

Opinnäytetyö (AMK)

Auto- ja kuljetustekniikka

Logistiikka

2010

Aki Grandell

LAADUNHALLINTAJÄRJESTELMÄ TILAUSAJOBUSSIYRITYKSELLE

– Kohteena Grandellin Liikenne Oy



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Auto- ja kuljetustekniikka | Logistiikka

3.5.2010 | 14+32

Rami Wahlsten

Aki Grandell

Laadunhallintajärjestelmä tilausajobussiyritykselle

Opinnäytetyöni käsittelee laadunhallintajärjestelmän tekemistä tilausajobussiyritykselle. Laadunhallintajärjestelmä on rakennettu uusimman standardin ISO 9001:2008 pohjalle. Järjestelmän tavoitteena on saada asiakkaat tietoisiksi yrityksen laatutasosta ja sen pyrkimyksistä jatkuvaan parantamiseen.

Kohde yrityksen historia ja nykytila ovat tärkeitä, ja ne on käsitelty aivan opinnäytteen alussa, josta saa heti kuvan yrityksestä. Opinnäyte on rakennettu muilta osin käsittelemään laatua.

Pääosa eli liite Laadunhallintajärjestelmä on suoraan standardista, jota muutettiin sen verran kuin on sallittua. Kun yritys ei tee suunnittelua, voidaan kohta 7.3 Suunnittelu ja kehittäminen poistaa standardista. Standardin seuraaminen laadunhallintajärjestelmää rakentaessa on tehty melko helpoksi. Kaikki asiat on hyvin ohjeistettu.

ASIASANAT:

laadunhallinta, laadunvarmistus

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Automotive and Transportation Engineering | Logistics

May 2010 | 14+32

Instructor: Rami Wahlsten

Aki Grandell

Quality management system in a charter bus company

The thesis is about making a quality management system for a charter bus company. The Quality management system is based on the most recent standard ISO 9001:2008.

The target is make customers aware of the company's quality level and the attempts it makes towards continuous improvement

The company in question has a long history. The history and the present state of the company are important and when introducing this information at first a good picture of the starting point can be given immediately. In other respects the thesis is build around quality.

The main part of the quality management system derives directly from the standard with small changes. As the company is not doing design, it can ignore section 7.3 Design and development. It is made quite simple to follow the standard. Everything is well directed.

KEYWORDS:

quality control

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	5
2 YRITYS	5
3 LAATU	7
3.1 Laatufilosofia	7
3.2 Laadun näkökulmat	8
4 LAATUJÄRJESTELMÄ	9
4.1 Laadunhallinnan periaatteet	9
4.2 Laatujärjestelmän ongelmat	12
5 LOPPUTULOS	12
LÄHTEET	14

LIITEET

ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

Liite 1. Laadunhallintajärjestelmä

Liite 2. Menettelyohje

Liite 3. Haastattelu

Liite 4. Laatukäsikirja

Liite 5. Asiakaspalautelomake

KUVIOT

Kuvio 1. Yrityksen liikevaihto ja sen kehitys

6

1 Johdanto

Laadun kehittäminen tilausajobussiyrityksessä on oleellisempaa kuin mikään muu alalla. Bussin kyydissä on jopa 60 matkustajaa, joista jokainen arvio koko ajan mielessään kokonaisvaltaisesti palvelun laatua. Kaikkia matkustajia pyritään tyydyttämään parhaalla mahdollisella tavalla. Lisäksi on huomioitava liikenteessä tapahtuva vuorovaikutus, joissa arvioitsijat eivät ole edes kyydissä, mutta voivat silti olla potentiaalista asiakaskuntaa.

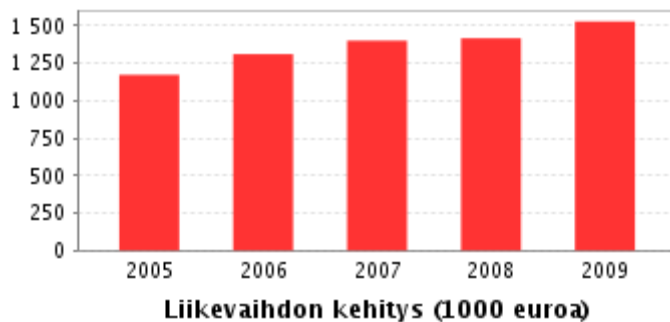
Grandellin Liikenne Oy haluaa vastata edellä mainittuihin haasteisiin rakentamalla laadunhallintajärjestelmän. Laadunhallintajärjestelmän tarkoituksena on auttaa yritystä kohottamaan ja pitämään yllä tarvittavaa laatutasoa. Järjestelmätoimii ohjeistuksena päivittäisissä työssä. Suuret yritysasiakkaat, joita Grandellin Liikenne Oy:kin palvelee, jonka mukaan yritykset ovat tietoisia ISO 9001 -järjestelmän vaatimista panostuksista, jolloin heille saadaan tiedotettua jo ennen annettua palvelua yrityksen laatutasosta.

2 Yritys

Grandellin Liikenne Oy on perustettu vuonna 1924, jolloin aloitettiin linjaliikenteellä, jonka reittinä oli Taalintehdas-Sauvo-Turku. Tilausliikenteeseen keskityttiin vuonna 1997, jolloin linjaliikenne loppui lukuun ottamatta Sauvo-Paimio aamuvuoroa. Aamuvuorossa kuljetetaan pääasiassa sauvolaisia Paimion lukioon. 1998 yritys osti T. Rusi Oy:n bussitoiminnot. Yritys keskittyy

tällä hetkellä yritysten, yhteisöjen ja yksityisten ryhmien tarvitsemien henkilökuljetuspalveluiden tuottamiseen. Kalusto koostuu yhteensä 16 bussista, jotka ovat 12–57-paikkaisia. Ala on hyvin sesonkiluonteista. Suurin sesonki on noin kaksi kuukautta ennen kesälomien alkua. Toimitusvarmuuden takaamiseksi otettiin käyttöön Ajomestari-ohjelma vuonna 2003. (Grandell 2010.) Yritys on myös kasvanut hienosti yritystoston jälkeenkin. Kasvusta huolimatta yritys on pystynyt pitämään yllä alalle yleistä liikevoittoprosenttia (Kuvio 1).

Grandellin Liikenne Oy				
2005/06	2006/06	2007/06	2008/06	2009/06
Yrityksen liikevaihto (1000 EUR)				
1174	1312	1402	1418	1530
Liikevaihdon muutos %				
3.70	11.80	6.90	1.10	7.90
Yrityksen henkilöstömäärä				
19	21	21	22	23



Kuvio 1. Yrityksen liikevaihto ja sen kehitys (Fonecta 2010)

Aloitin työni Grandellin Liikenne Oy:llä varsinaisesti D-ajoluvan saatuaani aivan opiskelujen alussa. Isän mukana olin kulkenut jo paljon aiemmin. Ajoluvan jälkeen olen ajanut tilausajoja ja ollut toimistotyössä laskien tarjouksia, ottaen tilauksia vastaan sekä järjestänyt ajoja.

