



KVALITEEDIKÄSIRAAMAT

SERTIFITSEERITUD TEGEVUSVALDKONNAD:
toorpiima kokkuost, toiduainete tootearendus, tootmine, allhange ja
müük.



Dokumendi nr: QKR-01_05
Koostas: Reet Ruuto, kvaliteedijuht
Kinnitas: Ülo Kivine, juhatuse liige 08.05.09

Tere AS;
Äriregistri nr / Reg. No 11411278
Pärnu mnt 139E; 11317 Tallinn; Eesti / Estonia;

Tel. +372 6364 113;
Fax +372 6364 200;
E-mail tere@tere.eu; www.tere.eu

QKR-01_05 KVALITEEDIKÄSIRAAMAT Lk.2(15)
Kinnitatud juhatuse liige Ülo Kivine, Kuupäev: 08.05.2009

Sisukord

1. Sissejuhatus	3
2. Ettevõtte	4
2.1. Ajaloost	4
2.2 Toodang	5
3. Tere AS kvaliteedipoliitika ja -eesmärgid	6
4. Struktuur (seisuga 15.04.09) ja vastutuse valdkonnad.....	7
5. Kvaliteedijuhtimine	9
5.1 Juhtkond	9
5.2. Allüksuste juhid	9
5.3. Töötajad	9
5.4. Protsesside juhtimine	9
5.5. Dokumendiohje ja sisemine infovahetus.....	10
6. Ressursside juhtimine.....	11
6.1 Ressursside hankimine	11
6.2 Personalijuhtimine, koolitus.....	11
6.3 Infrastruktuur	11
6.4 Töötervishoiu- ja tööohutusalane alane tegevus	11
7. TOOTE TEOSTAMINE	12
7.1 Teostamisprotsesside plaanimine	12
7.2 Kliendiga seotud protsessid.....	12
7.3 Tootearendus	12
7.4 Ostmine	12
7.5 Tootmine	13
7.6 Mõõte -ja seirevahendite ohje	13
8 MÕÕTMINE, ANALÜÜS JA PARENDAMINE	14
8.1 Üldist.....	14
8.2 Kliendi rahulolu	14
8.2 Siseaudit ja juhtkonnapoolne ülevaatus	14
8.3 Protsesside mõõtmine ja jälgimine.....	14
8.4 Toote mõõtmine ja jälgimine	14
8.5 Mittevastavuse ohje.....	15
8.6 Andmete analüüs.....	15
8.7 Parendamine.....	15

1. Sissejuhatus

Kvaliteedikäsiraamat on koostatud eesmärgiga anda ülevaade Tere AS-s toimivast kvaliteedijuhtimissüsteemist, mis on juurutatud vastavalt ISO 9001: 2000 standardile. Tere AS ei ole ISO 9001:2000 standardis teinud välistusi.

Tere AS kvaliteedijuhtimissüsteemi käsitlusalaks on toorpiima kokkuost, toiduainete tootarendus, tootmine, allhange ja müük.

Tere AS protsessikeskse lähenemisviisiga kvaliteedijuhtimissüsteemi eesmärgiks on pakkuda kliendile toodet, mis on ohutu tarbija tervisele, vastab kliendi nõuetele ja Eesti Vabariigis kehtivatele regulatiivsetele nõuetele. Tere AS soovib läbi kvaliteedijuhtimissüsteemi vältida mittevastavuste teket, süsteemselt analüüsida protsessi läbiviimist, tõendustegevusi ja kliendi rahulolu ning tegeleda protsesside pideva parendamisega.

Kvaliteedi tagamise aluseks on mõtteviis, et iga töö firmas on suunatud kas sise- või väliskliendi vajaduste rahuldamisele ning peab looma kliendile olulist lisaväärtust.

Kvaliteedijuhtimissüsteem hõlmab endas erinevate juhtimisvaldkondade ühendamist ühtsesse dokumentatsiooni- ja ohjesüsteemi, mis annab võimaluse ülevaatlikumalt ja efektiivsemalt hallata kõikides ettevõtte valdkondades esinevaid ja esineda võivaid riske ettevõtte jaoks ning korraldada ühtse skeemi järgi erinevate valdkondade tööd.

Parimate tulemusteni jõudmiseks ühendatakse kvaliteedijuhtimisel omavahel väljakujunenud harjumused ja tavad ning väljatöötatud protseduurid, juhendid ja vormid.

Seda süsteemi kirjeldav ja reglementeeriv dokumentatsioon jaotub eri tasanditele ning koosneb käsiraamatust ja põhitegevusi kirjeldavatest protseduuridest, juhenditest ning vormidest. Käsiraamat viitab protseduuridele, need omakorda viitavad madalamatele tasanditele – moodustub süsteem, mis lihtsustab tööd ja parandab tulemusi.

Kvaliteedikäsiraamat on mõeldud kasutamiseks kõigile ettevõtte töötajatele ning samas ka klientidele ülevaate andmiseks ettevõttes toimivast kvaliteedijuhtimissüsteemist.

Kvaliteedikäsiraamatu originaali säilitamise ja ajakohastamise eest vastutab ettevõtte kvaliteedijuht ja see asub elektrooniliselt intranetis. Klientidele ja koostööpartneritele jaotatakse kvaliteedikäsiraamat kvaliteedijuhi või juhatuse nõusolekul ning jaotatud eksemplariid ei kuulu ajakohastamisele.

