järgmised ettevõtted:

1. AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg

Põhitegevuseks on projektijuhtimine ja peatöövõtt tööstus- ja tsiviilehituses.

AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg tütarettevõtted:

1.1 OÜ Savekate Haldus

OÜ Savekate Haldus tütarettevõtted on Savekate Betonirakennus OY Soome ja Savekate OÜ. Põhitegevuseks on betoonitööd.

1.2 OY Rakennusyhtiö Rand & Tuulberg

Põhitegevuseks on projektijuhtimine ja peatöövõtt tööstus- ja tsiviilehituses Soomes.

2. AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg sidusettevõtted:

2.1 RTS INFRA OÜ

RTS INFRA OÜ ühines RTS Infraehitus OÜ-ga 2018 aastal.

2.1.1.1 RTS Infraehitus OÜ

Põhitegevuseks infrastruktuuri projektide teostamine peatöövõtu ja projektijuhtimise meetodil. 2015. aasta juunis loodi teedehituse osakonna põhjal uus ettevõtte:

2.2 Poolkoksimäe Sulgemise OÜ

II. AS Hearum

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

III. AS Columbia – Kivi

Põhitegevuseks on betoonikivide tootmine.

IV. AS Welement

Põhitegevuseks on puitelementmajade tootmine.

AS Rand & Tuulberg Grupi sidusettevõtted on:

1. AS Muuga Betoelement
Põhitegevuseks on betoon ja raudbetoon tööd.
2. AS RTG Projektbüroo
Põhitegevuseks tööstus- ja elamuehituse projekteerimistööd.

RTS Infraehitus OÜ asutati 17.09.2009 Tallinnas, emaettevõtte RTS INFRAEHITUS OÜ poolt.

RTS Infraehitus OÜ tegevusvaldkonnad

Firma põhitegevus on ehitusprojektide teostamine peatöövõtu meetodil või projektijuhina.

Peale selle pakutakse peatöövõtu korras järgmisi teenuseid:

- keskkonnaehitus
- üldehitus- ja remonditööd
- ehitusjuhtimine
- teedehitus

Organisatsioon

Juhtkonda kuuluvad juhatuse liikmed. RTS Infraehitus OÜ juhtkonnas on kaks juhatuse liiget ning nende alluvuses 9 töötajat. Inimeste paiknemine organisatsioonis on välja toodud [Lisas 1](#), RTS Infraehitus OÜ struktuur.

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

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

Ettevõttes on kasutusel Ehitustööde planeerimiseks ja kontrollimiseks projekti haldamise programm MS Project ja AutoCad. Suurematel objektidel on arvuti ja vastava programmiga varustatud ka objekti kontor.

Garantiid:

Koostööd tehakse Nordea ja SEB pangaga, kes garanteerivad läbi kontserni emaettevõtte firma poolt antavaid garantiisid.

Kvaliteedi kontroll:

RTS Infraehitus OÜ kvaliteedi-, tööohutuse- ja tervishoiu eesmärgiks on kvaliteetne ehitusteenus, mille tagatakse tööde teostamine vastavalt tellija nõuetele. Selleks on loodud sisemine kontrollisüsteem ja reglementeeritud materjalide ning tehnoloogiate hanke protsess. Samuti pööratakse suurt tähelepanu

töötajate kvaliteedialasele väljaõppele. Regulaarselt organiseeritakse firmasisesid väljaõppeid ja infotunde. Kasutatakse ka erinevate koolitusfirmade poolt pakutavaid loenguid ja koolitusi.

Kui ehituses kasutatavatel materjalidel puuduvad tootja poolt kvaliteedi sertifikaadid, viiakse läbi nende katsetused sertifikaadid laborites. Enamus testimisi sooritatakse Eesti Põllumajanduse Ülikooli Ehituskonstruksioonide Laboris. Ehitusplatsil geodeetiline järelevalve tagamiseks, kasutatakse spetsiaalseid geodeesia ettevõtteid, kelle ülesandeks on suuremat täpsust nõudvate mõõtmiste teostamine ja teostusjooniste koostamine.

Allhankijatelt nõutakse eelnevalt ettevõtte poolt aktsepteeritud materjalide ja tehnoloogiate kasutamist, selleks kontrollitakse neid pidevalt otse tööpaigal. Vältimaks allhankijate poolt võimalikke kvaliteedi probleeme, kasutatakse pikaajalisi koostööpartnereid, kelle poolt teostatavate tööde kvaliteet vastab ettevõtte poolt esitatud kriteeriumitele.

2. Ettevõtte juhtimine

2.1. Eestvedamine ja strateegiline juhtimine

RTS Infraehitus OÜ juhtkond on tõendanud oma juhtimissüsteemi väljaarendamise ja rakendamise alast kohustumist:

- edastades kõigile töötajale kliendi, samuti regulatiivsete ja õiguslike nõuete rahuldamise tähtsuse;
- kehtestades keskkonna-, TTO-, ja kvaliteedipoliitikad (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;
- ergutades protsessipõhise lähenemisviisi ja riskipõhise mõtlemise kasutamist, tagades ühtlasi selle, et toodete ja teenuste nõuetele vastavus mõjutada võivad riskid ja võimalused on kindlaks määratud ja nendega arvestatakse
- kaasates, suunates ja toetades isikuid, et nad saaksid kaasa aidata juhtimissüsteemi mõjususe suurendamisele, edendades parendamist
- tagades läbi oma juhtimissüsteemi kindlaksmääratud nõuete ja juhtimissüsteemi kavatsetavate tulemuste täitmise.

2.2. 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 TTO ohu identifitseerimise, riskihindamise ja riskide ohjamise protsessid. Lepingupartnerite informeerimiseks olulistest TTO ja keskkonnaaspektidest on kasutusel tööplaanid.

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 – *Hinnapakumise protseduur ja Lepinguprotseduur*.

2.3. Juhtimispõhimõtted

RTS Infraehitus OÜ eesmärgiks on pakkuda kõrge kvaliteeditasemega teenuseid. Selle eesmärgi saavutamiseks peavad kõik kvaliteeti mõjutavad organisatsiooni lülid tegutsema sihipäraselt, järjekindlalt ja asjakohaselt järgides RTS Infraehitus OÜ 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.

RTS Infraehitus OÜ juhtimispõhimõtted järgivad kontserni põhimõtteid ja on alljärgnevad:

RTS Infraehitus OÜ eesmärgiks ehitusprojektide juhtimisel on saavutada klientide jätkuv rahulolu. Selleks, et teostada töid vastavalt klientide ja keskkonnavalasite 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
- töötajate kaasamine

Me kohustume tegutsema vastavuses kehtivate keskkonnavalasite-, TTO ja administratiivaktidega ning standardite ISO 9001, ISO 14001 ja ISO 45001:2018 nõuetega.

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

“Roheline” mõtlemine tehnoloogiate ja lahenduste valikul tagab saastamise ärahoidmise ja elamisväärse elukeskkonna ka järeltulevatele põlvetele. Pidev järelevalve ning ennetustöö TTO vallas tagab meie töötajatele, lepingupartneritele või mistahes teistele isikutele kaitset, ohutu töökeskkonna ja tulemusliku töö.

Juhtimispõhimõtted ja juhtkonnapoolse ülevaatused väljundid edastatakse töötajatele: koosolekutel, infotunnis, aruteludel ja koolitustel; uutele töötajatele sissejuhatava vestluse käigus. Juhtimispõhimõtted on üldsusele kättesaadavad RTS Infraehitus OÜ kontorisis Peterburi mnt 2F, Tallinn.

