

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

TALLINNA KOLLEDŽ

Rahvusvaheline majandus ja ärikorraldus

Janek Hintsov

**STANDARDILE ISO 9001:2015 KVALITEEDIJUHTIMISSÜSTEEMILE VASTAVATE
PROTSESSIDE ARENDAMINE JA JUURUTAMINE ÄRIKINNISVARA
HALDUSETTEVÕTTE OÜ DONE HALDUS NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Merle Varendi

Tallinn 2017

SISSEJUHATUS.....	3
1 KVALITEEDI MÕISTE.....	6
1.1 Kvaliteedijuhtimissüsteemi olemus.....	6
1.2 Done Halduse kvaliteedijuhtimissüsteemi väljaarendamine ja eesmärk.....	7
1.3 Ettevõtte üldandmed ja lühikireldus.....	8
1.3.1 Done halduse missioon, visioon ja brändikontseptsioon.....	8
1.3.2 Haldusdivisjonide jaotus.....	9
1.3.3 Haldusteenus ärikinnisvara omanikule.....	9
1.4 Tegevuskeskonna kirjeldus ja ettevõtte strateegiline seisund.....	11
1.5 ISO kasutuselevõtu SWOT analüüs.....	13
2 ISO KASUTUS UURING EESTI KINNISVARA HALDUSETTEVÕTETES.....	16
2.1 Uuringu eesmärk ja läbiviimise meetod.....	16
2.2 Uuringu tulemused.....	17
2.3 Uuringu kokkuvõte.....	20
3 ISO 9001:2015 PROTSSESSIDE ARENDAMINE JA JUURUTAMINE ÄRIKINNISVARA HALDUSETTEVÕTTES OÜ DONE HALDUS.....	22
3.1 Organisatsioon.....	22
3.2 Planeerimine.....	25
3.3 Töötajatega ning töövahenditega seotud ressursid.....	25
3.4 Teabevahetus.....	26
3.5 Dokumenteeritud ehk avatud teave.....	28
KOKKUVÕTE.....	35
KASUTATUD KIRJANDUS.....	37
LISAD.....	38
Lisa 2. Uuringu küsimustik.....	41
Lisa 3. Klientide rauhulolu uuringu küsimustik.....	42

SISSEJUHATUS

Ettevõtted loovad läbi pakutavate teenuste ja toodete müügi oma klientidele väärtust, mida soovitakse ajas pidevalt kasvatada. Firmade omavaheline konkurents on igapäevane nähtus, mis ajas kasvab ning sunnib ettevõtteid pidevalt mõtlema toodete ja teenuste arendamisele. Kasutades selleks pidevalt uuenevat tehnoloogiat, odavamat tööjõudu, tööprotsesside efektiivsemaks muutmist jne Paljud ettevõtted näevad konkurentidest eristumise aluseks tuumkomponenti ehk unikaalsuse välja töötamist, läbi mille saavutatakse kindel konkurentsi eelis. Lähtuvalt ettevõtte tegevusvaldkonnast, suuruselt, struktuurist, kliendibaasist, teenustest on välja kujunenud erinevates ettevõtlussektorites tooteid või teenuseid iseloomustavad kvaliteedi mõõdikud. Milleks võivad olla töötajate antud kvalifikatsiooni või kutsetunnistused ja ettevõttele omistatud erinevad sertifikaadid ja tunnistused. Sarnaselt maja ehitamisele, kus kõige aluseks on vundament, on ettevõtte arengu ja kasvu aluseks õiged juhtimisalused ja arengustrateegia.

Juhtimisprotsesside täpsemaks kirjeldamiseks on võtnud ettevõtted kasutusele erinevaid juhtimissüsteeme, mille eesmärk on koostada juhendite ja reeglite raamistik, mis aitavad tagada ettevõtte järjepidava ning strateegiate täitmisele suunatud arengu.

Ettevõtte kvaliteedijuhtimissüsteemi peaks olema piisavalt paindlik, et arvestaks toodete ja teenuste arengut ning klientide pidevalt kasvavaid vajadusi.

Kuidas mõõta ja iseloomustada ettevõtte juhtimist, lepinguhaldus, riske, teenuste kvaliteeti ja arendamist, töötajate kompetentsust, tarnijate tugevust, kliendi rahulolu jne

Kõige levinumaks kvaliteedijuhtimissüsteemiks ning vastavaks rahvusvaheliseks standardiks on Eestis kujunenud välja ISO 9001.

Teised, sarnased välja töötatud ISO/TC 176 kvaliteedijuhtimissüsteemide standardid on

ISO 9000-ISO 19011, mis annavad täpsemad juhised või nõuded ettevõtetele, kes on otsustanud minna sügavamale arvestades pakutavate teenuste või toodete spetsiifilisust.

Samuti ISO 14001, ISO 13485, ISO/TS 16949, OHSAS 18011, ISO 22000, BRC, IFS, ISO 27001, ISO 28000, ISO 50001. (1)

Kvaliteedijuhtimissüsteemi standardina on Eestis väga laialdaselt kasutatav ISO 9001:2008.

Riigihangetele kvalifitseerumiseks nõutakse viimasel ajal ühe sagedamini nõuetele vastava kvaliteedijuhtimissüsteemi olemasolu kinnitust. Sõltuvalt pakkuja tegevusvaldkonnast lubatakse kvalifitseeruda tingimusel, et ettevõtte on kontserni siseselt välja töötanud sarnase kvaliteedijuhtimissüsteemi, kui reeglina võetakse aluseks kvaliteedijuhtimissüsteemi standardi ISO 9001 nõuded.

Käesoleva töö eesmärgiks on ISO 9001:2015 sertifikaadist tulenevate nõuetele vastavate protsesside arendamine ja juurutamine ärikinnisvara haldusettevõttes. Iso sertifikaadist tulenevatest nõuetest protsesside kaardistamine ja dokumenteeritud teabe koostamine. Leida eelnevalt vastused paljudele töö käigus tekkivatele küsimustele ning võimalusel ennetada protsessi pidurdavaid tegureid. Analüüsida ettevõtte juhtimiskvaliteeti enne juhtimissüsteemi väljatöötamist.

ISO 9001 on olnud ajas pidevas muutuses, mille iseloomustamiseks on välja töötatud standardi uus versioon ISO 9001:2015, millele vastavusse viimiseks ettevõtetele antud üleminekuaj.

Töö autor on viimasel aastal koos konsultandiga viinud läbi ettevõtte sertifitseerimiseks vajalikud protseduurid. Koostatud on vastav „Dokumenteering teave“. Audiitor on läbi viinud ettevõttes esimese siseauditi, mille tulemusel valmis visiidi ülevaatus akt ja mittevastavuse register.

Töö üheks eesmärgiks on jõuda kvaliteedijuhtimissüsteemi rakendamiseni nii, et sisu ei oleks ainult paberil vaid töötajad näeksid reeglite järgimises reaalselt, igapäevast kasu.

Kvaliteedi mõõtmiseks tekkis vajadus leppida kokku mängureeglid, kuidas erinevaid tooteid või teenuseid hinnata, selleks on erinevatel erialadel mindud üle standardi mõiste.

Läbi aegade on kasutusel olnud väga erinevaid standardisüsteeme. Näiteks LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), BREAM, GOST, DIN (2)

Kinnisvara haldus- ja hooldusteenuseid reguleerib Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liit (edaspidi EKHHL) poolt välja antud EVS 807:2016 „Kinnisvarakeskkonna juhtimine ja korraskoid“.

ISO 9001 on rahvusvaheline standard, mis määrab kindlaks kvaliteedijuhtimissüsteemi baasnõuded. Seda standardit kasutatakse sageli tarnijate hindamisel (see on hankekonkursside või tarnijate hindamise süsteemides üheks hindamiskriteeriumiks). Vanasti nimetati ISO 9001 nõuetele vastavat töökorraldust kvaliteedisüsteemiks, kuid alates 2000. aastast on kasutusel kvaliteedijuhtimissüsteemi mõiste. (3)

Lõputöö sisu on jaotatud kolme suurema peatüki vahel.

Esimeses peatükis annab autor ülevaate kvaliteedi mõistest. Kuidas inimesed kvaliteeti läbi teenuste ja toodeta tarbimise tajuvad? Millised teenuse või toote omadused on neile esmatähtsad või olulised? Peatükk annab ülevaate kvaliteedijuhtimissüsteemist ISO 9001:2015, tutvustab lühidalt standardi sisu ja kasutusala (4, lk 6-10).

Teine peatükk annab ülevaate ja võtab kokku autori poolt läbi viidud uuringu tulemused. Uuringu läbiviimise eesmärgiks oli hinnata kinnisvara haldusettevõtetes ISO kasutamise, juurutamise või ka loobumise põhjuseid. Millistes ettevõtetes peavad juhid ISO juurutamist vajalikuks? Uuring annab ka ülevaate ISO kasutamisel ilmnunud probleemidest.

Kolmas peatükk toetub autori viimase aasta kogemusele ja praktikale. Annab ülevaate kvaliteedijuhtimissüsteemi standardile vastavate protsesside kaardistamist Eesti kinnisvara haldusettevõttes.

1 KVALITEEDI MÕISTE

Kreeka keelne vaste sõnale kvaliteet on *qualitas*, mis tähendab toote või teenuse omadust, laadi, sobivust ja hinnalisust. Tulenevalt eelnevast on kvaliteedi mõistet väga keeruline üheselt defineerida, sest toote või teenuse kvaliteedi hindamisel on tarbijatel väga erinevad ootused. (5)

Tarbijate poolt loodud isiklik toote või teenuse kvaliteedi hindamise šabloon on kui personaalne ootuste kogum. Kvaliteedi hindamise parameetrid on sageli subjektiivsed ning need ei anna soovitud üheselt mõõdetavat ja mõistetavat pilti. Kvaliteedi mõiste on ajas pidevalt muutunud ja hindamise kriteeriumid erinevatel aladel täpsustunud. Kvaliteedist lähtuvalt on loodud eraldi majandusharu, mis annab märku sellest, et ettevõtted väga tähtsustavad protsesside hindamist.

Töökollektiivis läbi viidud küsitlus kvaliteedi sünonüümsõna kohta andis järgnevad tulemused.

1.1 Kvaliteedijuhtimissüsteemi olemus

Kvaliteedijuhtimissüsteemi kasutusele võtmine on ettevõtte stareegiline ning planeeritud otsus, millega soovitakse saavutada teenuste või toodete kvaliteedi taseme tõusu, suurendada konkurentsivõimet ja kasvatada klientide seas usaldusväärust.

Ametlik EVS-EN ISO 9001:2015 märgib ettevõtte potentsiaalse kasu standardi kasutamises järgnevates aspektides: (6, lk 4)

- 1) suutlikus pakkuda kliendi nõuetele vastavaid tooteid ja teenuseid ning teha seda järjekindlalt;
- 2) hõlbustab kliendi rahulolu suurendamise võimalusi;
- 3) võimaldab märgata eesmärkide püstitusega seotud riske ja neid käsitleda;
- 4) võimalus hõlpsamalt võrrelda kvaliteedijuhtimissüsteemi nõudeid.