2. ETTEVÕTE

Tere AS on piima töötlemise ettevõtte. Ettevõtte põhitegevuseks on piimatootjatelt toorpiima ostmine/kogumine, selle ümbertöötlemine valmistoodanguks, toodangu turustamine nii sise- kui välisturul. Tere AS töötab ligikaudu 600 töötajat. Tootmisüksused asuvad Tallinnas Pärnu mnt 139 e, Viljandis Raua 6, Kosel Pikk 4, Paides Prääma tee 11 ja Põlvas Jaama 20.

2.1.Ajaloost

Tallinna Piimatööstuse eelkäija alustas piima tootmist 1893. aastal aurumeiereis Kopli tänaval. 1907. aastal koliti Jakobsoni tänavale ning enne kolimist tänasesse asukohta Pärnu mnt. 139E 1962. aastal, toimus tootmine lühikest aega praeguse Rataskaevu tänava maja nr. 30 õuel.

Tallinna Piimatööstuse AS alguseks võib pidada 1994.a. augustit, mil privatiseeriti Tallinna Piimakombinaat. 2002. aasta oktoobris ostis Tallinna Piimatööstuse AS ära Meieri Tootmise AS -i, mis loodi 2001 aasta jaanuaris endise AS Ühinenud Meiereide tütarettevõttest AS Mulgi Meier. Oktoobriks 2002 oli Meieri Tootmise AS kaasaegse tehnoloogiaga varustatud ettevõtte, mille turuosa eesti piimaturust ulatus 15%ni.

Seega on firma nimetus küll noor, kuid piimatöötlemisettevõtte kui selline loodi juba 1911 aastal. 2005.aasta lõpus alustatud rebrandingu raames vahetas ettevõtte 19.juunil 2006.a. oma senise ärinime oma tuntuima tootebrändi Tere järgi ja on nüüd Tere AS. 31.juulil 2007 aastal muutus struktuuri korrastamise eesmärgil Tere AS (reg koodiga 10046724) ärinimi Rubla AS-ks ja asutati uus äriühing nimega Tere AS (reg koodiga 11211478), kuhu koondus piima varumise, töötlemise ja piimatoodete müügiga seotud tegevus. Ärinimi „Tere“ läks otsuse kohaselt üle uuele tütarettevõttele Tere AS. Alates 01.09.2007 on Tere AS osa kohikesi tootev Kose tootmisosakond, mis varem kandis nime AS Kohuke.

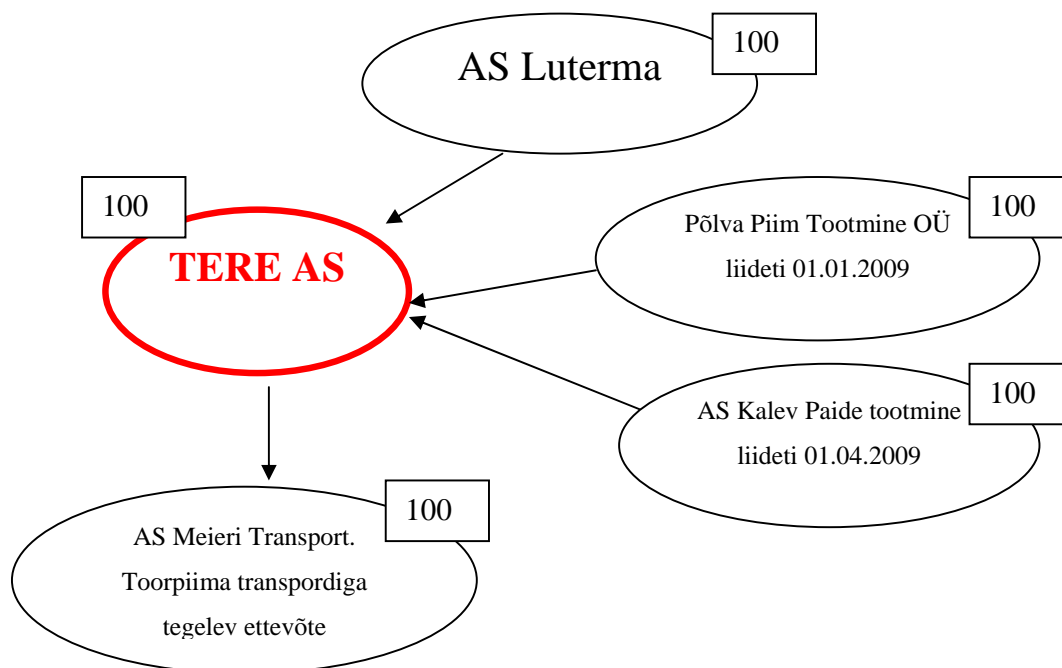
Alates 01.12.2008 turustab Tere AS OÜ Põlva Piima toodangut. Alates 01.01.2009 liideti OÜ Põlva Piim piimatoodete tootmine ja äritegevus AS-ga Tere.

OÜ Põlva Piima eelkäija on Põlva Piimatoodete Kombinaat, mis asutati 1965 aastal linnapiimatoodete tehasena. 1981 aastal sai valmis pulbritsehh. Aastal 1991 moodustati Põlva Piimatoodete Kombinaadist aktsiaselts Põlva Piim. 1996 aastal liitus AS Põlva Piim koos aktsiaseltsidega Mulgi Meier ja Paide Piimatoodete Kombinaat kontserniga AS Ühinenud Meiereid ning AS-st Põlva Piim sai AS-i Ühinenud Meiereid tütarettevõtte.