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

2.4. 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.

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

Juhtimis- ja keskkonnakavas toodud ülesannete ja tegevuste täitmist jälgib pidevalt juhatus. Juhtimiskava koostatakse reeglina üheks aastaks ja vaadatakse üle/ muudetakse vastavalt vajadusele kord aastas. 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*.

2.5. Kohustused/volitused

RTS Infraehitus OÜ töötajate volitused, vastutused ja vastastikused suhted on määratletud töötajate ametikirjeldustega. 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, algatada tegevusi oma töö ja juhtimissüsteemiga seonduvate kõrvalekallede likvideerimiseks ning vältimiseks. Töötajatel on võimalus teha ettepanekuid infotunnis ja koosolekutel osaledes, arenguveestluste käigus või muul sobival ajal.

RTS Infraehitus OÜ juhatuse liikmed vastutavad oma ettevõtte tegevuse, juhtimissüsteemi ja teenuste kvaliteedi eest. Juhatus vastutab majandamise, investeeringute, eesmärkide püstitamise ja täitmise ning organisatsiooni arendamise eest. Juhatus on lõppvastutajateks omanike ees. Juhatuse liikmete rollide jaotus on üldosas määratletud organisatsioonistruktuuris, täpsemalt juhatuse liikme lepingutes.

RTS Infraehitus OÜ struktuur on esitatud [lisas 1](#).

2.6. Juhtkonna esindaja

TTO juhtimissüsteemi sisseseadmise, elluviimise, toimivana hoidmise eest vastutab TTO-alase erivastutusega juhatuse liige, kellel on aruandekohustus tippjuhtkonna ees. Teostajaks on määratud ehitusjuht, kellel sõltumata muudest kohustustest on vastutus ja volitused:

- Keskkonna-, TTO- ja ehitusjuhtimissüsteemi nõuete rakendamiseks ja järgimiseks vastavalt ISO 14001:2015, ISO 9001:2015 ja ISO 45001:2018 standardite nõuetele ning käsiraamatus ja teistes seonduvates dokumentides kirjapandule;
- juhtkonna teavitamine keskkonna-, TTO- ja ehitusjuhtimissüsteemi toimivusest;
- keskkonna- ja TTO teadlikkuse ning 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), eesmärgid ja kliendi nõuete olulisust. Juhtkonna esindaja kohuseks on ka sidepidamine välispooltega keskkonna- ja ehitusjuhtimissüsteemiga seonduvates küsimustes.

2.7. Riskide ja võimaluste käsitlemine

RTS Infraehitus OÜ juhtkond kaalutleb juhtimissüsteemi planeerimisel nii peatükis 1.2 kirjeldatud [sise- ja välisteemasid](#) kui ka peatükis 1.1 kirjeldatud [huvipoolte](#) ootusi ja nõudeid ning määratleb riskid ja võimalused, millega tuleb tegeleda, et:

- tagada kindlus, et juhtimissüsteem suudaks saavutada kavatsatud tulemus(d);
- tugevdada soovitavaid mõjusid;
- hoida ära või vähendada ebasoovitavaid mõjusid;
- saavutada parendamine.

Juhtkonnapoolse ülevaatus käigus planeerib juhtkond:

- kõnealuste riskide ja võimaluste suhtes rakendatavad tegevused;
- nende tegevuste lõimimise juhtimissüsteemi protsessidega ja elluviimise;
- tegevuste mõjususe hindamise.

Riskide ja võimaluste hindamise ning asjakohaste meetmete planeerimise tulemused on kajastatud juhtkonnapoolse ülevaatus protokollides.

2.8. Keskkonnakava ja olulised keskkonnaaspektid

RTS Infraehitus OÜ keskkonnakava eesmärgiks on keskkonnavalase juhtimissüsteemi pidev parendamine ja selle tulemuslikkuse mõõtmine. Põhirõhk on loodusressursside säästlikumal kasutamisel, jäätmete vähendamisel ja nende nõuetekohase käitlemise teostamisel. Ülevaate omamine kogu jäätmete alasest tegevusest võimaldab õigusaktidest lähtuvaid nõudeid silmas pidada ning paremini reguleerida ja planeerida keskkonnavalaseid tegevusi objektidel. Jäätmekäitluse korraldamiseks on kehtestatud *Jäätmekäitluse korralduse protseduur*.

Selleks, et määrata 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, 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 juhtimis- ja keskkonnakavade koostamisel. Enne iga uue projekti alustamist viiakse läbi alustatava objekti aspektide olulisuse hindamine.

2.9. Tööohutuse ja tervishoiuga seonduvate riskide hindamine

RTS Infraehitus OÜ töökeskkonna korrashoid on reguleeritud seaduste, sisemiste töökorralduslike reeglite ja tööohutusjuhenditega. Kontori ja ehitusplatsi riskide hindamiseks ja vajalike ohutusmeetmete rakendamise vajalikkuse määramiseks on loodud Juhend TTO riskide hindamiseks. Ettevõttes on viidud läbi riskianalüüsi, mille tulemusi kasutatakse tervise-, ja keskkonnariskide vältimiseks või vähendamiseks töökohal. Vastavasisulist tegevust koordineerib RTS Infraehitus OÜ-s töökeskkonnaspetsialist.

Koostöös litsentseeritud tervishoiuarstidega tehakse töötajatele tervisekontrolle.

3. Tugiprotsessid

3.1. Ressursside tagamine

RTS Infraehitus OÜ on taganud juhtimissüsteemi loomiseks ja korrashoiuks piisavad ressursid ning määranud väljaõpetatud personali juhtimiseks TTO- ja keskkonnaaspektide, ohjeks, töö teostamiseks ja tõestustegevuseks (ka sisesteks audititeks).

3.2. Inimressursid

RTS Infraehitus OÜ on valinud personali, tagades, et need, kellel on juhtimissüsteemi raames määratud kohustused ja/või nende töö võib avaldada keskkonnale olulist mõju ja kelle ülesanded võivad mõjutada TTOd, on kompetentsed, asjakohase hariduse, koolituse, oskuste ja kogemustega. Tippjuhtkond on võtnud ülima vastutuse TTO eest juhtimissüsteemis. TTO-alase erivastutusega juhtkonna liikmeks on juhatuse liige.

3.3. Kompetentsus, koolitus, kvalifikatsioon ja teadlikkus

RTS Infraehitus OÜ on loonud süsteemi personali koolitamiseks, mis on piisav:

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

RTS Infraehitus OÜ on teinud iga olulise valdkonna töötajad teadlikuks:

- keskkonna-, TTO- ja kvaliteedialastest juhtimispõhimõtetest 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, vastutusest ja kohustustest keskkonna-, TTO- ja kvaliteedipoliitika (juhtimispõhimõtete) ning juhtimissüsteemi nõuetele vastavuse saavutamisel, kaasa arvatud valmisolek hädaolukorraks ja tegutsemiseks hädaolukorras;
- kindlaksmääratud TTO- ja keskkonnaalastest protseduurireeglitest kõrvalekaldumise võimalikest tagajärgedest.

