

Tomi Sjöblom

LAADUNHALLINTAJÄRJESTELMÄN LUONTI
PIENYRITYKSELLE

Kone- ja tuotantotekniikan koulutusohjelma
2016

Laadunhallintajärjestelmän luonti pienyritykselle

Sjöblom, Tomi
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Kone- ja tuotantotekniikan koulutusohjelma
Toukokuu 2016
Ohjaaja: Jarmo, Juuso
Sivumäärä: 31
Liitteitä: 1

Asiasanat: laatujärjestelmä, laatu, laatukäsikirja, standardi

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda ISO 9001:2008 –standardiin pohjautuva laadunhallintajärjestelmä Porin Hissitekniikalle Oy:lle. Tarkoituksena ei kuitenkaan ollut sertifiointin saanti. Porin Hissitekniikka Oy:ssä ei ollut käytössä dokumentoitua laadunhallintajärjestelmää ennen tämän työn aloitusta.

Opinnäytetyö koostui kahdesta eri osiosta. Ensimmäisessä osiossa käsiteltiin laatua ja laadunhallintajärjestelmien teoriaa sekä käydään ISO 9000 –standardi lyhyesti läpi. Opinnäytetyön toinen osio oli Porin Hissitekniikka Oy:lle tehdyn laatukäsikirjan sisällön ja työn suorituksen kuvaus.

Työn tuloksena tehtiin yritykseen laatukäsikirja ja menettelyohjeet, jotka toimivat osana yrityksen laadunhallintajärjestelmää. Laatukäsikirjaan pyrittiin sisällyttämään kaikki oleellinen tieto yrityksen käytössä olevasta laadunhallintajärjestelmästä. Laatukäsikirja laadittiin yhteistyössä yrityksen hissitöiden johtajan kanssa. Yrityksen tehtäväksi jää päivittää laatukäsikirjaa ja luotuja menettelyohjeita tarpeen tullen, kun he katsovat siihen olevan tarve.

Creating quality management system for small business

Sjöblom, Tomi

Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Mechanical and Production Engineering

May 2016

Supervisor: Jarmo, Juuso

Number of pages: 31

Appendices: 1

Keywords: quality system, quality, quality manual, standard

The purpose of this thesis was to create quality management system for Porin Hissiteknikka Ltd that is based on ISO 9001:2008 –standard. The objective was not to try get certificate. The company did not have any previous documented quality management system before starting this thesis work.

This thesis is divided into two sections. The first section talks about quality and quality management theory along with what ISO 9000 –standard is in general. The second part of this thesis is to illustrate the content of quality manual and go through work process.

As a result, a quality manual was created and standard procedures were documented for the company and are now working as part of their quality management system. The goal was to try to implement as much information of their quality management system as possible for the quality manual. The quality manual was created in collaboration with one of leaders in the company. The company's job will be to update the quality manual and created documents if they see the need for it.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
1.1	Yritysesittely.....	5
2	LAATU	6
2.1	Laadunhallintajärjestelmä.....	7
2.2	Laatujohtaminen	8
3	ISO-ORGANISAATIO.....	10
3.1	ISO 9000 –standardi yleisesti	10
3.2	ISO 9001 –standardi	11
3.3	ISO 9004 –standardi	12
4	LAATUKÄSIKIRJA.....	13
4.1	Laatukäsikirjan rakenne	14
4.2	Asiakirjojen hallinta.....	15
4.3	Johdon vastuu.....	17
4.3.1	Laatupolitiikka.....	17
4.3.2	Laadunhallintajärjestelmä.....	18
4.3.3	Laatutavoitteet	18
4.3.4	Johdon sitoutuminen.....	19
4.3.5	Asiakaskeskeisyys	19
4.3.6	Vastuut ja valtuudet.....	20
4.3.7	Sisäinen viestintä.....	20
4.3.8	Johdon katselmus.....	21
4.4	Resurssien hallinta	21
4.4.1	Resurssien varaaminen	22
4.4.2	Henkilöresurssit ja koulutus	22
4.4.3	Työympäristö	23
4.5	Mittaus ja parantaminen.....	23
4.5.1	Mittalaitteet	24
4.5.2	Asiakastyytyväisyys	24
4.5.3	Sisäinen auditointi	25
4.5.4	Jatkuva parantaminen	25
4.6	ISO 9001:2008 –standardin rakennetta vastaava laatukäsikirja	26
4.7	Laadunhallintajärjestelmän hallinta.....	27
5	TYÖN KULKU.....	29
6	YHTEENVETO	30
	LÄHTEET.....	31
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena oli dokumentoida Porin Hissitekniika Oy:n laadunhallintajärjestelmä. Yrityksellä ei ollut entuudestaan käytössä dokumentoitua laadunhallintajärjestelmää. Tarkoituksena oli luoda laatukäsikirja Porin Hissitekniika Oy:lle, joka kattaa kaiken oleellisen yrityksen laadunhallintajärjestelmästä. Laatukäsikirja tehtiin siten, että sitä voidaan myös näyttää yrityksen asiakkaille.

Työssä haastatellaan Porin Hissitekniika Oy:n hissitöiden johtajaa, jonka haastattelusta saadun tiedon perusteella luotiin laatukäsikirja yrityksen käyttöön. Nykypäivänä kilpailu uusien asiakkaiden saamisesta on kovaa eri yritysten välillä ja laadunhallintajärjestelmän dokumentointi voi edistää tulevaisuudessa uusien asiakkaiden hankinnassa.

1.1 Yritysesittely

Porin Hissitekniikka Oy on yritys, joka suorittaa hissiteknilisiä korjaus ja huollon alihankinta tehtäviä Satakunnan alueella. Yritys perustettiin vuonna 2015 ja työllistää tällä hetkellä 2 henkilöä, joilla on yhteensä 25 vuoden työkokemus alalta. Yrityksestä löytyy kaikki hissitoimintaan tarvittavat työkalut ja nostimet sekä työntekijöiltä vaaditut pätevyudet töiden suorittamiseen. Yrityksen toiminnan perustana on laadukas työ sekä palvelun jatkuva kehittäminen.

2 LAATU

Laatu käsitteenä voi kattaa monia eri tarkoituksia. Liiketoiminnassa laatu on toimintaedellytysten, toiminnan ja sen tulosten perustehtävän ja strategian mukaisuutta. Tuotteissa ja palveluissa laatu on lupauksen mukaisuutta. Laatu merkitsee asiakaslähtöisiä valintoja, suunnitelman mukaista toimintaa ja aiottuja tuloksia. (Laatuakatemian www-sivut 2010).

Laatua on mahdotonta määritellä yksiselitteisesti ja lyhyesti. Laatua tarkastellessa on huomioitava minkä tyyppistä laatua halutaan ja kenen toimesta. ISO 9000 –standardin näkökulmasta laatu on sitä mitä asiakas sanoo sen olevan. Yritys voi asettaa tuotteelle vaaditut kriteerit, jotka asiakas hyväksyy tai asiakas voi määritellä ne itse. Laadun mittaaminen tässä tapauksessa on tarkastelua kuinka hyvin tuote täyttää tuotteelle asetetut vaatimukset.

Laatua pystytään mittaamaan ja täten sitä pystytään myös kehittämään. Palvelutoiminnassa palvelu voidaan katsoa laadukkaaksi, kun se täyttää suunnitellut tavoitteet. Laatu palvelussa on kykyä vastaamaan asiakkaan asettamia vaatimuksia ja odotuksia. Asiakkaan tyytyväisyyttä voidaan mitata asiakaskyselyillä, joiden avulla voidaan kehittää palvelua paremmaksi.

Tuotannossa taas laadulla voidaan tarkoittaa tuotteelle asetettujen vaatimusten täyttymistä. Laadukkaasta tuotannosta voidaan puhua kun tuotannon tuotteet ovat yhdenmukaisia, eikä satunnaisissa tarkastuksissa testattavissa kappaleissa ole keskenään eroja. Näin mitattu laatu kertoo vain sen tuotanto prosessin tuotteiden tasaisuuden keskenään, ei itse tuotteen laatua. Vaikkei itse tuote ominaisuuksiltaan olisikaan laadukas, voi tuotanto silti olla laadukasta.

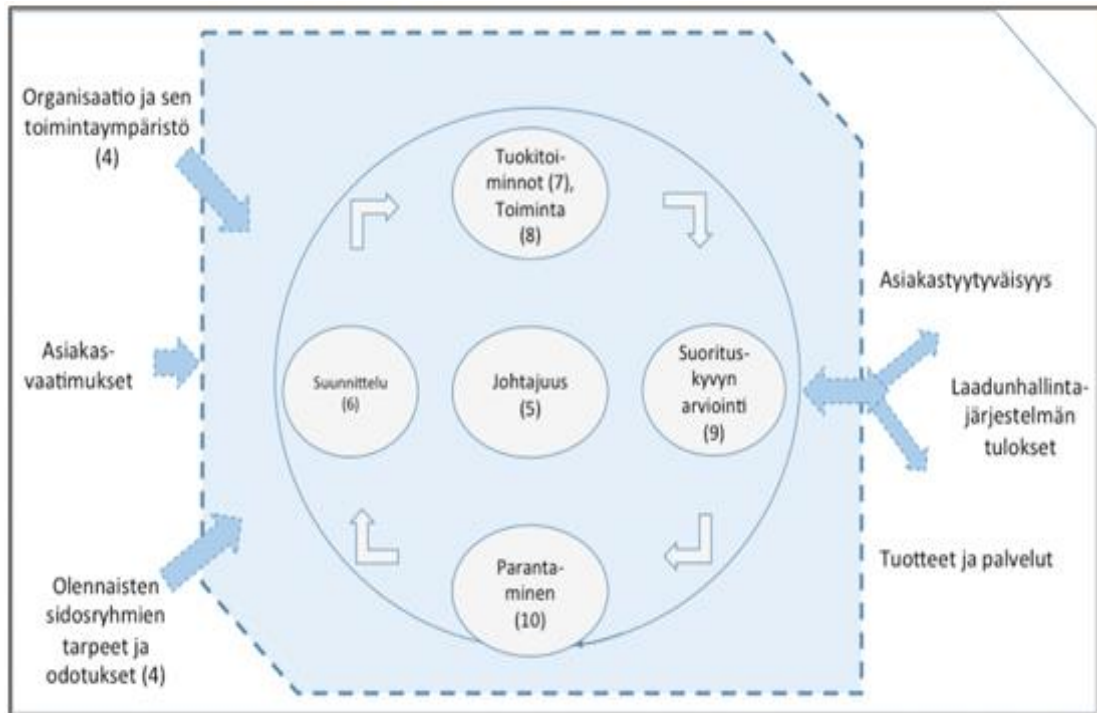
Laadun voi mieltää monella eri tavalla, tapauksesta riippuen. Laatu on kuitenkin yksi tärkeimmistä asioista menestyvässä yrityksessä. Laatua kehittämällä ylläpidetään vanhat asiakassuhteet ja hankitaan uusia asiakkaita.