Protsesside ja nende koostoime hindamiseks ja arendamiseks kasutab standard protsessikeskset tsüklit planeeri-teosta-kontrolli – tegutse (PDCA) põhimõtet.



Joonis 1. Planeeri-teosta-kontrolli -tegutse (PDCA) tsüklil.

Allikas (7)

PDCA tsüklil võimaldab ettevõtetel planeerida järgmiste protsesside jaoks ressursse, mis on vajalikud protsesside juhtimiseks. Hinnata protsessi käigus ilmnenud mittevastavusi ning parandusi tehes jätkata protsessi.

1.2 Done Halduse kvaliteedijuhtimissüsteemi väljaarendamine ja eesmärk

Eesmärk on välja arendada DONE HALDUS OÜ, dokumenteerinud ja juurutanud oma kvaliteedijuhtimissüsteemi (edaspidi nimetatud ka juhtimissüsteemiks) vastavalt standardi ISO 9001:2015 nõuetele:

- a) klientide nõuetele ja vajadustele vastavate toodete pakkumisega seonduvate protsesside rakendamiseks ja tõendamiseks;
- b) oma riskide ja võimaluste käsitlemiseks, kvaliteedialaste juhtpõhimõtete elluviimiseks, kvaliteedieesmärkide saavutamiseks ja toodete vastavuse tagamiseks spetsifitseeritud nõuetele.

Täites kõiki juhtimissüsteemi raames kehtestatud reegleid, jälgides standardi aluseks olevat planeeri-teosta-kontrolli-tegutse (PDCA) põhimõtteid, tagab ettevõtte sellega ka kogu süsteemi mõjususe pideva parenemise. Oma toimingute stabiilselt kõrge kvaliteedi kaudu realiseeritakse kõigi klientide, tarnijate nõuded ja soovid nii toodete kui kogu tegevuse osas. Juhtimissüsteemi väljaarendamisel on arvestatud ettevõttes juba olemasolevat praktikat.

Ettevõtte juhtimissüsteem kuulub pidevale uuendamisele ja täiendamisele vastavalt ettevõtte arengule ja meie klientide kiiresti muutuvatele vajadustele.

1.3 Ettevõtte üldandmed ja lühikireldus

Done Haldus OÜ registrikoodiga 10845098 on kantud äriregistrisse alates 22.02.2002.

Ettevõtte peakontor ja juriidiline aadress on Viru väljak 4, Tallinn, 10111. Töötajate arv 15.05.2017 seisuga on 45 inimest. Ettevõtte põhitegevusala on ärikinnisvara haldusteenuse osutamine (8).

1.3.1 Done halduse missioon, visioon ja brändikontseptsioon

Missioon: Me säilitame ja kasvatame klientide ärikinnisvara väärtust.

Visioon: Me tahame saada haldusettevõtetele standardite kehtestajaks Läänemere piirkonnas.

Brändikontseptsioon: Me oleme ärikinnisvara haldusele pühendunud. Me räägime vähe ja töötame palju. Me tuleme kiirelt kohale, toimetame vaikuses ja lahkume, kui töö tehtud. Me oleme Done.

1.3.2 Haldusdivisjonide jaotus

- Kaubandusdivisjon
- Äri- ja büroohoonete haldusdivisjon
- Lao- ja logistikakeskuste haldusdivisjon

1.3.3 Haldusteenus ärikinnisvara omanikule

- säästab aega;
- säästab Teie ressursse kinnisvara hoidmisega seotud tegevustes;
- DONE Haldus OÜ nimetab Teie ärihoonele vastava ärigrupi kinnisvarahalduri;
- haldur vastutab varade säilimise ja sihipärase kasutamise eest;
- halduri ülesandeks on korraldada vajalike kommunaal-, hooldus- ja heakorralepingute sõlmimine ning teostada järelvalvet haldusobjektidel tegutsevate erinevate alltöövõtjate üle;
- haldur aitab ka remonttööde organiseerimisel, kolimisel;
- **füüsiline säilitamine sellisena**, et see vastaks projektdokumentidele ja ei muutuks ohtlikuks tema kasutajatele ning kolmandatele isikutele;
- **juuriidiline säilitamine sellisena**, et omanikule (omanikele) ei tekiks sanktsioone ega täiendavaid kohustusi seoses vara omandiõigusest tulenevate kohustuste ebaprofessionaalse täitmise või täitmata jätmisega;
- **majanduslik säilitamine sellisena**, et kinnisvara haldamise ning hooldamise kava põhjendatud elluviimisel oleks kinnisvara omanikule tagatud vähemalt 0-kasum või omaniku poolt määratletud sihtelarvest või eelarvepiirangutest juhendumine;
- EI pea palkama „10“ spetsialisti;
- ÜKS kindel haldur;
- ÜKS kindel number;
- ÜKS haldusleping;
- ÜKS kiire ja professionaalne lahendus;
- halduri kogemused kaubanduskeskuste haldamisel;
- rahulolevad üürnikud !!!!
- teenuse sisu vastavuses EVS 807:2016 (8, lk 101-142)
- Haldur reageerib kiirelt kliendi muredele
- Haldur on viisakas kliendiga suheldes

- Haldur peab lubadustest alati kinni
- Haldur kuulab alati kliendi muresid ja probleeme
- Haldur leidab terviklahendused kliendi soovidele
- Meil ei ole probleeme, vaid on huvitavad olukorrad
- Haldur suhtub klienti nii, nagu Sa tahaksid, et minusse suhtutakse

DONE Haldus OÜ asutati 2008 aastal eesmärgiga korraldada tiptasemel haldus-ja hooldusteenuseid Baltikumis asuvates ärihoonetes.

DONE Haldus on pühendunud ärikinnisvara haldusele, pakkudes klientidele kinnisvarahalduse terviklahendusi.

DONE Halduse haldusportfell koosneb kaubandus-, büroo ja tootmishoonetest.

DONE Haldus haldab hooneid üle Eesti – Tallinnas, Tartus, Pärnus, Jõgeval,

Jõhvis, Haapsalus ja Kuressaares.

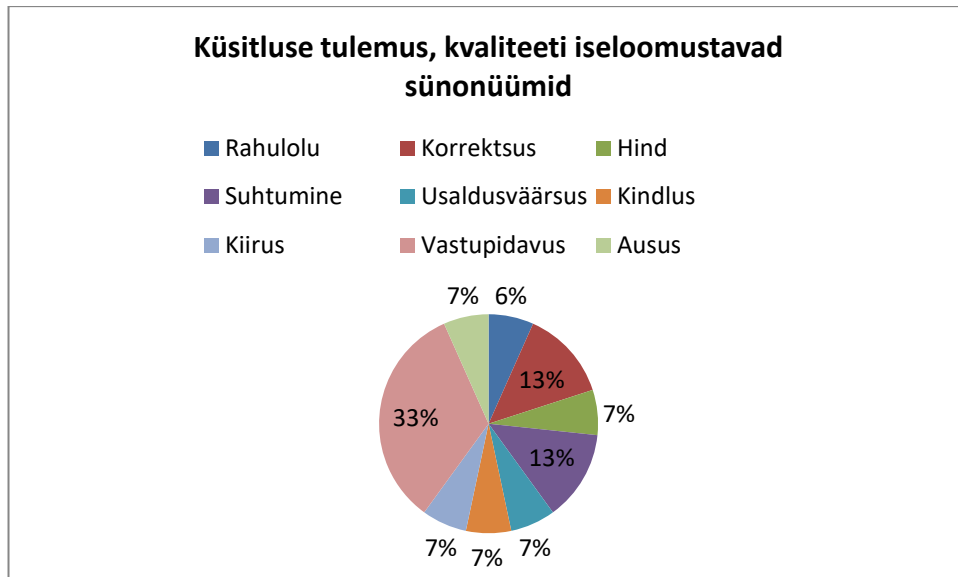
DONE Halduse poolt hallatavate hoonete portfell on kiiresti kasvanud ning selle jätkumist on oodata ka järgnevatel aastatel.

DONE räägib vähe ja töötab palju.

DONE tuleb kiirelt kohale, toimetab vaikuses ja lahkub, kui töö tehtud.

Me oleme DONE.

Töökollektiivis läbi viidud küsitlus kvaliteedi sünonüümsõna kohta andis järgnevad tulemused.



Joonis 2. Kvaliteedi sõna sünonüümi küsitlus.

Allikas: Autori koostatud

Küsitluse tulemuste põhjal võib kvaliteedi mõiste sõnastada järgnevalt, see on **toote või teenuse eriline omadus, mis täielikult rahuldab tarbija unikaalseid vajadusi.**

1.4 Tegevuskeskonna kirjeldus ja ettevõtte strateegiline seisund

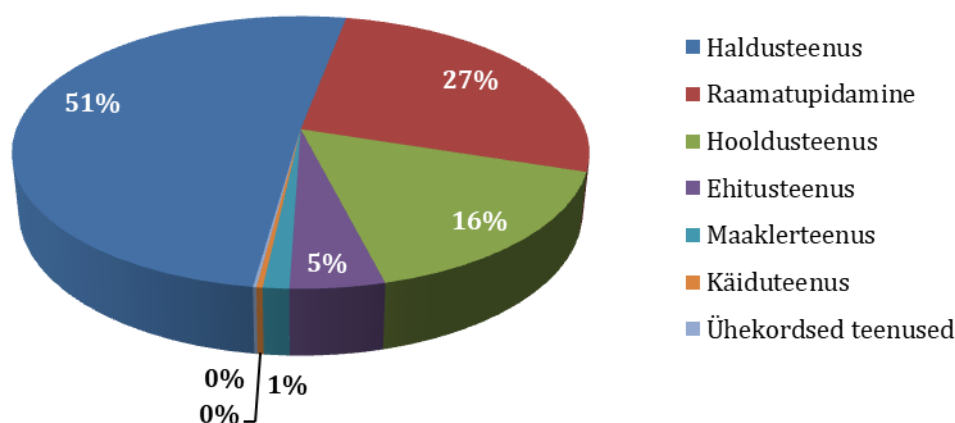
Eesti Kinnisvara Haldus ja Hooldusettevõtete Liidu (edaspidi EKHHHL) turul tegutses 2015. aastal kokku 9597 ettevõtet, neist 6446 põhitegevusena, ülejäänud kõrvaltegevusena. Kahe viimase aasta võrdluses ettevõtete arv turul kasvas 2014. aastal 8.55% võrra ja kahanes 2015. aastal 3.78% võrra. Turumaht ehk turul tegutsevate ettevõtete müügikäive antud tegevusalal moodustas 2015. aastal 1162.67 miljonit eurot. Turumaht kasvas 2014. aastal 8.74% võrra ja kasvas 2015. aastal 2.58% võrra. Viis suurimat tegijat turul, kes moodustasid turumahust 14.89%, olid: RIIGI KINNISVARA AS, PÄRNU MAANTEE 139 OÜ, EESTI ENERGIA AS, KINNISVARAVALDUSE AS ja ÜLEMISTE CENTER OÜ (10, lk 13).