Nõuded töötajate kompetentsusele on määratletud ametikirjeldustes. Töötajate kompetentsust, võimekust ja möödunud perioodi koolituste mõjususe hindamist teostatakse läbi arenguvestluste, mida viiakse vastavalt vajadusele. Hindamise tulemusi, ettevõtte plaane ja töötajate soove arvesse võttes korraldab juhtkond töötajate koolitamise. Uute TTO riskide ja ohtude ning keskkonnaaspektide ilmnemisel, materjalide ja tehnoloogiate turule ilmumisel, korraldab juhtkond töötajate täiendõppe vastavatel kursustel osalemise või täiendjuhendamiste kaudu Personali väljaõppega seonduvad andmed säilitatakse vastavalt *Andmete ohje protseduurile*. Võimalikku hädaolukorras tegutsemist reguleerib *Hädaolukorra ohje protseduur*.

Seda juhtimissüsteemi osa toetab *Koolituse protseduur*.

3.4. Teadmuse käsitlemine

Kuna meie töötajaskond on pikaajalise kogemusega ja püsiv, siis oleme teadmuse jagamine korraldanud valdavalt õpi- jm kogemuste vahetamisega ja teemade läbiarutamisega regulaarsetel koosolekutel. Vajadusel on koostatud meelespea või juhenddokumente omandatud teadmuse kajastamiseks ka juhtimissüsteemis.

Uute töötajate puhul määratakse talle reeglina töötaja, kes hoolitseb tema kurssi viimise eest uue töötaja tööks vajalike alusnõuete ja ühtlasi ka seonduva teadmusega.

Seda juhtimissüsteemi osa toetab *Koolituse protseduur*.

Projektide ja objektidega seonduv oluline teadmus püütakse talletada projektide dokumentatsioonis. Sellist dokumentatsiooni säilitatakse dropboxi vastavates kataloogides.

Meie põhitegevus seondub reeglina hangetel osalemisega. Sellest tulenevalt on asjakohane teabevahetus alates lähteülesandest kuni objekti üleandmiseni reguleeritud hankedokumentide nõuetega. Teadmusega seonduvad riskid on seetõttu küllaltki hästi maandatud.

3.5. Suhtlus

RTS Infraehitus OÜ tagab ettevõtte sisese 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, vahejuhtumeid, tööõnnetusi ja probleeme käsitletakse iganädalastel nõupidamistel, kus tehakse vajadusel analüüs, viiakse läbi uurimine, võetakse vastu otsus ning teavitatakse asjassepuutuvaid isikuid ja organisatsioone.

Töötajate vahelist suhtlemist hõlbustab väga erinevate kommunikatsioonikanalite ja vahendite kasutamine. Näidetena võib tuua organisatsioonisisese teadete tahvli, 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 büroojuht. Keskkonnaalast infot väljastavad juhatuse liikmed, TTO-alast infot edastab töökeskkonnaspetsialist. Kui ettevõtte töös esineb keskkonna- või TTO alaseid probleeme või mittevastavusi, siis informeeritakse sellest kohalikku omavalitsust ja inspektsioone. Informatsiooni vahetamise kord nii ettevõttesiseselt kui ka väliste huvipooltega suhtlemisel on kirjeldatud *Suhtluse protseduuris*.

3.6. Infrastruktuur

RTS Infraehitus OÜ on ette näinud ja hoiavad 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 TTO- ning keskkonnaaspektide arvesse võtmist.

3.7. Protsesside toimimise keskkond

RTS Infraehitus OÜ projektijuhid jälgivad, et objektil tehtavate tööde puhul peetaks kinni ehitusalastes alusnõuetes ettenähtud toimimise keskkonna tingimustest (nt õige temperatuur, sobiv valgustus ehitustööde teostamiseks jne). Ilmastikku puudutav teave talletatakse ka ehituspäevikus.

3.8. Keskkonna ja TTO-alane toimimisoht

RTS Infraehitus OÜ on kooskõlas oma oluliste keskkonnaaspektide, TTO riskide, juhtimispõhimõtete, eesmärkide ja ülesannetega välja selgitanud aspektidega seonduvad operatsioonid ja tegevused. Seosed tegevuste ja keskkonnaaspektide vahel on toodud *Keskkonnaaspektide hindamise tabelis* ning töötervishoiu ja tööhutuse riskide vahel on kirjeldatud *TTO ohjamise protseduuris*.

Klientidega sõlmitavates lepingutes käsitletakse eraldi nii TTO kui ka keskkonnaaspektide osa. Ehitustegevuse kavandamisel on oluline tunda keskkonnavalaseid norme ja õigusakte ning töötervishoiu ja tööhutuse nõudeid. Tööde kavandamisel arvestatakse töökohas olevat infrastruktuuri, seadmestikku ja materjale ning looduskeskkonda ja selle eripära, lahendatakse keskkonna probleemid (nt. jäätmed, müra, võimalikud saasted õhku ja vette, loodusressursside kasutamine). Erilist tähelepanu on pööratud võimalikule jäätmete taaskasutusele aga ka ohtlike jäätmete utiliseerimise korraldamisele. Selleks koostatakse Jäätmete temaatika on käsitletud *Jäätmekäitluse protseduuris*.

Ettevõtte on koostanud nõuetekohased tööhutusinstruktsioonid. Iga uut töötajat tutvustatakse vajalike instruktsioonidega vastavalt erialale, toiming fikseeritakse töökaitsealase koolituse registreerimise žurnalis. TTO juhtimine on integreeritud juhtimissüsteemi erinevatesse protseduuridesse. Toimivuse tagamine ja ohjamismeetmed on kirjeldatud *TTO protseduuris*.

RTS Infraehitus OÜ rakendab meetmeid keskkonna- ja TTO-alaste normide täitmiseks kõikides ehitusprotsesside staadiumites ja tegutsevad muude ettevõtte suhtes rakendatavate nõuete kohaselt tervise- ja keskkonnariskide vältimiseks või vähendamiseks. Vastav kohustus on TTO erivastutusega juhatuse liikmel.

3.9. Seire- ja mõõteressursside ohje

RTS Infraehitus OÜ kasutab seire ja mõõtevahenditena nivelliire, teodoliite, mõõdulinte ja vesiloode. Neid vaadeldakse indikaatoritena ja nende kalibreerimist ning identifitseerimist ei peeta vajalikuks. Kalibreeritava mõõtevahendina on kasutusel pinnase elastsusmooduli mõõtja Inspector, mille kalibreerimine tagatakse pädevate ametite poolt. Muud vastutusrikkad mõõtmised, mis on vajalikud teenuse nõuetele vastavuse tõendamiseks, tellitakse litsentseeritud mõõdistusfirmalt. Heakskiidetud allhankijate kasutamine tagab üldjuhul ka kasutatavate mõõtevahendite nõuetekohase ohje ja ka kompetentsete mõõtjate kasutamise.

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

3.10. Dokumendi ohje

RTS Infraehitus OÜ 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 tegevuseks vajalikud õigusaktid, on määratletud ja identifitseeritud.

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

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

Seda juhtimissüsteemi osa toetab *Dokumendiohje protseduur* ja *Õigusaktide ohje protseduur*.

3.11. Käsiraamat

RTS Infraehitus OÜ on koostanud käesoleva käsiraamatu, mis sisaldab:

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

RTS Infraehitus OÜ juhtimissüsteemi osade seos ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 ja ISO 45001:2018 elementidega on esitatud ristviitelises tabelis (Lisa 4).

3.12. Juhtimissüsteemi protseduurid

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

3.13. Õiguslikud, keskkonna- ja TTO-alased nõuded

RTS Infraehitus OÜ on tulenevalt oma tegevusest määratlenud keskkonna- ja TTO õigusaktid, nii riiklikud kui ka kohalikud, mis on rakendatavad tema tegevuse ja teenuste oluliste aspektide suhtes. Läbi Õigusaktide ohje protseduuri tagatakse, et õigusaktid on määratletud, regulaarselt üle vaadatud ja kasutuskohtades kättesaadavad.