3 Laatu

Laadun yhdistäviä tekijöitä ovat hyvä, erinomainen, huolimattomuus, osaamattomuus. Puhuttaessa suomalaisesta laatutyöstä on kyseessä hyvä ja erinomainen. Koska Suomi on kallis maa on laadukas työ ainut valtti kilpailtaessa globaaleilla markkinoilla. Laadun erilaisia määritelmiä on vuosien varrella tullut julkisuuteen monia:

- Deming (1940): asiakkaan nykyisten ja tulevien tarpeiden täyttämistä laadun avulla
- TQM (1950): asiakkaan odotusten täyttäminen
- Edwards (1968): kykyä tyydyttää asiakkaan tarpeet
- Juran (1989): sopivuus käyttöön tai tarkoitukseen
- Akyama (1991): se, mikä toteuttaa ostajan toiveet
- Lillrank (1998): vaihdannassa näkyvä omaisuus, joka vaikuttaa asiakkaan arviointeihin ja päätöksiin
- Harry (2000): Laatu on tuotteen tai palvelun kyky täyttää asiakkaan tarpeet ja odotukset sekä tuottaa valmistajalleen voittoa. Laatu tuo tyytyväisyyttä ja rahaa. (Quality Knowhow Karjalainen 2006.)

3.1 Laatufilosofia

Laatufilosofian ensimmäisiä pohdittavia aiheita ovat, mitä laatu koskee ja mihin sitä voi soveltaa.

- Laatu koskee asiakkaalle toimitettuja tavaroita, palveluja ja tietoa.
- Laatu koskee vain tuotteita, jotka ovat mitattavissa tai arvioitavissa.
- Laatu koskee prosessia, jolla tuote saadaan aikaan.

Laatu koostuu neljästä näkökulmasta, jotka määräytyvät vastinpareilla.

- virheettömyys

- funktionaalisuus
- asiakaslähtöisyys
- syysteemilaatu eli asiakkaan tarpeen tyydytys ja sen vaikutusten suhde.

Kolmas laatufilosofian kohta on laadun ohjausperiaatteet. Laadun ohjausperiaatteet tarkoittavat, millä perusteella ja minkälaisen ja mistä tulevan tiedon perusteella voidaan erottaa hyvä huonosta. Hyvän ja huonon perusteellisella pohdinnalla voidaan asettaa laatutavoitteita.

- Kenelle laatua tehdään?
 - Mikä on asiakkaalle arvoa?
 - Mikä on laadun määritellyt tulokset, tavoitteet ja missio?
 - Mistä, missä muodossa ja mitä kautta laatua ohjaavat tiedot tulevat?
- (Lillrank. 1998, 19.)

3.2 Laadun näkökulmat

Tuotankokeskeinen laatu perustuu virheettömyyteen. Sen mittarina toimii virheiden määrä. Virheet voivat aiheuttaa suurissa tuotannoissa suuria virhemääriä. Tällainen lumipalloefekti on tällä näkökulmalla estettävissä. Ongelmana näkökulmassa on sen aiheuttamat kustannukset, jotka on huomattavissa esimerkiksi ydinvoimalan rakentamisen hinnassa.

Suunnittelukeskeinen laatu on tuotantokeskeisen näkökulman vastinpari. Siinä oletetaan tuotannon toimivan, jos suunnittelu on hoitanut työnsä kunnolla. Näkökulmassa oletetaan asiakkaan arvostavan vain teknisiä ominaisuuksia, joka aiheuttaakin ongelmaksi mahdollisimman suuren suorituskyvyn saamisen irti tuotteesta. Mittareina tässä toimivat esimerkiksi autoissa huippunopeus tai yleisesti numeeriset arvot.

Asiakaskeskeinen laatu ottaa huomioon kokonaisuutena asiakkaan tarpeet. Inhimillisenä piirteenä onkin, että asiakas ostaa tuotteen mielikuviansa perusteella perustelematta itselleen ostoa faktoin. Mittarina on asiakkaiden valinnat, jotka tuovat yrityksiin liikevaihtoa ja markkinaosuutta.

Systemikeskeinen laatu ajattelee ympäristöä. Siinä huomioidaan asiakkaan eli ostajan aiheuttaman vaikutukset tuttavapiiriin, jotka olisivat mahdollisia ostajia. Näkökulman laadullinen ongelma on mittarina puuttuminen. On vaikeaa mitata ympäristöön kohdistuvaa vaikutusta. Yksi mittari on yhteinen hyvä, joka on hyvinkin epämääräinen, kuten koko systemikeskeinen laatu näkökulma. (Lillarank 1998, 29.)

4 Laatujärjestelmä

”Laadunhallintajärjestelmän tarkoituksena on antaa asiakkaalle luottamus siitä, että yrityksen toiminta on hyvin hoidettua. Tämä edellyttää, että yritys voi osoittaa pystyvänsä täyttämään asiakkaitensa ja asianomaisten viranomaismääräysten vaatimukset. Tallenteet, jotka osoittavat kuinka hyvin yritys on aiemmin toiminut, voivat antaa uusille asiakkaille vahvan luottamuksen yrityksen suorituskykyyn.” (ISO 9001 pk-yrityksille, 36.) Tärkein asia laatujärjestelmässä onkin, että se auttaa asiakkaan tarpeiden tyydyttämisessä. Laatujärjestelmä auttaa toki myös johtajaa, mutta laatujärjestelmä ei myöskään ole mitään ilman kunnan johtajaa, joka vie järjestelmää yrityksen strategiassa ja prosesseissa eteenpäin.

4.1 Laadunhallinnan periaatteet

ISO 9001 standardi perustuu kahdeksaan periaatteeseen.

1. Asiakeskeisyys

Kaikki yritykset ovat riippuvaisia asiakaistaan. Heidän tarpeet pitää ymmärtää. Heidän vaatimuksensa on täytettävä, jopa ylitettävä. (ISO 9001 pk-yrityksille, 179.) Tilausajobussiyrityksessä asiakkaan vaatimukset on helposti alitettavissa ja ylitettävissä huonolla tai yllättävän hyvällä asiakaspalvelulla. Kuljettaja ja kalusto ovat avainasemassa.

2. Johtajuus

Johtaja asettaa yritykselle suunnan ja tavoitteet. Johtajan on annettava mahdollisuus henkilöstön osallistumiseen tavoitteiden saavuttamisessa. (ISO 9001 pk-yrityksille, 179.)

3. Henkilöstön osallistuminen

Henkilöstön osallistuminen antaa yritykselle mahdollisuuden käyttää kaikkia mahdollisia kykyjä (ISO 9001 pk-yrityksille, 179). Tällöin yrityksen mahdollisuudet esimerkiksi tuotekehityksessä kasvaa

4. Prosessimainen toimintamalli

”Haluttu tulos saavutetaan tehokkaammin, kun toimintoja ja niihin liittyviä resursseja johdetaan prosesseina.” (ISO 9001 pk-yrityksille, 180). Toimitusvarmuus kasvaa, jos käsittelee yhden tilauksen prosessina alusta loppuun ja aloittaa tämän jälkeen vasta seuraavan prosessin. Kun yhden prosessin on kirjannut tietojärjestelmään, on toimituksen epävarmuus minimaalinen.

5. Järjestelmällinen johtamistapa

Prosessien tunnistaminen niiden ymmärtäminen ja johtaminen kasvattaa tehokkuutta, jolloin tavoitteet ovat helpommin saavutettavissa (ISO 9001 pk-yrityksille, 180).