2.1 Laadunhallintajärjestelmä

”Laadunhallintajärjestelmä on organisaation tapa johtaa ja ohjata toimintoja, jotka liittyvät suoraan tai välillisesti asiakasvaatimusten täyttämiseen. Yleisesti ottaen se käsittää organisaatorakenteen sekä suunnittelun, prosessit, resurssit ja dokumentoinnin, joita käytetään laatutavoitteiden saavuttamiseen, asiakasvaatimusten täyttämiseen ja laadunhallintajärjestelmän kehittämiseen, mikä taas johtaa lopulta tuotteiden parantamiseen”. (Suomen Standardisoimisliitto SFS 2011, 15).

Laadunhallintajärjestelmä on jokaisessa yrityksessä hieman erilainen, koska jokaisella yrityksellä on käytössä oma tapa johtaa, tämä tulisi toimia laadunhallintajärjestelmän pohjana. Moni yritys, jolla ei ole käytössä laadunhallintajärjestelmää tekee todennäköisesti monia standardissa vaadittavia asioita, mutta näitä asioita ei ole dokumentoitu. Laadunhallintajärjestelmä ei kuitenkaan saisi aiheuttaa liiallista byrokratiaa tai paperityötä, usein juurikin tämä seikka on suurin huoli yrityksissä. Jotta voidaan varmistua laadunhallintajärjestelmän toimivuudesta, pitää siihen varata resursseja ja rahaa järjestelmän ylläpitoa varten. Laadunhallintajärjestelmän vastapainona saadaan parannusta toiminnan tehokkuuteen, joka lisää yrityksen kannattavuutta.

ISO 9001:2015 –standardin mukainen laadunhallintajärjestelmä on järjestelmä, joka täyttää kaikki uusimman version standardin asettamat vaatimukset. Järjestelmälle voi hakea sertifiikaatin, jonka myöntää riippumattomana kolmantena osapuolena toimiva sertifiointielin. Myös asiakas voi suorittaa sertifioinnin, mutta tämä ei yleensä johda sertifiikaattiin vaan muunlaiseen todistukseen arvioinnista. Kuvasta 1 näemme ISO 9001:2015 –standardin pääkohdat esitettynä (PDCA-mallin, Plan, Do, Check, Act) avulla.



Kuva 1. ISO 9001:2015 standardin kohdat esitettynä PDCA-mallin avulla.

2.2 Laatujohtaminen

Yrityksen johtaminen ja toiminta menestyksekkäästi on välttämätöntä ohjata ja kontrolloida yritystä systemaattisesti ja avoimesti. Yrityksen menestys pitkällä tähtäimellä usein juontaa juurensa hyvin hyödynnetystä ja huolta pidetystä laadunhallintajärjestelmästä, joka on suunniteltu jatkuvasti parantamaan tehokkuutta. Kahdeksan laadunhallinta-periaatetta on tunnistettu ja ne voivat hyödyntää yritystä kohti tehokkaampaa toimintaa. Nämä kahdeksan periaatetta olivat pääkohtia kohtia ISO 9001 –standardin kehittämisessä.

1. Asiakaskeskeisyys

Yritys on riippuvainen asiakkaistaan ja näin ollen tulisi ymmärtää asiakkaiden tarpeet. Yrityksen tulisi panostaa asiakkaidensa tarpeiden ja odotusten täyttämiseen.

2. Johtajuus

Johtajat määrittelevät yrityksen tarkoituksen ja suunnan. Heidän tulisi luoda ja ylläpitää yrityksessä ilmapiiri, jossa ihmiset voivat osallistua täysin yrityksen tavoitteiden saavuttamiseksi.

3. Henkilöstön osallistuminen

Henkilöstö kaikilla tasoilla on oleellinen yritykselle ja heidän täysi omistautuminen mahdollistaa heidän kykyjensä käytön yrityksen hyväksi.

4. Prosessimainen lähestymistapa

Halutut tulokset saavutetaan tehokkaammin, kun tehtävät ajatellaan ja hallitaan prosesseina.

5. Järjestelmällinen toimintatapa

Sisäisten prosessien tunnistus, ymmärtäminen ja hallitseminen edesauttaa yrityksen kykyä toimia tehokkaasti saavuttaakseen sille asetetut tavoitteet.

6. Jatkuva parantaminen

Jatkuva parantaminen tulisi olla yksi pysyvistä päätavoitteista yrityksessä.

7. Faktoihin perustuva päätöksenteko

Tehokas päätöksenteko perustuu tiedon ja datan analysointiin.

8. Molempia osapuolia hyödyntävät suhteet

Yritys ja sen toimittajat ovat molemmat riippuvaisia toisistaan ja molempia osapuolia hyödyttävät suhteet lisäävät kykyä tuottaa lisäarvoa molemmille yrityksille.

3 ISO-ORGANISAATIO

ISO on kansainvälinen standardisoimisjärjestö, jonka jäseniä ovat kansalliset standardisoimisjärjestöt, yksi kustakin maasta. SFS edustaa Suomea kansainvälisessä standardisointijärjestössä ISO:ssa. ISO-lyhenne tulee sanoista the International Organization for Standardization. ”Yli 18 100 ISO-standardia tarjoavat liike-elämälle, hallinnolle ja yhteiskunnalle käytännön työkalut kestäväan kehitykseen kaikille kolmelle osa-alueelle: talouteen, ympäristöön ja yhteiskuntaan.” (Suomen Standardisoimisliitto SFS 2011, 2)

ISO-standardit laativat kyseisten alojen asiantuntijat, jotka saavat ehdotukset standardien aiheiksi suoraan standardien käyttäjäkuntaan kuuluvilta tahoilta. ”Standardien laatimistyöhön voivat osallistua myös muut tahot, joilla on tarvittavaa tietämystä, kuten valtion virastojen, testauslaboratorioiden, kuluttajajärjestöjen ja korkeakoulujen edustajat sekä kansainväliset viranomaiset ja erilaiset organisaatiot.” (Suomen Standardisoimisliitto SFS 2011, 2).

3.1 ISO 9000 –standardi yleisesti

Ensimmäiset ISO 9000 sarjan standardit julkaistiin vuonna 1987 monivuotisen laajan kansainvälisen työn seurauksena. ISO synnytti vuonna 1980 teknillisen komitean 176, joka on jakautuneena kolmeen alikomiteaan. Ajatus standardin perustamiselle oli ettei yhtenäistä eri maissa käytettävää laadunhallintajärjestelmästandardia ollut olemassa, joka hankaloitti eri maiden järjestelmien vertailua keskenään. ISO:n teknillisissä komitean 176 työryhmissä laaditaan laadunhallintastandardit. Työryhmät koostuvat eri puolilta maailmaa toimivista liike-elämän sekä muiden organisaatioiden asiantuntijoista.

ISO 9000 –standardi ottaa prosessimaisen lähestymistavan laadunhallintaan. Tämä käytännössä tarkoittaa, että standardi on järjestelty siihen järjestykseen kuin normaalisti yrityksessä suoritetaan asiat. Ensin suunnittelu, jonka jälkeen siirrytään valmistukseen. Tämän jälkeen kehität havaitsemiasi heikkouksia valmistuksessa. Tämän

ajattelun juuret ulottuvat aina 1930-luvulle, jolloin se julkaistiin ensimmäisen kerran. (Arter, Dennis R., Russell, J.P 2008, 10).

Rakenteeltaan ISO 9000 –standardi on joustava ja sitä voidaan käyttää kaikissa yrityksissä, yrityksen koosta riippumatta. ISO 9000 –standardiperheen tärkeimmät standardit ovat ISO 9000, jossa määritellään sanasto, perusteet ja käsitteet. ISO 9001 esittää laadunhallintajärjestelmältä vaaditut vaatimukset. ISO 9004, laadunhallintaan perustuva toimintamalli, joka on tarkoitettu täydentämään ISO 9001:stä. ISO 19011 käsittää johtamisjärjestelmän auditointiohjeet.