Ettevõtte peab asjakohast *õigusaktide loetelu (Riigiteataja lingimärkmik)*, et omada ülevaadet kõigist asjakohastest õigus- ja administratiivaktidest. Loetelu näitab dokumendi või tema ohjatud koopia asukohad.

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

Õigusakte ja vastavaid administratiivakte jälgib büroojuht; TTO-alaseid õigusakte töökeskkonnaspetsialist ja teiste kohalike omavalitsuste vastavaid dokumente projektijuht, kes antud territooriumil ehitab.

3.14. Eeskirjalised nõuded

RTS Infraehitus OÜ 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*.

3.15. Andmeohje

RTS Infraehitus OÜ on rakendanud protsessi andmete säilitamiseks ja ohjamiseks, et tõendada kvaliteedi-, TTO- ja keskkonnavalaste 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 kaotamineku vältimise.

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

Elektroniliste andmete säilivuse ja turvakoopiate tegemine läbi varundamise on tagatud läbi hoolduslepingu kvaliteetse spetsialiseeritud IT firmaga.

Kliendi nõudmisel on temaga seonduvad andmed kokkulepitud aja jooksul kättesaadavad.

Seda juhtimissüsteemi osa toetab *Andmete ohje protseduur*.

3.16. Mittevastavuste ohje

RTS Infraehitus OÜ 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, kasutamiseviisi ning asjaomastele teenistustele teatavaks tegemist.

3.16.1. Mittevastavuse käsitlemine

Mittevastavused vaadatakse 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, analüüsimine ja ennetustegevuste rakendamine.

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

Kõik allhankijate parandatud mittevastavused kontrollitakse üle.

TTO ja keskkonnaalased vahejuhtumid registreeritakse protokollides ning *kontrolli aktides*. Vahejuhtumite puhul rakendatakse võimalusel meetmeid tagajärgede leevendamiseks.

3.17. Valmisolek hädaolukordadeks ja tegutsemine nende puhul

RTS Infraehitus OÜ on sisse seadnud ja järgivad *Hädaolukordadeks valmisoleku protseduuri* õnnetuste ja hädaolukordade tekkimise võimaluste väljaselgitamiseks ning nende puhul tegutsemiseks, nende ennetamiseks ja nendega kaasneva võivate keskkonna- ja TTO mõjude leevendamiseks.

Hädaolukordadeks valmisoleku protseduuri vaadatakse üle regulaarselt ning vajadusel viiakse sisse muudatusi. Ettevõtte testib neid protseduure vajadusel seal, kus see on teostatav ning otstarbekas. Ettevõtte töötajaid on teavitatud hädaolukordade võimalikest tekkepõhjustest ja tegutsemisviisidest koolituse ja vajadusel läbiviidavate praktiliste harjutuste kaudu.

4. Teenuse osutamine

4.1. Üldnõuded

RTS Infraehitus OÜ 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](#)).

RTS Infraehitus OÜ tagab, et need protsessid toimuvad ohjatud tingimustes ja lõpptulemus rahuldab kliendi nõudmisi.

4.2. Kliendiga seonduvad protsessid

4.2.1. Kliendi nõuded ja nende ülevaatus

RTS Infraehitus OÜ 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, Leping 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;
- vajadusel kliendi omandi ohjamisega ja eriolukorras rakendatavate meetmetega, samas reeglina lähtume hanke korraldaja poolt etteantud lepingust ja raamtingimustest;
- kliendi reageeringutega seoses teenusega.

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

4.2.3. Kliendi ja organisatsiooniväliste tarnijate omandi ohje

Kliendi ja organisatsiooniväliste tarnijate omandi ohje on tagatud ehitustööde üldiste tingimuste järgimisega.

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

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

Kliendi ja organisatsiooniväliste tarnijate poolt tarnitava omandiga seonduvad erinõuded sätestatakse lepingu osana.

4.3. Kavandamine/arendamine

RTS Infraehitus OÜ 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;
- TTO riskide ja keskkonnaaspektide hindamist;
- kohustusi ning volitusi kavandamistegevuses.

Kavandamise sisendid moodustuvad müügi- ja kavandamisprotsessi 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 projektdokumentatsioon, pakkumisdokumentatsioon, keskkonnaaspektide hindamise tabel jms.

Võimalusel arvestame tööde kavandamisel ja läbiviimisel ka ehitatava objekti elutsükli etappe. Samas tegutseb RTS Infraehitus OÜ reeglina tellija poolt antud raamidest lähtuvalt. Seetõttu ei pruugi

väljapakutud lahendused leida tellijapoolset heakskiitu. Meie võimalused keskkonnaalast mõju ja elutsükli etappe silmas pidada on seetõttu piiratud. Ehituse peatöövõtu korral lähtume tellija poolt seatud raamidest.

Kui meie teenus seondub projekteerimis-ehituse peatöövõtuga, siis arvestame objekti planeerimisel ka võimalikku tulevast keskkonnamõju, sh elutsükli etappe. Lõpliku otsuse lahenduste osas langetab tellija.

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:

- Juhatuse liikmed enne lepingu sõlmimist kliendi nõuete arusaadavuse ja täitmisvõimaluste suhtes kinnitades hinnapakumise oma allkirjaga;
- projektijuhid andmete arusaadavuse ja piisavuse suhtes;

Kavandi kinnituseks (nõuetekohasuse tõendamiseks) loetakse lahenduse kliendipoolset kooskõlastust (nt. Juhatuse liikme 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 ilmnedu uued keskkonnaaspektid (nt uus ehitustehnoloogia, uued materjalid), viiakse läbi täiendav keskkonnaaspektide hindamine.

Seda juhtimissüsteemi osa toetavad järgmised protseduurid *Hinnapakumise protseduur, Lepinguprotseduur*.

4.4. Ostmine

Kliendile osutatava teenusega seonduvalt kõik materjalid ja tööd tellitakse allhankijatel. Ostuprotsess 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. Hinnatakse oma tarnijate suutlikkust täita klientide nõudeid. Probleemide korral viiakse läbi erakorraline hindamine.

Keskkonnaaspektide ohje objektide sisse ostmisel tagab ehitusjuht, tarnetel projektijuht. Kontoritarvete ostmisel ohjab vastavaid tegevusi büroojuht. TTO-alase aspektide ohje lepingupartneritega korraldab projektijuht/ehitusplatsi koordinaator.

Seda juhtimissüsteemi osa toetab *Allhanke ostmise protseduur*.

4.5. Teenuse osutamine

RTS Infraehitus OÜ 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*.

4.6. 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*.

4.7. 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 *Dokumendiohje protseduuri* ning RTS Infraehitus OÜ kontoris rakendatud turvameetmete järgimisega.

4.8. Objekti üleandmine

Pärast objekti valmimist annab lepingus sätestatud isik objekti üle kliendi esindajale koos vajaliku dokumentatsiooniga. Enne üleandmist veendutakse, et lepingus kokkulepitud nõuded on täidetud. Üleandmise kohta koostatakse üleandmise-vastuvõtmise akt, mis tuvastab ka pädevad isiku(d) ja viitab heakskiitmise kriteeriumite täitmisele.