6. Jatkuva parantaminen

Yrityksen tavoitteena on koko ajan oltava suorituskyvyn parantaminen (ISO 9001 pk-yrityksille, 180). Yrityksen toimialalla on hankalaa kasvattaa suorituskykyä, joka kuljetuspalveluiden tuottamisessa tarkoittaisi kaluston käyttöasteen parantamista. Parantamista voi kuitenkin tehdä kalustossa ja henkilöstössä, johon yritys panostaa tälläkin hetkellä.

7. Tosiasioihin perustuva päätöksenteko

Päätösten pitää perustua analysoituun informaatioon (ISO 9001 pk-yrityksille, 180). Pk-yrityksessä tämä on johtajan käsissä, ja annettu tieto on helposti analysoitavissa heti johtajan päässä perustuen kokemukseen.

8. Molempia osapuolia hyödyttävät suhteet toimituksissa

Yrityksen ja toimittajan välisen suhteen tulisi aina kasvattaa molempien kykyä tuottaa lisäarvoa (ISO 9001 pk-yrityksille, 180).

4.2 Laatujärjestelmän ongelmat

Laatujärjestelmä aiheuttaa myös ongelmia, jos päätavoite ei ole laadukas tuote. Keskittyminen laatujohtamiseen ja sen aiheuttamiin kustannuksiin voi olla pienelle yritykselle kovin raskas. Laatuongelmien esiintyessä standardin mukaisia toimia on tehtävä sekä niiden jälkitoimet. Nämä toimet aiheuttavat mahdollisesti valtavat määrät työtunteja. Erityisongelmia pk-yrityksissä ovatkin vähäiset voimavarat, standardien ymmärrys ja sovellus vaikeudet sekä laatujärjestelmän luomisesta ja ylläpidosta aiheutuvat kustannukset. Laatujärjestelmää onkin ajateltava investointina, eikä kustannuksena. (ISO 9001, ISO 9002 JA ISO 9003 soveltamisohjeita, 9.)

5 Lopputulos

Laadunhallintajärjestelmä laadittiin tarkasti noudattaen standardia ISO 9001:2008 ja sen antamia ohjeita. Vertailtuani koululta saatavana ollutta ISO 9001:2000 koskevaa kirjallista materiaalia ja uutta standardia huomasin, niissä olevan todella vähän eroavuuksia. Lisäohjeistusta standardiin sainkin vuonna 2000 kirjoitetusta kirjasta. Itse laadunhallintajärjestelmän rakentaminen ei ole vaikeaa, koska standardissa edetään kohta kohdalta eteenpäin, jolloin siitä rakentuu liitteen Laadunhallintajärjestelmä mukainen kirjallinen tuotos.

Suurinta vaikeutta aiheutti laatu. Laadusta kirjoittaminen oli hankalaa, koska mistään ei löydä yhtä suurta lausetta kiteyttämään sanaa laatu. Laatu koostuikin monien lähteiden mukaan eri ihmisten mielipiteistä perustumatta faktoihin. Laadunhallintajärjestelmän käyttöönotto on varmasti aikaa vievää, mutta kaikki prosessit ja niiden tallentaminen on käytännössä jo valmiina. Mitään ylitsepääsemätöntä laadunhallintajärjestelmä ei aiheuta. Yritys, jonka asiakassegmentti on edellä mainitun mukainen, ei voi toimia huonosti. Tällaisia asiakkaita ei olisi, jos laatu olisi huonoa. Tarve laatujärjestelmälle ilmeneekin siinä, kun halutaan jotakin mittaria, jolla mitata yrityksen laatua. Uusien

asiakkaiden etsiessä hyvää yhteistyökumppania bussikuljetuksille on laadunhallintajärjestelmä valttikortti.

Lähteet

ISO 9001 pk-yrityksille mitä tehdä ohjeita tekniseltä komitealta ISO/TC 176. Helsinki: Suomen standardoimisliitto 2003.

Fonecta 2010. Finder yritystieto. <http://www.finder.fi> Viitattu 2.5.2010

Piirainen A.; Karjalainen E. E. Mitä laatu tarkoittaa ja kuinka saavuttu tämän päivän laatuun <http://www.qk-karjalainen.fi/?sivu=Artikkelit&id=61> Viitattu 5.4.2010

ISO 9001, ISO 9002 JA ISO 9003 soveltamisohjeita. Helsinki: Suomen standardoimisliitto 1997.

Lillrank, P. 1998. Laatuajattelu Laadun filosofia, tekniikka ja johtaminen tietoyhteiskunnassa. 1. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.

Grandell, J. Haastattelu. 2010.

Sisältö

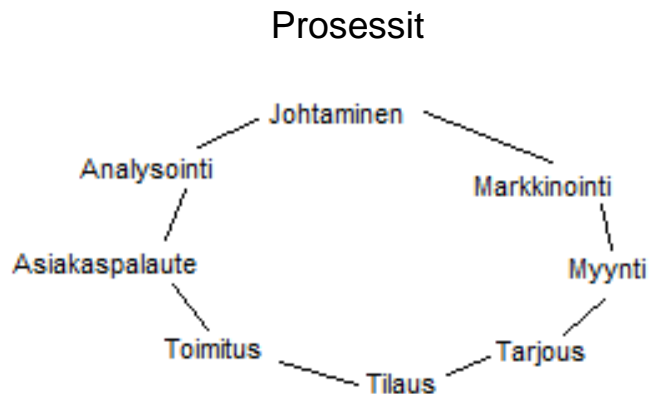
4	LAADUNHALLINTAJÄRJESTELMÄ.....	17
4.1	Yleiset vaatimukset.....	17
4.2	Dokumentointia koskevat vaatimukset.....	18
4.2.1	Yleistä	18
4.2.2	Laatukäsikirja	18
4.2.3	Asiakirjojen hallinta.....	18
4.2.4	Tallenteiden ohjaus	19
5	JOHDON VASTUU.....	19
5.1	Johdon sitoutuminen	19
5.2	Asiakaskeskeisyys.....	19
5.3	Laatupolitiikka.....	20
5.4	Suunnittelu	20
5.4.1	Laatutavoitteet	20
5.4.2	Laadunhallintajärjestelmän suunnittelu	20
5.5	Vastuut, valtuudet ja viestintä	21
5.5.1	Vastuut ja valtuudet	21
5.5.2	Johdon edustaja	21
5.5.3	Sisäinen viestintä.....	22
5.6	Johdon katselmus	22
5.6.1	Yleistä	22
5.6.2	Katselmuksen lähtötiedot.....	22
5.6.3	Katselmuksen tulokset.....	23
6	RESURSSIENHALLINTA.....	23
6.1	Resurssien varaaminen.....	23
6.2	Henkilöresurssit.....	23
6.2.1	Yleistä	23
6.2.2	Pätevyys, tietoisuus ja koulutus	24
6.3	Infrastrukturi	24
6.4	Työympäristö.....	25
7	TUOTTEEN TOTEUTTAMINEN	25
7.1	Tuotteen toteuttamisen suunnittelu.....	25
7.2	Asiakkaaseen liittyvät prosessit	25

