

TOIMINTAKÄSIKIRJA

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



ISO 14001
BUREAU VERITAS
Certification



Sisällysluettelo

1.0 Johdanto	3
2.0 Toimintapolitiikka	3
3.0 Strategia	4
4.0 Loimi-Hämeen Jätehuolto Oy	4
4.1. Yleistä	4
4.1.1. Prosessimainen toimintamalli	5
5.0 Toiminnan suunnittelu ja kehittäminen	5
5.1. Lakisääteiset ja muut vaatimukset	5
5.2. Ympäristö-, laatu- ja turvallisuusnäkökohdat	6
5.3. Ympäristö-, laatu- ja turvallisuuspäämäärät ja tavoitteet	6
5.4. Toimintaohjelmat	6
5.5. Johdon katselmukset	6
5.6. Sisäinen tiedottaminen	7
5.7. Ulkoinen tiedottaminen	7
5.8. Toiminta poikkeustilanteissa	7
5.9. Suunnittelu ja kehittäminen	7
6.0 Toimintajärjestelmän laajuus ja rakenne	7
6.1. Toimintajärjestelmän laajuus	7
6.2. Toimintajärjestelmän rakenne	8
6.3. Toimintajärjestelmän toteuttaminen ja toiminnot	8
6.3.1. Organisaatiot ja henkilöstö	8
a. Vastuut ja valtuudet	9
b. Henkilöstö	10
6.3.2. Toimintojen hallinta	10
a. Asiakirjojen ja tietojen hallinta	10
b. Sopimukset	10
c. Hankinnat ja ostot	10
6.3.3. Käsittelytoiminnot	10
a. Jätteiden keräily ja kuljetus	10
b. Jätteiden vastaanotto	10
c. Jätteiden käsittely	11
d. Toimintojen seuranta	11
e. Kunnossapito	11
7.0 Toiminnan mittaaminen	11
7.1. Ympäristö-, laatu- ja turvallisuusmittarit	11
8.0 Korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet	11
8.1. Poikkeamien ja palautteiden hallinta	11
8.2. Sisäinen auditointi	11
8.3. Koulutus	12
8.4. Aloitetoiminta	12
8.5. Tietojen analysointi ja kehittäminen	12

1.0 Johdanto

LHJ Groupin muodostavat Loimi-Hämeen Jätehuolto Oy ja sen tytäryhtiöt: Suomen Elektroniikkakäsittely Oy, Cool-Finland Oy, Suomen Erityisjäte Oy ja Suomen Tietoturva Oy.

Loimi-Hämeen Jätehuolto Oy (LHJ) on perustettu vuonna 1995 huolehtimaan osakaskuntiansa lakisääteisistä jätehuollon palvelutehtävistä sekä jätteenkäsittelytoiminnoista. Eri käsittelymenetelmiä on toiminnan käynnistämiseksi lähtien rakennettu ja kehitetty voimakkaasti ja käsittely on vuosien kuluessa muuttunut perinteisestä kaatopaikkatoiminnasta monipuoliseksi materiaalien käsittelyksi. Loimi-Hämeen Jätehuollosta on kasvanut monipuolinen konserni, joka toimii osakaskuntiin tarjottavan yhdyskuntajätehuollon lisäksi valtakunnallisesti ja osin kansainvälisesti erilaisten kierrätys- ja käsittelypalvelujen tarjoajana.

Toimintojen jatkuva kasvu ja niille asetetut laadulliset ja ympäristölliset vaatimukset ovat luoneet tarpeen kehittää mm. yhtiön sisäisiä toimintatapoja ja pelisääntöjä, parantaa asiakastytyväisyyttä ja jätteenkäsittelyprosessien hallintaa, lisätä henkilöstön ja sidosryhmien osaamista ja tietoisuutta sekä parantaa kustannustehokkuutta.

Toimintajärjestelmän laatiminen yrityksessä käynnistettiin laatujärjestelmän rakentamisella vuonna 1999. Yhtiön toimintojen ollessa pääosin ympäristöllisesti merkittäviä katsottiin tarpeelliseksi liittää järjestelmään myös ympäristöjärjestelmä. Sen rakentaminen aloitettiin vuonna 2001. Järjestelmä päätettiin täydentää myös työterveys- ja turvallisuusjärjestelmän sisältäväksi toimintajärjestelmäksi vuonna 2002.

LHJ Groupin historiaa

Heinäkuussa 2003 televisioiden ja PC-monitorien käsittely eriytettiin omaksi yhtiökseen, jolloin perustettiin CRT-Finland Oy. Yhteistyökumppanina oli Proventia Automation Oy. Lokakuussa 2004 perustettiin pilaantuneiden maiden, ongelmajätteiden ja teollisuusjätteiden käsittelyyn keskittyvä Suomen Erityisjäte Oy. Yhteistyökumppanina oli tuolloin Niska & Nyysönen Oy, nykyisin yrityksen toinen omistaja on Kuusakoski Oy. Tammikuussa 2005 myös kylmälaitteiden käsittely eriytettiin omaksi yhtiökseen perustamalla Cool Finland Oy. Yhteistyökumppanina on luxemburgilainen Oeko-Service Luxemburg SA. Suomen Tietoturva Oy perustettiin vuonna 2007 tietoturvamateriaalin turvallisen käsittelypalvelun kehittäjäksi. Vuonna 2008 LHJ osti CRT-Finland Oy:n osakkeet ja perusti laajentunutta toimintaa varten uutena yrityksenä Suomen Elektroniikkakäsittely Oy:n. Loimi-Hämeen Jätehuolto, Suomen Elektroniikkakäsittely, Cool-Finland, Suomen Erityisjäte ja Suomen Tietoturva muodostavat yhdessä konsernin, joka sai vuoden 2008 alussa nimen LHJ Group.

Toimintakäsikirjassa kuvataan LHJ Groupin keskeiset toiminnot, Loimi-Hämeen Jätehuollon ja sen tytäryhtiöiden hallitusten vahvistama toimintapolitiikka sekä toimintajärjestelmän laajuus ja menettelytavat.