2000 aasta märtsis omandas AS Ühinenud Meiereide omanduses olevad AS Põlva Piima aktsiad Hollandi piimakaubanduse ettevõtte G. Van den Bergh Nijmegen B.V.

2007 aasta oktoobris ostisid ettevõtte hollandlastelt Eesti investorid.

Alates 01.01.2009 liideti OÜ Põlva Piim piimatoodete tootmine ja äritegevus AS-ga Tere. AS Kalev Paide Tootmine AS on alates 1.augustist 2003.a AS Kalev tütarettevõtte. Ettevõtte vanimaks eelkäijaks võib lugeda Paide aastal 1894 asutatud erapiimatalitust, vahapeal on ta kandnud ka nimetust Paide Piimatoodete Kombinaat.



Ettevõtte käive oli 2001 aastal 230 miljonit krooni, aastal 2002 jäi see 200 miljoni piirile. Toodeti kõiki peamisi piimatoodete rühmi. 2002. aasta lõpust on Viljandi Meieri tootmise osakond oluliseks täienduseks Tallinna Piimatööstuse AS tootmisele. Tallinna Piimatööstuse AS käive oli 2003. aastal kasvanud 575 miljoni kroonini, 2004.aastal oli ettevõtte käive 761 miljonit krooni, 2005.a. 818 miljonit krooni ning 2006. a. 919 miljonit krooni.

2007.a käive oli 500 miljonit krooni ja seda arvestati juba uue registreerimisnumbriga ettevõtte 5 kuu käibena. **2008.a. oli Tere käive 1 472 243 000 krooni.**

2.2 Toodang

Tere AS tootenimekirjas on kokku üle 150 kõrge kvaliteediga piima- ja juustutoote, mida pakume kaubamärkide Tere, Dr.Hellus, Emma, Haps, Võidel, **Võideks**, Merevaik, Suitsujuust, Kohuke, Black Mama, **Mumuu**, **Meloodia** all. **Lisaks omatoodangule tegeleb ettevõtte allhanketoodete turustamisega.**

Tere AS toodab siseturule järgmisi toodangugruppe: piima; keefiri, hapupiima, petti; rõõska koort, hapukoort, rõõsa- ja hapukoore asendajaid taimsest rasvast, kohupiima ja kohupiimakreeme, kohukesi ja glasuuritud desserte, kodujuustu ja kodujuustutooteid, jogurtit ja jogurtijooke, pudinguid ja piimapõhiseid desserte, sulatatud, suitsu- ja toorjuust piimarasvatooteid, rasvasegutooteid, dipikastmed, valmiskastmed.

Eksporditurgude jaoks toodetakse kohupiimakreeme, võid, rõõska koort, kodujuustu, jogurtit, piimapulbrit (lõssi-, täispiima-, peti ja vadakupulbrit) ja erinevaid pulbrisegusid.

Ettevõttes juurutatud ainulaadse tehnoloogiaga valmistatud jogurtid sisaldavad naturaalseid puuvilja ja marjapüreesid ning džemme. Värske ja naturaalne koostis on iseloomulikuks ka teistele Tere toodetele.

Ettevõtte tooted on osalenud konkursil “Eesti parim toiduaine”. Paljud ettevõtte tooted kannavad päritolu- ja kvaliteedimärki „Tunnustatud Eesti maitse”. Konkursidel saadud tiitlid on toodud <http://tptdc1/Turundus/ÜLD/TEREtiitlid>

3. TERE AS KVALITEEDIPOLIITIKA JA -EESMÄRGID

(Tere AS kvaliteedipoliitika ja kvaliteedieesmärgid on üle vaadatud juhtkonnapoolsel ülevaatusel. Jooksva aasta Kvaliteedieesmärgid asuvad elektrooniliselt intranetis).

Tere AS strateegiliste eesmärkide teostamise vahendiks on kvaliteedipoliitika - *uuenduslike ja tervislike toodete kaudu pakkuda tarbija vajadustele vastavaid tooteid ja teenuseid, arendada tarbija teadlikkust.*

Tere AS on kaasaegne ning laia, efektiivse tooteportfelliga müügi- ja tootmisettevõtte, kes kasutab [erinevate tootmisosakondade kogemusi ja võimalusi](#).

Tere AS põhiväärtused on:

- **Uuendusmeelsus**

Oleme uudishimulikud ja avatud muutustele tundes tarbija ootusi, arendame ja kasutame uusi tehnoloogiaid, oleme ettevõtlikud, julged ja aktiivsed luues ise uuenduslikke lahendusi.

- **Tulemuslikkus**

Töötame pühendunult suurte tulemuste nimel, usume iseendasse ja oleme jätkusuutlikud.

- **Süsteemsus**

Vaatame tervikut pikas perspektiivis, teeme õigeid otsuseid ja viime need ellu. [Oleme paindlikud kasutades erinevate tootmisosakondade kogemusi ja võimalusi](#).

- **Usaldusväärsus**

Oleme professionaalsed ja usaldusväärsed oma tarbijatele, klientidele, partneritele, meeskonnakaaslastele ja ühiskonnale, täidame antud lubadused ega tingi kvaliteedis.