3.2 ISO 9001 –standardi

ISO 9001 –standardi esittää laadunhallintajärjestelmältä vaaditut vaatimukset. Standardin tarkoitus ei ole muuttaa yrityksen toimintatapoja täysin. Yrityksen tulisi selvittää mitä jo tehdään ja mitkä standardin vaatimat dokumentit ovat jo olemassa. Usein pienet muutokset voivat johtaa nykyisen toiminnan standardin määrittämälle tasolle. Yrityksessä jossa ei ole standardiin perustuvaa järjestelmää entuudestaan ollut on hyvin todennäköistä, että organisaatio täyttää jo joitain osa-alueita standardin mukaisesti, mutta dokumentointi on puutteellista tai sitä ei ole. Pienissä yrityksissä dokumentointi voi olla suppeampaa kuin keskisuurissa- ja suurissa yrityksissä, joissa voidaan tarvita yksityiskohtaisempaa dokumentointia.

Uusimman ISO 9001:2015 –standardia on uudistettu vastaamaan ympäristön muutoksiin. Keskeisimmät muutokset ovat kokeneet laadunhallinnan periaatteet, toimintaympäristö, johtajuus, riskienhallinta, prosessit ja palvelun tuottajat. Laadunhallinnan periaatteita ovat muun muassa asiakaslähtöisyys, johtajuus ja prosessimainen toimintamalli. Johtajuudessa muutos edelliseen standardin versioon on, että johdon tulee ottaa näkyvä rooli ja vastuu laatujohtamisesta. Palvelun tuottajat, joilla ei ole omaa tuotantoa on kasvanut viime aikoina. Tämä on otettu huomioon uudistuksessa. Prosessilähtöisyyttä on pyritty selkeyttämään uudessa standardin versiossa. Uudistuksen on kokenut myös rakenne ja termistö, jotka ovat nyt yhdenmukaisia joukon kansainvälisten johtamisen standardien kanssa. (Suomen Standardisoimisliiton www-sivut 2016).

3.3 ISO 9004 –standardi

ISO 9001 ja ISO 9004 –standardit ovat suunniteltu täydentämään toisiaan. ISO 9004 –standardissa käsitellään laadunhallintaa kuitenkin paljon laajemmin kuin ISO 9001:ssä, jossa esitetään vain vaatimukset. ISO 9004 –standardin pääpaino on siinä miten saadaan laadunhallintajärjestelmä toimimaan paljon tehokkaammin huomioiden kaikkien osapuolten tarpeet ja odotukset sekä samanaikaisesti parantaa organisaation jatkuvaa kykyä kehittää toimintaansa. Standardia voidaan soveltaa kaikentyyppisissä yrityksissä koosta sekä toiminnasta huolimatta. ISO 9004 –standardia ei kuitenkaan ole tarkoitettu sertifioitavaksi toisin kuin ISO 9001. Tällä hetkellä uusien versio standardista on vuodelta 2009, jolloin se uudistettiin.

4 LAATUKÄSIKIRJA

ISO 9001:2008 –standardi määrittelee tarkasti mitä laatukäsikirjan tulisi sisältää, mutta antaa yritykselle vapauden tehdä laatukäsikirjasta omanlaisensa. Standardissa on listattu kaikki vaatimukset, jotka tulee täyttää jokaisessa kohdassa, jotta laadunhallintajärjestelmä voidaan sertifioida. Yrityksen toimenkuvasta riippuen se ei välttämättä toteuteta kaikkia standardissa määriteltyjä toimintoja. Jos toiminnan ei katsota olevan yritykselle välttämätöntä, voidaan tämä kohta rajata laatukäsikirjan ulkopuolelle.

Standardin mukaan organisaation tulee laatia laatukäsikirja sekä ylläpitää sitä. ”Laatukäsikirjan tulee sisältää

- a) Laadunhallintajärjestelmän soveltamisala sekä mahdollisten rajausten yksityiskohdat ja perustelut
- b) Laadunhallintajärjestelmää varten laaditut menettelyohjeet tai viittaukset niihin
- c) Kuvaus laadunhallintajärjestelmän prosessien välisestä vuorovaikutuksesta.”

(Suomen Standardisoimisliitto SFS 2011, 55)

Laatukäsikirjaa voidaan käyttää yleiskuvan antamiseen yrityksen laadunhallintajärjestelmästä ja siihen voidaan sisällyttää myös muita yrityksen laadunhallintaan liittyviä asioita. Näitä asioita voivat olla muun muassa laatupolitiikka, organisaation toiminnan tavoite, kuvaus yrityksestä tai kuvaukset vastuista ja valtuuksista. Laatukäsikirjan pitäisi näin ollen auttaa yrityksessä työskenteleviä ymmärtämään laadunhallintajärjestelmää ja sitä voidaan myös käyttää apuna uusien työntekijöiden perehdytykseen.

Laatukäsikirjan laadinnan lähtökohtana tulisi olla yrityksen omat tarpeet ja miettiä kelle laatukäsikirja laaditaan. Jos tarkoituksena on laatia ainoastaan yrityksen henkilöstölle, laatukäsikirjaan voidaan sisällyttää luottamuksellista tietoa yrityksestä. Toisaalta jos laatukäsikirjasta tehdään julkinen, jota voidaan esitellä ulkopuolisille ei sen tulisi sisältää luottamuksellista tietoa yrityksestä.

Tarve laatukäsikirjaan voi tulla yrityksen sisältä tai asiakkaalta. Tavallisesti laatukäsikirja laaditaan, kun yritykselle ollaan luomassa laadunhallintajärjestelmää. Vaikka uusin versio ISO 9001:2015 –standardi ei vaadi enää laatukäsikirjan luontia, se on silti yksi käytännöllinen tapa täyttää standardin asettamat vaatimukset.

Laatukäsikirja on myös oivallinen dokumentti, jolla voidaan osoittaa yrityksen laadunhallintajärjestelmän toiminta tuleville ja vanhoille asiakkaille. Nykyisin pelkästään jo se että on jonkinlainen dokumentoitu laadunhallintajärjestelmä auttaa, kun kilpaillaan asiakkaista muiden saman alan yritysten kanssa.

Tässä opinnäytetyössä käytettiin vanhempaa ISO 9001:2008 –standardia, koska siitä on saatavilla enemmän kirjallisuutta.

4.1 Laatukäsikirjan rakenne

Opinnäytetyössä käytettiin laatukäsikirjan rakenteena vapaata mallia, kuten kuvasta 2 voidaan todeta. Yrityksen tavoitteena ei ollut sertifioida laadunhallintajärjestelmää vaan pyrkiä luomaan dokumentti laadunhallintajärjestelmän toiminnasta tulevaisuutta ajatellen. Yrityksen toimenkuvasta ja pienestä koosta johtuen useita standardin esittämiä toimintoja ei ole, näin ollen ne kohdat ovat rajattu laatukäsikirjasta pois.

Yksi päätavoitteista laatukäsikirjan luonnissa oli sisällyttää kaikki oleellinen tieto yrityksestä ja yrityksen laadunhallintajärjestelmästä samaan dokumenttiin, pyrkien yksinkertaistamaan ja välttämään turhaa byrokratiaa yrityksen sisällä.

SISÄLLYSLUETTELO

1	ALKUSANAT	1
2	JOHDANTO	3
2.1	Organisaatio	3
2.2	Asiakirjojen ja tallenteiden hallinta	3
3	JOHDON VASTUU	4
3.1	Laatupolitiikka	4
3.2	Laadunhallintajärjestelmä	4
3.3	Johdon sitoutuminen	4
3.4	Asiakaskeskeisyys	5
3.5	Laatutavoitteet	5
3.6	Vastuut ja valtuudet	5
3.7	Sisäinen viestintä	5
3.8	Johdon katselmus	6
3.9	Menettelyohjeet ja laatutallenteet	6
4	RESURSSIENHALLINTA	7
4.1	Resurssien varaaminen	7
4.2	Henkilöresurssit ja koulutus	7
4.3	Työympäristö	7
4.4	Menettelyohjeet ja laatutallenteet	8
5	MITTAUS JA PARANTAMINEN	9
5.1	Mittalaitteet	9
5.2	Asiakastytyväisyys	9
5.3	Tiedon analysointi	9
5.4	Sisäinen auditointi	9
5.5	Jatkuva parantaminen	10
5.6	Menettelyohjeet ja laatutallenteet	10

Kuva 2. Porin Hissiteknikka Oy:n laatukäsikirjan sisällysluettelo.

4.2 Asiakirjojen hallinta

Laatukäsikirjan kohta 2.2 Asiakirjojen ja tallenteiden hallinta ohjeistaa miten asiakirjoja ja tallenteita hallitaan yrityksessä. Asiakirjoihin ja tallenteisiin kuuluu, työohjeet, laatukäsikirja, menettelyohjeet sekä kaikki laatuun ja laadun varmistukseen liittyvät dokumentit.

”Organisaation tulee laatia menettelyohje, jossa määritellään tarvittavat ohjaustoimenpiteet, joiden avulla

- a) Asiakirjat todetaan soveltuviksi ennen niiden julkaisemista

- b) Asiakirjat katselmoidaan ja päivitetään tarvittaessa ja päivitetty versio hyväksytään
- c) Asiakirjojen muutosten ja voimassa olevien versioiden tunnistettavuus varmistetaan
- d) Asiakirjojen voimassa olevien versioiden saatavuus niiden käyttökohteissa varmistetaan
- e) Asiakirjojen säilyminen helppolukuisina ja helposti tunnistettavina varmistetaan
- f) Ulkopuolista alkuperää olevien asiakirjojen, jotka organisaatio on määritellyt tarpeellisiksi laadunhallintajärjestelmän suunnittelua ja toimintaa varten, tunnistettavuus ja niiden jakelun hallinta varmistetaan
- g) Vanhentuneiden asiakirjojen tahaton käyttö estetään ja ne varustetaan asianmukaisin merkinnöin, jos niitä jostakin syystä säilytetään” (Suomen Standardisoimisliitto SFS 2011, 57)

Yrityksellä on oma laatukansio, johon tallennetaan kaikki yrityksen laadunhallintajärjestelmään liittyvät dokumentit ja muut asiakirjat. Yrityksellä on myös sähköisesti tallennettuna kaikki dokumentit, joista ylläpidetään varmuuskopioita säännöllisesti. Jokaiselle yrityksessä työskentelevälle työntekijälle on ilmoitettu mistä tarvittavat dokumentit löytyvät ja ne on työntekijöiden helposti saatavilla.