2.0 Toimintapolitiikka

Loimi-Hämeen Jätehuolto Oy:n
Cool Finland Oy:n
Suomen Elektroniikkakäsittely Oy:n
Suomen Erityisjäte Oy:n
Suomen Tietoturva Oy:n

Toimintapolitiikka

Loimi-Hämeen Jätehuolto Oy:n ja sen yhteisyritykset Cool Finland Oy, Suomen Elektroniikkakäsittely Oy, Suomen Erityisjäte Oy ja Suomen Tietoturva Oy tarjoavat asiakkailleen Loimi-Hämeen Jätehuolto Oy:n ympäristöluvan mukaisia jätteenkäsittelypalveluja, jotka tahdomme toteuttaa:

Uteliaana uuteen

Seuraamme avoimin silmin ja mielin jätehuoltoalan kehitystä Suomessa ja kansainvälisesti sekä pyrimme etsimään, löytämään ja kehittämään aktiivisesti uutta palveluliiketoimintaa markkinoille LHJ Group yritysten aihepiireissä.

Edistyksellisesti

Kehitämme, uudistamme ja monipuolistamme aktiivisesti toimintojamme varmistaaksemme niiden korkean tason.

Palvelleen

Teemme vuorovaikutteista yhteistyötä sidosryhmiemme kanssa tavoitteenamme toimintojemme jatkuva parantaminen ja asiakastytyväisyys. Toimintojemme ympäristövaikutuksista tiedotamme kaikille sidosryhmillemme avoimesti ja rehellisesti.

Vastuullisesti

Päämääränämme on lisätä jätteen hyötykäyttöä ja toteuttaa käsittelytoiminnot ympäristövaikutukset minimoiden. Noudatamme ja seuraamme lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä sekä valtakunnallisia ja alueellisia tavoitteita. Käsittelypalvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa pyrimme täyttämään asettamamme ympäristö-, laatu- ja työturvallisuustavoitteet, joiden täyttymistä katselmoimme säännöllisesti.

Huomioimme henkilöstö-, tieto- ja tilaturvallisuuden vaatimukset ja varaamme riittävät resurssit näiden asioiden varmistamiseksi. Huolehdimme henkilöstömme kouluttamisesta ja ammattitaidon ylläpidosta ja siitä, että jokainen on tietoinen työnsä aiheuttamista ympäristö- ja turvallisuusvaikutuksista. Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan asetettujen tavoitteiden saavuttamisesta.

Tehokkaasti

Resursseja tehokkaasti hyödyntäen pyrimme luomaan hyvät edellytykset toimintojen kehittämisen ja kannattavan jätteenkäsittelyn jatkamiselle.

Loimi-Hämeen Jätehuolto Oy ja sen yhteisyritykset ovat hallitustensa kokouksissa hyväksyneet tämän toimintapolitiikan noudatettavaksi päätöksenteossa ja kaikissa yritysten toiminnoissa.

3.0 Strategia

LHJ Groupin strategiana on:

- tarjota monipuolisia palveluja ja kehittää monipuolista toimintaa tukeutuen useaan liiketoimintaan
- toteuttaa nykyisiä ja uusia liiketoimintoja sopivien kumppanien kanssa
- kehittää toimintaa avoimin mielin
- huolehtia ympäristön, henkilökunnan ja lähiyhteisön hyvinvoinnista

LHJ Groupin strategiaa ohjaa ISO 9001- laatustandardi, ISO 14001- ympäristöjärjestelmä-standardi sekä OHSAS 18001 työterveys ja – turvallisuusstandardi.

4.0 Loimi-Hämeen Jätehuolto Oy

4.1. Yleistä

Loimi-Hämeen Jätehuolto Oy on kuntien vuonna 1995 perustama jätehuoltoyhtiö, jonka tehtävänä on huolehtia yhdyskunta- ja hyötyjätehuollosta sekä vaarallisen jätteen vastaanotosta osakaskuntiensa alueilla. Osakkaina yhtiössä ovat 16 kuntaa.

Osakaskuntia ovat:

Akaan kaupunki | Forssan kaupunki | Euran kunta | Huittisten kaupunki | Humppilan kunta | Jokioisten kunta | Kosken Tl kunta | Loimaan kaupunki | Oripään kunta |

Punkalaitumen kunta | Sastamalan kaupunki | Someron kaupunki | Säkylän kunta | Tammelan kunta | Urjalan kunta | Ypäjän kunta (Kartta ja omistusosuudet <http://www.lhj.fi/yhtio/omistajat/>)

Yhtiön ja yhteisyritysten jätteenkäsittelytoiminnot on keskitetty Kiimassuon Jätekeskukseen Forssaan. Jätekeskukseen on sijoitettu mm.:

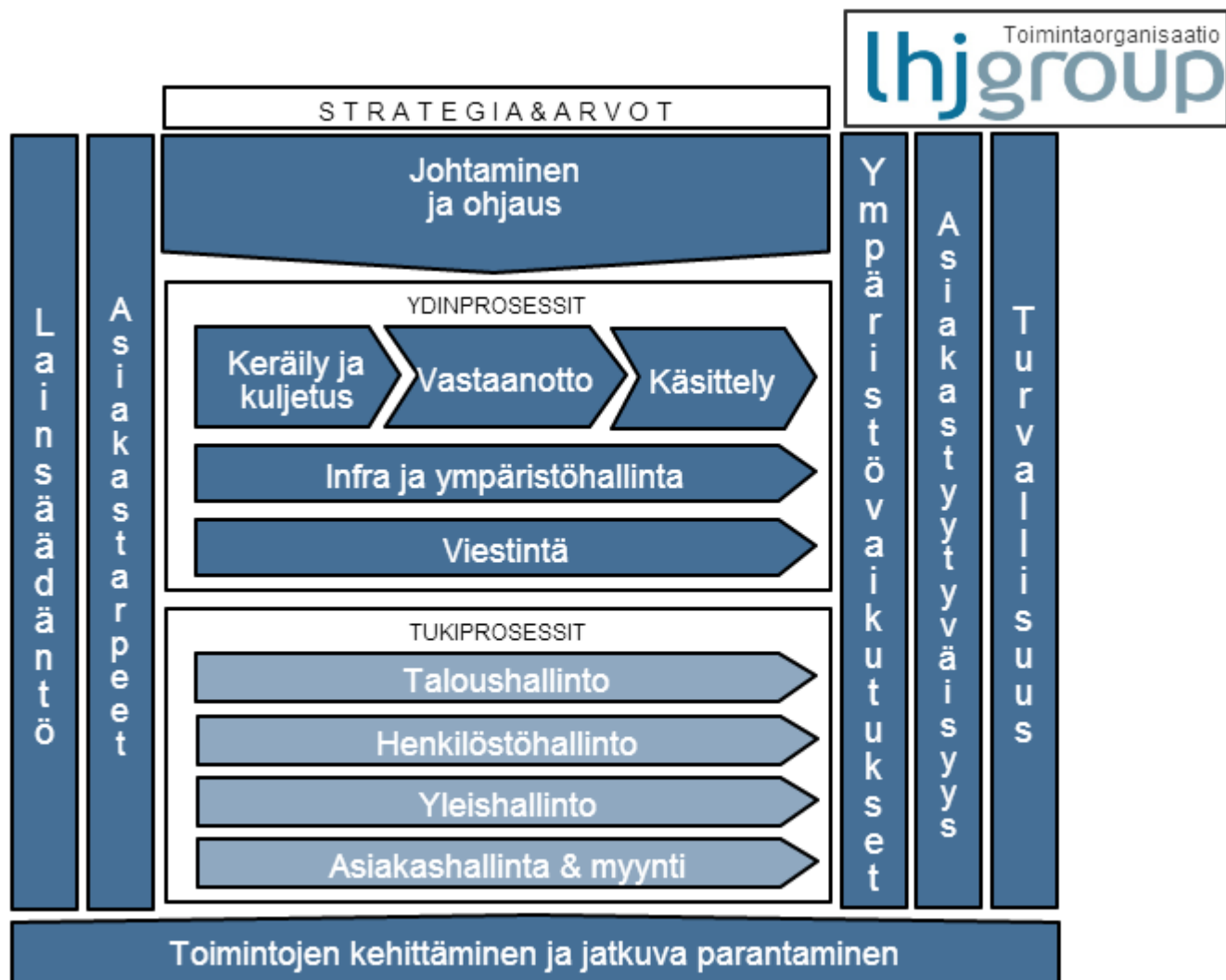
- tavanomaisen – ja vaarallisen jätteen loppusijoitusalueet
- jätteen laitospainainen käsittely (REF-laitos)
- pilaantuneen maan ja erityisjätteiden käsittely (Suomen Erityisjäte Oy)
- biologisesti hajoavien jätteiden käsittely
- sähkö- ja elektroniikkalaitteiden käsittely (Suomen Elektroniikkakäsittely Oy)
- rakennus- ja purkukivijätteen käsittely
- kierrätyskelpoisten materiaalien vastaanotto-, varastointi- ja käsittely
- vaarallisten jätteiden vastaanotto-, käsittely- ja varastointi
- kylmälaitteiden käsittely (Cool Finland Oy)
- tietoturvamateriaalin vastaanotto ja käsittely (Suomen Tietoturva Oy)

Yhtiöllä on lisäksi vastaanottotoimintaa jäteasemillaan sekä alueellisissa jättepisteissä osakaskunnissaan. Jäteasemilla vastaanotetaan kotitalous- ja yritystoiminnasta syntyviä yhdyskunta- ja hyötyjätteitä sekä vaarallisia jätteitä. Loimaan, Akaan ja Sastamalan jäteasemilla on myös siirtokuormauslaitteistot. Pienemmät jäteasemat ovat Somerolla ja Urjalassa. Kierrätyspisteissä (n . 200 kpl) vastaanotetaan kotitalouksien lasi-, metalli- ja paperijätettä. Sekajätteen keräily järjestetään pääosin kiinteistöittäisenä.

Vaarallisia jätteitä vastaanotetaan jäteasemilla sekä sopimuskeräyspisteissä. Tempausluonteisesti kerätään vaarallisia jätteitä ja ajoittain metalliromua. LHJ vastaa myös biojätteen erilliskeräilyyn sekä kotitalouksien hyöty- ja vaarallisen jätteen keräilyyn järjestämisestä. Suomen Erityisjäte Oy käsittelee lisäksi jätevoimaloiden pohjakuonia eri asiakaskohteissa.

4.1.1. Prosessimainen toimintamalli

Yhtiöiden toimintoihin liittyvät ydinprosessit ovat keräily ja kuljetus, vastaanotto, käsittely, viestintä sekä infra ja ympäristöhallinta. Niitä täydentävät tukiprosesseina taloushallinto, henkilöstöhallinto, yleishallinto sekä markkinointi ja myynti. Prosessien suorituskykyä ja tehokkuutta seurataan sekä pyritään jatkuvasti parantamaan. LHJ:n pääprosessit on kuvattu.



5.0 Toiminnan suunnittelu ja kehittäminen

5.1. Lakisääteiset ja muut vaatimukset

LHJ Groupin yhtiöt ovat sitoutuneet kaikissa toiminnoissaan noudattamaan voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä toimintaa säätelevien ympäristölupapäätösten ehtoja. Lainsäädännössä tapahtuvia muutoksia seurataan osana jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Yhtiön toimintaan vaikuttavista laeista ja määräyksistä pidetään rekisteriä. Toimintojen ohjeistuksessa on huomioitu lakisääteiset ja ympäristölupien vaatimukset. Henkilöstölle tiedotetaan oman osaston toimintaan liittyvästä lainsäädännöstä ja sen vaikutuksesta työskentelyyn. Lakisääteisten vaatimusten toteutumista seurataan säännöllisesti johdon katselmuksissa.