Done Halduse ärifookus on olnud kinnisvara operaatorfirmadele haldusjuhi funktsiooni osutamises (kinnisvara omanikul ei ole rentabel hoida enda palgal haldusjuhti ning operaatorfirmad saavad tegeleda oma põhitegevusega andes vastutuse edasi).

Peamiseks kliendiprofiiliks on olnud lihtsama opereerimise iseloomuga kaubanduskeskuste, logistikakeskuste või büroohonete teenindamine.

Done Halduse konkurentsieelised sarnanevad pigem mahuärile (suurtemate tellimuste põhjal saab tarnijatelt kaubelda paremaid tingimusi) omaste eelistega – kuluefektiivsus saavutatakse suurtest tellimusmahtudest tuleneva kauplemisjõu kasvu ja sisendhindade languse tulemusena. Keskmisest kõrgem EBITDA marginaal on saavutatud läbi haldusjuhi teenuse osutamisele keskendumise ning pakutavate haldus-hooldusteenuste tõhusa sisseostmise teiste tarnijate käest.

Done Haldus tulud 2015 10K



Joonis 3 Done Haldus teenuste struktuur.

Allikas: Autori koostatud

Oluliseks tugevuseks võib lugeda ka Done Halduse poolt kasutatavat haldusfirma teenuse juhtimise tarkvara SLX kasutamist. Edasivaatavalt loodetakse turu keskmist efektiivsust ja tootlikkust ületada tänu tehnoloogiate kasutusele võtmisele (videovalvesüsteemid, spetsiifilised IT-süsteemid), mis peaks alandama kulusid nii tööjõule kui ka transpordile.

Äritegevus korraldatakse läbi Done Halduse mis moodustavad neli tulemusüksust:

- a) Kinnisvara haldus (sh haldusjuhi täisteenus)
- b) Kinnisvaraalane raamatupidamine
- c) Kinnisvara hooldus (sh tehnikajuhi täisteenus)
- d) Ehituse projektijuhtimine.

Haldusosakond töötab müügi ja kliendihalduse üksusena. Osakonna eesmärk on kinnisvara operaatorfirma haldusjuhi funktsiooni ülevõtmine. Oma jõududega pakutakse järgnevaid teenuseid:

- Haldusjuhi täisteenus
- Kinnisvara raamatupidamise teenus
- Kinnisvara hooldusteenused
- Peamiste tehnosüsteemide (küte, ventilatsioon, vesi, kanalisatsioon, elektrikäit) hooldusteenused
- Ehituse projektijuhtimise teenus (enda klientidele).

Samuti vahendab ning nõustab haldusosakond klientidele täispaketti teenuseid alltöövõtjate jõududega.

1.5 ISO kasutuselevõtu SWOT analüüs

SWOT-analüüs on strateegiline planeerimisvahend, millega hinnatakse projekti või äriettevõtte tugevaid külgi (i. k. *strengths*), nõrku külgi (*weaknesses*), võimalusi (*opportunities*) ja ohte (*threats*). Selle analüüsi raames määratletakse äriettevõtte või projekti eesmärk ja selgitatakse välja seda eesmärki soodustavad ja mittesoodustavad sisemised ja välimised faktorid. Selle meetodi loojaks peetakse Albert Humphreyd, kes tegi Stanfordin Ülikoolis 1960ndail ja 1970ndail aastail uuringu, kasutades ajakirja Fortune nimekirjast võetud 500 ettevõtte andmeid (11).

Tabel 1. ISO juhtimissüsteemi kasutamise SWOT analüüs

<p style="text-align: center;">S (tugevus)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eristumine konkurentidest; • Omanike müügi otsuse korral, tõstab ettevõtte väärtus; • Suureneb hangetel osalemise võimalus; • Standarditest lähtuv teenus; • Suureneb ettevõtte usaldus; • Protsessid täpsemalt kirjeldatud; • Protsesside riskid täpsemalt hinnatud; • Planeeri-teosta-kontrolli-tegutse tsükkli kasutus; • Standard on rahvusvaheline. 	<p style="text-align: center;">W (nõrkused)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Juurutamise protsessis juurutamisega tegelevate töötajate ressurs • i puudus; • Võimalik teenuste hinnatõus; • Muutuseid ei võeta ettevõttes omaks; • Juurutamise protsess ei ole hoolikalt läbi mõeldud; • Muutused ei täida ootusi; • Võtmeisikute töölt lahkumine; • Siseaudiitori tasustamine; • ISO 9001 sertifikaadi pidev uuendamine.
<p style="text-align: center;">O (võimalused)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Võimendada haldusfirma tuntust ja kvaliteedikuvandit; • Uute teenuste arendmine; • Laienemine välisturgudele; • Laiendada standardit tütarettevõtetele; • Ühtlustada teenused ja tooteid kinnisvara sfääris kasutusel oleva standardiga EVS 807:2016. 	<p style="text-align: center;">T (ohud)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standardiga protsesside arendamise ja juuritamisega seonduvad probleemid võivad haldusfirmast üle kanduda omanikule ja kahjustada selle reputatsiooni; • Standardis liiga reguleeritud juhtimise raamid pidurdavad ettevõtte arengut; • Turule võib tulla konkureeriv ja odavam standard; • Konkurentide standardiseerimine;

	<ul style="list-style-type: none"> • Standardi hinnatõus; • Standardiseerimise tingimused muutuvad rangemaks.
--	---

Allikas: Swot analüüsi tulemused. Autori koostatud

Enne ISO juhtimissüsteemi protsesside arendamist ja juurutamist, toimus ettevõttes erinevate positiivsete ja negatiivsete arengute põhjalik analüüs. Töötubadesse olid kaasatud enda arvamust avaldama ka keskastme juhid. Töötubades toimunud ajurünnakute tulemusena valmis tabelis 1 toodud SWOT analüüs.

2 ISO KASUTUS UURING EESTI KINNISVARA HALDUSETTEVÖTETES

Autor teostas Eesti kinnisvara haldusettevõtetes ISO 9001:2008 standardi kasutuse uuringu. Peatükis antakse ülevaade uuringust, käsitletakse uuringu eesmärki ning vastavalt tulemustele formuleeritakse kokkuvõte.

2.1 Uuringu eesmärk ja läbiviimise meetod

Uuringu eesmärgiks oli selgitada välja ISO 9001:2008 standardi kasutust Eesti kinnisvara haldusettevõtetes. Küsitlusele toetuva uuringu üheks eesmärgiks on selgitada välja ISO standardi tuntus ja kui oluliseks selle kasutamist ettevõtted peavad. Teiseks eesmärgiks on leida põhjused, miks nii vähesed ettevõtted kinnisvara sektoris kasutavad kvaliteedijuhtimissüsteemina ISO standardit. Kolmandaks suuremaks eesmärgiks on selgitada, kas kasutusele võetud kvaliteedijuhtimissüsteem on täitnud eelnevalt püstitatud strateegilisi ootusi.

Küsitlus on läbi viidud telefoni teel ja suunatud ehk küsitletavad on teadlikult välja valitud, kuna sektori ettevõtete arv on piiratud. Valitud küsitlusviisi eeliseks on kvaliteetne andmete kogum, ning vastuste analüüs annab objektiivse tulemi. Valimiks aluseks võttis autor Eesti Kinnisvara Haldus-ja Hooldusettevõtete Liidus registreerinud 30 suuremat ettevõtet.

Küsimustikus sisalduvad 11 küsimusest, olid seotud ettevõtte juhtimissüsteemidega ning struktuuriliselt ülesse ehitatud järgmiselt:

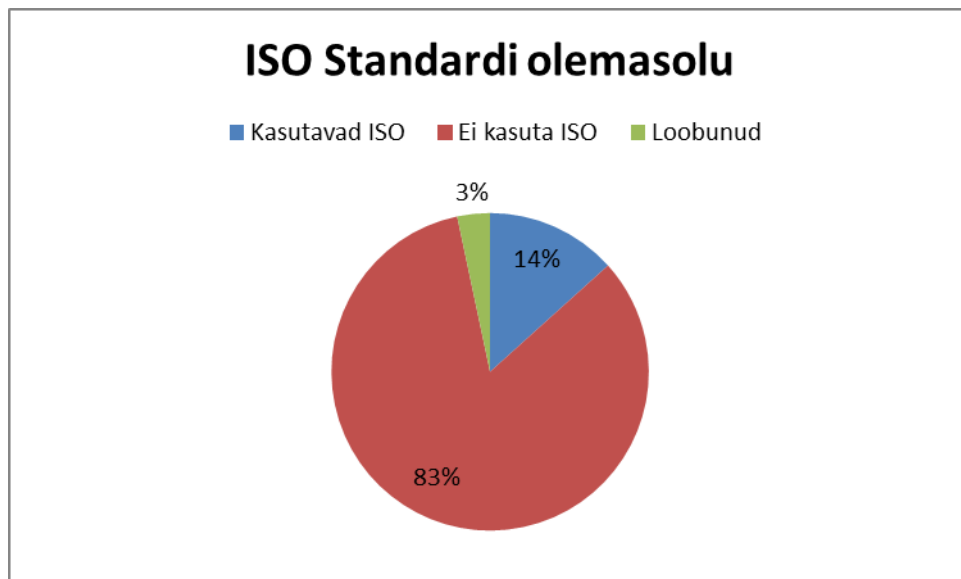
- a) Millised ettevõtted on valinud kvaliteedijuhtimissüsteemi sertifikaadi ISO ?
- b) Mis on olnud valiku põhjuseks ?
- c) Kas kvaliteedijuhtimissüsteem on andnud oodatud tulemusi ?
- d) kuidas on muudatused vastu võtnud personal ja kas on tõusnud klientide rahulolu või usaldus ?

e) Millised on olnud loobumise põhjused ?

Küsitluse läbiviimise aeg 03.05 kuni 11.05.2017 vastuseid saadi 25 ettevõttelt.

2.2 Uuringu tulemused

Uuringu esimeste küsimustega sooviti jõuda ülevaateni, palju küsitletavatest ettevõtetest kasutab kvaliteedijuhtimissüsteemina ISO 9001:2008 standardit. Kõik küsitlketud ettevõtted olid suuremal või vähemal määral ISO standarditega kuris, kuid seda ei kasutanud valdav enamus, joonis 6. Küsitluses osalenud üks ettevõte oli loobunud ISO standardi kasutamiseks ning põhjuseks toodi järelauditite liiga kõrget hinda.