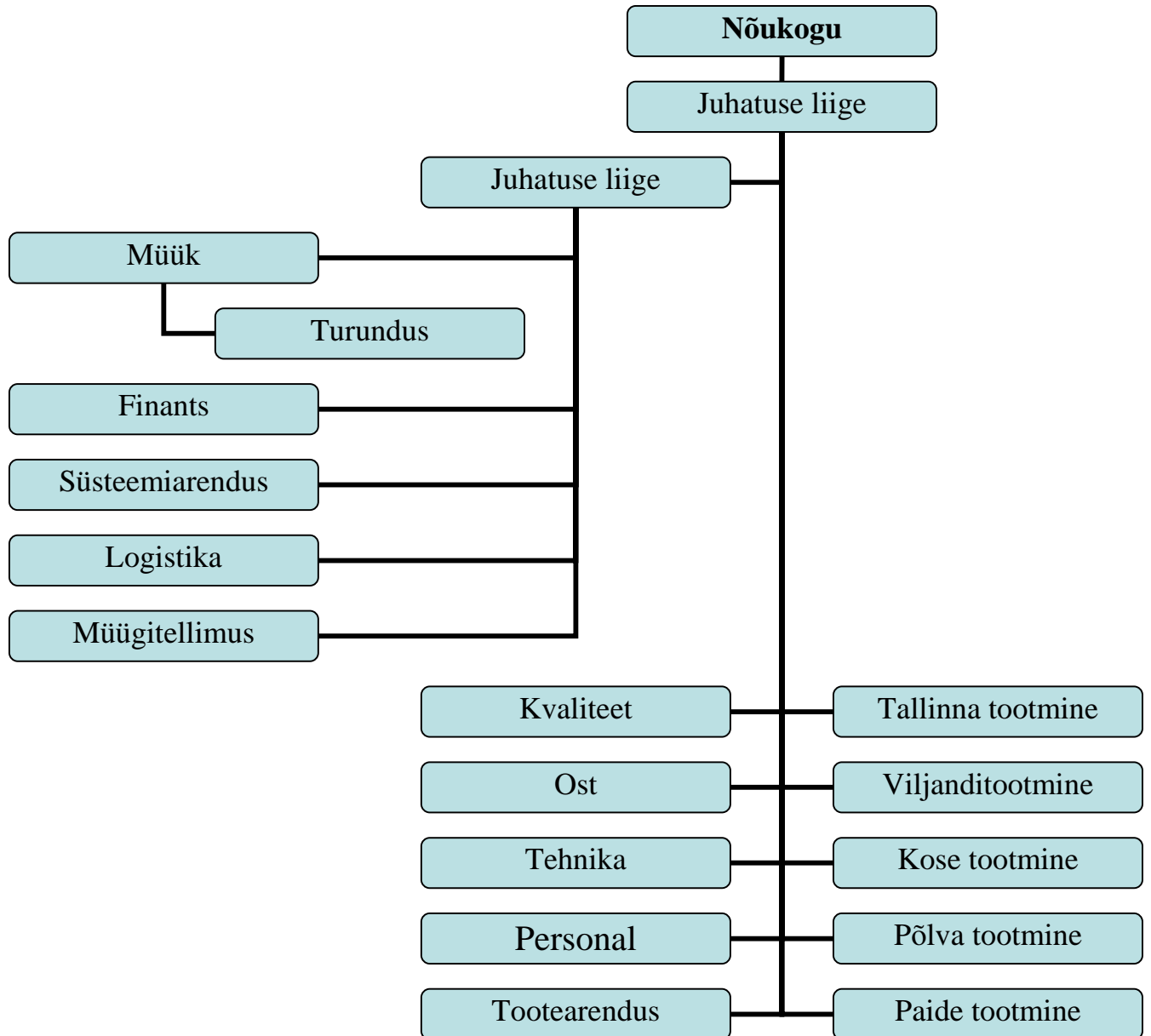
Tere AS annab kvaliteetse tervislikku toiduga elujõudu ja rahulolu igas eas inimesele.

Tere AS väärtustab kõrgelt kodumaist toorainet.

[Kvaliteet kindlustatakse järgides integreeritud kvaliteedijuhtimis- ja toiduohutussüsteemi nõudeid kõikides valdkondades. Kehtestatud poliitikat tutvustatakse kõikidele ettevõtte töötajatele ettevõtte juhtkonna ja osakonna juhtide poolt ja/või sisemiste koolituste käigus.](#)

[Kvaliteedipoliitika ja kvaliteedijuhtimise eesmärgid](#) vaadatakse ettevõtte tippjuhtkonna poolt üle vähemalt 1 kord aastas ja on kättesaadav töötajatele läbi sisemise arvutivõrgu ning teistele huvipooltele nende nõudmisel.

4. STRUKTUUR (SEISUGA 08.05.09, KINNITATUD KÄSKKIRJAGA NR.46) JA VASTUTUSE VALDKONNAD



Protsessi eest vastutaja	Põhiprotsessi etapid
Finantsosakonna juhataja	Planeerimine ja aruandlus
Ostudirektor	Tooraine varumine Materjalide hankimine
Tootmisosakonna juht	Piimatoodete valmistamine ja pakendamine
Tellimuste juht	Müügitellimuste haldamine
Müügidirektor	Kliendisuhete haldamine Müügihindade kinnitamine ja haldamine
Ekspordijuht ja/või ostudirektor	Allhange
Turundusosakonna juhataja	Tooteportfelli juhtimine
Tootearendusjuht	Toodete arendamine ja haldamine
Kvaliteedijuht	Kliendi-tarbija tagasiside haldamine
Protsessi eest vastutaja	Tugiprotsessi nimetus
Juhatus	Üldjuhtimine
Personalijuht	Personali värbamine ja valik Personaliarvestuse korraldamine Personali arendustegevuse korraldamine
Finantsosakonna juhataja	Raamatupidamisarvestuse korraldamine
Tehnikadirektor	Tootmissüsteemide käideldavuse tagamine
Kvaliteedijuht	Kvaliteedisüsteemi dokumentatsiooni haldamine Siseauditite korraldamine
Kvaliteedijuht	Enesekontrolli läbiviimine
Logistikajuht	Toodanguladude haldamine Veoringide haldamine
Ostudirektor	Materjaliladude haldamine
Süsteemiarendusjuht	Infosüsteemi käideldavuse tagamine Infosüsteemide kasutajaõiguste haldamine
Tellimuste juht	Ringleva taara haldamine