- Ympäristölupa YLO/lup/38/04, HAM-2002-Y-632-121 (Kiimassuon Jätekeskus, tämä lupa sisältää kaikki LHJ Groupin toiminnot)
 - * YSO/55/2008, ja YSO/120/2009, päätös ed. luvan muuttamisesta
- Ympäristölupa LOS-2004-Y-1047-121 (Hallavaaran jätekeskus)
- Valkeakosken kaupunki, ympäristöjaosto 8.10.2013, 97 § YMPÄRISTÖ: 19/11.00.00/2012 (Akaan Jäteasema)
- Someron kaupunki, ympäristö- ja valvontalk. 30.10.1996, 155 § (Someron Jäteasema)
- Loimaan kaupunki, ympäristölautakunta 12.12.1996, 145 § (Loimaan Jäteasema)
- Urjalan kunta, rakennus- ja ympäristölautakunta 24.4.2003, 15-23 § (Urjalan Jäteasema)
- PIR-2007-Y-120-111 (Sastamalan Jäteasema)

Ympäristölupien osalta päivitettävänä on Kiimassuon jätekeskuksen ympäristölupa.

5.2. Ympäristö-, laatu- ja turvallisuusnäkökohdat

Toimintaan liittyvät ympäristö- ja turvallisuusnäkökohdat on kartoitettu. Näkökohtien merkittävyyttä arvioidaan uudelleen toimintaohjelmien laadinnan yhteydessä tai toimintojen oleellisesti muuttuessa.

Merkittävimmät näkökohdat liittyvät jätteen käsittelytoiminnan ympäristö- ja turvallisuusvaikutuksiin. Ympäristövaikutuksista merkittävimpiä ovat laitosten, liikenteen ja kaatopaikan päästöt ilmaan. Turvallisuustekijöistä merkittävimpiä ovat liikennöinnin aiheuttamia. Laatu- ja turvallisuusnäkökohdat liittyvät pääosin palvelutasoon.

Viitetiedosto:

[Ympäristövaikutusten arviointi](#)

[Työturvallisuusriskien arviointi](#)

5.3. Ympäristö-, laatu- ja turvallisuuspäämäärät ja tavoitteet

Ympäristö- ja turvallisuusnäkökohdista on kartoituksen perusteella valittu toimintaan liittyvät merkittävimmät näkökohdat, joiden pohjalta on asetettu toiminnan kehittämisen päämäärät. Päämääriä arvioidaan uudelleen näkökohtien tarkistuksen yhteydessä tai toimintojen oleellisesti muuttuessa.

Palvelutasoon liittyvien tavoitteiden osalta on laadittu yhdessä henkilöstöryhmien edustajien kanssa palvelulupaus, jota noudatetaan kaikissa toiminnoissa.

LHJ:n palvelulupaus on seuraava:

” Me pidämme palveluillamme huolta ympäristöstämme, jotta sinä voisit tehdä samoin.”

Asiakaspalvelua kehitetään säännöllisellä koulutuksella. Asiakastytyväisyyden parantaminen on pysyvä lähtökohtana kaikkien toimintojen kehittämisessä toimipisteissä. Tyytyväisyyttä pyritään lisäämään esim. palveluiden saatavuutta parantamalla. Saatua asiakaspalautetta tallennetaan ja sitä hyödynnetään toimintaa kehitettäessä.

Jätteiden keräilyssä tavoitteena on logistiikan tehostaminen ja erilliskerätyn hyödynnettävän jätteen määrän suhteellisen osuuden kasvattaminen. Polttoaineen tuotannon osalta tavoitteeksi on asetettu laatuvaikutusten hallinta analysoitavien parametrien osalta. Sähkö- ja elektroniikkaromun käsittelyn osalta tavoitteena on purkut tuotteina syntyvien muualle hyötykäyttöön toimitettavien materiaali- ja kemikaalien puhtausasteen jatkuva parantaminen. Pilaantuneiden maiden käsittelyssä tavoitteena on kehittää uusia käsittelypalveluita asiakkaiden erityistarpeita vastaamaan.

5.4. Toimintaohjelmat

Päämäärien toteuttamiseksi ja toiminnan jatkuvan parantamisen takaamiseksi laaditaan toimintaohjelmat kahdeksi vuodeksi kerrallaan. Ohjelmien toteutumista ja asetettujen tavoitteiden täyttymistä seurataan johdon katselmuksilla. Kertyvien tulosten perusteella arvioidaan järjestelmän toimivuutta ja sen kehittämistarpeita.

Viitetiedosto: [Toimintaohjelma 16-17](#)

5.5. Johdon katselmukset

Toimintajärjestelmää arvioidaan ja kehitetään johtoryhmässä kahdesti vuodessa järjestettävissä johdon katselmuksissa. Katselmusten tavoitteena on selvittää toimintapolitiikan, asetettujen päämäärien ja tavoitteiden toteutuminen, organisoinnin ja prosessien muutostarpeet tavoitteiden saavuttamiseksi sekä arvioinnit nykyisen toimintajärjestelmän sopivuudesta.

5.6. Sisäinen tiedottaminen

Toiminnan kehittämiseen liittyvistä suunnitelmista ja niiden edellyttämistä toimenpiteistä informoidaan koko henkilöstöä. Sisäistä tiedotusta hoidetaan normaalin palaverikäytännön lisäksi säännöllisesti julkaistavilla kirjallisilla tiedotteilla sekä henkilöstön sisäisellä koulutuksella. Jokainen uusi työntekijä perehdytetään tehtäväänsä.