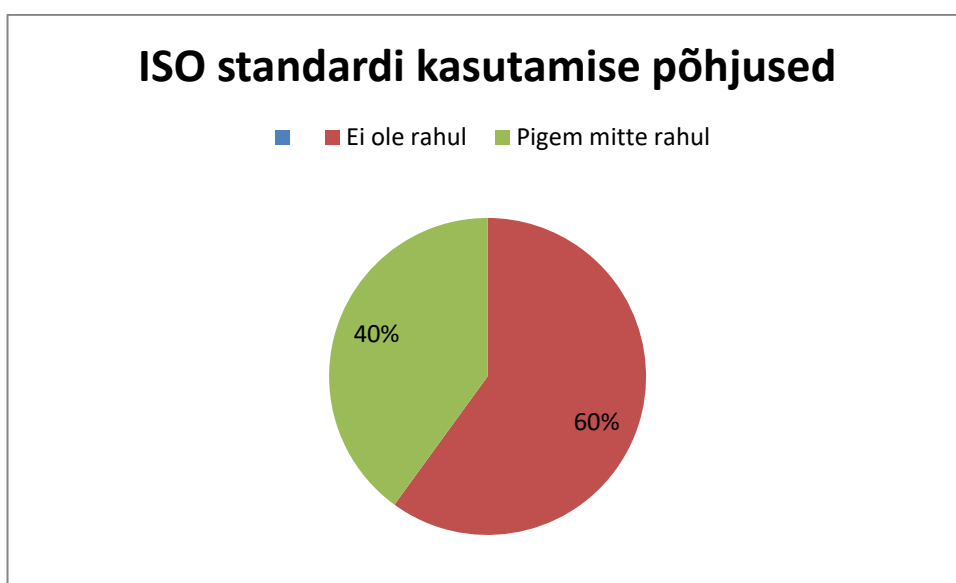
Joonis 4. ISO standardi kasutamine küsitletud ettevõtetes.

Allikas: Autori koostatud

Küsitluses osalenud ettevõtetelt sooviti informatsiooni, millistele otsustele põhines standardi kasutuse valik. Küsitluse käigus selgus, et enamus kinnisvara halduses tegutsevad ettevõtted ei kasuta ISO standardit. Pea pooled küsimustikule vastanutest, kes ei pidanud ISO kasutamist otstarbekaks, tõid loobumise põhjuseks kogu protsessi liiga kõrget hinda.

Kõige olulisemateks suurtemateks standardiseerimise põhjustest tõid ettevõtted välja kaks aspekti, konkurentidest eristumine ning suurematel hangetel osalemine. Üks ettevõtte tõi standardiseerimise põhjuseks välja emaettevõtte suunised.

Viimastel aastatel pakumisele kvalifitseerumise dokumentides ei nõuta enam sageli ISO standardi olemasolu. Leitud on, et ISO standardi nõue ei ole põhjendatud ning seab pakkujatele ebavõrdsed tingimused.

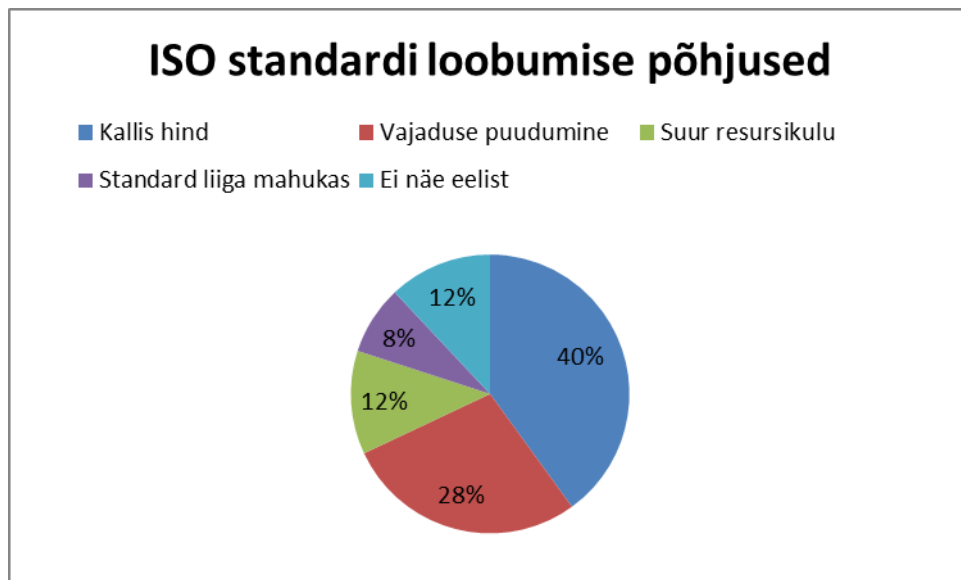


Joonis 5. Ettevõtete rahulolu ISO kasutamisel ISO standardi kasutamise põhjused.

Allikas: Autori koostatud

Küsitlavad hindasid oma nägemuse järgi, millised on peamised ISO standardist loobumise põhjused. ISO standard on Eestis väga tuntud, kõik 25-st küsitletutest olid sellega kuris.

Kõik küsitletud ettevõtted olid EKHHL liikmed (12) Liidu liikmelisust kinnitava sertifikaadi saamiseks tuleb ettevõttel esitada hindamiskomisjonile kvalifitseerumise dokumendid, mille alusel väljastatakse vastava taseme tunnistus. Nimetatud sertifikaati peetakse tellijate poolt piisavaks kvaliteeti tõendavaks dokumendiks ning eraldi ISO standardi taotlemist ei pea enam ettevõtteid vajalikuks.

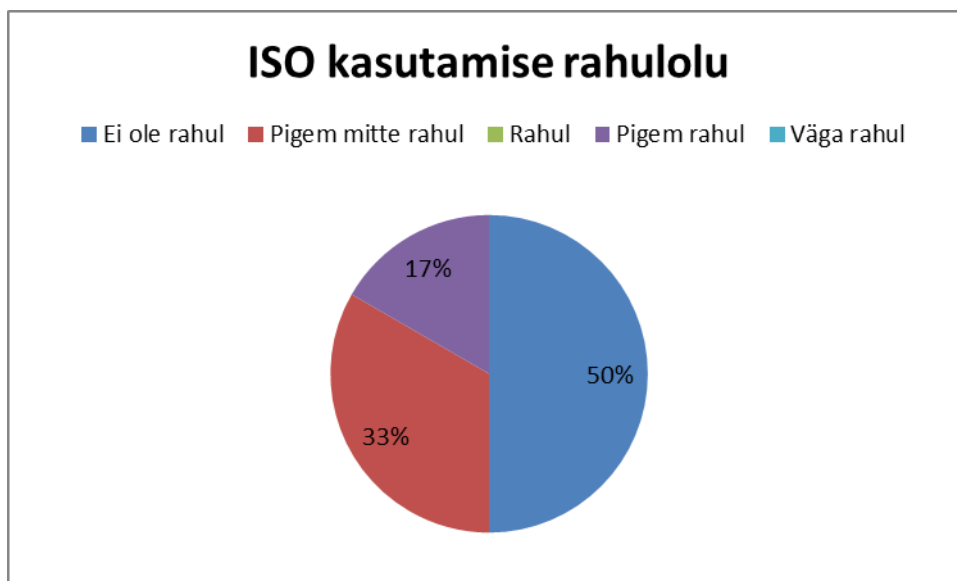


Joonis 6. ISO standardi taotlemiset loobumise põhjused.

Allikas: Autori joonis

Järgnevad küsimused olid suunatud ettevõtetele, kes kasutasid ISO juhtimissüsteemi standardit, eesmärgiga selgitada, kas ollakse kasutamisega rahul ja tulemused vastavad püstitatud ootustele.

Hindamisskaalaks sai valitud numbriline vahemik 1-5, kus 1 tähistas kõige madalamat hinnangut „ei ole rahul“ ja 5 tähistas maksimum heaolu „väga rahul“. Selgus, et ettevõtted pole ISO kasutamisega rahul ning peamisteks põhjuseks toodi standardi liiga üldist vaadet teemadele, mis ei võimalda põhjalikult protsesse kirjeldada ning regulaarse auditeerimise maksumust ja suurt ajalist ressursi kulud. Joonis 7.



Joonis 7. ISO standardi kasutamise rahulolu.

Allikas Autori joonis

2.3 Uuringu kokkuvõte

Uuringu tulemused kinnitasid, et ISO standard on ettevõtete seas tuntud. Küsitluses osalenud ettevõtete esindajad olid kõik ISO standardiga suuremal või vähemal määral kokku puutunud ning omasid asjakohast arvamust.

Kinnisvara ettevõtete seas ei ole ISO 9001:2008 standard eriti populaarne. EKHHL andmetele tuginedes omavad kolmekümnest ettevõttest ISO 9001:2008 standardile vastavat juhtimissüsteemi ainult 5. Ettevõtted hindavad kõrgelt kvaliteetset juhtimissüsteemi olemasolu ja vajadust, kuid ei pea ISO standardi omamist oluliseks. EKHHL poolt välja antavat tunnistust ja sertifikaati peetakse piisavateks kvaliteeti kinnitavateks tunnistusteks. ISO standardi juurutamist peetakse strateegiliseks sammuks kahel põhjusel, võimaldab kvalifitseeruda suurtematel hangetel ja loob eelise konkurentide ees. Uuringus selgus, et riigihangetel antakse üha harvem eeliseid ISO standardit omavatele ettevõtetele, põhjuseks ebavõrdne konkurents ja madalaima hinna poliitika. Tänu standardiseerimise suhteliselt kõrgele hinnale ja resursikulule on protsessi läbi viinud pigem suuremad ettevõtted töötajaskonnaga 20 inimest ja rohkem. Standardiseerimisest loobunud väiksemad ja keskmised ettevõtted põhjendavad oma valikut, et puudub vajadus, hind on liiga kõrge ja ei anna neile mingit eelist.

Uuringus selgus juhtumeid, kus ettevõtte on läbi viinud ISO 9001:2008 standardiseerimise, kui paari aasta möödudes sellest loobunud, tuues põhjuseks siseauditite kõrged hinnad. Kuna ISO juurutamise ja arendamise protsess on väga põhjalik, olid nad positiivselt meelestatud, sest kõik ettevõtte juhtimisega seotud tasandid said läbi töötatud ning muutused ellu rakendatud.

3 ISO 9001:2015 PROTSESSIDE ARENDAMINE JA JUURUTAMINE ÄRIKINNISVARA HALDUSETTEVÖTTES OÜ DONE HALDUS

3.1 Organisatsioon

Done Haldus OÜ juhatus võttis vastu otsuse hakata ISO 9001:2015 standardit taotlema aasta 2016 suvel ning dokumentide koostamist alustati koostöös sertifitseerimisettevõttega. Järgnev peatükk annab ülevaate sertifitseerimiseks vajalike dokumentide koostamisest ja juurutamisest haldusettevõtte näitel.

DONE HALDUS OÜ juhtkond on kindlaks määranud välised ja sisemised teemad (strateegilised valikud), mis on asjakohased organisatsiooni eesmärgi ja strateegilise suundumuse seisukohalt ning mõjutavad organisatsiooni võimet saavutada muuhulgas ka kvaliteedijuhtimissüsteemi kavakohaseid tulemusi:

- 1) Stabiilse kasvu tagamine grupi ettevõtete klientidele teenuste ristmüügi tulemusena;
- 2) Spetsialiseerumine konkreetsetele valdkondadele ärikinnisvaras (büroo-, kaubandus- ja tootmis/laopinnad);
- 3) Kinnisvara operaatorfirmadele haldusteenuste täislahendi pakkumine;
- 4) Keskendumine keerulisemate protsessidega objektide operaatoritele;
- 5) Väiksema, kuid spetsiifilise kasumliku turuosa hoidmine ja klientide kõrge rahulolu saavutamine;
- 6) teenuste arendus

Organisatsiooni konteksti seisukohalt olulised välised ja sisemised teemad kajastuvad osanike koosoleku kokkuvõtetes, mida vaadatakse juhtkonna poolt regulaarselt üle (vähemalt 1 kord aastas osanike koosolekul ja juhtkonnapoolsel ülevaatusel, vajadusel väiksemas mahus ka juhtkonna kvartalikoosolekutel) ja kaasajastatakse vajadusel.