Tere AS;

Äriregistri nr / Reg. No 11411278

Pärnu mnt 139E; 11317 Tallinn; Eesti / Estonia;

Tel. +372 6364 113;

Fax +372 6364 200;

E-mail tere@tere.eu; www.tere.eu

5. KVALITEEDIJUHTIMINE

5.1 Juhtkond

Ettevõtet juhib 2 liikmeline juhatuse. Tere AS juhtkond (osakondade juhid) ja juhatuse on võtnud kohustuseks:

- Luua ja hoida ajakohasena ettevõtte kvaliteedijuhtimissüsteemi ja kvaliteedipoliitikat ja –eesmärke ning teostada juhtkonnapoolseid ülevaatusi.
- Kehtestada ettevõtte kvaliteedipoliitika ja-eesmärgid ning tagada, et ettevõtte kvaliteedijuhtimissüsteemi, kvaliteedipoliitikat ja-eesmärke mõistetakse, täidetakse ja arendatakse kogu ettevõttes.
- Tagada vajalike ressursside olemasolu
- Edastada organisatsioonile kliendi, samuti regulatiivsete ja õiguslike aktide nõudeid ning nende nõuete rahuldamise vajaduse tähtsust.

Juhtkonnapoolseks esindajaks kvaliteedialastes küsimustes on juhtkonna liige kvaliteedijuht, kelle ülesanne on:

- tagada kvaliteedijuhtimissüsteemi loomine, rakendamine ja ohje
- informeerida juhtkonda kvaliteedisüsteemi toimimisest ja parendusvajadustest tagada, et kliendi nõudeid ja nende tähtsust mõistetakse kogu ettevõttes

5.2. Osakondade juhid

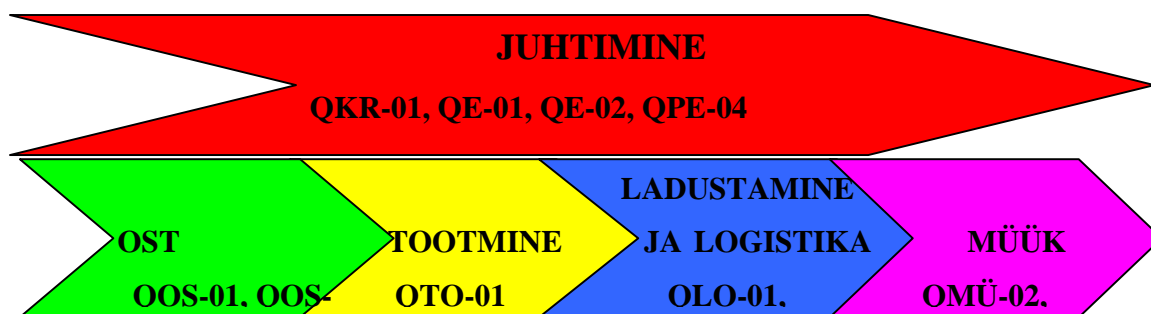
Osakondade juhtide kohustuseks on tagada, et kõigis osakondades saadakse aru ja rakendatakse ettevõttes kehtestatud dokumenteeritud kvaliteedijuhtimissüsteemi. Igal juhil on õigus ja vastutus korrigeerida või peatada tema vastutusvaldkonda kuuluv protsess, kui selle käigus esineb kõrvalekaldeid dokumenteeritust. Juhtide kohustused ja vastutused määratakse ametijuhendites.

5.3. Töötajad

Iga töötaja on vastutav kvaliteedi tagamise eest oma tegevusvaldkonnas ja kohustatud juhinduma oma tegevuses heakskiidetud tegevusmeetoditest. Töötaja põhiülesandeks on teostada ettenähtud tegevused kvaliteetselt ning kontrollida oma tegevuste kvaliteetsust. Igal töötajal on õigus algatada parandustegevusi süsteemi ja tootekvaliteedi parandamiseks. Töötajate kohustused ja vastutused määratakse ametijuhendites.

5.4. Protsesside juhtimine

Tere AS põhiprotsessiks on piimatoodete tootmine, müük ja turundus. Põhiprotsessist tulenevalt jagunevad kvaliteedijuhtimissüsteemi protseduurid põhitegevusega otseselt seotud protseduurideks ja põhitegevust toetavateks protseduurideks.



5.5. Dokumendiohje ja sisemine infovahetus

Ettevõtte kvaliteedipoliitika ning kvaliteedieesmärkide püstitamise mehhanism ja vastutus on kirjeldatud käesolevas käsiraamatus ja Siseauditite läbiviimise protseduuris QE-02.