Yrityksen hissitöiden johtaja tarkistaa ja hyväksyy aina uudet versiot dokumenteista ja varmistaa vanhojen dokumenttien poistumisen kansioista. Vanhat dokumentit poistetaan aina samaan aikaan kuin uusi otetaan käyttöön, näin varmistutaan ettei vanhoja dokumentteja ole järjestelmässä käytössä. Vanhoja dokumentteja voidaan säilyttää normaalista poikkeavissa tapauksissa. Näihin dokumentteihin merkitään selkeästi, että ne ovat vanhoja versioita.

Laadunhallintajärjestelmää varten luotiin dokumentit, jotka on listattu kuvassa 3. Kuvassa 3 on myös esitetty dokumenttien säilytyspaikka sekä vastuhenkilö.

<u>Asiakirja ja tallenne</u>	<u>Vastuuhenkilö</u>	<u>Säilytyspaikka</u>
Laatukäsikirja	Hissitöiden johtaja	Sähköisesti
Johdon katselmuksen raportit	Hissitöiden johtaja	Laatukansio
Asiakaspalaute	Hissitöiden johtaja	Laatukansio
Kalibrointi todistukset	Hissitöiden johtaja	Laatukansio
Menetelmäohjeet	Hissitöiden johtaja	Sähköisesti
Vastuut ja valtuudet	Hissitöiden johtaja	Laatukansio
Asiakirjojen hallinta	Hissitöiden johtaja	Sähköisesti

Kuva 3. Laatudokumenttien hallinta.

4.3 Johdon vastuu

Laatukäsikirjan kappaleessa 3 Johdon vastuu annetaan tarkat määritelmät mitä johdon tulee tehdä ja määrittää. Useimmat näistä kohdista luovat perustan koko yrityksen laadunhallintajärjestelmälle. Tässä kappaleessa yrityksen johto vannoutuu sitoutumaan laadunhallintajärjestelmän kehittämiseen sekä jatkuvaan parantamiseen. Yrityksen johdon tulee viestiä ja tuoda esille että laadunhallintajärjestelmä koskee kaikkia yrityksessä työskenteleviä ja laatu on koko yritykselle yksi avain asia menestyäkseen. Muut kohdat, joissa johdon katsotaan olevan vastuussa määrittää ovat: Asiakaskeskeisyys, laatupolitiikka, laatutavoitteet, laadunhallintajärjestelmän suunnittelu, vastuut ja valtuudet, johdon edustaja, sisäinen viestintä ja johdon katselmus.

4.3.1 Laatupolitiikka

Laatupolitiikka on johdon julistus laatuun liittyvä yrityksen yleinen tarkoitus ja suunta. Laatupolitiikka on yleensä yhdenmukainen yrityksen yleisten toimintatapojen kanssa ja muodostaa perustan laatutavoitteiden määrittämiselle. Laatupolitiikassa yritys tuo ilmi, että he ovat sitoutuneet laadunkehittämiseen ja pyrkivät kehittämään sitä. Lisäksi laatupolitiikassa tulisi käydä ilmi yrityksen tavoitteiden ja asiakkaiden vaatimusten yhteys toisiinsa.

4.3.2 Laadunhallintajärjestelmä

Laadunhallintajärjestelmän suunnittelussa on otettava kaksi tärkeää asiaa huomioon. Ensimmäinen on että laadunhallintajärjestelmä suunnitellaan noudattaen standardin kappaleessa 4.1 esitettyjä vaatimuksia ja laatuavoitteita. Toinen asia on kun laadunhallintajärjestelmään suunnitellaan tai tehdään muutoksia, täytyy järjestelmän silti pysyä toimivana kokonaisuutena. Laadunhallintajärjestelmä pitää pysyä vaikuttavana myös muutosten aikana ja niiden jälkeen.

Yrityksen laadunhallintajärjestelmän vaikuttavuus näkyy kaikkialla yrityksen toiminnassa, kuten asiakkaalta tehdyissä kyselyissä, päivittäisissä palavereissa tai tarkastusmittauksissa. Näistä syntyy laatuallenteita, jotka analysoidaan ja kerätty tieto hyväksikäytetään, jonka jälkeen ne arkistoidaan. Laatuallenteet arkistoidaan yrityksen laatuarkistoon yrityksen tiloihin.

4.3.3 Laatuavoitteet

Yrityksen johto on vastuussa laatuavoitteiden asettamisesta yritykselle. Laatuavoitteita voidaan laatia eri yrityksen toiminnoille tai eri organisaation tasoille. Yrityksen johdon tulee varmistaa, että asetetut laatuavoitteet tulee olla yhdenmukaisia yrityksen laatu politiikan kanssa ja niiden tulee olla realistisesti saavutettavissa. Laatuavoitteiden täytyy olla mitattavissa ja niiden tulisi perustua tuotteen tai prosessin nykyisen tilan analysointiin. On myös hyvin tärkeää, että yrityksessä työskentelevät henkilöt ovat tietoisia siitä, miten he vaikuttaa laatuavoitteiden saavuttamiseen.

”Tavoitteet ja niille asetettavat aikatauluvaatimukset on tarpeen miettiä huolella ja niiden tulisi olla mitattavissa. Esimerkiksi tee se paremmin on ennemmin toivomus kuin tavoite. Tavoitteen saavuttamisen on tarpeen pystyä toteamaan, ja mikäli näin ei tapahdu, tulee asiaan reagoida.” (Suomen Standardisoimisliitto SFS 2011, 66)

Laatuavoitteiden täyttymistä yrityksen toiminnassa tulisi seurata aika ajoin. Johdon katselmuksen yhteydessä voidaan tarkastaa kuinka hyvin laatuavoitteet täyttyvät ja

puuttua havaittuihin puutteisiin. Asiakkaalta saadusta palautteesta yritys voi myös päätellä kuinka hyvin laatutavoitteet on täytetty.

4.3.4 Johdon sitoutuminen

“Johdon tulee osoittaa sitoutumisensa laadunhallintajärjestelmän kehittämiseen ja toteuttamiseen sekä sen vaikuttavuuden jatkuvaan parantamiseen.” (Suomen Standardisoimisliitto SFS 2011, 63)

Tämän kappaleen pääasiana on varmistaa, että johto on sitoutunut ylläpitämään ja kehittämään laadunhallintajärjestelmää.

Johdon sitoutuminen tulisi olla tiedossa koko yrityksessä. Johdon laatima laatupolitiikka, laatutavoitteet, vastuut ja valtuudet, asiakaskeskeisyys, johdon katselmus ja johdon edustajan valinta katsotaan olevan johdon sitoutumista sekä pitämällä asianmukaisia tallenteita, siitä kuinka edellä mainitut kohdat on saatu aikaiseksi. Tällaisena näyttönä voi toimia esimerkiksi johdon kokous raportit.

4.3.5 Asiakaskeskeisyys

”Asiakastyytyväisyyttä lisätäkseen johdon tulee varmistaa, että asiakkaan vaatimukset määritellään ja täytetään.” (Suomen Standardisoimisliitto SFS 2011, 64)

Yrityksen koko laadunhallinnan lähtökohtana tulisi olla asiakkaiden asettamat vaatimukset. Asiakkaan kanssa yhteisymmärrykseen pääsemiseen ja asiakkaan asettamien vaatimusten ymmärrykseen tulisi panostaa yrityksessä. On johdon vastuulla, että nämä asiat ymmärretään ja täytetään yrityksessä. Keskustelemalla ja suorittamalla erilaisia asiakaskyselyjä voidaan varmistua, että asiakkaan asettamat vaatimukset täytetään. Johdon vastuulla on myös varmistaa, että tarvittavat resurssit ovat käytettävissä.

Tekemällä markkina- tai asiakaskyselyitä yritys saa arvokasta palautetta asiakkaan mielipiteestä, asiakastyytyväisyydestä ja siitä kuinka hyvin ne on onnistuttu täyttämään. Määräajoin tai työn suorituksen jälkeen tehdyillä puhelinsoitoilla voidaan myös

tutkia asiakastyytyvyyttä. Edellä mainituista kohdista tulisi luoda dokumentti, joka tulee käydä läpi osana johdon katselmusta.

4.3.6 Vastuut ja valtuudet

“Johdon tulee varmistaa, että vastuut ja valtuudet määritellään ja niistä tiedotetaan kaikkialla yrityksessä.” (Suomen Standardisoimisliitto SFS 2011, 69)

Vastuiden ja valtuuksien määrittämisen tulisi poistaa epäselvyydet yrityksessä työskenteleviltä henkilöiltä, siitä mitä kenenkin odotetaan tekevän ja mitä heillä on oikeus tehdä. Tämän tulisi poistaa kaikki epäselvyydet ihmisten välisistä vuorovaikutustilanteista ja poistaa päällekkäisyydet tehtävissä.