4.9. Muudatuste ohjamine

Teenuse osutamise käigus tuleb ette vajadusi muuta algselt kavandatud või kokkulepitud tingimusi. Ehitusobjektidega seonduvate muudatuste läbivaatamise pädevus on projektijuhil. Sellisel juhul kirjeldatakse muudatuste sisu ja ülevaatus tulemused ning võimalikud mis tahes meetmed ehitusekoosoleku protokollis, mille allkirjastavad nii projektijuht kui ka tellija esindaja ja vajadusel ka teiste osapoolte esindajad. Kui muudatus toob kaasa lepingu lisa muutmise, siis vaatab muudatuse läbi ja kinnitab ehitusjuht.

Igal juhul hinnatakse teenuste osutamises tehtavate muudatuste puhul, kas oleme suutelised jätkuvalt nõuetele vastama.

5. Mõõtmine, analüüs, parendamine

5.1. Üldnõuded

RTS Infraehitus OÜ on määratlenud mõõtmise protsessi juhtimissüsteemi, protsesside, oluliste keskkonnaaspektide (standardis keskkonnale olulist mõju avaldada võivate operatsioonide ja tegevuse põhinäitajate regulaarseks seireks ja mõõtmiseks) ohje, oma tegevuse vastavuse õigusaktidest tulenevatele

keskkonna ja TTO nõuetele ja toodete/teenuse nõuetele vastavuse tagamiseks. Määratletud on mõõtmiste tüüp ja koht. Rakendatud mõõtmiste efektiivsust hinnatakse perioodiliselt.

5.2. Keskkonna-, TTO seire ja –mõõtmised

Sisse on seatud *Seire ja mõõtmise protseduur* 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 ning ühtlasi kriteeriume, mille suhtes tulemuslikkust hinnatakse. See võimaldab jälgida tegevuse tulemuslikkust, asjakohast toimimisohjet ning kooskõla organisatsiooni eesmärkide ja ülesannetega. Ettevõtte teeb asjakohase keskkonnaalase tulemuslikkuse teabe teatavaks nii sisemiselt kui vajadusel ka väliselt, kui huvipooled selle vastu huvi tunnevad. Teavitamine on täpsemalt kirjeldatud [Suhtluse peatükis](#).

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

Mõõtmistegevuste vajaduse ilmnemisel kasutatakse litsentseeritud ettevõtte teenuseid. Ehitusplatsidel jälgivad objektijuhid regulaarselt ise TTO nõuete vastavust.

5.3. Süsteemi toimimise mõõtmine

RTS Infraehitus OÜ 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 mõõdnuna ning siseauditit süsteemi pideva vastavuse hindamisvahendina.

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

5.4. Kliendi rahulolu mõõtmine

RTS Infraehitus OÜ jälgib informatsiooni kliendi rahulolu kohta regulaarsete kontaktide kaudu kliendiga. Seda informatsiooni saadakse ka kliendipoolsetest hinnangutest, pretensioonidest, märkustest ja objekti lõppedes antavatest kinnituskirjadest.

Kliendi rahulolu puudutavat 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 kasutakse nende protsesside korrashoiuks ja parendamiseks.

5.6. Teenuse mõõtmine

Nõuete täidetuse tõestamiseks rakendab RTS Infraehitus OÜ 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

RTS Infraehitus OÜ teostab objektiivseid auditeid, et määrata, kas juhtimissüsteem on efektiivselt rakendatud ja hooldatud ning vastab rahvusvaheliste standardite ISO 14001:2015, ISO 9001:2015 ja ISO 45001:2018 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. Audiitoriteks võivad olla ka AS Ehitusfirma Rand & Tuulberg audiitorid.

Auditite tulemused jäädvustatakse ja esitatakse auditeeritava valdkonna eest vastutavale isikule, kes võtab ette parendustegevused auditil leitud puuduste kõrvaldamiseks. Järel audititega tuvastatakse parendustegevuste teostatus ja efektiivsus.

Siseauditite tulemused moodustavad juhtkonnapoolse ülevaatus põhilise sisendi. Siseauditi tulemused edastatakse töötajatele e-maili teel.

Seda juhtimissüsteemi osa toetab *Siseauditite protseduur*.

5.8. Juhtkonnapoolne ülevaatus

RTS Infraehitus OÜ juhtkond vaatab juhtimissüsteemi üle vähemalt üks kord aastas, et tagada selle pidev sobivus ja efektiivsus standardite ISO 14001:2015, ISO 9001:2015 ja ISO 45001:2018 nõuete, keskkonna-, TTO- ja kvaliteedipoliitika (juhtimispõhimõtete) ja -eesmärkide rahuldamisel. Üksikuid ülevaatus elemente käsitletakse ka regulaarsetel koosolekutel.

Ülevaatus hõlmab reeglina informatsiooni:

- auditite tulemustest;
- klientide tagasisidest;
- muudatused huvipoolte vajadustes ja ootustes ning vastavuskohustustes;
- protsesside toimivusest ja teenuse vastavusest ning organisatsiooniväliste tarnijate tulemuslikkuse hindamisest ;
- korrigeerivate tegevuste olukorrast;
- eelnevate juhtkonnapoolsete ülevaatuste järeltegevustest;
- juhtimissüsteemi mõjutada võivatest muutustest;

- parendamiseks tehtavatest ettepanekutest;
- juhtimispõhimõtete ja -eesmärkide ajakohasust;
- juhtimiskavast;
- olulistest keskkonnaaspektidest;
- TTO alasest infost, sh olulistest TTO-riskidest, TTO võimalused;
- töötajatega arupidamisest / osalemisest;
- riskide ja võimaluste käsitlemiseks rakendatud meetmete mõjusust.

Ülevaatusel väljundid on vormistatud otsusena seoses:

- juhtimissüsteemi ja selle protsesside mõjususe parendamisega;
- kliendi nõuetest tuleneva toote parendamisega;
- ressursside piisavusega;
- TTO-alase parendustega.

Ülevaatusel protokollid säilitatakse.

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

5.9. Parendamine

RTS Infraehitus OÜ tegeleb pidevalt oma juhtimissüsteemi parendamisega. Selleks kasutatakse erinevaid väljendusvorme: läbi juhtimispõhimõtete 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 tegevuste sooritamise. Süsteemi asjakohasust ja pidevat täiustamist hinnatakse ning suunatakse juhtkonnapoolsete ülevaatusel kaudu.

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

5.10. Andmete analüüs parendamiseks

RTS Infraehitus OÜ 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. Objektidel kogutavate andmete analüüsimine viiakse läbi iganädalaselt. Tulemusi käsitletakse sisemistel koosolekutel.

Projektijuhid edastavad RTS Infraehitus OÜ juhatuse liikmetele vahetut informatsiooni klientide poolt antud hinnangutest ja suhtumisest. Tõendi kliendirahulolu või rahulolematuse kohta annab ka püsiklientide olemasolu.

Tootenõuete täidetuse kohta saadakse informatsiooni objekti üleandmis- vastuvõtuaktidest. Töökoosolekutel analüüsitakse täitedokumentidest, mõõdistusaktidest, vastuvõtukomisjoni ja vaegtööde

aktidest tulenevaid probleeme, esitatud kinnitusi. Läbiviidud analüüsi tõendavad objektiprotokollid ja juhtkonna nõupidamiste protokollid.

Ehitusjuht ja/või projektijuht annab hinnangud protsesside ja toodete karakteristikutele tulenevalt informatsioonist finantsaktides, ehituspäevikutes ja koosolekute protokollides. Oluliseks on peetud projekti aja- ja maksegraafikust kinnipidamise jälgimist jne. Ka see hinnang arutatakse läbi sisemiste koosolekute käigus.