Kvaliteedisüsteemi dokumentatsioon jaguneb kvaliteedikäsiraamatuks, protseduurideks, juhenditeks ja tõendusdokumentideks (andmestikuks, toimikuteks).

Nõuded **ettevõtte dokumentatsiooni** koostamiseks, kinnitamiseks ja menetlemiseks on kirjeldatud:

QE-01 Kvaliteedisüsteemi dokumentatsiooni haldamine

QE-01-J-01 Asjaajamiskord

QE-04-J-01 Toiduohutuse tagamise süsteem HACCP

eesmärgiga tagada koostatavate dokumentide ühtsus, arusaadavus, süsteemsus ja säilivus.

Kõigil Tere AS töötajatel on õigus teha ettepanekuid kvaliteedisüsteemi dokumentide täiendamiseks, muutmiseks või uute dokumentide väljatöötamiseks. Ettepanek esitatakse kvaliteedijuhile või osakonna juhile kirjalikult (QE –01-J-01).

Elektrooniliste andmete kaitse on ohjatud Infosüsteemide käideldavuse tagamise protseduuriga (QIT-01).

Infovahetuse protsess on kirjeldatud protseduuris

QE-05 Koosolekute praktika, kus on fikseeritud ettevõttes toimuvad koosolekud, millega tagatakse asjakohase info edastamine ja fikseerimine.

Juhtkonnapoolse ülevaatus kord. on reguleeritud protseduuriga QE-02. Protseduuris on kirjeldatud ülevaatus sisendid ja väljundid.

Üleettevõteline info nagu teated, protokollid plaanide ajakohastamine toimub e-posti või intraneti kaudu <http://tptdc1/default.aspx>

Operatiivse info vahetamine võib toimuda ka telefoni (s.h mobiiltelefoni teel). Ettevõttel on olemas oma lühinumbrite süsteem, et lihtsustada operatiivset sidepidamist. Tootmisosakondades on kasutusel kaasaskantav osakonna telefon, et tagada operatiivne side tootmisprotsessi juures.

6. RESSURSSIDE JUHTIMINE

6.1 Ressursside hankimine

Kvaliteedijuhtimissüsteemi protsesside rakendamiseks, parendamiseks ja kliendi rahulolu käsitlemiseks on vajalikud:

- Rahalised ressursid - vastutab juhatus ja finantsdirektor,
- Inimressursid- vastutab juhatus ja personalijuht.

6.2 Personalijuhtimine, koolitus

Ettevõtte tööjõuresursside haldamine on määratletud protseduuriga:

- QPE-02 Tööle vormistamine, vabastamine ja personaliarvestus
- QPE-04 Personali väljaõpe ja koolitus,
- QPE-03 Palgasüsteem

mis määratlevad personalijuhtimise, -haldamise ja -arenduse viisid eesmärgiga kindlustada kvaliteetsete toodete valmistamiseks kõikide töötajate pädevus.

Kogu ettevõtte töötajate kohustused ja vastutused on toodud töölepingutes ja ametijuhendites, protseduurides ja juhendites.

6.3 Infrastruktuur

Ettevõttes on hangitud ja määratletud tööruumid ja seonduvad rajatised. Seadmed, riist- ja tarkvara ning abiteenused. Asendiplaan koos vee-ja kanalisatsiooni välisvõrkude plaaniga ja kahjuritõrjeplaan asub tehnikajuhi käes, kes vastutab ka muudatuste sisseviimise eest plaanis. Ruumide plaan koos seadmete paigutuse ning vee-ja kanalisatsiooni sisevõrkude plaaniga (ära on näidatud veevõtu kohad) asub [vastava tootmisosakonna juhataja käes](#). Vee ja kanalisatsiooni plaan asub tehnikajuhi käes, kes vastutavad ka plaanide ajakohastamise eest.

Ettevõttes kasutusel olev tarkvara, koos kasutuslitsentsidega asub finantsdirektori käes, kes vastutab ka nende ajakohasuse eest.

6.4 Töötervishoiu- ja tööohutusala alane tegevus

Ettevõttes töötervishoiu- ja tööohutusala tegevuse eest vastutab [vastava tootmisosakonna](#) tehnikajuht. Ettevõttes on läbiviidud riskianalüüs ning hinnatud õnnetusjuhtumi ohtu, füüsikalisi, keemilisi, bioloogilisi, füsioloogilisi ja psühholoogilisi ohutegureid ning töökoha kaardistustulemusi, mõõdetud meteoroloogilisi tingimusi, valgustihedust ja müra.

Analüüsi tulemuste põhjal on määratud riskitase ja tegevusvaldkonnad, millega tegeletakse eelisjärjekorras. Dokument asub töökeskkonnaspetsialisti käes.

Uutele töötajatele toimub töötervishoiu- ja tööohutuse- ning sisekorraeeskirjade tutvustamine vastavalt protseduurile QPE-02.

Töötervishoiu- ja tööohutusala esmase instrueerimise viib läbi töötaja otsene juht. Töötervishoiu- ja tööohutusala koolitus viiakse läbi kõigile ettevõtte töötajatele.

7. TOOTE TEOSTAMINE

7.1 Plaanimine

Tere AS planeerimisprotsess algab eelarve koostamisega vastavalt protseduurile:

- QFA-01 Eelarve ja planeerimine protseduurile,

mille eesmärgiks on sätestada põhimõtted lühiajaliseks ja pikaajaliseks planeerimiseks ja kehtestada ettevõttele mõõdetavad tegevused (eesmärgid) lühiajaliseks perioodiks (eelseisvaks aastaks kuude lõikes). Lühiajalisel planeerimise käigus määratakse vajaminevad ressursid, tegevused, ajakava ja kontrolli mehhanism. Samuti luuakse alus kogu äritegevuse organiseerimiseks, koordineerimiseks ja kontrolliks.