”Johdon tulee nimettävä yrityksen johtoon kuuluva henkilö, jolla muista vastuista riippumatta tulee olla vastuu ja valtuudet

- a) varmistaa, että laadunhallintajärjestelmässä tarvittavat prosessit luodaan ja toteutetaan ja että niitä ylläpidetään
- b) raportoida johdolle laadunhallintajärjestelmän suorituskyvystä ja parannustarpeista
- c) varmistaa, että tietoisuutta asiakasvaatimuksista edistetään kaikkialla organisaatiossa.” (Suomen Standardisoimisliitto SFS 2011, 70)

Yritys voi luoda kuvauksia eri henkilöiden työtehtävistä ja siitä mitkä ovat työtehtävän vastuut ja mihin valtuudet loppuvat. Kuvausten ei tarvitse olla erittäin yksityiskohtaisia vaan pääasia, että kuvaukset heijastavat todellista tilannetta mahdollisimman hyvin. Kuvausten paikkansapitävyys tulisi aika ajoin tarkistaa johdon toimesta.

4.3.7 Sisäinen viestintä

Yrityksen hyvä tiedonkulku on yksi olennaisista asioista, joilla varmistetaan että laadunhallintajärjestelmä tuottaa haluttuja tuloksia. Tiedottaminen ja viestintä yrityksen

sisällä tulee olla avointa. Yrityksen viestinnässä tulisi panostaa nopeaan ja ennen kaikkea oikean tiedon lähetykseen, koska tämä rakentaa luottamusta yrityksen eri osastojen välillä. Johdon vastuulla on luoda yritykseen käytäntöjä, jotka tukevat yrityksen eri tasojen välistä viestintää.

4.3.8 Johdon katselmus

“Johdon tulee katselmoida organisaation laadunhallintajärjestelmä ennalta suunnitelluin väliajoin varmistaakseen, että se on edelleen soveltuva, asianmukainen ja vaikuttava.” (Suomen Standardisoimisliitto SFS 2011, 72)

Katselmuksen tavoitteena on selvittää toistuvatko samat ongelmat yrityksessä ja ovatko suoritettut toimenpiteet olleet riittäviä. Johdon katselmuksessa arvioidaan myös tarvetta parantaa tai muuttaa laadunhallintajärjestelmää. Katselmuksia tulisi järjestää neljännesvuosittain tai puolen vuoden välein. Näin varmistetaan, että koko laadunhallintajärjestelmä varmasti käydään läpi. Katselmuksen suorittaa yrityksen johto, mutta asiakkaalla on myös mahdollisuus suorittaa yrityksen katselmointi, mikäli asiakas katsoo sen tarpeelliseksi.

Johdon katselmus kattaa yrityksen koko laadunhallintajärjestelmän. Katselmuksesta täytyy pitää tallenteita, joista käy ilmi katselmuksessa läpikäytyt asiat ja siitä mitä ollaan tehty. Katselmuksen lähtötiedot tulee sisältää tietoa asiakaspalautteesta, edellisten johdon katselmuksen seurantatoimenpiteistä, parannussuosituksista ja muutoksista, jotka vaikuttavat laadunhallintajärjestelmään. Johdon katselmuksen tulokset tulee sisältää päätökset resurssitarpeisiin, asiakasvaatimukseen liittyviin tuotteen parannuksiin ja laadunhallintajärjestelmän parantamiseen.

4.4 Resurssien hallinta

Laatukäsikirjan 4 kohta Resurssienhallinta, käsittelee resurssien hallintaa yrityksessä. ISO 9001:2008 –standardi vaatii, että yrityksessä on määritelty varmasti käytettävissä

olevat tarvittavat resurssit laadunhallintajärjestelmän ylläpitoon ja kehittämiseen. Resurssien hallinnan yhtenä tärkeänä kohtana on myös varmistua, että yrityksellä on tarvittavat resurssit suorittaa työ asiakkaan asettamien vaatimukset täyttävällä tavalla.

4.4.1 Resurssien varaaminen

“Organisaation tulee määrittää ja varata tarvittavat resurssit, joita tarvitaan

- a) Laadunhallintajärjestelmän toteuttamiseen ja ylläpitämiseen sekä sen vaikuttavuuden jatkuvaan parantamiseen
- b) Asiakastyytyväisyyden lisäämiseen täyttämällä asiakkaan vaatimukset.”

(Suomen Standardisoimisliitto SFS 2011, 76)

Resursseiksi katsotaan tarvittavan henkilöstön varaaminen, rahoitus, toimitilat, työkalut, materiaalit, aika sekä tarvittavat logistiset palvelut. Jos yrityksellä ei ole tarvittavia resursseja käytössä, on pyrittävä ratkaisemaan miten käytettävissä olevat resurssit hyödynnetään parhaiten.

4.4.2 Henkilöresurssit ja koulutus

“Henkilöillä, joiden työ vaikuttaa tuotevaatimusten täyttämiseen, tulee olla soveltuvaan koulutukseen, ammattitaitoon ja kokemukseen perustuva pätevyys.” (Suomen Standardisoimisliitto SFS 2011, 77)

Yrityksessä on pohdittava mitä kunkin henkilön työtehtäviin kuuluu. Jonka jälkeen varmistua siitä, että kyseiseen tehtävään valittu henkilö on pätevä kyseiseen työhön. Näin voidaan varmistua, että työ tehdään asiakasvaatimukset täyttämällä tavalla. Pk-yrityksessä lähes kaikki työ vaikuttaa suoraan tuotevaatimusten täyttymiseen.

Yrityksen on myös määriteltävä millainen pätevyys kyseisillä henkilöillä on oltava, joiden työsuoritus vaikuttaa tuotevaatimusten täyttymiseen. Tarvittaessa yrityksen on tarjottava koulutusta tai ryhtyä muihin toimenpiteisiin, jotta tarvittava pätevyys saavu-

tetaan. Yrityksessä työskentelevien työntekijöiden koulutuksesta, taidoista ja kokemuksesta tulee ylläpitää tallenteita. Näitä tallenteita pitää seurata säännöllisin väliajoin ja tarkistaa niiden ajantasaisuus.

Yritys voi perehdyttää tai kouluttaa uudet työntekijänsä itse varsinaisella työpisteellä, muualla organisaatiossa tai yrityksen ulkopuolella. Perehdytyksen suorittavilla kouluttajilla tulisi olla tarvittava kokemus ja pätevyys perehdytyksen suorittamiseen. Henkilöstölle suoritettavia koulutuksia tulisi porrastaa, jotta se vaikuttaa mahdollisimman vähän yrityksen toimintaan. Yrityksen tehtävänä on myös arvioida saavutettiinko perehdytyksellä haluttu tulos. Huomattavaa tässä kohdassa on ettei yhdellä henkilöllä tarvitse olla kaikkia pätevyyskysymyksiä, vain ne joita hän tarvitsee oman työnsä laadukkaasti suorittamiseen.

4.4.3 Työympäristö

“Yrityksen tulee määrittää tuotevaatimusten täyttämiseen tarvittava työympäristö ja hallita sitä.” (Suomen Standardisoimisliitto SFS 2011, 82)

Yrityksen tehtävänä on hallita ja määrittää työolosuhteet, jossa voidaan tehdä asiakasvaatimukset täyttävää laatua. Työolosuhteisiin kuuluvat fyysiset tekijät, ympäristötekijät sekä muut tekijät kuten melu, lämpötila ja kosteus.

Työympäristön yhtenä tärkeimmistä asioista on turvallisuus. Yrityksen pitää järjestää turvallinen työympäristö ja tarvittavien hätäensiapuvälineiden paikat pitää olla merkattuna tarkasti. Ulkopuolisten pääsy työalueelle, jossa he voivat aiheuttaa vaaraa pitää pystyä estämään. Tämä voidaan varmistaa hyvin järjestetyllä kulunvalvonnalla.

4.5 Mittaus ja parantaminen

“Yrityksen tulee suunnitella ja toteuttaa seuranta-, mittaus-, analysointi- ja parantamisprosessit, joita tarvitaan

- a) Osoittamaan tuotteen vaatimustenmukaisuus
- b) Varmistamaan laadunhallintajärjestelmän vaatimusten mukaisuus

- c) Parantamaan jatkuvasti laadunhallintajärjestelmän vaikuttavuutta.” (Suomen Standardisoimisliitto SFS 2011, 124)

Laatua seuraamalla voidaan seurata kuinka hyvin yritys on pystynyt vastaamaan laatuun asetettuihin tavoitteisiin ja vaatimuksiin. Yrityksen kannalta on hyvin tärkeää, että asiakastyytyväisyys on korkealla ja toiminta on laadukasta. Yrityksen tulee määrittää menetelmät, joita se käyttää laadun mittaamiseen. Laadun kehitystä seuraamalla voidaan päätellä miten hyvin yrityksen laadunhallintajärjestelmä toimii.

4.5.1 Mittalaitteet

”Yrityksen tulee määritellä suoritettavat seurannat ja mittaukset sekä tarvittavat seuranta- ja mittauslaitteistot, joiden avulla osoitetaan, että tuote täyttää määritellyt vaatimukset.” (Suomen Standardisoimisliitto SFS 2011, 117)

Mittalaitteiden tarkkuus on yksi suurimmista yrityksen tuotteen laadun mittaamiseen vaikuttavista tekijöistä. Näin ollen on syytä pitää mittalaitteiden kalibroinnista ja mittapöytäkirjoista tallenteita. Kalibroidut mittalaitteet tulisi merkitä niin, että ne varmasti tunnustetaan kalibroiduiksi. Jotta mittalaite varmasti antaa oikeita tuloksia, yrityksen täytyy varmistaa, että mittalaitetta huolletaan ja säilytetään oikein.