5.7. Ulkoinen tiedottaminen

Yhtiöt raportoivat säännöllisesti toiminnoistaan valvoville viranomaisille lupamääräystensä mukaisesti. Yhtiöiden omistajia, viranomaistahoja, sidosryhmiä sekä toimialueen asukkaita ja yrityksiä informoidaan lisäksi yhtiöiden toiminnoista ja niiden kehittämisestä sekä toimintojen mahdollisista vaikutuksista. Tiedotuksessa käytetään omien esitteiden ja julkaisujen lisäksi julkisia tiedotusvälineitä, järjestetään tiedotustilaisuuksia ja otetaan vastaan vierailuryhmiä. Markkinointiin tähtäävään viestintään käytetään samoja viestintävälineitä kuin muuhun tiedotukseen.

5.8. Toiminta poikkeustilanteissa

Yritysten normaalissa toiminnassa voi tapahtua onnettomuuksia, joista voi aiheutua vaaraa henkilöstölle, omaisuudelle tai ympäristölle. Vaaraa aiheuttavat tilanteet on kartoitettu ja toiminta näissä tilanteissa on suunniteltu. Suunnitelma kattaa normaaliolosuhteiden turvallisuustoimintojen kuvauksen lisäksi selvityksen onnettomuus- vaara- ja vahinkotilanteiden toiminnoista. Suunnitelmat on laadittu noudatettavaksi Kiimassuon jätekeskuksessa ja LHJ:n jäteasemilla.

Suunnitelman tavoitteena on luoda järjestelmä, joka kattaa ja pyrkii minimoimaan sekä estää jätteenkäsittelyalueen sisäisistä ja ulkoisista riskeistä johtuvat henkilö-, omaisuus- ja ympäristövahingot sekä turvata jätteiden asianmukainen käsittely alueella sekä normaali- että poikkeusoloissa. Normaalioloissa tavoitteena on suojeleorganisaation ylläpito, henkilökunnan koulutus ja häiriötilanteisiin perehdyttäminen. Poikkeusoloissa tavoitteena on saattaa suojeleorganisaatio täyteen valmiuteen mahdollisimman nopeasti. Organisaation tulee toimia mahdollisimman tehokkaasti ja taata esimerkiksi tiedonkulku. Organisaation toimivuutta poikkeustilanteissa on testattu käytännön harjoituksin.

Poikkeustilanteista täytetään aina [poikkeustilanneraportti](#).

Viitetiedosto: [Pelastussuunnitelma](#)

5.9. Suunnittelu ja kehittäminen

Jätteenkäsittelyyn sekä muihin tuotettaviin jätehuoltopalveluihin liittyvät vaatimukset on tunnistettu ja ne on kirjattu toimintaohjeisiin tai prosessikuvauksiin. Ne katselmoidaan säännöllisesti sisäisin auditoinnein. Auditointien yhteydessä ideoidaan myös mahdollisuuksia toimintojen kehittämiseksi.

Yritysten toimitusjohtajat vastaavat oman toimintansa kehittämisestä osastojen päälliköiden raportoidessa johtoryhmässä tarpeellisista kehittämistarpeista myös henkilökunnan esitykset huomioiden. Puolivuositain pidettävissä johdon katselmuksissa arvioidaan tarpeet tuotteiden ja palveluiden suunnitelmalliselle kehittämiselle. Tällöin toimintaohjelmaan lisätään kehittämissuunnitelman aikataulu ja yksilöidyt tavoitteet sekä vastuuhenkilö. Kehittämissuunnitelmien toteutumista seurataan ja arvioidaan johdon katselmusten yhteydessä.

6.0 Toimintajärjestelmän laajuus ja rakenne

6.1. Toimintajärjestelmän laajuus

Toimintajärjestelmä koskee kaikkea toimintaa Kiimassuon Jätekeskuksessa sekä LHJ:n jäteasemilla. LHJ Groupin toiminnoista on sertifioitu (ISO 9001 ja ISO 14001) jäteasemat ja seuraavat toiminnot Kiimassuon jätekeskuksessa

- kierrätyspolttoaineen valmistus (REF)
- sähkö- ja elektroniikkaromun käsittely
- pilaantuneiden maiden käsittely
- vaarallisen jätteen keräys ja esikäsittely
- hyötyjätteiden keräys ja käsittely
- erityisjätteiden käsittely
- jätteiden loppusijoitus
- tietoturvamateriaalin käsittely
- jätevoimalaitosten kuonien käsittely (asiakaskohteissa)

Järjestelmää noudatetaan kaikissa LHJ Groupin toiminnoissa.

Viitetiedosto: [Sertifikaatti 9001 ja 14001 2016-2018](#)

6.2. Toimintajärjestelmän rakenne

LHJ Group on vuonna 2014 ottanut käyttöön sähköisen IMS-toimintajärjestelmän.

Toimintakäsikirjasta löytyvä toimintapolitiikka sisältää yhtiön periaatteellisen suhtautumisen laatu- ympäristö- ja turvallisuusasioihin. Siinä määritellään sitoutuminen toimintojen kehittämiseen ja asetettujen tavoitteiden täyttämiseen.

Toimintakäsikirja on myös asiakaskäyttöön tarkoitettu yleiskuvaus toimintajärjestelmästä. Siinä kuvataan yhtiön toimintajärjestelmä ja toimintatavat, vastuut ja menetelmät toimintajärjestelmän kehittämiseen.

Prosessikuvauksissa tai toimintaohjeissa kuvataan ja ohjeistetaan mm. yhtiön jätteenkäsittely- ja palvelutoiminnot sekä toimintajärjestelmän hallinta ja ylläpito. Toimintaohjeet on tarkoitettu vain yhtiön sisäiseen käyttöön.