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

5.11. Korrigeerivad tegevused

RTS Infraehitus OÜ on loonud protsessi mittevastavuste põhjuste elimineerimiseks või vähendamiseks, et vältida/vähendada nende kordumist. Sellealane tegevus hõlmab:

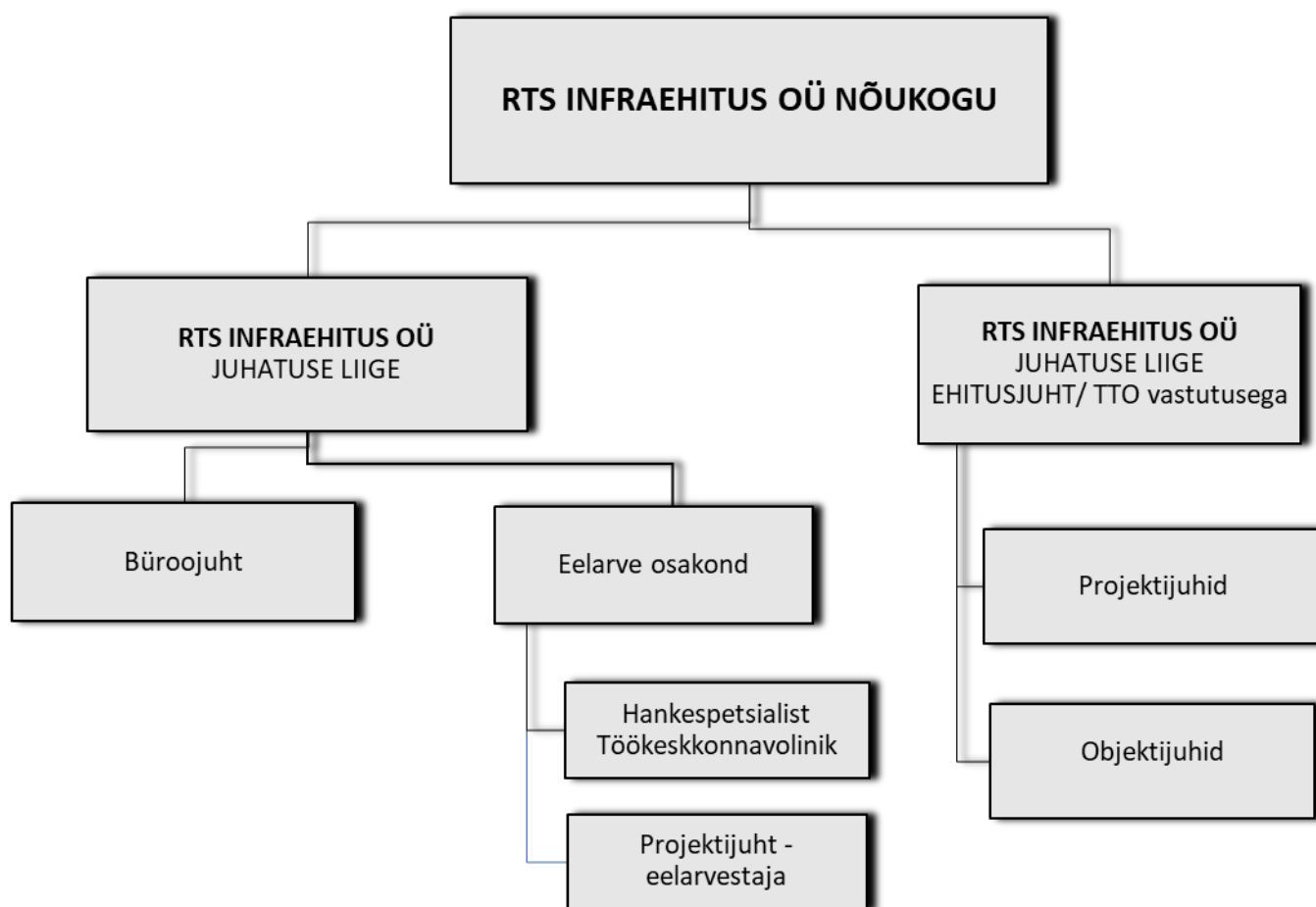
- mittevastavuste (sh klientide kaebuste) määratlemist;
- mittevastavuste põhjuste uurimist;
- tegevuste rakendamist kordumiste vältimiseks;
- teostatud tegevuste tulemuste jäädvustamist;
- ülevaatus, et teostatud korrigeerivad tegevused on efektiivsed.

Ülevaatuskoosoleku tulemused kajastatakse koosoleku protokollis.

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

6. Juhtimiskäsiraamatu lisad

6.1.Lisa 1. RTS INFRAEHITUS OÜ STRUKTUUR



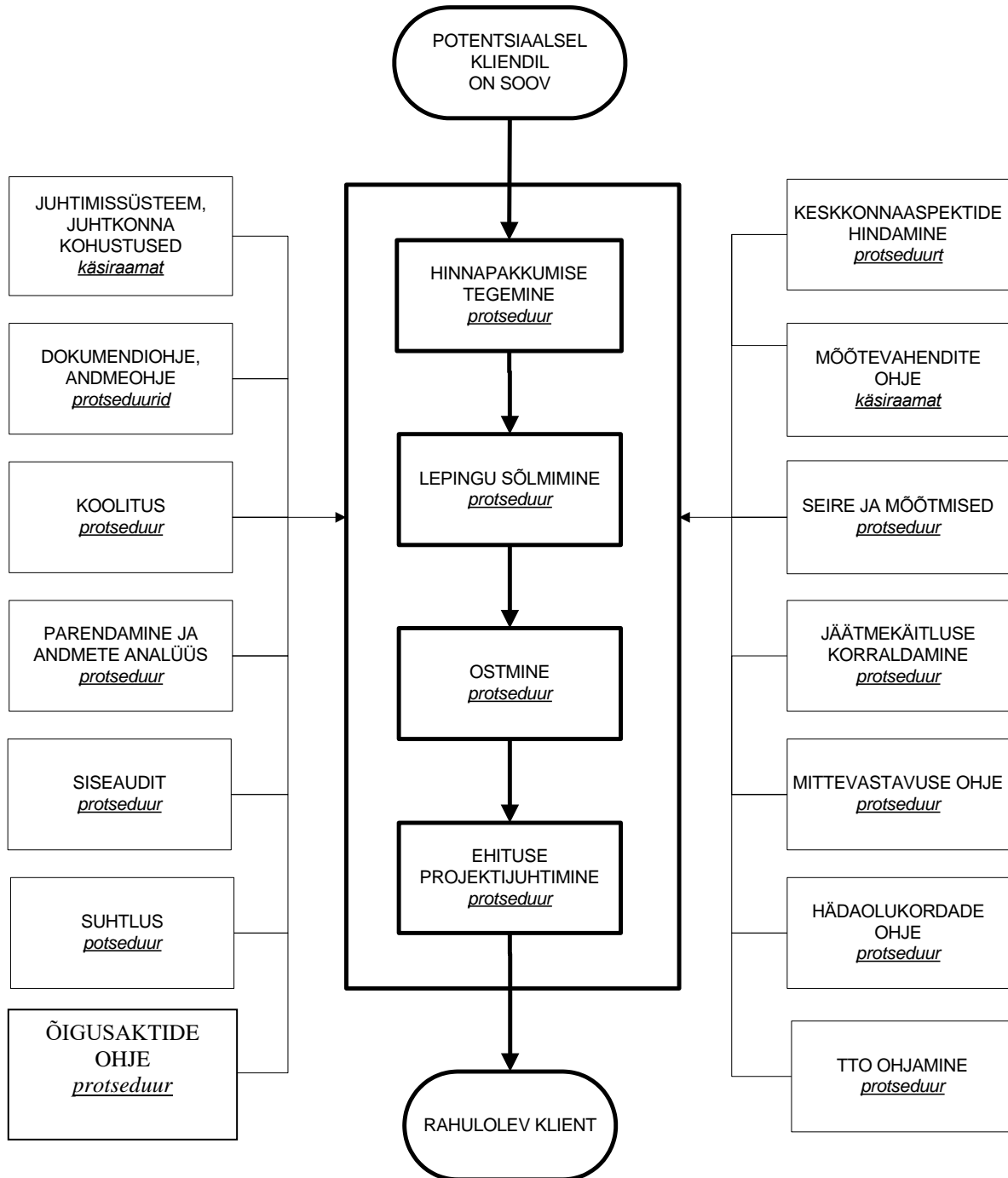
RTS INFRAEHITUS OÜ struktuur
Jaanuar 2020, versioon 18