7.2.1	Tuotteeseen liittyvien vaatimusten määrittäminen.....	25
7.2.2	Tuotteeseen liittyvien vaatimusten katselmus	26
7.2.3	Viestintä asiakkaan kanssa	26
7.4	Ostotoiminta	27
7.4.1	Ostoprosessi	27
7.4.2	Ostotiedot	27
7.4.3	Ostetun tuotteen todentaminen.....	27
7.5	Tuotanto ja palveluiden tuottaminen	28
7.5.1	Tuotannon ja palveluiden tuottamisen ohjaus	28
7.5.2	Tuotannon ja palveluiden tuottamisen kelpuus	28
7.5.3	Tunnistettavuus ja jäljitettävyys	28
7.5.4	Asiakkaan omaisuus.....	29
7.5.5	Tuotteen säilytys.....	29
7.6	Seuranta- ja mittauslaitteiden ohjaus.....	30
8	MITTAUS, ANALYSOINTI JA PARANTAMINEN.....	30
8.1	Yleistä	30
8.2	Seuranta ja mittaus.....	30
8.2.1	Asiakastyytyväisyys.....	30
8.2.2	Sisäinen auditointi	31
8.2.3	Prosessien seuranta ja mittaus.....	31
8.2.4	Tuotteen seuranta ja mittaus	32
8.3	Poikkeavan tuotteen ohjaus.....	32
8.4	Tiedon analysointi	33
8.5	Parantaminen	33
8.5.1	Jatkuva parantaminen	33
8.5.2	Korjaava toimenpide.....	34
8.5.3	Ehkäisevä toimenpide.....	35

4 Laadunhallintajärjestelmä

4.1 Yleiset vaatimukset

Laadunhallintajärjestelmä on rakennettu ISO 9001:2008 standardin mukaisella toimintatavalla. 7.3 Suunnittelu ja kehittäminen ei kuulu yhtiön prosesseihin, joten se rajataan pois standardin sallimissa rajoissa.



Prosessi alkaa johtamisesta ja päättyy johtamiseen. Kaikki prosessit ovat vuorovaikutuksessa toisiinsa. Prosessien ohjaus on toimitusjohtajan tehtävä.

Dokumentti menettelyohjeet antavat seikkaperäisemmät tiedot prosessien ohjauksesta.

Yrityksen ydinprosessi on henkilökuljetukset tilausajobusseilla.

4.2 Dokumentointia koskevat vaatimukset

4.2.1 Yleistä

Laadunhallintajärjestelmä sisältää:

- laatu politiikan
- laatukäsikirjan, joka on jaettu laatukäsikirjaan sekä menettelyohjeisiin
- standardin edellyttämät menettelyt ja menettelyohjeet

4.2.2 Laatukäsikirja

Dokumentti laatukäsikirja

Laatukäsikirja sisältää:

- laadunhallintajärjestelmän soveltamisalan ja yksityiskohtaiset perustelut mahdollisille rajauksille
- laadunhallintajärjestelmää varten laaditut menettelyohjeet tai viittaukset niihin
- kuvauksen laadunhallintajärjestelmän prosessien välisistä vuorovaikutuksista

4.2.3 Asiakirjojen hallinta

Kaikista laadunhallintajärjestelmää koskevista dokumenteista on löydyttävä Dokumentin nimi, päivämäärä sekä laatija. Julkaisusta päättää toimitusjohtaja. Katselmoinnin päättää toimitusjohtaja, joka myös hyväksyy päivitetyn version. Tunnistettavuuden säilyttämiseksi tiedostonimenä käytetään dokumentin nimeä

ja päivämäärää. Dokumentit ovat aina saatavilla yrityksen toimistolla. Toimitusjohtajan ollessa laatu vastuussa, tiedottaa hän uusista dokumenteista.

4.2.4 Tallenteiden ohjaus

Laadunhallintajärjestelmän mukaisen johtamisen tavoin tallenteet laaditaan ja ylläpidetään vaikuttavan toiminnan osoittamiseksi. Tarkemmin vielä dokumentissa menettelyohjeet.

5 Johdon vastuu

5.1 Johdon sitoutuminen

Johto sitoutuu täysin laadunhallintajärjestelmään. Yhtiö toteuttaa laatupolitiikkaansa julkisesti laatukäsikirjalla, joka on esillä www-sivuilla. Johdon tavoitteena on jatkuva parantaminen. Johto suorittaa katselmuksia sekä tarkastaa jokapäiväisellä toiminnallaan resurssien riittävyyden.

5.2 Asiakaskeskeisyys

Johdon tulee varmistaa, että asiakkaan vaatimukset määritetään ja täytetään asiakastyytyväisyyden lisäämiseksi.

5.3 Laatupolitiikka

Laatupolitiikka on kirjattu dokumenttiin laatukäsikirja.

5.4 Suunnittelu

5.4.1 Laatutavoitteet

Johdon on varmistettava, että tuotevaatimusten täyttämiseksi on asetettava tietyt tavoitteet ja mittarit. Yritys haluaa realistiset mittarit, joita on helppo seurata. Liian vaikeat mittarit voivat vaatia liian suuria panostuksia, kuten yhden lisähenkilön palkkaamiseen toisten työntekijöiden seurantaan.

Asetetut tavoitteet ja niiden mittarit:

- Asiakastyytyväisyys todella hyväksi – Negatiivisen palautteen määrä.
- Annettujen aikataulujen pitäminen – Negatiivisen palautteen määrä
- Kaluston siisteys ja sen soveltuvuus kyseiseen tilausajoon – Negatiivisen palautteen määrä
- Toimitusvarmuus, eli asiakkaiden pääsy määränpäähän – Kaluston hajoamisten määrä kesken tilausajon

Kyseisistä tavoitteistakin huomaa liiketoiminnan olevan todella paljon asiakkaiden mielipiteiden varassa, joka ohjaa toimintaa todella vahvasti.

5.4.2 Laadunhallintajärjestelmän suunnittelu

Johto varmistaa katselmuksin, että laatutavoitteet kohdassa 4.1 täytetään. Muutosten jälkeen johdon on varmistettava järjestelmän yhtenäisyydestä sisäisin auditoinnein.

5.5 Vastuut, valtuudet ja viestintä

5.5.1 Vastuut ja valtuudet

Organisaatiokaavion laadinnan totean kokemusperustein kyseisessä yrityksessä turhaksi. Perheyrityksen hierarkia voi myös olla jotain muuta kuin organisaatiokaavio antaa ymmärtää. Hallituksen puheenjohtajana toimii Antti Grandell, joka ei kuitenkaan juurikaan ole enää mukana yrityksen toiminnassa, vaan kaikki päätökset tekee toimitusjohtaja ja omistaja Jarkko Grandell. Toimitusjohtajan tehtäviin kuuluu ajojärjestely, tarjouslaskenta, kalustohankinnat, edustaminen, rahoitus, henkilöstö hallinta, muiden resurssien hallinta sekä lakien ja määräysten noudattaminen. Taloushallintoa hoitaa Outi Grandell. Hän on vastuussa laskutuksesta, maksuliikenteestä ja palkanlaskusta.