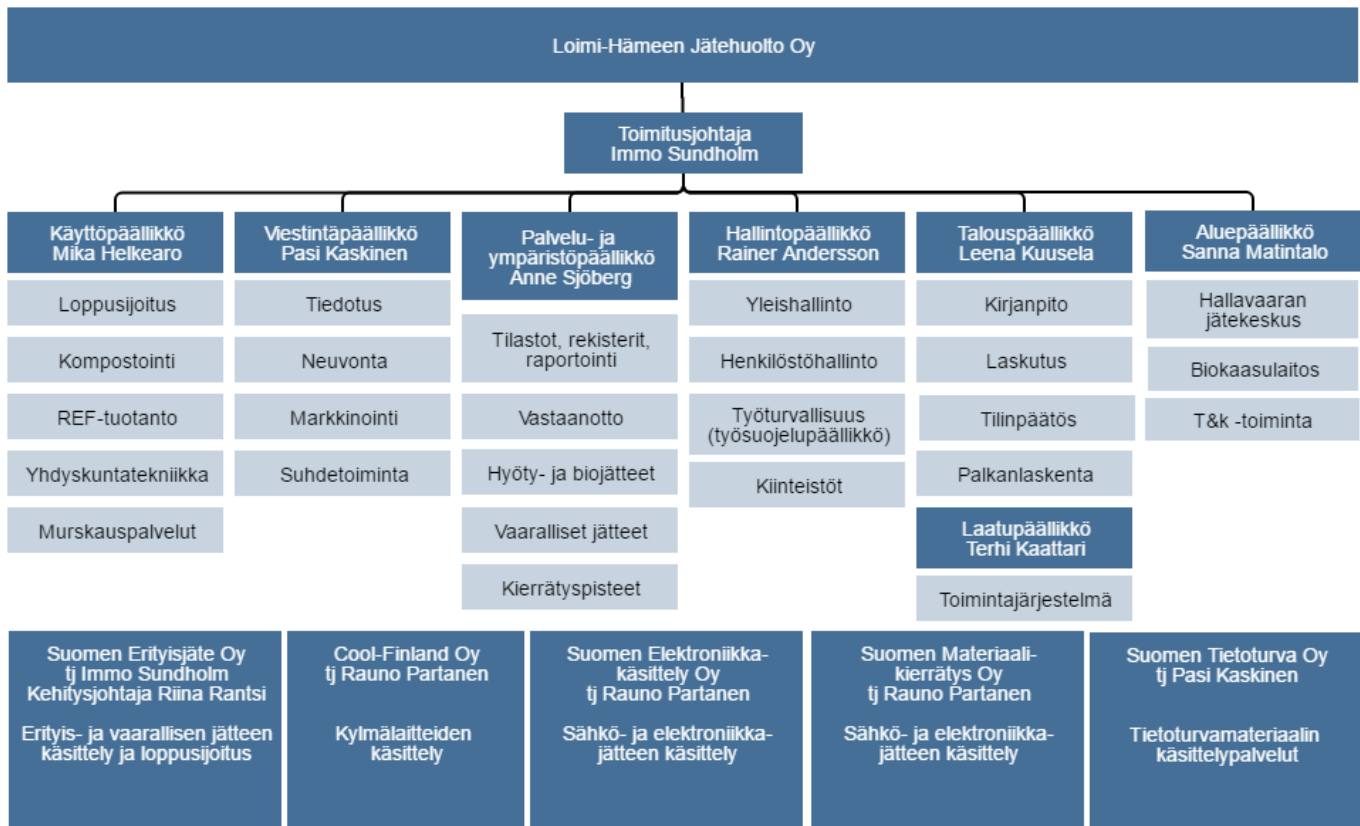
Työohjeet ovat tarkennettuja ohjeistuksia ja ne on laadittu kattamaan ja kuvaamaan yksittäisiä työvaiheita ja -menetelmiä. Työohjeet ja muut liitetiedostot, kuten ympäristö- ja työturvallisuusohjeet, on tarkoitettu kunkin toiminnon sisäiseen ohjeistukseen työpistekohtaisesti. Toiminta- ja työohjeiden hyväksymisessä on siirrytty syksyllä 2013 sähköiseen käytäntöön. Ohjeet on tallennettuna M-Filesiin, josta ne ovat kaikkien luettavissa. Kunkin toiminnon vastuhenkilö pitää oman alueensa työohjeistuksen ajan tasalla ja huolehtii tarvittavasta tiedotuksesta alueellaan.

Toimintajärjestelmän lomakkeet sisältävät mm. toiminta- ja työohjeissa mainitut lomakkeet.

6.3. Toimintajärjestelmän toteuttaminen ja toiminnot

6.3.1. Organisaatiot ja henkilöstö

LHJ Groupin toimintaorganisaatio:



LHJ Groupin henkilöstön määrä on n. 55. Tarvittaessa käytetään tilapäistyövoimaa. Tavoitteena on osaava ja motivoitunut henkilöstö, jonka ammat-taitoa ylläpidetään ja parannetaan jatkuvalla koulutuksella.

a. Vastuut ja valtuudet

Jokainen LHJ Groupin henkilökuntaan kuuluva vastaa oman työsuorituksensa laadusta ja työmenetelmiensä kehittamisestä, valtuudet on kuvattu toiminta- ja työohjeissa sekä henkilöittäin työkuvauxsiin ja ne käydään säännöllisesti läpi kehityskeskusteluissa.

LHJ:n osalta kunkin osaston päällikkö vastaa osastonsa toiminnoista ja niiden kehittamisestä sekä kunkin työssään tarvitsemasta koulutuksesta ja pätevytydestä. Osaston päällikkö ohjaa ja seuraa osaston tehtävien suoritusta. Yhteisyrityksissä em. asioista vastaa ko. yhtiön toimitusjohtaja.