- a) kvaliteedijuhtimissüsteemile asjakohased huvipooled:
 - a) kliendid;
 - b) töötajad;
 - c) omanikud;
 - d) koostööpartnerid (grupi ettevõtted Capital Mill, Ermeesia, Done Cleaning);

Kvaliteedijuhtimissüsteemile oluliste huvipoolte nõuded ja ootused selgitatakse välja vastavalt kvaliteedijuhtimissüsteemis kehtestatud reeglitele erinevate protsesside kirjeldustes ning neid käsitletakse vastavalt :

- a) Organisatsiooni kontekst (strateegia),
- b) Kvaliteedialased juhtpõhimõtted ja kvaliteedieesmärgid (kliendid, omanikud);
- c) Teenustega seonduvad nõuded (kliendid);
- d) Teenuste kavandamine ja arendamine (kliendid, koostööpartnerid);
- e) Organisatsiooniväliselt pakutavad protsessid, tooted ja teenused (koostööpartnerid);
- f) Kompetentsus ja teadlikkus (töötajad, ametijuhendid)

Ettevõtte on kindlaks määranud, millised on kvaliteedijuhtimissüsteemi jaoks vajalikud protsessid ning kuidas neid organisatsioonis rakendada ja:

- kinnitatud on :
 - a) nende protsesside nõutavad sisendid ja kavakohased väljundid;
 - b) nende protsesside järjestuse ja vastastikuse mõju;
- ja kohaldanud:
 - a. kriteeriumid ja meetodid (sh seire, mõõtmised ja seonduvad tulemusnäitajad), mis on vajalikud nende protsesside mõjusa toimimise ja ohjamise tagamiseks;
 - b. nende protsesside jaoks vajalikud ressursid ning tagab nende kättesaadavuse;
 - c. nende protsesside jaoks kindlaks kohustused ja volitused;
 - d. käsitleb riske ja võimalusi;
 - e. parendab protsesse ja kvaliteedijuhtimissüsteemi.

DONE HALDUS OÜ juhtkond (juhatuse liikmed) näitab seoses kvaliteedijuhtimissüsteemiga üles eestvedamist ja pühendumust, tehes järgmist:

- a) võtab vastutuse kvaliteedijuhtimissüsteemi mõjususe eest;

- b) tagab, et kvaliteedijuhtimissüsteemile on sisse seatud organisatsiooni konteksti ja strateegilise suundumusega kooskõlas olevad kvaliteedialased juhtpõhimõtted ja -eesmärgid;
- c) tagab organisatsiooni kvaliteedijuhtimissüsteemi nõuete lõimimise organisatsiooni äriprotsessidega;
- d) ergutab protsessipõhise lähenemisviisi ja riskipõhise mõtlemise kasutamist;
- e) tagab kvaliteedijuhtimissüsteemi jaoks vajalike ressursside kättesaadavuse;
- f) selgitab mõjusa kvaliteedijuhtimise ja kvaliteedijuhtimissüsteemi nõuete täitmise tähtsust.

Kliendikesksus, eestvedamist ja pühendumine tagavad, et:

- a) kliendi ja kohaldatavad seadusjärgsed ning normatiivsed nõuded on kindlaks määratud, arusaadavad ja neid täidetakse järjekindlalt;
- b) toodete nõuetele vastavust mõjutada võivad riskid ja võimalused ning suutlikkus suurendada klientide rahulolu on kindlaks määratud ja nendega tegeldakse;
- c) säilitatakse keskendumine kliendirahulolu suurendamisele, läbi regulaarsete kliendiküsitluste (Lisa 2).

Kvaliteedialased juhtpõhimõtted on:

- a) kättesaadavad ja hoitud dokumenteeritud teabena;
- b) juhtkonna poolt teatavaks tehtud erinevatel koosolekutel või sisekoolitustel, mõistetud ja organisatsioonis rakendatud;
- c) asjakohastele huvipooltele vajaduse korral kättesaadavad juhatuse liikmete kaudu (klientidele täiendavalt ka müügimaterjalides).

Asjakohaste rollide täitmiseks määranud töötajate ametijuhendites kohustused ja volitused ning need on töötajatele teatavaks tehtud ja mõistetud.

3.2 Planeerimine

SWOT analüüsi metoodika abil on tehtud kindlaks ISO kvaliteedisüsteemi rakendamisega seonduvad riskid ja võimalused, millega tuleb tegeleda, et saavutada järgnevat:

- a) tagada kindlus, et kvaliteedijuhtimissüsteemiga suudetakse saavutada kavakohased tulemused;
- b) tugevdada soovitavaid mõjusid (võimalusi);
- c) hoida ära või vähendada ebasoovitavaid mõjusid (riske);
- d) saavutada järjepidev parendamine.

Kui ettevõttes määratletakse kvaliteedijuhtimissüsteemi muudatuste vajadus, kavandatakse need muudatused plaanipäraselt, võttes arvesse:

- a) muudatuste eesmärki ja võimalikke tagajärgi;
- b) kvaliteedijuhtimissüsteemi terviklikkust;
- c) ressursside olemasolu;
- d) kohustuste ja volituste jaotust või ümberjaotust.

3.3 Töötajatega ning töövahenditega seotud ressursid

Standard pöörab suurt tähelepanu ressurssidele, mis on seotud töövahendite ning töötajatega ja nendega seotud riskide hindamisega. Tööohutuse poolelt on täpsed juhised, kuidas koolitada ja juhendada töötajaid õigesti erinevaid seadmeid asutama. Paljud avatud punktid loovad võimaluse vihjata ametijuhendile.

Kasutatavad töövahendid ja väiksemad seadmed reeglina ei vaja regulaarset hooldust ja nende korrasoleku tagavad vahendite kasutajad vastavalt kasutusjuhenditele.

Transpordivahendite regulaarsed tehnohooldused korraldavad autode vastutavad kasutajad (määratud juhatuse liikme käskkirjaga) vastavates spetsialiseerunud firmades vastavalt läbitud kilomeetraážile ja need tegevused fikseeritakse hooldusraamatutes (nende olemasolul) või arvetel.

Uutele töötajatele korraldab töökeskkonnaspetsialist tööohutusalase juhendamise, peale mida töötab ta koos kogunud halduriga (kaubanduse, büroo või laovaldkond) või oma vahetu juhiga kuni 2 kuud (sõltuvalt eelnevast kogemusest). Eelpool nimetatud aja täitumisel kannab juhatuse liige töötaja koolituskava-registrisse.

Lisaks korraldatakse halduritele (kellel eelnevalt kvalifikatsioon puudub) kutsekvalifikatsiooni koolitus (EKHHL), mille tulemusena omistatakse vastav kutsetunnistus.

Peale esmase väljaõppe lõppu annab haldur või vahetu juht hinnangu töötaja sobivusele juhatuse liikmele (koolituskava-registris).

Täiendkoolituse vajaduse väljaselgitamine toimub jooksvalt (sh töötajate ettepanekud) lähtuvalt vajadusest:

- uute materjalide (sh puhastusvahendid) ja tehnoloogiate kasutuselevõtt objektidel,
- negatiivne tagasiside kvaliteedikontrolli käigus,
- tööülesannete muutused,
- regulaarsed täiendkoolitused kutsekvalifikatsiooni (nt haldurid) säilitamiseks

või otseste juhtide poolt 1 kord poolaastas korraldatavatel arenguveestlustel, mille tulemused kajastatakse arenguveestluse kokkuvõttes.

Koolitused korraldatakse sise- või väliskoolitusena ja koolituste toimumise registreerib juhatuse liige koolituskava-registris, kuhu lisatakse ka viide tunnistusele.

3.4 Teabevahetus

Ettevõtte omanike ja juhtkonna infovahetuse parandamiseks on välja töötatud regulaarsete koosolekute sagedused ning nendes käsitletavat teemasid.

Koosolekutel kokkulepitud kohustuste ja ülevaadete informatsiooni edastatakse kirjalikult ettevõtte ametlike dokumentide – eeskirjade, juhendite, protseduurireeglite, aruannete, protokollide jm. abil ja regulaarsetel koosolekutel:

Tabel 2. Koosolekute läbiviimise ajaline jaotus ja aruandluse vormid.

Juhtimistasand	Sagedus	Fookus ja juhtimisaruandlus
Osanike koosolek	Toimub mitte vähem kui kord aastas Kokkuvõtte PP	Ettevõtte väärtuse kasv: 3 aasta majandusplaan, äriplaan ja aastaeelarve, juhatuse tegevusplaan
Juhatuse koosolek	Toimub mitte vähem kui kord kuus	Konkurentsivõime kasv: äriplaani, aastaeelarve ja dividendiplaani täitmine, juhatuse tegevusplaani täitmine, sh turuosa eesmärgi täitmine
Juhtkonna koosolek	Toimub mitte vähem kui kord kvartalis Protokoll	Tulude ja efektiivsuse kasv: müügiplaani täitmine, efektiivsusnäitajad, ettevõtte tegevusplaan
Objekti või töögrupi koosolek	Töö korraldatakse jooksvalt kord nädalas (haldurid ja juhatuse liige) Kokkuvõtted	Objekti tulemuslikkus: objekti halduskava ja –tööplaan, objekti tulud ja efektiivsus, töö kvaliteet ja kliendi rahulolu (Lisa 3)
Juhtkonnapoolne ülevaatus	Kvartaalse juhtkonna koosoleku käigus 1 kord aastas	Kvaliteedijuhtimissüsteemi jätkuva sobivuse, piisavuse ja mõjususe ning organisatsiooni konteksti (strateegiliste valikute) ajakohasuse hindamine

Allikas: Autori koostatud

Välimise suhtluse käigus käsitletava info alla kuulub nii ettevõttesse sissetulev kui ettevõttest väljaminev informatsioon.

Sissetuleva info all peetakse silmas:

- a) erinevaid teateid;
- b) võimalikke huvipoolte soove;
- c) seadusandlusega reguleeritud informatsiooni jms

Ajakirjanduse esindajatele väljastatavaid teateid ning vastuseid edastab reeglina juhatuse liige.

Sertifitseerimisauditite läbiviimisega seonduvalt suhtleb sertifitseerimisasutuse esindajatega samuti juhatuse liige.

Potentsiaalsete ja olemasolevate klientidega ning tarnijatega suhtlevad vastavalt vajadusele juhatuse liige, müügijuht või haldusjuhid. Teiste väliste osapooltega suhtleb eelkõige juhatuse liige.

3.5 Dokumenteeritud ehk avatud teave

Dokumenteeritud teabe originaal säilitatakse elektroonselt serveris ISO kaustas.

Dokumenteeritud teabe kinnitab juhatuse liige digiallkirjastades või salvestades selle serverisse ISO kausta, milles ei saa muudatusi teha keegi peale juhatuse liikme.