Yrityksen toimiessa kahdessa toimipaikassa on kuljettajille jaettu vastuita kiinteistön ja ajoneuvon hoidossa, joista kaikki ovat tietoisia. Kuljettajat ovat vastuussa ajoneuvon siisteydestä, puhtaudesta, varustuksesta, tieliikennekelpoisuudesta, määräaikaishuolloista ja renkaista.

5.5.2 Johdon edustaja

Toimitusjohtaja on standardin vaatima laatupäällikkö, hän on vastuussa laadunhallintajärjestelmästä.

5.5.3 Sisäinen viestintä

Yritys käyttää tiedottamisessaan ryhmätekstiviestejä tai ilmoitustaulua Sauvon ja Turun toimipisteissään. Työntekijöille on helppo lähestyä johtoa puhelimitse tai henkilökohtaisesti, kun heillä on tarvetta keskustella. Työntekijät kommunikoivat myös keskenään paljon.

5.6 Johdon katselmus

5.6.1 Yleistä

Johto katselmoi laadunhallintajärjestelmän kerran vuodessa. Asetettu aika on laadunhallintajärjestelmän julkaisusta riippuvainen.

Johto katselmoi, myös tallenteet ennen tarvittaviin muutoksiin ryhtymistä.

Johdon on pidettävä pöytäkirjaa katselmuksesta.

5.6.2 Katselmuksen lähtötiedot

Katselmuksen lähtötiedoissa on oltava informaatiota

- auditointien tuloksista
- asiakaspalautteesta
- prosessien suorituskyvystä ja tuotteen vaatimusten mukaisuudesta
- korjaavien ja ehkäisevien toimenpiteiden tilanteesta
- aiempien johdon katselmusten seurantatoimenpiteistä
- muutoksista, jotka voivat vaikuttaa laadunhallintajärjestelmään
- parantamissuosituksia

5.6.3 Katselmuksen tulokset

Johdon katselmuksen tuloksiin tulee sisältyä päätökset ja toimenpiteet, jotka liittyvät

- laadunhallintajärjestelmän ja sen prosessien vaikuttavuuden parantamiseen
- asiakasvaatimukseen liittyviin tuotteen parannuksiin
- resurssitarpeisiin

6 Resurssienhallinta

6.1 Resurssien varaaminen

Yritys varaa riittävät resurssit laatujärjestelmän ylläpitoon ja sen vaikuttavuuden parantamiseen. Asiakastyytyväisyyden parantaminen on yritykselle tärkeintä, joten vähintään asiakkaiden vaatimusten täyttäminen on tärkeää. Asiakastyytyväisyyden parantamiseen varataan tarvittavat resurssit.

6.2 Henkilöresurssit

6.2.1 Yleistä

Kaikilla Grandellin Liikenne Oy:n työntekijöillä on pätevyys tehtävään työhön. Lakisääteisiä lisäkoulutuksia aletaan organisoida kuljettajille tarpeen mukaan.

6.2.2 Pätevyys, tietoisuus ja koulutus

Henkilöstö hallinta on toimitusjohtajan vastuulla, joka määrittelee oman kokemuksensa pohjalta riittävän kokemuksen ja koulutuksen riittävyyden yrityksen laatutavoitteisiin nähden.

Kaikki työntekijät perehdytetään kalustoon, yritykseen ja laadunhallinnallisiin seikkoihin. Kuljettajat ovat myös saaneet lakisääteisen koulutuksen vuoteen 2013 mennessä. Koulutuksessa käytetään ulkopuolista koulutuspalveluiden tuottajaa.

Koulutuksen ja perehdyttämisen vaikutuksia arvioidaan katselmuksia pidettäessä

Toimitusjohtaja selvittää perehdytyksen aikana työntekijän tärkeyden laadun parantamisessa.

Koulutuksen suorittamisesta kirjaa pitää toimitusjohtaja, sekä Trafi, joka seuraa maan kaikkien kuljettajien ammattipätevyyskoulutuksia.

6.3 Infrastrukturi

Yrityksellä on kaksi toimipaikkaa. Sauvossa on toimisto, korjaamo, pesuhalli ja ajoneuvohalli. Turussa on pieni pesuhalli, ajoneuvohalli sekä toimisto, johon tulevat kuljettajien tarvitsemat asiapaperit. Turusta löytyy siivousvälineet sekä pieniin korjauksiin tarvittavat työkalut.

Viestintä toimipisteiden välillä tapahtuu faksilla. Tarvittavat kuljetukset valitsee toimitusjohtaja kustannustehokkaimmalla mahdollisella vaihtoehdolla.

6.4 Työympäristö

Toimisto on toimistohenkilökunnan mieltymysten mukainen. Asiakkaita käy harvoin toimistolla, joten siksi siihen ei ole tarvetta panostaa.

Kuljettajat ovat vastuussa ajoneuvojen mukavuudesta, siisteydestä ja hygieniasta. Ajoneuvossa on myös oltava tarvittavat wc:n puhdistus välineet, varaosat pieniin korjauksiin, kuten polttimonvaihtoihin.

7 Tuotteen toteuttaminen

7.1 Tuotteen toteuttamisen suunnittelu

Tuotteen on oltava laatuvaatimusten mukainen. Tuotteen toteutuksessa käytetään kohdan 4.1 mukaisia prosesseja. Tuote on palvelu, jota ei pystytä yksityiskohtaisesti hyväksymään vaan se on toimituksen jälkeen asiakaspalautteella arvioitava. Tallenteet hoidetaan kohdan 4.2.4 mukaisesti.

7.2 Asiakkaaseen liittyvät prosessit

7.2.1 Tuotteeseen liittyvien vaatimusten määrittäminen

Yrityksen laajan tuotevalikoiman takia ei pystytä määrittämään asiakkaan vaatimuksia yksinkertaisella tavalla. Asiakas määrittää tilauksen tehdessään vaatimuksensa tuotetta kohtaan. Selkeitä vaatimuksia, joita Grandellin Liikenne Oy kuitenkin haluaa vaatia itseltään ja tarjota asiakkailleen ovat:

- kuljettajan siisti pukeutuminen

- kuljettajan täsmällisyys
- kuljettajan hyvä käytös
- kuljettajan ajotapa
- siisti ja puhdas bussi
- wc:n käyttö asiakkaalle aina mahdollista
- ystävällinen ja asiantunteva toimistohenkilökunta
- 24h puhelinpalvelu

7.2.2 Tuotteeseen liittyvien vaatimusten katselmus

Asiakkaan tehdessä tilausta kaikki tuotevaatimukset määritellään, jolloin katsotaan kykeneekö yritys täyttämään vaatimukset. Poikkeavuudet aikaisempiin sopimuksiin tai tilauksiin selvitetään. Grandellin Liikenne ei tee jokaisesta tilauksesta katselmusta. Yritys tekee kaikista kirjallisista sopimuksista tehtävistä tilausajoista katselmuksen

7.2.3 Viestintä asiakkaan kanssa

Grandellin Liikenne Oy suorittaa tuoteinformaation sähköpostitse. Tuotteita joita myydään ovat uusi kalusto ja uudet kuljettajat. Asiakas tekee haluamallaan tavalla tilaukset, muutokset tilauksiin. Asiakas voi käyttää sähköpostia, puhelinta, kirjettä tai faksia. Asiakaspalautteen voi lähettää myös kaikilla edellä mainituin tavoin. Tallenteet on säilytettävä kohdan 4.2.4 mukaisesti.