4.5.2 Asiakastyytyväisyys

”Yhtenä laadunhallintajärjestelmän suorituskyvyn mittatapana yrityksen tulee seurata tietoja palautteesta, joka liittyy asiakkaan käsitykseen siitä, onko yritys täyttänyt hänen vaatimuksensa.” (Suomen Standardisoimisliitto SFS 2011, 125)

Yrityksen tulee määrittää menetelmät, joita se käyttää asiakastyytyvyyden mittaamiseksi. Asiakastyytyvyyttä voidaan pitää yhtenä mittarina kuinka hyvin laadunhallintajärjestelmä oikein toimii yrityksessä. Asiakkailta saatu palaute on yritykselle tärkeää, koska sen avulla voidaan muuttaa toimintatapoja ja tehostaa toimintaa.

4.5.3 Sisäinen auditointi

“Organisaation tulee tehdä sisäisiä auditointeja suunnitelluin aikavälein määrittääkseen, onko laadunhallintajärjestelmä

- a) Tämän kansainvälisen standardin ja organisaation itsensä laadunhallintajärjestelmälle asettamien vaatimusten mukainen
- b) Vaikuttavasti toteutettu ja ylläpidetty.” (Suomen Standardisoimisliitto SFS 2011, 127)

Sisäisen auditoinnin tarkoitus on sama kuin johdon katselmuksellakin, pyritään arvioimaan yrityksen laadunhallintajärjestelmän toimivuutta yrityksessä. Auditoinnista tulisi tehdä raportti, jossa käy ilmi sisäisessä auditoinnissa tehdyt havainnot ja niiden edellyttämät toimenpiteet.

Auditoinnin suorittaa henkilö, joka on riippumaton auditoitavasta työvaiheesta tai yritys voi suorittaa sisäisen auditoinnin yhteistyössä toisen yrityksen kanssa, jolloin yritykset voivat auditoida toinen toisensa. Vaatimuksena on kuitenkin, ettei auditointia voi suorittaa omaa työtään.

4.5.4 Jatkuva parantaminen

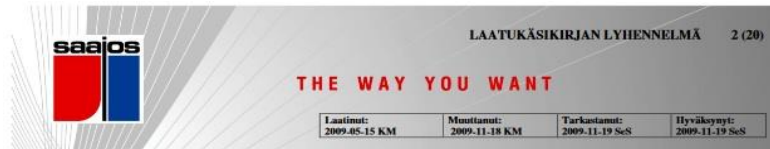
“Yrityksen tulee jatkuvasti parantaa laadunhallintajärjestelmänsä vaikuttavuutta käyttämällä hyväksi laatupolitiikkaa, laatutavoitteita, auditointien tuloksia, tietojen analysointia, korjaavia ja ehkäiseviä toimenpiteitä sekä johdon katselmuksia.” (Suomen Standardisoimisliitto SFS 2011, 140)

Kerätyn informaation avulla yritys pyrkii parantamaan toimintansa laatua. Asiakaspaalutuksista ja katselmuksista saatu tietoa hyväksikäytetään, kun pyritään parantamaan toimintaa. Parantamalla yrityksen toimintaa jatkuvasti saadaan yrityksestä kannattavampi ja pystytään ylläpitämään ja hankkimaan uusia asiakassuhteita tulevaisuudessa. Nykyisessä talouden tilassa yrityksen paine parantaa toimintaansa on suuri, tämä korostuu etenkin pk-yrityksissä, jotka haluavat erottua hyvässä mielessä muista saman alan yrityksistä.

4.6 ISO 9001:2008 –standardin rakennetta vastaava laatukäsikirja

Erilaisista laatukäsikirjoista vertailun vuoksi valittiin Saajos Oy:n laatukäsikirjan. Sen sisällysluettelo on ISO 9001:2008 –standardin rakennetta vastaava kuten kuvasta 4 voidaan todeta. Saajos Oy on ottanut lähestymistavan, jossa se käy standardin vaatimukset kohta kohdalta läpi. Tämä takaa varmasti, että jokainen standardin kohta käydään varmasti ja huolella läpi. Huomioitavaa on, että vain osa Saajos Oy:n laatukäsikirjan sisällysluettelosta on kuvassa 4, ei siis koko sisällysluettelo. Tämä antaa silti riittävän kuvan yrityksen laatukäsikirjan rakenteesta. Yritykselle on myönnetty ISO 9001:2008 sertifikaatti, joten laatukäsikirja on todistetusti standardin mukainen. Jokaisessa laatukäsikirjan sisällysluettelon kohdassa on viitattu siihen kohtaan liittyvistä menettelyohjeista. Saajos Oy:n laatukäsikirjan sisällysluettelo on julkinen versio laatukäsikirjasta ja siitä on karsittu yrityssalaisuuksia sisältävät kohdat pois.

Vertaamalla eri tyyppisiä laatukäsikirjoja näemme, ettei yhtä ja oikeaa tapaa tehdä laatukäsikirjaa ole. Riippuu yrityksestä itsestään minkä tyyppisen laatukäsikirjan he haluavat itselleen luoda.



SISÄLLYSLUETTELO

Tämä lyhennelmä sisältää alkuperäisen laatukäsikirjan johdannon sekä kappaleet 4.1, 4.2.1, 4.2.2, 5.3, 5.6 ja 8.

JOHDANTO	4
Saajos Oy	4
Alkusanat.....	4
Määritelmät	5
4 LAADUNHALLINTAJÄRJESTELMÄ	7
4.1 Yleiset vaatimukset.....	7
4.2 Dokumentointia koskevat vaatimukset.....	8
4.2.1 Yleistä	8
4.2.2 Laatukäsikirja.....	9
4.2.3 Asiakirjojen hallinta.....	9
4.2.4 Tallenteiden hallinta	10
5 JOHDON VASTUU	10
5.1 Johdon sitoutuminen.....	10
5.2 Asiakaskeskeisyys	10
5.3 Laatu politiikka.....	10
5.4 Suunnittelu.....	11
5.4.1 Laatu tavoitteet	11
5.4.2 Laadunhallintajärjestelmän suunnittelu	11
5.5 Vastuut, valtuudet ja viestintä.....	11
5.5.1 Vastuut ja valtuudet	11
5.5.2 Johdon edustaja.....	11
5.5.3 Sisäinen viestintä	11
5.6 Johdon katselmukset.....	12
5.6.1 Yleistä	12
5.6.2 Katselmuksen lähtötiedot.....	12
5.6.3 Katselmuksen tulokset	12
6 RESURSSIENHALLINTA	13
6.1 Resurssien varaaminen	13
6.2 Henkilöresurssit	13
6.2.1 Yleistä	13
6.2.2 Pätevyys, tietoisuus ja koulutus.....	13
6.3 Infrastruktuuri	14
6.4 Työympäristö.....	14

Laatukäsikirja EDT

Kuva 4. Osa Saajos Oy:n laatukäsikirjan sisällysluettelosta.

4.7 Laadunhallintajärjestelmän hallinta

Keinot joita Porin Hissitekniikka Oy pyrkii hyödyntämään varmistaessaan laadunhallintajärjestelmän toimintaa ovat asiakaspalautteen jatkuva seuranta ja analysointi sekä viikoittain pidettävät palaverit. Tästä saadaan hyvä kokonaiskuva laadunhallintajärjestelmän toiminnasta ja siitä missä osa-alueilla on parantamisen varaa. Suorittamalla vaaditut korjaukset ja muut korjaavat toimenpiteet ovat osa jatkuvaa parannusta yrityksessä. Asiakkaalta tulleista valituksista voidaan päätellä hyvinkin nopeasti mitkä asiat on korjattava hätäisesti. Asiakaspalautteen huomioita jättäminen voi johtaa hyvinkin nopeasti asiakkaiden menetykseen ja vaikeuttaa uusien asiakkaiden hankintaan.

Määräajoin suoritettavat johdon katselmuksset ovat toinen keino Porin Hissitekniikka Oy:ssä, jolla halutaan varmistaa laadunhallintajärjestelmän vaikuttavuus yrityksessä. Yrityksen johto suorittaa katselmuksen ja päättää tarvittavista toimenpiteistä mikäli puutteita havaitaan katselmuksen yhteydessä. Tulevaisuudessa mikäli yrityksen johto katsoo johdon katselmuksen suorittamisen olevan riittämätön keino laadunhallintajärjestelmän vaikuttavuuden tarkistamiseksi voidaan tällöin ottaa sisäinen auditointi käyttöön.

Porin hissitekniikka Oy:ssä laadunhallintajärjestelmästä vastaa hissitöiden johtaja, jolla on vastuu ja valtuudet laadunhallintajärjestelmän ylläpitoon ja vaikuttavuuden varmistukseen. Hissitöiden johtajalla on myös vastuu tarkastella laadunhallintajärjestelmän toimintaa ja vaikuttavuutta yrityksessä edellä mainituin keinoin.

5 TYÖN KULKU

Porin hissitekniikka Oy tarjosi opinnäytetyön laadunhallintajärjestelmän luomisesta. Yrityksellä ei entuudestaan ollut käytössä minkäänlaista dokumentoitua laadunhallintajärjestelmää. Yhtenä yrityksen asettamista tavoitteista opinnäytetyöhön oli, ettei se saisi aiheuttaa paljon ylimääräistä työtehtäviä yrityksessä.

Opinnäytetyön tekeminen alkoi perehtymällä ISO 9001 –standardiin ja etsien eri lähteistä mahdollisimman paljon tietoa laadunhallintajärjestelmän luomisesta ja dokumentoinnista. Huomioiden yrityksen asettamat tavoitteet opinnäytetyölle, parhaimmaksi tavaksi dokumentoida laadunhallintajärjestelmä oli luoda yritykselle oma laatu-käsikirja sekä tarvittavat menettelyohjeet. Yrityksen tavoite laadunhallintajärjestelmän dokumentointiin ei ollut hakea sertifiointia, mutta silti tehdä dokumentointi perustuen ISO 9001 –standardiin.