Peale dokumenteeritud teabe muutmist toimub selle kinnitamine analoogselt esialgse kinnitamisega.

Muudatused dokumenteeritud teabes registreeritakse muudatuste tabelis selle alguses ja sekretär edastab E-kirja muudatuste tabeliga kõigile töötavat E-posti aadressi omavatele töötajatele. Teistele edastab informatsiooni muudatuste kohta töötaja vahetu juht.

Dokumenteeritud teabe kehtivat versiooni tähistab kinnitamise kuupäev.

Dokumenteeritud teabe säilitamiseks on korraldatud varukoopiate tegemine koostööpartneri kaasabil vastavalt lepingule.

Elektroonse dokumenteeritud teabe varundamine (koopiad) toimub regulaarselt vastava koostööpartneri poolt.

Vajadusel kavandatakse muudatused ja vaadataks üle soovimatute muudatuste tagajärjed, rakendades vajadusel meetmeid kõikide negatiivsete tagajärgede leevendamiseks.

Selle protsessi eesmärgiks on tagada korrektne kliendinõuete määratlemine ja nende täitmisevõimaluste hindamine enne ettevõttepoolsete kohustuste võtmist konkreetse teenuse osutamiseks.

Ettevõttes on määratud kindlaks ja rakendatud mõjusaid meetmeid infovahetuseks klientidega, mis seonduvad:

- a) teenuste informatsiooniga (nt. interneti koduleht);
- b) päringute ja tellimuste käsitlemisega ning
- c) kliendi tagasisidega (sh kaebustega).

Potentsiaalsete või olemasolevate klientide nõuete väljaselgitamine toimub järgmiste meetoditega:

- a) hanketeated ja –kutsed;
- b) päringud ettevõtte üldisele E-posti aadressile;
- c) päringud erinevad vormis.

Klientidelt saabunud päringud/hanked või kontaktid registreerib müügijuht vastavas müügitabelis.

Kohtumise käigus täidab müügijuht kliendi ankeedi ja hangib kliendilt võimalusel tulevase objekti kohta lisainformatsiooni (tehniline dokumentatsioon vastavalt soovitavale teenusele, sh projektdokumentatsioon, kinnistute ja hoonete plaanid, tehnosüsteemide kasutus- ja hooldusjuhendid, hoone passid jne.)

Kohtumise käigus hangitud informatsiooni ja kliendi ankeedi alusel koostab müügijuht kliendile hinnapakkumise (reeglina 1 nädala jooksul) ja registreerib selle müügitabelis ning komplekteerib hangete korral muud vajalikud lisadokumendid.

Hinnapakkumise koostamise käigus kaasatakse vajadusel ka tulevane haldusjuht ja müügijuht hangib hinnapakkumised teiste teenuste osutajatelt:

- heakorratööd (sise- ja välikoristus);
- tehnohooldus;
- turvateenused;
- jms.

Vajadusel kaasatakse hinnapakumise koostamisse ka eelpool mainitud teenuseid osutavate koostööpartnerite esindajad.

Pakkumisdokumentatsioon (hangete korral) või hinnapakumine edastatakse kliendile tema poolt nõutud andmekandjal (elektroonselt või paberkandjal). Riigihangete pakkumisdokumentatsioon väljastatakse reeglina juhatuse liikme allkirjaga või tema nimel.

Kliendi poolt hinnapakumise esialgsel mitteaktsepteerimisel (v.a riigihanked) teostatakse võimalusel lisaläbirääkimised ja vajadusel/võimalusel korrigeeritakse esialgset hinnapakumist.

Ühekordsete tööde korral maksumusega alla 3000 euro võib lepingut asendada kliendipoolne hinnapakumise kinnitus või eraldi kirjalik tellimus.

Lepingud allkirjastatakse reeglina juhatuse liikme poolt.

Lepingud ja pakkumiste kinnitused/tellimused registreerib müügijuht lepingute registris ning teeb müügiotsuses hangitud/koostatud informatsiooni ja dokumentatsiooni kättesaadavaks:

- haldusjuhile objekti kaustas (serveris);
- koostööpartneritele E-postiga (kui haldusteenust ei esine ja tegemist on ainult heakorratööde või tehnohoolde teenusega).

Otse koostööpartneritele või alltöövõtjatele üle antava dokumentatsiooni ja võtmete korral koostab müügijuht üleandmise kohta üleandmise-vastuvõtu akti vastavalt koostööpartneri või alltöövõtja volitatud esindajaga.

Arenduse käigus toimuvad sõltuvalt konkreetsest projektist järgmised tegevused, sh:

- a) teenuse või lisategevuste omahinna kalkuleerimine ja hinnakirja väljatöötamine;
- b) teenuste (sh kulude) optimeerimine ja töövahendite muudatused (olemasolevate teenuste korral);
- c) teenuse kirjeldus või olemasoleva teenuse kirjelduse muudatused;
- d) vajalike töövahendite ja/või seadmete vajaduse määratlemine ning nendega hankimisega seonduvate kulude väljaselgitamine (pakkumised potentsiaalsetelt tarnijatelt);
- e) teenuse osutamist reguleeriva kvaliteedijuhtimissüsteemi dokumenteeritud teabe kavandi koostamine või olemasoleva protsessikirjelduse kaasajastamine.

Arenduse kasutuskohasuse tõendamiseks (hinnatakse teenuse osutamise võimalikkust praktikas) käivitatakse uue teenuse nn. testperiood (nt klientide tagasiside, teenuse soovitatav käive ja kasumlikkus), mille pikkus sõltub konkreetsest projektist. Reeglina üritatakse testperioodiks teenust pakkuda olemasolevatele klientidele lisateenusena, kuid välistatud ei ole ka uued kliendid.

Peale testperioodi lõppu hinnatakse teenuse tulemusi juhtkonna poolt ja vastavalt hindamise tulemustele tehakse otsused teenuse edasise osutamise või peatamise kohta. Vastavalt hindamise tulemustele võidakse ette võtta ka võimalikud teenuse korrigeeringud.

Vastavalt potentsiaalse kliendi päringule (lepingulistele töödele ja nõutavatele kompetentsidele) selgitab müügijuht pakumise koostamise käigus välja teenuste ostuvajaduse ja:

- edastab päringud võimalusel kahele allhankijale (otsuse langetab müügijuht sõltuvalt konkreetsest juhtumist)
- edastab päringud võimalusel kahele erinevale allhankijale (lõplik arv sõltub kliendi nõudest), kui klient tellib haldusteenuse raames muude teenuste hanke korraldamise ja hiljem ostab teenuse sisse otse allhankijalt.

Grupisisised koostööpartnerid ei pruugi alati esitada eraldi omapoolseid teenuste hinnapakumisi vaid nad kaasatakse ettevõtte enda kliendile hinnapakumise koostamise protsessi.

Peale kliendipoolset hinnapakumise aktsepteerimist korraldab haldusjuht (haldusteenuse korral) või müügijuht (ilma haldusteenuseta) kliendiga lepingu sõlmimise käigus ka alltöövõtulepingute:

- teenusleping (perioodiliste teenuste korral, reeglina esitatakse alltöövõtja poolt)
- ühistegevuse kokkulepe (ühekordsete tööde korral)

sõlmimise (allkirjastab juhatuse liige või tema poolt volitatud isik).

Alltöövõtulepingute sõlmimisel on oluline jälgida järgmisi punkte:

- Kontrollida, et teenuse osutaja vastutus ei oleks piiratud. Piiratud vastutuse puhul lepingut mitte allkirjastada! Asuda läbirääkimistesse ning teha ettepanek märkida lepingusse näiteks: „Olenemata mujal lepingust sätestatust, ei ole poolte vastutus piiratud“;

- Kontrollida, mis tingimustel on võimalik leping üles öelda (reeglina on mõistlik etteteatamise tähtaeg 1-3 kuud olenevalt teenuse sisust. 6 kuud ja rohkem etteteatamist on kindlasti liiga pikk tähtaeg);
- Kontrollida, et teenuse hinda ei saaks tõsta automaatselt, vaid vajalik on poolte eelnev kirjalik kokkulepe.

Peale lepingute sõlmimist registreerib müügijuht alltöövõtulepingud vastavas lepingute registris ning edastab müügiotsuses hangitud/koostatud informatsiooni ja dokumentatsiooni koostööpartneritele/alltöövõtjatele (reeglina E-postiga).

Tööde teostamine objektidel toimub vastavalt kliendiga sõlmitud teenuse osutamise lepingus või ostupäringus sisalduvale infole teostatavate tööde kohta (sh objekti dokumentatsioon ja juhendid (viimaste olemasolul).

Teenuste osutamise ja vastavuse kontroll vastavalt lepingulistele töödele toimub vastavate kontrollvisiitide käigus haldusjuhi poolt (reeglina 1 kord nädalas, vähemalt 1 kord kuus).

Tarnijaid ja alltöövõtjaid hinnatakse ja ümberhinnatakse järgmiste kriteeriumide alusel:

- lepingu täitmine
- koostöövalmides (sh pöördumistele vastamine, avariivõimekus) Teenuste sertifikaatide, pädevuste olemasolu
- teenuste kvaliteet

Tarnijate regulaarset (vähemalt 1 kord aastas) hindamist eelpool mainitud kriteeriumide alusel korraldab büroojuht (kaasates juhatuse liikme ja haldusjuhte). Hindamistulemused fikseeritakse 5-palli skaalal (5-väga hea – 1-väga halb) tarnijate registris.

Vastavalt lepingutingimustele (tellitavad teenused) ja nõutavatele kompetentsidele valmistab haldusjuht ette vajaliku teenuste paketi, mille edasine osutamine toimub vastavalt nende valdkondade protseduuridele:

- haldusteenus EVS 807:2016 kood 100 ;
- heakorrataenus EVS 807:2016 kood 300;
- tehnohooldus EVS 807:2016 kood 200. (13, lk 186)

Vastavalt konkreetsele lepingule kliendiga korraldab haldusjuht vajalikud tegevused järgnevast näidisloetelust:

- a) Annab klientidele konsultatsioone oma töövaldkonnas.
- b) Peab katkematut arvestust klientide/objektide kohta, mis fikseeritakse vastavates objektikaustades (sh serveris).
- c) Töötab läbi kõik laekuvad tellimused, ettepanekud, pretensioonid ja koostab neile vastused. Vastused tuleb koostada 2 tööpäeva jooksul.
- d) Korraldab ja kontrollib firma halduses olevate objektide tehnilist ülevaatus ja koostab aruanded objektide tehnilise seisundi kohta.
- e) Korraldab ja kontrollib tehniliste süsteemide profülaktilisi hooldusi ja pisiremonte.
- f) Korraldab ja kontrollib objektide elektrisüsteemide korrasolekut.
- g) Jälgib küttesüsteemide tööd ja korraldab vastavalt vajadusele režiimide korrigeerimist.
- h) Kontrollib üldvalgustuse ja objekti välisvalgustuse olemasolu ja vastavalt vajadusele korraldab vajalike remonttööde tegemise.
- i) Kontrollib majahoidjate töö kvaliteeti ning puuduste ilmnemisel teavitab majahoidjate juhti avastatud puudustest.
- j) Talve perioodil kontrollib objekti varustamist peenkillustikuga ning puuduse ilmnemisel teavitab majahoidjate juhti avastatud puudustest.
- k) Korraldab objektide üldkasutatavate ruumide suurpuhastusi.
- l) Korraldab kliendi mõõteseadmete kontrolli vastavalt vajadusele ja peab arvestust
- m) Kuu viimase päeva seisuga edastab kontrollmõõduriistade andmed vastavatele instantsidele.
- n) Organiseerib avariitööde tegemist ja vormistab vajalikud dokumendid raamatupidamisele.
- o) Klientide ettevalmistamine lepingu sõlmimiseks (asjaajamise käik, dokumendid, konsultatsioon).
- p) Maksete vahendamine ja raha kontrollimine, ülekannete organiseerimine, maksesummade tingimise vahendamine.
- q) Lepingute koostamine, asjaajamine äriühingutes, notarijuures, ametkonnas.
- r) Informeerib pidevalt klienti tema objektiga tehtava töö osas;
- s) Omaniku järelevalve teenuse korral koostab teenuslepingus määratud sagedusega objekti ülevaatus aktid ja esitab need kliendile;

t) Teostab kord aastas iga objekti tehnilise ülevaatus ja koostab kliendile järgnevate perioodide kohta vastava eelarvete tabeli.