7.4 Ostotoiminta

7.4.1 Ostoprosessi

Toimittajat ja alihankkijat valitaan arvioinnin perusteella. Arviointi kriteereitä ovat:

- toimitusvarmuus
- toimitusaika
- hinta
- onko laadunhallintajärjestelmää
- kokemukset heistä
- luottokelpoisuus

Toimittaja valinnoista ylläpidetään tallenteita. Varaosa toimittajia ei valita, koska kaikilla mahdollisilla toimittajilla on huonot varastot. Varaosien suhteen ostoprosessi tapahtuu nopeimmin löytyvästä paikasta, muuten verrataan hintoja, jos kiirettä ei ole.

7.4.2 Ostotiedot

Suuremmat hankinnan tehdään kirjallisesti, jolloin kaikki oston vaatimukset tulevat esille. Hankintojen on oltava laadunhallintajärjestelmän mukaisia.

7.4.3 Ostetun tuotteen todentaminen

Yrityksen henkilökunta tarkastaa ajomääräykseen kirjatun varusteluasteen, tuotteen eli ajoneuvon ja itsensä siisteyden ennen ajoon lähtöä. Asiakkaan

kaikki tuotteen todentamisvaateet otetaan huomioon ja pannaan täytäntöön tarvittaessa.

7.5 Tuotanto ja palveluiden tuottaminen

7.5.1 Tuotannon ja palveluiden tuottamisen ohjaus

Tuote ja palvelu on tuotettava hallituissa olosuhteissa. Hallittuihin osiin tulee sisältyä soveltuvien osien:

- Tuotteen ominaisuuksia kuvaavan informaation saatavuus
- työohjeiden saatavuus tarvittaessa
- sopivien välineiden käyttö
- seuranta- ja mittauslaitteiden saatavuus ja niiden käyttö
- seurannan ja mittauksen toteuttaminen
- luovutuksen, toimituksen ja toimituksen jälkeisten toimintojen toteuttaminen

Tarkemmat ohjeet menettelyohjeet dokumentissa.

7.5.2 Tuotannon ja palveluiden tuottamisen kelpuus

Yrityksellä ei ole sellaisia tuotteita tai palveluita, joita ei voisi jälkeenpäin mitata. Laatueroavaisuudet todetaan asiakas- ja kuljettajapalautteella.

7.5.3 Tunnistettavuus ja jäljitettävyys

Tuote tunnistetaan jokaisessa prosessissa tilaajan nimen ja päivämäärän mukaan, jotka ovat liitetty dokumentteihin, joita käytetään läpi prosessien. Selkeä tehtävä jako selkeyttää myös tehtävien seuranta. Tehtävien seurannassa dokumentaation tilauksen osalta tapahtuu Ajomestari-ohjelmaan, johon kirjautuu myös käyttäjän nimi. Tällöin on tiedossa prosessin toteuttaja. Tallenteet säilytetään kohdan 4.2.4 mukaisesti.

7.5.4 Asiakkaan omaisuus

Yritys ei käytä mitään asiakkaan omaisuutta tuotteenaan. Asiakas voi kuitenkin jättää vahingossa bussiin jotain tavaroitaan, jotka säilötään minimissään yhdeksi kuukaudeksi toimistolle. Yritys käyttää tilausten kirjaamisessa asiakkaan henkilötietoja, jotka ovat aina Ajomestari-ohjelmassa salasanan takana asianmukaisina tallenteina.

Asiakkaan omaisuudeksi voidaan kuitenkin laskea kuljetuksen aikana kyydissä olevien matkustajien matkatavarat. Asiakkaan omaisuudesta pidetään huolto ajamalla turvallisesti, pakkaamalla tavaratila oikein sekä lukitsemalla tavaratila ja matkustamon ovet pysähdysten ajaksi. Standardin mukaista asiakkaan omaisuutta tämä ei kuitenkaan ole, joten tallenteita ei tarvitse näistä säilyttää.

7.5.5 Tuotteen säilytys

Ainoa säilytettävä tuote yrityksessä on tunnistaminen, joka hoidetaan kohdan 7.5.3 mukaisesti.

7.6 Seuranta- ja mittauslaitteiden ohjaus

Yritys ei myy tuotetta, jota pystyisi mittaamaan kalibroivain mittarein. Seuranta kuitenkin hoidetaan kohdan 7.5.1 mukaisesti.

8 Mittaus, analysointi ja parantaminen

8.1 Yleistä

Tuotteen vaatimuksen mukaisuus osoitetaan kaluston varustelulla, kuljettajan koulutus ja kokemus todistuksin. Lisäksi asiakkaalle lähetetään vahvistus tilauksesta, jolloin tarkat kellonajat, päivämäärä sekä henkilömäärä vahvistetaan.

Laadunhallintajärjestelmän vaatimuksenmukaisuus ja vaikuttavuuden parannustarpeet todetaan sisäisten auditointien katselmuksilla laadituilla tallenteilla

8.2 Seuranta ja mittaus

8.2.1 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyyden määrittelyssä käytetään laadunhallintajärjestelmän katselmuksissa esiin otettuja asiakaspalautteita. Yritys käyttää myös asiakastyytyväisyyskyselyitä dokumenttina Asiakaspalautelomake. Kysely pyydetään täyttämään satunnaisesti, jotta mahdollinen hajonta tulee esiin.

8.2.2 Sisäinen auditointi

Auditointi toteutetaan keskustelemalla ja tutustumalla toiminnan tuloksiin (syntyneisiin dokumentteihin). Auditoinnissa on kaksi keskeistä selvitettävää asiaa:

- ovatko henkilöstön toimintatavat ja ohjeissa kuvattu toimintatapa samanlaisia. Jos ne eivät vastaa toisiaan, kumpaa on muutettava? Selvitetään myös syntykö toiminnasta sovitut dokumentit (pöytäkirjat, tilaukset, tarjoukset, jne.). Erityisen tärkeää on varmistaa toimintatavat poikkeavissa tilanteissa (muutostilanteet).
- minkälaisia puutteita henkilöstö näkee nykyisessä toimintatavassa. Onko henkilöstöllä toiminnan kehitysehdotuksia.

Jokaisesta sisäisestä auditoinnista laaditaan kirjallinen raportti raportointilomakkeeseen. Raporttiin merkitään auditoinnissa havaitut poikkeamat ja kehitysehdotukset. Raportit käsitellään yrityksen johtoryhmässä, joka päättää mihin toimenpiteisiin ryhdytään. Nämä päätetyt toimenpiteet merkitään raporttilomakkeeseen ja myös toimenpiteiden suorittajat sekä mihin mennessä toimenpiteet on saatettava loppuun.

Auditointiraporttiin voidaan merkitä toteutettavien toimenpiteiden seuranta-ajankohta tai toimenpiteiden toteutumista seurataan seuraavassa johdon katselmuksessa.

Toimitusjohtaja säilyttää auditointiraportteja 5 vuotta.