Ennen laatu-käsikirjan luontia perehdyttiin tarkasti standardin asettamiin vaatimuksiin ja tehtiin muistilista vaadituista asioista, jonka jälkeen sovittiin yrityksen kanssa laatupalaverin ajankohta. Laatupalaverissa keskusteltiin yrityksen hissitöiden johtajan kanssa, jolta haastateltiin standardin asettamista vaatimuksista ja miten yrityksessä hoidetaan kyseiset asiat. Laatupalaveri tarjosi kaikki tarvittavat tiedot yrityksen toiminnasta ja tavoitteista, jotta pystyttiin aloittamaan laatu-käsikirjan luonti.

Laatu-käsikirjaan katsottiin parhaaksi sisällyttää kaikki oleellinen tieto yrityksen laadunhallintajärjestelmästä. Koska yrityksellä ei aiemmin ollut dokumentoitua laadunhallintajärjestelmää käytössä, jouduttiin luomaan dokumentit ja muut menettelyohjeet, joihin kuului yrityksen laatupolitiikka, laatu-tavoitteet, asiakirjojen hallinnan menettelyohje, johdon katselmuksen pöytäkirja, johdon sitoutuminen menettelyohje, asiakaspalautteen menettelyohje sekä kalibroinnin menettelyohje.

Porin Hissitekniikka Oy:n toimialasta ja toimenkuvasta johtuen heillä ei ole tuotteen suunnittelua eikä omaa tuotantoa. Tämä rajasi standardin vaatimuksista paljon pois, tehden laatu-käsikirjasta suppeamman kokonaisuuden.

Laatu-käsikirjan ja luodut menettelyohjeiden ensimmäisten versioiden valmistuttua, lähetettiin ne hissitöiden johtajalle tarkastettavaksi. Tarkistuksessa katsottiin vastasiko

kaikki kohdat yrityksen toimintatapoja ja ilmenikö puutteita tai tarkennusta vaativia kohtia dokumenteissa. Yrityksen ollessa tyytyväisiä laatukäsikirjaan ja luotuihin menettelyohjeisiin, luovutettiin dokumentit yrityksen käyttöön.

Opinnäytetyön tuloksena saatiin laadittua laatukäsikirja ja menettelyohjeet, jotka pohjautuu ISO 9001:2008 –standardiin. Laatukäsikirja sisältää kaiken oleellisen tiedon yrityksen laadunhallintajärjestelmästä. Laatukäsikirjaa tullaan päivittämään ajan saatossa ja lisäämään kohtia, kun niihin katsotaan olevan tarve tulevaisuudessa.

6 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda yritykseen laadunhallintajärjestelmä. Työn tuloksena luotiin laatukäsikirja, joka kattaa yrityksen kaikki oleelliset tiedot laadunhallintajärjestelmästä ja tehtiin menettelyohjeet kaikkiin oleellisiin osiin laadunhallintajärjestelmästä. Tämä opinnäyte koostui kahdesta osiosta, ensimmäinen osio käsitteli laatua ja laadunhallintajärjestelmän teoria osuutta ja toinen osio itse työn kulkua.

Opinnäytetyön alussa ajattelin sen olevan suhteellisen yksinkertainen ja nopea tehdä, mutta työn edetessä huomasin hyvin nopeasti ettei asia ole näin. Standardi ei meinannut aluksi aueta ja tuntui hankalalta soveltaa kohde yrityksen toimintaan, mutta kun luin muutamia muiden tekemiä opinnäytetöitä samasta aiheesta, alkoi standardi ja työn kokonaiskuva aueta paremmin. Opinnäytetyö oli mielestäni aiheena todella hyvä ja sain erittäin kattavan kuvan mitä yrityksen laadunhallintajärjestelmään kuuluu ja mitä vaatimuksia sen on täytettävä, jotta sille voidaan myöntää laatu sertifikaatti. Opinnäytetyötä tehdessäni käsitykseni yrityksen laadunhallintaan, laadunhallinnan dokumentointiin, ISO 9000 –standardiin ja laatuun muuttui yleisesti.

LÄHTEET

Laatuakatemian www-sivut 2010. Viitattu 23.3.2016. [http://www.kotiposti.net/tu-
urala/Laatu.htm#_Toc56357789](http://www.kotiposti.net/tu-
urala/Laatu.htm#_Toc56357789)

Arter, Dennis R., Russell, J.P. 2008. ISO Lesson Guide 2008 : Pocket Guide to ISO 9001:2008 (3rd Edition). Viitattu 23.3.2016. [http://site.ebrary.com.lil-
lukka.samk.fi/lib/SAMK/reader.action?ppg=10&docID=10929553&tm=1458742350
273](http://site.ebrary.com.lil-
lukka.samk.fi/lib/SAMK/reader.action?ppg=10&docID=10929553&tm=1458742350
273)

Markku Ahlberg. 2013. Merkittävä uudistus standardiin ISO 9001 tekeillä. <http://www.sfs.fi/files/2203/ISO9001sfs-tiedotus1-2013.pdf>

Suomen Standardisoimisliiton www-sivut. Viitattu 24.3.2016. <http://www.sfs.fi>

Suomen Standardisoimisliitto. 2011. ISO 9001 pk- yrityksille kuinka toimia ohjeita tekniselta komitealta ISO/TC 176.

Saajos Oy www-sivut 2016. Viitattu 12.4.2016
http://www.saajos.fi/docs/lk2009_fi.pdf

Quality knowhow Karjalainen Oy www-sivut 2016. Viitattu 12.4.2016
www.qk-karjalainen.fi

Porin Hissiteknikka Oy

Päivämäärä	Yhteystiedot
11.5.2016	Porin Hissiteknikka Oy Helmentie 14C 28360 Pori

Voimaantulo 9.5.2016

Muutettu viimeksi 9.5.2016

Tarkistettu viimeksi 9.5.2016

Hyväksynyt

1 ALKUSANAT

Tässä laatukäsikirjassa on kuvattu Porin Hissiteknikka Oy:n laadunhallintajärjestelmä. Laatukäsikirjalla pyrimme myös avaamaan asiakkaalle laatujärjestelmäämme ja antamaan hyvän kuvan yrityksen toiminnasta ja laadusta.

Laatukäsikirjasta on rajattu pois ISO 9001 –standardista ne osat, jotka käsittelevät tuotantoa ja suunnittelua, koska yrityksellä ei ole näillä osa-alueilla toimintaa. Tämä laatukäsikirja pohjautuu ISO 9001:2008 –standardiin.

SISÄLLYSLUETTELO

1	ALKUSANAT	32
2	JOHDANTO.....	34
2.1	Organisaatio.....	34
2.2	Asiakirjojen ja tallenteiden hallinta	34
3	JOHDON VASTUU	35
3.1	Laatupolitiikka.....	35
3.2	Laadunhallintajärjestelmä.....	35
3.3	Johdon sitoutuminen	35
3.4	Asiakaskeskeisyys.....	36
3.5	Laatutavoitteet.....	36
3.6	Vastuut ja valtuudet.....	36
3.7	Sisäinen viestintä	36
3.8	Johdon katselmus.....	36
3.9	Menettelyohjeet ja laatutallenteet	37
4	RESURSSIENHALLINTA	37
4.1	Resurssien varaaminen	37
4.2	Henkilöresurssit ja koulutus.....	37
4.3	Työympäristö	38
4.4	Menettelyohjeet ja laatutallenteet	38
5	MITTAUS JA PARANTAMINEN	39
5.1	Mittalaitteet.....	39
5.2	Asiakastyytyväisyys	39
5.3	Tiedon analysointi.....	39
5.4	Sisäinen auditointi.....	39
5.5	Jatkuva parantaminen.....	40
5.6	Menettelyohjeet ja laatutallenteet	40

2 JOHDANTO

Porin Hissiteknikka Oy on yritys, joka suorittaa hissiteknilisiä korjaus ja huollon alihankinta tehtäviä Satakunnan alueella. Yritys perustettiin vuonna 2015 ja työllistää 2 henkilöä, joilla on yhteensä 25 vuoden työkokemus alalta. Yrityksestä löytyy kaikki hissitoimintaan vaaditut mittatyökalut ja työntekijöiltä tarvittavat luvat työn laadukkaaseen suorittamiseen.

Laatukäsikirja luotiin kuvamaan yrityksen laadunhallintajärjestelmää ja dokumentoimaan se. Laatukäsikirja ja siinä olevat laadunhallintakeinot koskevat kaikkia yrityksessä työskenteleviä työntekijöitä. Laatukäsikirjaa noudattamalla varmistetaan tasainen laatu yrityksen toiminnassa ja työtehtävien suorituksessa.

2.1 Organisaatio

Organisaatiota johtavat Janne Lepistö ja Jami Lepistö, joista molemmat osallistuvat organisaation johtamiseen monipuolisesti. Työnjohtoa organisaatiolla ei varsinaisesti ole vaan johto toimii työnjohtona organisaation pienen koon vuoksi.

2.2 Asiakirjojen ja tallenteiden hallinta

Asiakirjat ja tallenteet dokumentoidaan laatukansioon sekä sähköisesti muistiin. Asiakirjoja käytetään normaalista poikkeavissa tapauksissa ja arkistoidaan tarvittaessa. Asiakirjoista ja tallenteista ylläpidetään varmuuskopiota ulkoisella muistilla.

Toiminta- ja menetelmäohjeina käytetään alan yleisiä menetelmiä ja uudet menetelmäohjeet laaditaan normaalista poikkeavissa tilanteissa. Asiakirjojen ja tallenteiden hallinta on esitetty menettelyohjeella Asiakirjojen hallinta menettelyohje.