Ettevõttes kogutakse ja analüüsitakse asjakohaseid andmeid, et määrata kvaliteedijuhtimissüsteemi sobivus ja mõjususe ning välja tuua parendamise võimalused.

See hõlmab järgmisi andmeid:

- a) klientide tagasisidest (sh pretensioonid) saadavat informatsiooni;
- b) tähtaegadest kinnipidamist;
- c) tarnijate hindamisest saadavaid andmeid;
- d) siseauditite tulemusi jne.

Analüüsi eesmärgiks on saada informatsiooni kvaliteedijuhtimissüsteemi sobivuse, efektiivsuse ja piisavuse kohta. Kas protsessid toimuvad piisavalt efektiivselt tagades klientide nõuetele vastava teenuse ning nende rahulolu ja/või mitterahulolu on möödeta? Analüüside käigus välja töötatud teenuse kvaliteedi tõstmise jaoks välja töötatud rakendused ja nende mõjususe hindamine.

Juhtimissüsteemi elementide töökindlust, dokumenteeritud teabena esitatud ja standardi ISO 9001:2015 nõuete järgimist auditeeritakse vähemalt 1 kord aastas, viies läbi kohustuslikud siseauditid.

Erinevate elementide auditeerimise aeg määratletakse:

- siseauditite aastaplaaniga, mille koostab juhatuse liige (kui siseauditid teostatakse ettevõtte enda siseaudiitorite poolt);
- orienteeruv aeg määratakse juhtkonnapoolsel ülevaatusel ja konkreetse aja lepib teenuse osutajaga kokku juhatuse liige (kui siseauditid teostatakse sisseostetava teenusena).

Siseauditi käigus avastatud mittevastavustele leitaks

parendamisvõimalused ning rakendab nende jaoks vastavalt vajadusele järgnevaid meetmeid.

Teenuste parendamist, et need vastaksid nõuetele ning rahuldaksid tuleviku vajadusi ja ootusi.

Soovimatute mõjude korrigeerimist, ennetamist või vähendamist.

Kvaliteedijuhtimissüsteemi tulemuslikkuse ja mõjususe parendamist.

KOKKUVÕTE

Autori lõputöö eesmärk oli ISO 9001:2015 sertifikaadist tulenevate nõuetele vastavate protsesside arendamine ja juurutamine ärikinnisvara haldusettevõttes Done Haldus OÜ näitel. Dokumenteeritud teabe koostamine.

ISO kvaliteedijuhtimissüsteemi kasutusele võtmine on ettevõtte strateegiline ning planeeritud otsus, mis hõlbustab ülevaadet ning vastutusala juhtimisprotsessides nii ettevõtte juhtidele kui ka töötajatele.

Läbi standardi kasutusele võtmise soovitakse saavutada teenuste või toodete kvaliteedi taseme tõusu, mille tulemuseks konkurentsivõime suurenemine.

ISO sertifikaat on Eesti ettevõtete seas väga tuntud ja tunnustatud, kui leidnud kinnisvara haldusettevõtete seas vähest kasutamist.

Uuringu käigus tõid ettevõtted välja standardiseerimise kaks olulisemat põhjust, milleks olid konkurentidest eristumine ning suurematel hangetel osalemine. Esimene põhjendus on väga paikapidav, sest EKHHL liikmetest omab ISO sertifikaati ainult 10 % ettevõtetest.

Teine välja toodud põhjuseks on hakanud jääma tahaplaanile, sest suurtematel hangetel nõutakse üha vähem ISO standardi olemasolu. Hangete komisjonid on toonud põhjuseks asjaolu, et see seab teised pakkujad ebavõrdsesse olukorda.

Ettevõtte juhid nägid standardiseerimise vajalikust, see aitab saada ülevaadet protsessidest, kaasnevatest riskidest ja vastutusalast. Oluline on kaasata protsessidesse ka keskastme juhid, vastasel juhul jäävad dokumentides olulised ülesanded tähelepanuta või käsitletakse neid liiga üldiselt.

Uuringut läbi viies, soovis autor uurida ettevõtetest standardist loobumise põhjused. Vastuseid analüüses, selgus üheks olulisemaks põhjuseks standardiseerimise kõrge hind ning standardi liiga üldine raamistik.

1995 aastal asutatud kinnisvara ettevõtteid ühendav Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liit on loonud liidu sisese sertifitseerimise tasemed.

Liidu poolt loodud sertifitseerimise tingimused on väga põhjalikud ning annavad ettevõtte juhtimistasandist hea ülevaate ja liikmed peavad tunnistust ja sertifikaati piisavaks kvaliteeti kinnitavaks tunnistuseks.

Standardiseerimist viivad läbi reeglina ettevõtted töötajaskonnaga 20 inimest ja rohkem, põhjuseks kogu protsessi (ettevalmistus, standardiseerimine, järelauditid) suhteliselt kõrge hind ja ressursikulud (töötajate aeg).

Ettevõttes läbi viidud sertifitseerimisele eelnenud dokumentide juurutamine ja kaardistamine oli väga sisukas ning palju teadmisi juurde andev praktiline tegevus. Kuna ettevõtte oli eelnevalt juba taotlenud Eesti Kinnisvara Haldus ja Hooldusettevõtete Liidus I klassile vastavat sertifitseerimist, olid paljud käsitletavat teemasid kattuvad.

Dokumentide koostamisel oli suur rõhk juhtkonna osalusel, kes andsid juhtnõõrid edasi keskastme juhtidele. Uus standard ISO 2001:2015 pöörab suurt rõhku riskidele, mis on seotud erinevate kasutatavate ressurssidega ning aitab neid hinnata. Standard on suureks abiks erinevate juhtimistasandite struktureerimisel, kui ka ettevõtted hiljem loobuvad standardi kasutamiseks on olemas lahti kirjeldatud protseduurid, mida saab edukalt kasutada.

KASUTATUD KIRJANDUS

1. Mis on kvaliteedijuhtimine <http://tjo.ee/index.php?id=11465&highlight=ISO,13485>,
2. Kvaliteedijuhtimise standardid ja juhtimissüsteemid http://www.sisekaitse.ee/pol_kvaliteedimudelid/28606/kvaliteedijuhtimise-moisted/standardid-ja-susteemid/
3. Mis on ISO 9001 standard <http://www.tjo.ee/mis-on-iso-9001>
4. Kvaliteedijuhtimissüsteemid Eesti Standard EVS-EN ISO 9001:2015, 2015. Lk 6-10.
5. Kvaliteedijuhtimise mõiste http://www.sisekaitse.ee/pol_kvaliteedimudelid/28606/kvaliteedijuhtimise-moisted/kvaliteedi-moiste/
6. Üleminek standardilt 9001:2008 standardile 9001:2015 (2015). Lk 4
7. PDCA tsükkel <https://en.wikipedia.org/wiki/PDCA>
8. Done Haldus OÜ andmed www.done.ee
9. Kinnisvarakeskonna juhtimine ja korrashoid“ Eesti Standard EVS 807:2016. Lk 101-142
10. EKHHL Turuülevaade 2016. Lk 8
11. Mis on SWOT analüüs <http://majandus24.postimees.ee/763602/swot-analuus>
12. EKHHL liikmeskond. <https://www.ekkliit.ee/liikmed/>
13. Kinnisvarahalduri käsiraamat 2004. Lk 186

LISAD

Lisa 1. Haldusjuhi ametijuhend

1.1 Ametnimetus	1.2 Ettevõtte nimi
Haldusjuht	Done Haldus OÜ
1.3 Tegevusvaldkond	
Ärikinnisvara haldamine	

2.1 Otsene juht
Juhataja – Janek Hintsov

3.1 Ametikoha eesmärk
Kaubandus-, teenindus-, toidlustus-, tootmispindade, ladude, büroode, ärihoonete, ärimaa, jms. haldamine. Kvaliteedi tagamine teenindavatel objektidel, püstitatud ülesannete tähtaegne ja kvaliteetne täitmine.
3.2 Põhifunktsioonid
3.2.1 Annab klientidele konsultatsioone oma töövaldkonnas vastavalt firma headele tavadele.
3.2.2 Peab katkematut arvestust klientide/objektide kohta, mis fikseeritakse vastavates kaustades (andmebaasides).
3.2.3 Töötab läbi kõik laekuvad tellimused, ettepanekud, pretensioonid ja koostab neile vastused kasutades vajadusel teiste allüksuste abi. Vastused tuleb koostada 2 tööpäeva jooksul.
3.2.4 Firma, firma teenuste ja hinnakirja tutvustamine.
3.2.5 Esindada firmat korrektse välimuse, käitumise, kultuurse kõne ja pädeva olekuga.
3.2.6 Teenuste konfidentsiaalsuse tagamine vastavalt töölepingule
3.2.7 Hoiab igasugust kliendilt saadud informatsiooni konfidentsiaalsena
3.2.8 Korraldab ja kontrollib firma halduses olevate objektide tehnilist ülevaatust ja koostab aruanded objektide tehnilise seisundi kohta.
3.2.9 Korraldab ja kontrollib tehniliste süsteemide profülaktilisi hooldusi ja pisiremonte.
3.2.10 Korraldab ja kontrollib objektide elektrisüsteemide korrasolekut.
3.2.11 Jälgib küttesüsteemide tööd ja korraldab vastavalt vajadusele režiimide korrigeerimist.
3.2.12 Kontrollib üldvalgustuse ja objekti välisvalgustuse olemasolu ja vastavalt vajadusele korraldab vajalike remonttööde tegemise.
3.2.13 Kontrollib majahoidjate töö kvaliteeti ning puuduste ilmnmisel teavitab majahoidjate juhti avastatud puudustest.
3.2.14 Talve perioodil kontrollib objekti varustamist peenkillustikuga ning puuduse ilmnmisel teavitab majahoidjate juhti avastatud puudustest.
3.2.15 Korraldab objektide üldkasutatavate ruumide suurpuhastusi.
3.2.16 Korraldab seadmete taadeldust vastavalt vajadusele ja peab arvestust
3.2.17 Kuu viimase päeva seisuga edastab kontrollmõõduriistade andmed vastavatele instantsidele.
3.2.18 Organiseerib avariitööde tegemist ja vormistab vajalikud dokumendid raamatupidamisele.
3.2.19 Organiseerib objektidel pisiremontide tegemist ja vormistab vajalikud dokumendid raamatupidamisele.
3.2.20 Klientide ettevalmistamine lepingu sõlmimiseks (asjaajamise käik, dokumendid, konsultatsioon).
3.2.21 Maksete vahendamine ja raha kontrollimine, ülekannete organiseerimine, maksesummade tingimise vahendamine.
3.2.22 Objekti, maksekviitungite, arveldusraamatute, teeninduslepingute ja võtmete üleandmisel kohalviibimine.