7.2 Kliendiga seotud protsessid

Tere AS on kaks kliendigruppi:

- hulgilaod, kauplusteketid ja kauplused (nõuded on määratletud kliendilepingutes).
- lõpptarbijad.

Ettevõtte nõuded **klienditeeninduse protsessidele** on sätestatud protseduuriga:

- QMÜ-02 Müügitellimuste haldamine,
- QMÜ-04 Kliendisuhte haldamine,
- QMÜ-05 Kliendi-tarbija tagasiside haldamine,

mille eesmärk on tagada kliendi rahulolu klienditeenindusega ja edukad ning plaanikohased müügitulemused. Suurema kliendikesksuse saavutamiseks on Tere AS avatud oma kodulehekülgl <http://www.tere.eu>

7.3. Ladustamine ja logistika

Logistikaosakonna tegevus on reguleeritud protseduuride

- QLO-02 Toodanguladude haldamine ja
- QLO-01 Veoringide haldamine,

mis kindlustavad toodete kvaliteedi, käsitlemise, koguse ja kvaliteedi säilimise ladustamisel ning transportimisel.

7.3 Tootearendus

Uute toodete planeerimine, välja töötamine, turule toomine, lansseerimine, tootmise planeerimine ja toodete haldamine on kirjeldatud protseduurides:

- QTA-01 Uue toote arendamine,
- QTU-01 Toodete haldamine,

mille eesmärk on tagada kvaliteedi ning turu nõuetele vastavate toodete väljatöötamine, turule toomine ja haldamine.

7.4 Ostmine

Ostutegevust määratlevad protseduurid

- QOS-01 Hangete ja ostuladude haldamine,
- QOS-02 varumise protseduur,

mille eesmärk on tagada toote kvaliteeti mõjutavate ostutoodete ja teenuste vastavus püstitatud välistele ja sisestele nõuetele.

Toorpiima kvaliteedi nõuetele vastava transporditeenuse ostmine toimub vastavalt juhendile:

- QOS-02-J-01 Nõuded piimaveoks lubatud transpordivahendi kohta.

7.5 Tootmine

Tootmisprotsessi korraldus on kirjeldatud protseduuriga

- QTO-01 Piimatoodete planeerimine, valmistamine ja pakendamine, mis määratlevad, kuidas toimub tootmise organiseerimine tootmisüksuses tooraine laekumise kooskõlastamisest ja tellimuse vastuvõtmisest kuni kauba üleandmiseni lattu. Tootmisprotsesside toiduohutus- ja tehnoloogilisi nõudeid reguleerib ettevõtte enesekontrollisüsteem (QE-04-J-01 Toiduohutuse tagamise süsteem-HACCP), tehnilised kirjeldused ja tehnoloogijuhendid.

Tootmisprotsesside etapid vastavates tootmisosakondades on reguleeritud eraldi juhenditega, mis annavad juhiseid toiduohutuse ning kvaliteedi tagamiseks.

Labori töökorraldus ja tegevus on kirjeldatud protseduuris

- QLA-01 Laboratooriumi kvaliteedijuhtimise protseduur, mille peaesmärgiks on teostada usaldusväärseid katseid nii toor- ja abimaterjalidest kui ka pool- ja valmistoodangust.

7.6 Mõõte -ja seirevahendite ohje

Tootmisüksustes tootmiseks kasutatavate seadmete remondi ja hoolduse protsessinõuded ning toote kindlaksmääratud nõuetele vastavuse mõõtmiseks ettenähtud mõõtevahendite haldamine on sätestatud protseduuriga:

- QTE-02 Mõõtevahendite järelevalve korraldamine, mis määratleb seadmete ja mõõtevahendite hoolduse nõuded, et tagada nende korrasolek, kindlustades seeläbi mõõtmiste õigsuse ja vastavuse tehnilistele tingimustele. Seadmete hooldust teostab vastava tootmisüksuse tehnikaosakond või lepingu alusel AS Solidum.

8 MÕÕTMINE, ANALÜÜS JA PARENDAMINE

8.1 Üldist

Tere AS on planeeritud ja rakendatud järgmised mõõtmis- ja jälgimistegevused, mis tõendavad vastavust ja toetavad parendustegevust.

1. Toote vastavusel nõuetele (labori kvaliteedijuhtimise protseduuris QLA-01, kontrollskeemid)
2. Kvaliteedijuhtimissüsteemi vastavus nõuetele (siseauditid QE-02, juhtkonnapoolne ülevaatus QE-02)
3. Kogu finantsarvestus on Movexi põhine, toimib planeerimissüsteem (QFA-02 Finantsplaneerimine ja aruandlus).
4. Jätkuvalt parendatakse kvaliteedijuhtimissüsteemi tõhusust (koosolekud, juhtkonnapoolne ülevaatus, ideede kogumine)

8.2 Kliendi rahulolu

Klientide tagasiside käsitlemine on määratletud protseduuris

- QMÜ-05 Kliendi-tarbija tagasiside haldamine,

mille eesmärgiks on anda töötajatele käitumisjuhised mittevastava toote esinemisel, vältimaks mittevastava toote müüki klientidele ja kasutamist edasises tootmisprotsessis ning anda juhised klientide tagasiside käsitlemiseks ja toodete tagasikutsumiseks. Lõpptarbija, edasimüüja poolt või ettevõtte siseselt tulev informatsioon salvestatakse kliendi/tarbija tagasiside elektroonilises keskkonnas.