3 JOHDON VASTUU

3.1 Laatu politiikka

Laatupolitiikan yritykselle on määritelty johto seuraavalla tavalla:

”Porin Hissitekniikka Oy:n tavoitteena on pyrkiä vastaamaan asiakkaan asettamiin vaatimuksiin ja odotuksiin mahdollisimman hyvin. Toiminnassa korostamme laatua, joustavuutta, palvelunhalua ja työturvallisuutta.

Saavuttaaksemme edellä mainitut laatutavoitteet on jokainen yrityksessä työskentelevä työntekijä vastuussa oman työnsä ja toiminnan laadusta sekä velvollinen omalla toiminnalla toteuttaa laatutavoitteet.

Tavoitteenamme on jatkuva parannus toimintoihimme ja hyvän yhteistyön avulla kehittää ja ylläpitää asiakassuhteita.”

3.2 Laadunhallintajärjestelmä

Yrityksen laatukäsikirja antaa kokonaiskuvan laadunhallintajärjestelmästä ja toiminnan vaiheista. Eri toiminta vaiheissa syntyvät dokumentit arkistoidaan tarvittaessa. Laadunhallinnan päävastuu on hissitöiden johtajalla, mutta jokainen työntekijä on velvollinen omalla toiminnallaan ylläpitää laadukasta toimintaa. Asiakastyytyväisyydellä seurataan laatua, joka muodostaa perustan laadunparannukselle.

3.3 Johdon sitoutuminen

Porin hissitekniikka Oy:n johto on sitoutunut ylläpitämään ja parantamaan laatua tavoitteena parantaa ja ylläpitää asiakassuhteita. Yrityksen hissitöiden johtajalla on vastuu ja valtuudet laadunhallintajärjestelmän huolehtimisesta sekä ylläpidosta.

Johto viestii sisäisen viestinnän keinoilla asiakasvaatimuksista henkilöstölle.

3.4 Asiakaskeskeisyys

Organisaation lähtökohta on asiakaskeskeisyys. Asiakkaaseen ollaan yhteydessä ja huomioidaan asiakkaan vaatimukset, tarpeet ja odotukset. Asiakkaalta työn lopussa kerätty suullinen palaute otetaan huomioon ja pyritään hyödyntämään saatua palautetta asiakastytyväisyyden lisäämiseksi jatkossa.

3.5 Laatutavoitteet

Tavoitteenamme on toimia vastuullisesti ottaen huomioon asiakkaiden vaatimukset ja tarpeet. Arvostamme ammattimaisuutta ja joustavuutta toiminnassamme sekä pyrimme jatkuvaan kehittymiseen. Turvalliset työskentely tavat ovat meille tärkeitä ja pyrimme suorittamaan työt mahdollisimman turvallisesti laadusta tinkimättä.

3.6 Vastuut ja valtuudet

Vastuut ja valtuudet ovat määritelty dokumentissa hissi- sekä yleiset työturvallisuus pätevyudet, joka löytyy laatukansiosta yrityksen tiloista.

3.7 Sisäinen viestintä

Sisäinen viestintä tapahtuu pääosin päivittäisissä keskusteluissa, sähköpostiviestein tai puhelimen välityksellä. Yrityksen pienen koon vuoksi sisäinen viestintä on tehokasta.

3.8 Johdon katselmus

Yrityksen johto suorittaa määrätyn väliajoin laadunhallintajärjestelmän katselmoinnin. Katselmoinnissa tarkastellaan laadunhallintajärjestelmän vaikuttavuutta, soveltuvuutta ja asianmukaisuutta. Katselmuksessa tarkastetaan myös yrityksen laatupolitiikan ja laatutavoitteiden asianmukaisuus ja tarkastellaan parannusmahdollisuuksia.

3.9 Menettelyohjeet ja laatutallenteet

Asiakkaan kanssa käydyt neuvottelut sekä asiakkaan vaatimukset kirjataan ylös ja niistä pidetään tallenteita jos vaatimukset poikkeavat normaalista.

Johdon katselmuksesta täytetään pöytäkirja, johon kirjataan laatupolitiikan ja laatutavoitteiden asianmukaisuus, tarkastellaan parannusmahdollisuuksia ja käydään läpi aikaisemmat johdon katselmukset sekä päätetyt toimintaohjeet päätöksiin. Pöytäkirja pohja on sähköisesti tallennettu ja se voidaan tulostaa tarvittaessa.

Johdon sitoutuminen varmistetaan menettelyohjeen avulla, joka löytyy sähköisesti yrityksen laatukansioista nimellä menettelyohje johdon sitoutuminen.

Asiakkaan vaatimukset kirjataan ylös normaalista poikkeavista tilanteissa ja siitä luodaan tallenne, joka tallennetaan laatukansioon.

4 RESURSSIENHALLINTA

4.1 Resurssien varaaminen

Yrityksen tulee varata tarvittavat resurssit, joita tarvitaan laadunhallintajärjestelmän toteuttamiseen ja ylläpitoon. Asiakastyytyväisyyden varmistamiseksi pitää myös varata riittävästi resursseja. Resurssit määritellään uudestaan yrityksen johdon toimesta jos siihen on tarve.

4.2 Henkilöresurssit ja koulutus

Porin Hissitekniikka Oy vaatii työntekijöiltään hissipätevyydet, kaikki vaadittavat työturvallisuus tutkinnot, työkokemus sekä sähköpätevyydet, jotta työ voidaan suorittaa turvallisesti ja määräykset täyttävästi.

Yrityksen tehtävänä on ylläpitää ja varata tarvittavat resurssit, joilla ylläpidetään työntekijöiltä vaadittavia pätevyyskäsiä. Tällä varmistetaan ammattimainen ja laadukas työlaatu.

4.3 Työympäristö

Yrityksen toiminta alasta johtuen työympäristö vaihtelee paljon, koska jokaisessa asiakas kohteessa on erilainen työympäristö. Toimimalla työturvallisuusmääräysten ja ohjeiden mukaisesti pyrimme tekemään kohteesta mahdollisimman turvallisen työntekijöille kuin myös ulkopuolisille. Työssä käytämme määräyksen mukaisia suojalaitteita.

4.4 Menettelyohjeet ja laatutallenteet

Työntekijöiden pätevyyskäsiä ja työkokemusta seurataan ja niistä pidetään tallenteita tarvittaessa. Yrityksen pienen koon vuoksi kukin yrityksessä työskentelevä henkilö pitää huolen omista pätevyyskäsiään ja tarvittaessa täydentää niitä. Työntekijöiden määrän kasvaessa luodaan dokumentti ja menetelmäohje, johon kerätään kaikkien työntekijöiden pätevyyskäsi ja työkokemukset ja siitä miten nämä tiedot kerätään.

Työympäristön ja turvallisuuden menetelmäohjeena toimii hissi- sekä yleiset työturvallisuus pätevyyskäsi.

5 MITTAUS JA PARANTAMINEN

5.1 Mittalaitteet

Porin Hissitekniikka Oy:n käytössä olevat mittalaitteet ja nostimet on kalibroitu alan yrityksessä. Kalibroinnista ylläpidetään tallenteita kuten kalibrointitodistus ja taulukko, jossa seurataan kalibrointien umpeutumisen päivämäärää. Dokumentit löytyvät laatukansiosta.

5.2 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyyttä seurataan jatkuvasti aina työn päätteeksi asiakkaalta tehdyn suullisen kyselyn avulla. Asiakkaalta saatu palaute kertoo paljon mahdollisista ongelmista ja antaa hyvän pohjan jatkuvaan kehitykseen. Suullinen palaute kirjataan ylös vapaassa muodossa ja analysoidaan, jonka jälkeen talletetaan yrityksen laatukansioon.

5.3 Tiedon analysointi

Porin Hissitekniikka Oy analysoi ja kerää tietoa asiakaspalautteesta. Tietoa tämän mittaamisesta on esitetty tarkemmin kohdassa 5.2 Asiakastyytyväisyys. Analyysieihin perustuen tehdään päätökset korjaaville toimenpiteille laadunhallintajärjestelmässä.

5.4 Sisäinen auditointi

Sisäinen auditointi otetaan yrityksessä käyttöön tulevaisuudessa jos siihen katsotaan olevan tarve. Yrityksen nykyisessä tilassa sisäisen auditoinnin suorittamiseen ei katsota olevan tarvetta.

5.5 Jatkuva parantaminen

Laadunhallintajärjestelmän ja laadun jatkuva parantaminen on yksi tärkeimmistä asioista Porin Hissitekniikka Oy:ssä, jossa jokainen työntekijä omalla panoksellaan on sitoutunut siihen. Tämä helpottaa tulevaisuudessa uusien asiakkaiden hankintaa ja vanhojen asiakassuhteiden ylläpitoa. Yritys pyrkii parantamaan jatkuvasti laadunhallintajärjestelmää käyttäen hyväksi laatupolitiikkaa, laatutavoitteita, asiakaspalautetta ja johdon katselmuksista saatua tietoa.

5.6 Menettelyohjeet ja laatutallenteet

Mittalaitteiden kalibrointi todistuksista pidetään tallenteita, jotka löytyvät yrityksen laatukansioista. Mittalaitteet kalibroidaan menettelyohjeen kalibrointi menettelyohje määrittelemällä tavalla.

Sisäisestä auditoinnista luodaan menettelyohje ja tarvittavat lomakepohjat sitten, kun yrityksessä katsotaan olevan tarve sisäisen auditoinnin suorittamiselle.

Asiakkaan antama palaute kirjataan ylös asiakaspalaute menettelyohjeen ohjeistamalla tavalla ja ylläpidetään tallenteita yrityksen laatukansiossa.