3.2.23 Lepingute koostamine, asjaajamine äriühingutes, notarijuures, ametkonnas.	
3.2.24 Informeerib pidevalt klienti tema objektiga tehtava töö osas.	
3.2.25 Tellimuste mitte täitmise korral esitab ülevaate teostatud pakkumiste protsessis ja ebaõnnestumiste põhjustest.	
3.3 Lisafunktsioonid	
- Kõigi muude otsese juhi tööalaste korralduste täpne ja õigeaegne täitmine	
3.4 Vastutus	
- Vastutav käesoleva ametijuhendi punktides 3.2. sätestatud põhifunktsioonide ja 3.3. sätestatud lisafunktsioonide õigeaegse, täpse ja nõuetekohase täitmise eest.	
- Vastavalt Eesti Vabariigi seadustele.	
3.5 Õigused	Nende piirid
Saada infot otsuste ja plaanide kohta	Otseselt juhilt
Saada erialast täiendkoolitust	Vastavalt kinnitatud eelarvele
Kasutada tööaega vastavalt oma äranägemisele	Kooskõlastatult otsese juhiga

3.6 Volitused	Nende piirid
Esindada ettevõtet vastavalt antud volituste piires	Kooskõlastatult otsese juhiga

3.6 Töövahendid
<input checked="" type="checkbox"/> arvutikomplekt <input checked="" type="checkbox"/> vaheseintega töökoht <input type="checkbox"/> kabinet <input checked="" type="checkbox"/> kontorivahendid <input checked="" type="checkbox"/> telefon väliskõnede õigusega <input checked="" type="checkbox"/> mobiiltelefoni kaart <input checked="" type="checkbox"/> kütusekaart <input checked="" type="checkbox"/> ametiauto

4. Nõudmised kvalifikatsioonile

4.1 Haridus	4.2 Erialane töökogemus	4.3 Arvutikasutamise oskus
Majandusalane <input checked="" type="checkbox"/> Kõrgharidus <input type="checkbox"/> Kesk-eri haridus <input type="checkbox"/> Keskharidus	<input type="checkbox"/> Ei ole nõutud <input type="checkbox"/> Alla viie aasta <input checked="" type="checkbox"/> Üle viie aasta	<input type="checkbox"/> Ei ole nõutud <input type="checkbox"/> Elementaarsed baasteadmised <input checked="" type="checkbox"/> Kogenud kasutaja <input type="checkbox"/> Erialased teadmised
4.4 Keele nimetus ja oskuse tase		
Eesti keel	F	A - keelest arusaamine B - keele suuline oskus C - keele piiratud suuline ja kirjalik oskus D - keele suuline ja piiratud kirjalik oskus E - keele suuline ja kirjalik oskus F - keele valdamine
Vene keel	D	
Inglise keel	E	
4.5 Professionaalsed oskused ja teadmised	4.6 Isiklikud võimed	
- Projektjuhtimise oskus - Läbirääkimiste pidamise oskus - Ametialase terminoloogia põhjalik tundmine - Kinnisvara vallas kehtiva seadusandluse tundmine	- iseseisvus - analüütilisus - korrektsus, täpsus - initsiatiivlikus - tasakaalukus, viisakus - enesekehtestavus - hea suhtlemisoskus, eneseväljendusoskus	

JUHATAJA		TÖÖTAJA	
 Allkiri	 Allkiri



Lisa 2. Uuringu küsimustik

Küsitletava nimi						
Kinnisvara tegevusala	Maaklerlus		Haldus		Hooldus	Puhastus
Muu:						
Küsitletava amet:						
Ettevõtte töötajate arve	01-10	10-50	50-100		100-500	500-1000
KJS olemasolu	JAH				EI	
KJS võetud kasutuseleaastal					
Standardi minetus	ISO	EVS		Muu.....		
Kas kaaluti ka sarnaseid standardeid ?	JAH				EI	
Juurutamise periood	3-6 kuud			6-12 kuud		12 kuud ja rohkem
Töömeeskonna suurustöötajat					
Konsultandi kasutamine	JAH				EI	
Standardiseermise peamised põhjused:						
	Omanike soov	1	2	3	4	5
	Hangetel osalemine	1	2	3	4	5
	Rahvusvahelisis	1	2	3	4	5
	Juhtimispõhimõtete korrastamine	1	2	3	4	5
	Konkurents	1	2	3	4	5
	Muu	1	2	3	4	5
Loobumise põhjused:						
	Vajaduse puudumine	1	2	3	4	5
	Protsessi kõrge hind	1	2	3	4	5
	Plaan tulevikus	1	2	3	4	5
	Muu					
Juurutamise protsessi nõrgad kohad:						
	Töötajad pole kaasatud	1	2	3	4	5
	Töötajatele vajalikus ebaselge	1	2	3	4	5
	Rohkem takistusi kui kasu	1	2	3	4	5
	Pikk ajaline protsess	1	2	3	4	5
	Juhtivtöötajate hõivatus	1	2	3	4	5
	Standard ei anna soovitud tulemuast	1	2	3	4	5
	Standard üldine	1	2	3	4	5
	Standard liiga raamis	1	2	3	4	5
	Muu					
Märkused:						

Lisa 3. Klientide rauhulolu uuringu küsimustik

Firma nimi:			
Aadress:			
Kontaktisik:			
Tel:			
e-post (kas võib saata pakkumisi mailile):			
Äri (tegevusala)	kaubandus	büroo	ladu
Pinna suurus	M2		
Korrus:			
Töötajate arv:			
Külaliste arv:			
Porimatid:			
Mitu sissepääsu			
Lift	EI	JAH	
Disainvaip	EI	JAH	
Vahetussagedus			
Soovib pakkumist	EI	JAH	
Puhastusteenus:			
Kehtiv leping olemas	EI	JAH	
Vastab ootustele	EI	JAH	
Põrandakattematerjal	parkett	plaat	muu
Klaaspinnad	EI	JAH	
Soovib pakkumist	EI	JAH	

Tarvikud:			
Prügikotid		EI	JAH
Mis tooted kasutab:		EI	JAH
Dosaatorid		EI	JAH
WC paberi vajadus		EI	JAH
Paberkäterätikud		EI	JAH
Soovib pakkumist		EI	JAH
Turvateenus			
Tehniline valve		EI	JAH
Kõigil eraldi koodid		EI	JAH
Koodid vahetus (peale inimese lahkumist)		EI	JAH
Videovalve		EI	JAH
Paanikanupp		EI	JAH
Videovalve		EI	JAH
Kliendiloendur		EI	JAH
Infokaitseteenus		EI	JAH
Soovib pakkumist		EI	JAH
Pisiremont			
Kas kasutab kedagi		EI	JAH
Milliseid töid tellitakse	pisiremont	hooldus	elekter muu
Soovib pakkumist		EI	JAH
Ventilatsioon/Jahutus			
Üldine		EI	JAH

Soovib pakkumist	EI	JAH
Ohutus:		
Med. kapp (vastutaja)	EI	JAH
Kustutid (vastutaja)	EI	JAH
Soovib pakkumist	EI	JAH
MUU		
Sünnipäevad (lilled)	EI	JAH
Märkused:		

SUMMARY

DEVELOPMENT AND INTRODUCTION OF PROCESSES IN COMPLIANCE WITH THE ISO 9001:2015 QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN THE EXAMPLE OF THE COMMERCIAL REAL ESTATE MANAGEMENT COMPANY OÜ DONE HALDUS

Janek Hintsov

Language:	Estonian	Figures:	0
Pages:	45	Tables:	2
References:	13	Appendixes:	11

Keywords: Real estate, real estate management, ISO standard, certification, quality and certificates.

The objective of this final paper is to develop and introduce processes in compliance with the requirements arising from the ISO 9001:2015 certificate in a commercial real estate management company, to map processes and prepare documented information arising from the requirements of the ISO certificate, to find replies to many questions that arise in the course of the paper and to prevent factors that slow down the process, if possible, and to analyse the quality of management of the company before the development of the management system. The most widespread quality management system and corresponding international standard in Estonia is ISO 9001.

During the most recent year the author of the paper, along with a consultant, has carried out procedures necessary for certifying the company. Respective “Documented information” has been prepared. An auditor has conducted the first internal audit in the company, which resulted in the completion of the visit inspection report and non-compliance register.

One of the objectives of the paper is to reach the implementation of the quality management system so the content is not only on paper, but employees can see the actual everyday benefit in following the rules.

The final paper has been divided into three larger chapters.

The first chapter provides an overview of the term of quality. How do people perceive quality through the consumption of services and products? Which properties of a service or a product are of the highest priority or importance for them? The chapter provides an overview of the ISO 9001:2015 quality management system and a brief introduction of the content and area of

application of the standard .

The second chapter provides an overview and summarises the results of the study conducted by the author. The objective of the study was to evaluate the reasons for the use, introduction or also waiver of the ISO quality management system in real estate management companies. In which companies do managers consider the introduction of the ISO quality management system as an important issue? The study also provides an overview of the problems that became apparent in using the ISO quality management system.

The third chapter is based on the author's experience and practice of the most recent year and provides an overview of mapping processes in compliance with the quality management system in an Estonian real estate management company.

The introduction of the ISO quality management system is a strategic and planned decision of the company, which facilitates obtaining an overview and clarifies the sphere of responsibility in management processes both for company heads and employees.

The desired result of the introduction of the standard is to improve the quality of services or products, which would enhance competitiveness.

The introduction of documents and mapping prior to the certification in the company was a very substantial practical activity that provided much additional knowledge. As the company had already previously applied to the Association of Estonian Facilities Administrators and Maintainers for a certification in compliance with Class I, many of the covered issues were overlapping.

Deklareerin, et käesolev lõputöö, mis on minu iseseisva töö tulemus, on esitatud Tallinna Tehnikaülikooli diplomi taotlemiseks ning selle alusel ei ole varem taotletud akadeemilist kraadi ega diplomit.

Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjanduslikest allikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

Autor:
(Janek Hintsov, 29. mai 2017)

Üliõpilaskood: 032332BDÄR

Töö vastab kehtivatele nõuetele.

Juhendaja:
(Merle Varendi, 29. mai 2017)

Kaitsmisele lubatud: ”.....” 2017

Kaitsmiskomisjoni esimees:

.....
(nimi, allkiri)