Toimintajärjestelmän kehittämiseen, ylläpitoon ja päivitykseen osallistuu toimitusjohtajista ja osastopäälliköistä muodostuva johtoryhmä seuraavasti:

- Toimitusjohtajalla** on kokonaisvastuu yrityksen toiminnoista, niiden kehittamisestä ja kannattavuudesta sekä henkilöstön tietoisuuden ja motivaation parantamisessa. Toimitusjohtaja määrittelee toimintapolitiikan, jonka yhtiön hallitus hyväksyy. Toimitusjohtaja asettaa yhdessä johtoryhmän kanssa tavoitteet toiminnan kehittämiseksi ja valvoo toimintojen jatkuvaa kehittämistä laatupäällikön ja johtoryhmän avustamana.
- Johtoryhmä**, johon kuuluvat yritysten toimitusjohtajat, SE:n kehitysjohtaja sekä LHJ:n osastopäälliköt, koordinoi toimintajärjestelmän ylläpitoa ja kehittämistä sekä pohtii laatu- ympäristö- työterveys- ja turvallisuusasioiden parantamiseen tärkeitä toimia yhteistyössä laatu- ja ympäristöpäällikön kanssa.
- Johtokatselmuksessa** johtoryhmä arvioi toimintajärjestelmän tehokkuutta ja kehitystarpeita.
- Johtokatselmuksessa** laatu- ja ympäristöjärjestelmään liittyvissä asioissa toimii johtoryhmään kuuluva ympäristöpäällikkö. Laatu- ja ympäristöjärjestelmään liittyvistä asioista vastaa johtoryhmän rinnalla laatupäällikkö.
- Laatu- ja ympäristöpäälliköillä** on vastuu ja valtuudet varmistaa, että toimintajärjestelmää noudatetaan LHJ:n ja sen tytäryhtiöiden toiminnoissa. Päälliköiden tehtävänä on suunnitella ja ohjata niiden menetelmien kehitystä ja käyttöönottoa, joilla varmistetaan jätteenkäsittelyn ja palvelujen laatu. Hän voi esittää lisäksi ehdotuksia johtoryhmälle työolosuhteiden, koulutuksen, tiedotuksen ja muiden menettelyjen kehittämiseksi siten, että ympäristövaikutusten minimointi ja asiakastytytyväisyys varmistetaan taloudellisesti kannattavalla tavalla.

- Työsuojelupäälliköllä on vastuu siitä, että työpaikan työsuojelutoimielimet ovat olemassa ja toimivat. Hän avustaa työnantajaa työsuojelua koskevan asiantuntemuksen hankkimisessa.
- Suojelujohtajan vastuulle kuuluvat laitoksen turvallisuutta ja pelastustoimintaa koskeva kehittäminen ja johtaminen, pelastussuunnitelman ylläpito ja tarvittavien viranomaisyhteyksien (tarkastukset, ilmoitukset) hoitaminen
- Turvallisuusneuvonantajan vastuulla on vaarallisen jätteen kuljetukseen, lähettämiseen ja vastaanottoon liittyvät asiat Vna (27.3.2002/274) mukaisesti.

Yksittäisen projektin vetäjä vastaa projektin tulosten laadusta ja projektin toteuttamisesta toimintajärjestelmän mukaisesti.

b. Henkilöstö

Yhtiön henkilöstöhallinnolla ylläpidetään ammattitaitoista, palveluhenkistä ja tervettä henkilökuntaa. Yhtiön järjestää henkilöstölleen säännöllistä työkykyä ylläpitävää toimintaa.

Jokaisen työntekijän toimenkuva ja sijaisuuksien hoitaminen on määritelty. Jokaisella on vastuu omista toimenkuvaansa kuuluvista tehtävistä.

Henkilöstön osaaminen ja koulutustarve kartoitetaan vuosittain, ja työtehtävien edellyttämät pätevyudet varmistetaan. Koulutuspäivät kirjataan koulutusrekisteriin. Johdon katselmusten ja kehityskeskusteluiden yhteydessä arvioidaan säännöllisesti järjestetyn koulutuksen vaikuttavuutta sekä suunnitelmallisen koulutuksen toteutumista.

6.3.2. Toimintojen hallinta

a. Asiakirjojen ja tietojen hallinta

Laatupäällikkö valvoo, että toimintajärjestelmään kuuluvat asiakirjat ovat ajan tasalla ja vastaavat voimassa olevia määräyksiä ja ohjeita sekä ovat henkilökunnan saatavilla.

b. Sopimukset

Jokainen merkittävästi toimintaan vaikuttava sopimus katselmoidaan ennen sen allekirjoittamista. Katselmoinnissa eli sopimusneuvottelussa varmistetaan, että toiminnan vaatimukset on riittävällä tavalla määritelty ja huomioitu. Sopijapuolilla tulee olla riittävä kyky täyttää sopimuksen vaatimukset.

Sopimukset vahvistetaan sopijapuolten allekirjoituksilla. Sopimuksia voidaan muuttaa ja täydentää vain sopijapuolten allekirjoittamalla lisäsopimuksella. Kaikista tehdyistä sopimuksista pidetään rekisteriä.

Viitetiedosto: [Sopimusrekisteri](#)

c. Hankinnat ja ostot

Kuntien omistamana yhtiönä LHH Group noudattaa yhtiön hankinnoissa lakia julkisista hankinnoista sekä hankinta-asetuksia. Toimittajille asetetaan tarvittavat laatu- ympäristö- ja turvallisuuskriteerit, joiden täytyminen arvioidaan ennen tarjousten vertailua ja hankintapäätöksen tekemistä. Hankintakauden aikana arviointia tehdään tarvittaessa huomioiden erityisesti toiminnan vaikutus asiakkaaseen.

6.3.3. Käsittelytoiminnot

a. Jätteiden keräily ja kuljetus

LHH:n osakaskunnissa on käytössä kiinteistön haltijan järjestämä jätteenkuljetus. Yhtiö huolehtii kunnan järjestämästä biojätteen erilliskeräilystä, hyöty- ja vaarallisten jätteiden keräilystä sekä sekajätteen paikkaavasta keräilystä. Lisäksi LHH Group tarjoaa keräily- ja kuljetuspalveluja myös yritysasiakkaille.

b. Jätteiden vastaanotto

Kiimassuon jätekeskuksen alueelle sekä LHJ:n jäteasemilla vastaanotetaan syntypaikalla lajiteltua jätettä, josta peritään käsittelymaksua voimassa olevan taksan ja hinnaston mukaisesti. Jätteet kirjataan vastaanotetuksi jätelajinsa mukaisesti. Vastaanotettaessa arvioidaan jätteen kaatopaikka- tai hyötykäyttökelpoisuus ja jäte ohjataan asianmukaiseen käsittelyyn.

c. Jätteiden käsittely

Kiimassuon Jätekeskuksessa käsitellään laitosmaisesti jätteitä materiaalina tai polttoaineena hyödynnettäväksi. Hyötykäyttöön soveltumattomat jätteet loppusijoitetaan kaatopaikalle tai toimitetaan muualle edelleen käsiteltäväksi.

d. Toimintojen seuranta

Vastaanotettavien ja käsiteltävien jätteiden laatua seurataan vaatimusten mukaisesti. Toiminnasta aiheutuvia mahdollisia ympäristö- ja turvallisuusvaikutuksia tarkkaillaan viranomaisen hyväksymien tarkkailuohjelmien mukaisesti. Mahdollisiin toimenpiteisiin ryhdytään seurannasta saatavien havaintojen perusteella.