6.2. Lisa 2. RTS Infraehitus OÜ üldine kvaliteediplaan

Juhtimissüsteemiga seonduvad tugiprotsessid

Põhiprotsessid

Teenusega seonduvad tugiprotsessid



6.3.Lisa 3. ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 ja RTS INFRAEHITUS OÜ juhtimissüsteemi elementide vaheline ristviiteline tabel

ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018	RTS Infraehitus OÜ juhtimiskäsiraamat
4 ORGANISATSIOONI KONTEKST	4 ORGANISATSIOONI KONTEKST	4 ORGANISATSIOONI KONTEKST	
4.1 Organisatsiooni ja selle konteksti mõistmine	4.1 Organisatsiooni ja selle konteksti mõistmine	4.1 Organisatsiooni ja selle konteksti mõistmine	1. Organisatsiooni kontekst; 1.2. Sise- ja välisteemad
4.2 Huvipoolte vajaduste ja ootuste mõistmine.	4.2 Huvipoolte vajaduste ja ootuste mõistmine	4.2 Töötajate ja teiste huvipoolte vajaduste ning ootuste mõistmine	1.1. Huvipooled
4.3 Kvaliteedijuhtimissüsteemi käsitlusala kindlaksmääramine	4.3 Keskkonnajuhtimissüsteemi käsitlusala kindlaksmääramine	4.3 TTO juhtimissüsteemi käsitlusala kindlaksmääramine	1.3. Juhtimissüsteemi käsitlusala; 1.4. Välistused
4.4 Kvaliteedijuhtimissüsteem ja selle protsessid	4.4 Keskkonnajuhtimissüsteem	4.4 TTO juhtimissüsteem	1.5. Juhtimissüsteem; 1.6. Juhtimissüsteemi protsessid ja muudatuste planeerimine
5 EESTVEDAMINE	5 EESTVEDAMINE	5 EESTVEDAMINE JA TÖÖTAJATE OSALEMINE	
5.1 Eestvedamine ja pühendumus	5.1 Eestvedamine ja pühendumus	5.1 Eestvedamine ja pühendumus	2.1. Eestvedamine ja strateegiline juhtimine
5.1.1 Kliendikesksus			2.2. Huvipoolte nõuded ja kliendikesksus
5.2 Juhtpõhimõtted	5.2 Keskkonnavalased juhtpõhimõtted	5.2 TTO-alased juhtpõhimõtted	2.3. Juhtimis põhimõtted
5.2.1 Kvaliteedialaste juhtpõhimõtete sisseseadmine			2.3. Juhtimis põhimõtted
5.2.2 Kvaliteedialaste juhtpõhimõtete teatavaks tegemine			2.3. Juhtimis põhimõtted
5.3 Organisatsioonisisised rollid, kohustused ja volitused	5.3 Organisatsioonisisised rollid, kohustused ja volitused	5.3 Organisatsioonisisised rollid, kohustused ja volitused	2.5. Kohustused/volitused
		5.4 Töötajatega arupidamine ja nende osalemine	2.6. Juhtkonna esindaja

ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018	RTS Infraehitus OÜ juhtimiskäsiraamat
6 PLANEERIMINE	6 PLANEERIMINE	6 PLANEERIMINE	
6.1 Riskide ja võimaluste käsitlemisele suunatud tegevused	6.1 Riskide ja võimaluste käsitlemisele suunatud tegevused	6.1 Riskide ja võimaluste käsitlemisele suunatud tegevused	2.7. Riskide ja võimaluste käsitlemine
	6.1.1 Üldist	6.1.1 Üldist	
		6.1.2 Ohu tuvastamine ning riskide ja võimaluste hindamine	2.7. Riskide ja võimaluste käsitlemine
	6.1.2 Keskkonnaaspektid		2.8. Keskkonnakava ja olulised keskkonnaaspektid
	6.1.3 Vastavuskohustused	6.1.3 Õigusaktide ja muude nõuete kindlaksmääramine	2.9. Tööohutuse ja tervishoiuga seonduvate riskide hindamine
	6.1.4 Tegevuste planeerimine	6.1.4 Tegevuste planeerimine	3.13. Õiguslikud, keskkonna- ja TTO-alased nõuded
6.2 Kvaliteedialased eesmärgid ja nende saavutamise planeerimine	6.2 Keskkonnaalased eesmärgid ja nende saavutamise planeerimine	6.2 TTO-alased eesmärgid ja nende saavutamise planeerimine	2.4. Juhtimiseesmärgid ja -kavad
	6.2.1 Keskkonnaalased eesmärgid	6.2.1 TTO-alased eesmärgid	2.4. Juhtimiseesmärgid ja -kavad
	6.2.2 Tegevuste kavandamine keskkonnaalaste eesmärkide saavutamiseks	6.2.2 Tegevuste planeerimine TTO-alaste eesmärkide saavutamiseks	
6.3 Muudatuste planeerimine			
7 TUGI	7 TUGI	7 TUGI	
7.1 Ressursid	7.1 Ressursid	7.1 Ressursid	3.1. Ressursside tagamine
7.1.1 Üldist			3.1. Ressursside tagamine
7.1.2 Inimesed			3.2. Inimressursid
7.1.3 Taristu			3.6. Infrastruktuur
7.1.4 Protsesside toimimise keskkond			3.7. Protsesside toimimise keskkond

ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018	RTS Infraehitus OÜ juhtimiskäsiraamat
7.1.5 Seire- ja mõõteressursid			
7.1.6 Organisatsiooniline teadmus			3.4. Teadmuse käsitlemine
7.2 Kompetentsus	7.2 Kompetentsus	7.2 Kompetentsus	3.3. Kompetentsus, koolitus, kvalifikatsioon ja teadlikkus
7.3 Teadlikkus	7.3 Teadlikkus	7.3 Teadlikkus	3.3. Kompetentsus, koolitus, kvalifikatsioon ja teadlikkus
7.4 Teabevahetus	7.4 Teabevahetus	7.4 Teabevahetus	
	7.4.1 Üldist	7.4.1 Üldist	5.5. Suhtlus
	7.4.2 Sisemine teabevahetus	7.4.2 Organisatsioonisisene teabevahetus	3.5. Suhtlus
	7.4.3 Väline teabevahetus	7.4.3 Organisatsiooniväline teabevahetus	3.5. Suhtlus
7.5 Dokumenteeritud teave	7.5 Dokumenteeritud teave	7.5 Dokumenteeritud teave	3.10. Dokumendiohje
7.5.1 Üldist	7.5.1 Üldist	7.5.1 Üldist	3.15 Andmeohje
7.5.2 Koostamine ja kaasajastamine	7.5.2 Koostamine ja kaasajastamine	7.5.2 Koostamine ja kaasajastamine	3.10.. Dokumendiohje
7.5.3 Dokumenteeritud teabe ohjamine	7.5.3 Dokumenteeritud teabe ohjamine	7.5.3 Dokumenteeritud teabe ohjamine	3.15. Andmeohje
8 TOIMIMINE	8 TOIMIMINE	8 TOIMIMINE	
8.1 Toimimise planeerimine ja ohjamine	8.1 Toimimise planeerimine ja ohjamine	8.1 Toimimise planeerimine ja ohjamine	4.1. Üldnõuded
		8.1.1 Üldist	3.8. Keskkonna ja TTO-alane toimimisoehje
		8.1.2 Ohtude kõrvaldamine ja TTO riskide vähendamine	2.9. Tööohutuse ja tervishoiuga seonduvate riskide hindamine
		8.1.3 Muudatuste juhtimine	4.9. Muudatuse ohjamine
		8.1.4 Sisse ostmine	4.4. Ostmine

ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018	RTS Infraehitus OÜ juhtimiskäsiraamat
<p>8.2 Toodete ja teenustega seonduvad nõuded</p> <p>8.2.1 Teabevahetus kliendiga</p> <p>8.2.2 Toodete ja teenustega seotud nõuete kindlaksmääramine</p> <p>8.2.3 Toodete ja teenustega seonduvate nõuete ülevaatus</p> <p>8.2.4 Toodete ja teenustega seonduvate nõuete muudatused</p> <p>8.3 Toodete ja teenuste kavandamine ning arendamine</p> <p>8.3.1 Üldist</p> <p>8.3.2 Kavandamise ja arendamise planeerimine</p> <p>8.3.3 Kavandamise ja arendamise sisendid</p> <p>8.3.4 Kavandamise ja arendamise ohjemeetmed</p> <p>8.3.5 Kavandamise ja arendamise väljundid</p> <p>8.3.6 Kavandamise ja arendamise muudatused</p> <p>8.4 Organisatsiooniväliselt tarnitud protsesside, toodete ja teenuste ohjamine</p> <p>8.4.1 Üldist</p> <p>8.4.2 Ohjemeetmete tüüp ja ulatus</p> <p>8.4.3 Teave organisatsioonivälisetele tarnijatele</p> <p>8.5 Tootmis- ja teeninduskorraldus</p>	<p>8.2 Valmisolek hädaolukordadeks ja tegutsemine nende puhul</p>	<p>8.2 Valmisolek hädaolukordadeks ja tegutsemine nende puhul</p>	<p>3.17. Valmisolek hädaolukordadeks ja tegutsemine nende puhul</p> <p>4.2. Kliendiga seonduvad protsessid</p> <p>4.2.2. Side kliendiga</p> <p>4.2.1. Kliendi nõuded ja nende ülevaatus</p> <p>4.2.1. Kliendi nõuded ja nende ülevaatus</p> <p>4.2.1. Kliendi nõuded ja nende ülevaatus</p> <p>4.3. Kavandamine/arendamine</p> <p>4.3. Kavandamine/arendamine</p> <p>4.3. Kavandamine/arendamine</p> <p>4.3. Kavandamine/arendamine</p> <p>4.3. Kavandamine/arendamine</p> <p>4.3. Kavandamine/arendamine</p> <p>4.3. Kavandamine/arendamine</p> <p>4.4. Ostmine</p> <p>4.4. Ostmine</p> <p>4.4. Ostmine</p> <p>4.4. Ostmine</p> <p>4.5. Teenuse osutamine</p>

ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018	RTS Infraehitus OÜ juhtimiskäsiraamat
8.5.1 Tootmis- ja teeninduskorralduse ohjamine 8.5.2 Identifitseerimine ja jälgitavus 8.5.3 Kliendi või organisatsiooniväliste tarnijate omand 8.5.4 Säilitamine 8.5.5 Kättetoimetamisele järgnevad tegevused 8.5.6 Muudatuste ohjamine 8.6 Toodete ja teenuste väljastamine 8.7 Mittevastavate väljundite ohjamine			4.5. Teenuse osutamine 4.6. Identifitseerimine ja jälgitavus 4.2.3. Kliendi ja organisatsiooniväliste tarnijate omandi ohje 4.7. Toote kaitsmine 4.8. Objekti üleandmine 4.9. Muudatuste ohjamine 4.5. Teenuse osutamine 3.16. Mittevastavuste ohje
9 TULEMUSLIKKUSE HINDAMINE 9.1 Seire, mõõtmine, analüüs ja hindamine 9.1.1 Üldist 9.1.2 Kliendi rahulolu 9.1.3 Analüüs ja hindamine 9.2 Siseaudit 9.2.1 Üldist 9.2.2 Siseauditi programm 9.3 Juhtkonnapoolne ülevaatus 9.3.1 Üldist	9 TULEMUSLIKKUSE HINDAMINE 9.1 Seire, mõõtmine, analüüs ja hindamine 9.1.1 Üldist 9.1.2 Vastavuse hindamine 9.2 Siseaudit 9.2.1 Üldist 9.2.2 Siseauditi programm 9.3 Juhtkonnapoolne ülevaatus	9 TULEMUSLIKKUSE HINDAMINE 9.1 Seire, mõõtmine, analüüs ja tulemuslikkuse hindamine 9.1.1 Üldist 9.1.2 Vastavuse hindamine 9.2 Siseaudit 9.2.1 Üldist 9.2.2 Siseauditi programm 9.3 Juhtkonnapoolne ülevaatus	5. Mõõtmine, analüüs, parendamine 5.1. Üldnõuded 5.2. Keskkonna-, TTO seire ja – mõõtmised 5.3. Süsteemi toimimise mõõtmine 5.6. Teenuse mõõtmine 5.4. Kliendi rahulolu mõõtmine 5.3. Süsteemi toimimise mõõtmine 5.5. Protsesside mõõtmine ja seire 5.10. Andmete analüüs parendamiseks 5.7. Siseauditid 5.7. Siseauditid 5.7. Siseauditid 5.8. Juhtkonnapoolne ülevaatus 5.8. Juhtkonnapoolne ülevaatus

ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018	RTS Infraehitus OÜ juhtimiskäsiraamat
9.3.2 Juhtkonnapoolse ülevaatuses sisendid			5.8. Juhtkonnapoolne ülevaatus
9.3.3 Juhtkonnapoolse ülevaatuses väljundid			5.8. Juhtkonnapoolne ülevaatus
10 PARENDAMINE	10 PARENDAMINE	10 PARENDAMINE	5.9 Parendamine
10.1 Üldist	10.1 Üldist	10.1 Üldist	5.9. Parendamine
10.2 Mittevastavus ja korrigeeriv tegevus	10.2 Mittevastavus ja korrigeeriv tegevus	10.2 Vahejuhtum, mittevastavus ja korrigeeriv tegevus	5.11. Korrigeerivad tegevused
10.3 Järjepidev parendamine	10.3 Järjepidev parendamine	10.3 Järjepidev parendamine	5.9. Parendamine