8.2.3 Prosessien seuranta ja mittaus

Toimitusjohtaja seuranta laadun johtamisessa on haastavaa. Yksinkertaisesti tämä on toteutettavissa rekisteröimällä sisäisten auditointien jälkeen tarvittavien kehitettävien ja parannettavien asioiden määrällä. Asiakaspalaute on seurattavissa sen määrällä. Loput prosessit ovat helposti seurattavissa eri tietojärjestelmien avulla.

8.2.4 Tuotteen seuranta ja mittaus

Yritys tarkistaa aina ennen tilausta tietokannasta asiakkaan tarpeet ja näin määrittää ajoon lähtevä bussin ja kuljettajan. Kuljettaja tarkistaa vielä omista toimistolta saaduista papereista asiakkaan tarpeet, jotta ne kohtaavat tarjotut. Kuljettajan palautettua ajomääräyksen toimistolle, voidaan huomata laatu poikkeamat. Tallenteet säilötään kohdan 4.2.4 mukaisesti.

8.3 Poikkeavan tuotteen ohjaus

Organisaation tulee varmistaa, että tuote, joka ei täytä tuotevaatimuksia, tunnistetaan ja sitä ohjataan siten, että sen tahaton käyttö tai jakelu estetään. Organisaation tulee laatia menettelyohje, jossa määritellään ohjaustoimenpiteet ja niihin liittyvät vastuut ja valtuudet, joiden avulla poikkeavaa tuotetta käsitellään. Organisaation tulee tilanteen mukaan käsitellä poikkeavaa tuotetta yhdellä tai useammalla seuraavista tavoista:

- Havaittu poikkeama poistetaan.
- Asianosaiselta valtuutetulta taholta tai soveltuvassa tapauksessa asiakkaalta hankitaan erityislupa tuotteen käyttöön, toimittamiseen tai hyväksymiseen.

- Tuotteen alkuperäinen aiottu käyttö tai soveltaminen estetään.
- Ryhdytään toimenpiteisiin, jotka ovat tarkoituksenmukaisia poikkeaman aiheuttamiin vaikutuksiin tai mahdollisiin vaikutuksiin nähden, jos poikkeava tuote havaitaan toimituksen tai käyttöönoton jälkeen.

Kun poikkeava tuote korjataan, sen vaatimustenmukaisuus tulee osoittaa todentamalla se uudelleen.

Poikkeamien luonteesta ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä tai hankituista erityisluvista tulee ylläpitää tallenteita kohdan 4.2.4 mukaisesti

Mahdollisia poikkeamia ovat

- henkilömäärä on liian suuri kyseiseen bussiin
- kuljettaja on myöhässä
- bussi ei ole siisti tai puhdas
- bussi on rikki
-

8.4 Tiedon analysointi

Toimitusjohtaja analysoi ja tuottaa informaatiota sisäisiä auditointeja varten, koskien asiakastytyvyyttä, tuotevaatimusten täyttämistä, prosesseja sekä toimittajia. Tiedon lähteenä käytetään kohdan 4.2.4 tallenteita.

8.5 Parantaminen

8.5.1 Jatkuva parantaminen

Organisaation tulee jatkuvasti parantaa laadunhallintajärjestelmänsä vaikuttavuutta käyttämällä hyväksi laatupolitiikkaa, laatutavoitteita, auditointien

tuloksia, tietojen analysointia, korjaavia ja ehkäiseviä toimenpiteitä sekä johdon katselmuksia.

Parantamisprosessiin kuuluvia asioita ovat:

- parantamismahdollisuuksien tunnistaminen
- mahdollisuuksien analysointi ja perustelut toteutukselle
- resurssien saatavuuden määrittäminen
- toteutuspäätös
- toteuttaminen käytännössä
- vaikutuksien mittaaminen
- tulosten pohtiminen seuraavassa katselmuksessa

8.5.2 Korjaava toimenpide

Organisaation tulee ryhtyä toimenpiteisiin, joilla poistetaan poikkeamien syyt, estääkseen niiden toistumisen. Korjaavien toimenpiteiden tulee olla tarkoituksenmukaisia poikkeamien aiheuttamiin vaikutuksiin nähden. Organisaation tulee laatia menettelyohje, jossa määritellään vaatimukset, jotka koskevat

- a) poikkeamien (myös asiakasvalitusten) katselmointia
- b) poikkeamien syiden selvittämistä
- c) sellaisten toimenpiteiden tarpeen arvioimista, joilla varmistetaan, etteivät poikkeamat toistu
- d) tarvittavan toimenpiteen määrittämistä ja toteuttamista
- e) suoritettujen toimenpiteiden tulosten tallentamista (ks. 4.2.4)
- f) suoritettujen korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuuden katselmointia.

Ks. dokumentti menettelyohjeet.

8.5.3 Ehkäisevä toimenpide

Organisaation tulee määrittää toimenpiteet, joilla poistetaan mahdollisten poikkeamien syyt, ehkäistäkseen poikkeamien esiintymisen. Ehkäisevien toimenpiteiden tulee olla tarkoituksenmukaisia mahdollisten ongelmien vaikutuksiin nähden.

Organisaation tulee laatia menettelyohje, jossa määritellään vaatimukset, jotka koskevat

- a) mahdollisten poikkeamien ja niiden syiden selvittämistä
- b) poikkeaman estämistoimenpiteen tarpeen arvioimista
- c) tarvittavan toimenpiteen määrittämistä ja toteuttamista
- d) suoritettujen toimenpiteiden tulosten tallentamista (ks. 4.2.4)
- e) suoritettujen ehkäisevien toimenpiteiden vaikuttavuuden katselmointia.

Ks. dokumentti menettelyohjeet.

Menettelyohjeet

Sisältö

4	LAADUNHALLINTAJÄRJESTELMÄ.....	36
4.2	Yleiset vaatimukset	36
4.2.3	Asiakirjojen hallinta	38
4.2.4	Tallenteiden hallinta	38
6.1	Resurssien varaaminen	39
6.2.2	Pätevyys, tietoisuus ja koulutus	39
7.2.2	Tuotteeseen liittyvien vaatimusten katselmus	40
7.5.1	Tuotannon ja palveluiden tuottamisen ohjaus	40
8.5.2	Korjaava toimenpide	41
8.5.3	Ehkäisevä toimenpide	41

4 Laadunhallintajärjestelmä

4.2 Yleiset vaatimukset

Markkinointi

Markkinointia koskevat päätökset tekee toimitusjohtaja. Markkinoinnin tärkeimmät tukipilarit ovat www-sivut, sekä tiellä liikkuvat autot. Näitä molempia on jatkuvasti kehitettävä.

Myynti

Varsinaista myyntityötä ei tehdä. Kuljettajat ovat parhaita myyjiä, kun hoitavat työnsä erityisen hyvin ja antavat asiakkaalle hyvän maun. Kuljettajille on luvattu 1 % tilausajon hinnasta, jos myyvät itse ajon. Lehtimyyjä linjalle ei lähdetä.

Tarjous

Suoritetaan olemassa olevan mallin mukaan sähköpostitse, jotta dokumentointi pystytään tekemään. Tarjouksen laskentaperusteena toimii toimitusjohtajan tekemä hinnasto.

Tilaus

Tilaus otetaan kiittäen vastaan ja kirjataan Ajomestari-ohjelmaan. Ajomestari ohjelman kautta ajo saadaan toimitukseen.