8.2 Siseaudit ja juhtkonnapoolne ülevaatus

Süsteemi ülevaatus ja mittevastavuste ohje on määratletud protseduuriga:

- QE-02 Kvaliteedisüsteemi siseauditite läbiviimine,

mille eesmärgiks on hinnata kvaliteedisüsteemi vastavust standardi nõuetele, hinnata süsteemi toimimist ning kindlustada kvaliteedijuhtimissüsteemi pidev parendamine ja areng. Oluliseks on peetud siseaudiitorite valikut ja koolitust. Siseaudiitorite nimekiri on toodud siseauditite aastaplaanil.

8.3 Protsesside mõõtmine ja jälgimine

Ettevõttes toimivate protsesside seire eesmärgiks on tagada ettevõtte protsesside jälgimine ja vastavus nõuetele ning on määratletud protseduuridega:

- QFA -01 Finantsplaneerimine ja aruandlus,
- QLA-01 Labori kvaliteedijuhtimise protseduur,

Protsesside toimet aitab jälgida mitmete kulude pidev jälgimine ja analüüs:

Toimub mõõtmine ja analüüs vee- ja elektrienergiakulu kohta tehnikajuhi poolt.

Praagi ja toomisjäakide jälgimine ja analüüs toimub programmis Movex.

8.4 Toote mõõtmine ja jälgimine

Toote kvaliteedi haldamist ja seiret teostatakse tootmisosakonna siseselt ja põhilise osa kontrollist viib läbi labor vastavalt juhenditele:

- QLA-01-J-1128 Kontrolli skeemid,
- QLA-01-J-10 Katsetulemuste dokumenteerimine,
- Tere AS Enesekontrollisüsteemid HACCP,

QKR-01_05 KVALITEEDIKÄSIRAAMAT Lk.15(15)

Kinnitatud juhatuse liige Ülo Kivine, Kuupäev: 08.05.2009

mille eesmärgiks on koordineerida ettevõttes teostatavat laboratoorset kvaliteedikontrolli, et tagada analüüside õigeaegne ja nõuetekohane tegemine protsesside ja toodete kvaliteedi tagamiseks ning tagada toote ohutus.

8.5 Mittevastavuse ohje

Mittevastavuste ohjet ettevõtte erinevates protsessides kirjeldavad vastava protsessiosa protseduurid:

juhtimissüsteemi mittevastavused - QE-02 Kvaliteedisüsteemi siseauditite läbiviimine
mittevastavad ostutooted - QOS-01 Hangete ja ostuladude haldamine,
QOS-02 Varumine.

mittevastavad tooted ja kliendiga seotud mittevastavused - QMÜ-05 Kliendi-tarbija tagasiside haldamine

Mittevastavused ja korrigeerivad tegevused registreeritakse intranetis elektroonilistes andmestikes:

- Toorpiim Varumine Sndmused
- Põhimaterjalid Ost Tarnevead
- seadmete rikked ja tootmise seisakud <http://korrashoid.solidum.eu>
- toodete ja kliendireklamatsioonid Kliendi-tarbija tagasiside .

8.6 Andmete analüüs

Tere AS on määratlenud ja kogunud andmeid tõestamiseks kvaliteedijuhtimissüsteemi toimivust, efektiivsust ja toote vastavust nõuetele.

1. Kliendirahulolu
2. Toote nõuete identifitseerimine
3. Protsesside mõõtmine ja trendid, kaasaarvatud võimalused ja vältivad tegevused (seisakud, rikked, vee-ja elektrienergia. Labori, -tootmise, -ostu juhtimisraportid. Praagi analüüs, siseauditid)
4. Hankijad (ost, varumine, tehnika)

8.7 Parendamine

8.7.1 Pideva parendamise plaanimine

Tere AS kvaliteedijuhtimissüsteemi pidevaks parendamiseks kasutatakse kvaliteedipoliitikat, eesmärke, auditi tulemusi, andmete analüüsi, korrigeerivaid ja vältivaid tegevusi ja juhtkonnapoolset ülevaatus, mida arvestatakse ettevõtte strateegia koostamisel, osakondade tulemusplaanide koostamisel.

8.7.2 Korrigeeriv tegevus

Tere AS on rakendatud meetmed mittevastavuste põhjuse kõrvaldamiseks, et vältida nende kordumist. Korrigeerivad tegevused on iga esinenud mittevastavuse likvideerimise loomulikuks jätkuks ning nende käsitlemine on toodud mittevastavuste andmestikes.

8.7.3 Ennetav tegevus

Potentsiaalsete mittevastavuste põhjuste kõrvaldamiseks ja nende esinemise vältimiseks on välja töötatud juhendid:

- QE-04-J-01 Toiduohutuse tagamise süsteem-HACCP,
- QE-04-J-03 Ohtliku toote turult tagasikutsumise protseduur,

kus on defineeritud võimalikud tekkivad ohud ja nende ennetamise viisid.

Ennetava tegevusena ja potentsiaalsete ohtude vältimiseks viidi läbi riskianalüüs, mille tulemuste põhjal töötatakse välja töökeskkonna, töötingimuste parendamistegevused (Riskianalüüs).