Käsittelytoimintojen seurannassa käytetään myös ulkopuolista riippumatonta laadunvalvontaa.

Seurannan tuloksista raportoidaan vuosittain toimintaa valvovalle viranomaiselle.

e. Kunnossapito

Jätekeskuksen alueella olevat rakennukset on liitetty automaattiseen kiinteistönhallintajärjestelmään. Yhdyskuntateknisten rakenteiden toimivuutta seurataan säännöllisin tarkastuskierroksin, joissa havaittuihin epäkohtiin puututaan. Toiminnassa käytettävät työkoneet ja -välineet huolletaan säännöllisesti. Laitosmaisessa jätteenkäsittelyssä noudatetaan ennakoivia huolto- ja kunnossapitosuunnitelmia. Kriittisimmät tuotantoon vaikuttavat riskikohdat on kartoitettu.

7.0 Toiminnan mittaaminen

7.1. Ympäristö-, laatu- ja turvallisuusmittarit

Yhtiön toimintojen kehittymistä ja niiden vaikutuksia kuvaamaan on laadittu mittaristo, jota ylläpidetään osana päivittäistä toimintojen seurantaa. Mittareiden avulla seurataan ja analysoidaan toiminnan jatkuvan parantamisen toteutumista, suoritetaan lupaehtojen mukainen velvoitetarkkailu, seurataan jätteenkäsittelymenetelmien ja tuotettujen palvelujen tehokkuutta ja niiden vaikutuksia ympäristöön sekä etsitään kohteita toimintojen ja niiden kustannustehokkuuden kehittämiseksi.

8.0 Korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet

8.1. Poikkeamien ja palautteiden hallinta

Yhtiössä on kartoitettu toimintojen mahdolliseen asiakastyytyvyyteen, palvelujen laatuun tai käsittelyjärjestelmiin liittyvät poikkeamat sekä luotu tapauskohtaiset menetelmät ja ohjeistus niiden kirjaamiseksi, seurannaksi sekä mahdollisiksi korjaaviksi toimenpiteiksi.

Palautteita, *turvallisuushavainnoja, läheltä piti -tilanteita* ja poikkeamia sekä niiden perusteella tehtyjä toimenpiteitä sekä niiden tehokkuutta arvioidaan viikkopalaverissa, johdon katselmuksissa sekä auditoinneissa.

Mahdollisten ympäristöön tai turvallisuuteen vaikuttavien poikkeavien olosuhteiden tai onnettomuuksien edellyttämiin toimenpiteisiin ryhdytään aina välittömästi. Poikkeustilanteet kirjataan ja raportoidaan sekä selvitetään toistumisen ehkäisemiseksi tarvittavat toimenpiteet.

Toimintaohje: [LHJ Toimintaohje: Poikkeamien hallinta](#)

Mahdolliset asiakaspalautteet kirjataan ja saatu palaute käsitellään välittömästi. Saatua palautetta hyödynnetään toimintoja kehitettäessä. Myös henkilökuntaa kannustetaan palautteen antoon ja toimintojen kehittämiseen

8.2. Sisäinen auditointi

Osana toimintajärjestelmän ylläpitoa yhtiössä järjestetään *prosesseittain* toimintojen sisäisiä auditointeja. Toiminnot käydään läpi auditointisuunnitelman mukaisesti säännöllisesti vähintään kolmen vuoden välein. Auditoinneissa huomioidaan laatu-, ympäristö- sekä työterveys- ja turvallisuusnäkökohdat. Myös yhteistyökumppaneiden sopimusvaatimuksien täyttymistä tarkkaillaan. Auditointien tulokset käydään läpi yhtiön johdon katselmuksissa.

Toimintaohje: [LHJ Toimintaohje: Auditointi](#)

8.3. Koulutus

Yritysten henkilöstölle annetaan säännöllistä ja suunnitelmallista koulutusta. Tavoitteena on, että käytävissä olisi tekniseltä tietotaidoiltaan alan kehitystä vastaava henkilökunta. Asiakaspalveluun ja sen mahdollisiin haasteisiin annetaan säännöllistä koulutusta.

8.4. Aloitetointi

Henkilökuntaa kannustetaan osallistumaan toiminnan kehittämiseen. Aloitteita otetaan vastaan esim. osastopalavereissa. Aloitteita voi jättää myös aloitelaatikkoon. Toiminnan kehittymisen kannalta merkittävät aloitteet palkitaan.

8.5. Tietojen analysointi ja kehittäminen

Hankinnoin ja tarvittavin investoinnein varmistetaan, että asiakkaan asettamat vaatimukset jätteen käsittelyssä saavutetaan. Lajittelun ja käsittelyn tehokkuutta mitataan jatkuvasti silmämääräisesti ja säännöllisin laboratorioanalysein. Saatua tietoa arvioidaan säännöllisesti viikkopalavereissa, jotta mahdolliset korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet voidaan toteuttaa ajoissa.

Materiaalivirrat, energian- ja vedenkulutus yms. tieto tilastoidaan ja sisäistä ja / tai ulkoista vertailutietoa tulkiten ja parhaita mahdollisia käytäntöjä hyödyntäen pyritään edelleen kehittämään toimintoja.