Toimitus

Kuljettaja tekee toimituksen, eli menee ennalta sovittuun paikkaan ja ajaa asiakkaan haluamaan paikkaan. Kuljettajan on saatava tieto edellisenä päivänä seuraavan päivän ohjelmasta. Kaikista ajoista ajomääräys, josta näkyy ajon yksityiskohtaiset tiedot. Toimitusta ennen, jälkeen tai toimituksen aina voi joutua käymään korjaamolla. Korjaamolla käynti tapahtuu ensisijaisesti Grandellin Liikenteen omalla korjaamolla. Toissijaisena on merkkikohtainen korjaamo. Bussin siivous, pesu ja wc:n tyhjennys kuuluvat toimituksen jälkeen tehtäviin toimenpiteisiin, joista huolehtii kuljettaja.

Asiakaspalaute ja Analysointi

Otetaan palaute vastaan kiittäen. Palaute toimitetaan työntekijälle ja hänen kanssaan keskustellaan asiasta kehittävästi, jotta ensikerralla lopputulos on

asiakasta tyydyttävä. Palautteet ovat valtaosin sähköposteja, joihin ne dokumentoituvat.

Mitattavat prosessit

Oleellisia mitattavia prosesseja ovat tilausten määrä, tarjousten onnistumisprosentti sekä positiivisen ja negatiivisen palautteen suhde. Näistä on tehtävä analysointi, joka on verrattavissa aina edelliseen vuoteen.

Resurssit

Resurssien tarpeen määrittää toimitusjohtaja sen hetken mukaan. Toiminta on sesonkiluonteista, joten joskus resurssit loppuvat. Grandellin Liikenne Oy käyttää vain luotettavia alihankkijoita sekä koulutettuja kuljettajia

4.2.3 Asiakirjojen hallinta

Asiakirjat

Kaikista laadunhallintajärjestelmää koskevista dokumenteista on löydyttävä Dokumentin nimi, päivämäärä sekä laatija. Julkaisusta päättää toimitusjohtaja. Katselmoinnin päättää toimitusjohtaja, joka myös hyväksyy päivitetyn version. Tunnistettavuuden säilyttämiseksi tiedostonimenä käytetään dokumentin nimeä ja päivämäärää. Asiakirjat ovat aina saatavilla yrityksen toimistolla.

4.2.4 Tallenteiden hallinta

Tallenteet

Säilytettäviä tallenteita ovat tilaukset, sisäiset auditoinnit, asiakaspalautteet, koulutustiedot, ajoneuvotiedot, ostotilaukset. Tiedot on säilytettävä tallenteiden nimien mukaisiin kansioihin nimeten päivämäärien mukaan. Poikkeuksena tilaukset, jotka säilyvät Ajomestari ohjelmassa ja asiakaspalautteet, jotka tulevat aina sähköpostilla. Säilytysaika on minimissään yhden vuoden.

6.1 Resurssien varaaminen

Resurssien varaamisen kuuluvat:

- henkilöstö
- rahoitus
- toimitilat
- laitteet

Niitä voidaan esim.

- uusien prosessien ja työmenetelmien kehittämiseksi
- laitteiston täydentämiseksi
- resurssien ja osaamisen hankkimiseksi toimittajasopimuksen avulla

6.2.2 Pätevyys, tietoisuus ja koulutus

On tarpeellista tulevaisuudessa arvioida koulutuksen

- tarkoituksenmukaisuus
- ymmärrettävyys
- itsestänselvyys
- onko soveltavuus työhön hyvä
- kiinnostavuus

7.2.2 Tuotteeseen liittyvien vaatimusten katselmus

Jokaisesta kirjallisesta tilausajosopimuksesta on tehtävä katselmus. Katselmuksen muuttuessa ovat asiakirjat muutettava vastaaviksi ja henkilöstölle tiedotettava muutoksista. Katselmus sisältää:

- tarvittavan istuinmäärän bussissa
- bussin varustelutason
- kuljettajan kielitaidon
- turvavöiden tarpeen

7.5.1 Tuotannon ja palveluiden tuottamisen ohjaus

Tuote ja palvelu ovat tuotettava hallituissa olosuhteissa. Hallittuihin osiin tulee sisältyä soveltuvin osin:

- Tuotteen ominaisuuksia kuvaavan informaation saatavuus
 - Kuljettajien koulutukseen ja perehdytykseen kuuluu tuotteen ominaisuuksien tunteminen
 - työhöjeiden saatavuus tarvittaessa
 - Työhöjeet saadaan ajomääräyksen muodossa, jolloin kuljettaja saa selville ajoreitin, eväät sekä ajoneuvon varustelun
 - sopivien välineiden käyttö
 - Työntekijälle tarjotaan aina käyttöön sopivia välineitä, jos kuitenkin puutteita ilmenee. Korjataan tilanne.
 - seuranta- ja mittauslaitteiden saatavuus ja niiden käyttö

- Kuljetuksissa seurataan polttoaineen kulutusta tankkausvihkolla ja ajojen ennalta suunniteltujen aika- ja matkamääreitä kuljettajien täyttämällä ajomääräyksillä
 - seurannan ja mittauksen toteuttaminen
- Kuljettajat kirjaavat mittatulokset ja toimitusjohtaja analysoi tulokset.
 - luovutuksen, toimituksen ja toimituksen jälkeisten toimintojen toteuttaminen
- Kuljettaja hoitaa ajoneuvon siivoukset, pesun sekä kertoo korjaamolle Sauvoon huollon tarpeista.

8.5.2 Korjaava toimenpide

- poikkeamat on katselmoitava käyttäen ajomääräyksiin kirjattuja poikkeamia, kuljettajien lausuntoja, sekä asiakaspalautteita
- syyt selvitetään ottamalla yhteyttä asianomaisiin.
- poikkeaman ei haluta toistuva, joten sen toistamatta jättämiseen haetaan ratkaisua ja mahdollisuudet kartoitetaan.
- korjaava toimenpide määritetään ja se toteutetaan
- tulokset talletetaan kohdan 4.2.4 mukaisesti
- toimenpiteen vaikuttavuus katselmoidaan

8.5.3 Ehkäisevä toimenpide

- mahdolliset poikkeamat on selvitettävä, mahdollisuutena lähinnä keskustelut muun henkilökunnan kanssa
- arvioidaan onko tarpeen ryhtyä toimenpiteisiin laadun takaamiseksi

- toimenpide määritetään ja toteutetaan
- tulokset talletetaan kohdan 4.2.4 mukaisesti
- toimenpiteen vaikuttavuus katselmoidaan

HAASTATTELU

4.2.2010 Sauvo

Jarkko Grandell

Milloin Grandellin Liikenne Oy on perustettu? 1924

Milloin on keskitytty vain tilausliikenteeseen? 1997, jolloin linjaliikenne käytännössä loppui.

Onko muita käännteitä yrityksen historiassa? Ostimme T. Rusi Oy:n bussitoiminnot. Ajomestari ohjelman käyttöönotto oli vuonna 2003.

Tärkeimmät asiakkaat? Yleisellä tasolla on yrityksiä, yhteisöjä ja yksityisiä, joilla on kaveri- tai tuttavaporukka kasassa