



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Niko Vanhanen

Laatu- ja ympäristökäsikirjan päivittäminen

Toyota Tsusho Nordic Oy

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Ajoneuvotekniikka

Insinööriyö

14.3.2020

Tekijä	Niko Vanhanen
Otsikko	Laatu- ja ympäristökäsikirjan päivittäminen
Sivumäärä	23 sivua + 1 liite
Tutkinto	Insinööri (AMK)
Tutkinto-ohjelma	Ajoneuvotekniikka
Ammatillinen pääaine	Jälkimarkkinointi
Ohjaajat	Tutkintovastaava Pertti Ylhäinen Laatu- ja ympäristöpäällikkö Arja Vainikka, Toyota Tsusho Nordic Oy
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on päivittää Toyota Tsusho Nordic Oy:n nykyinen laatu- ja ympäristökäsikirja vastaamaan paremmin yrityksen nykytilaa. Olemassa oleva sisältö on joiltain osin vanhentunut yrityksen sisäisten muutosten ja kehityksen myötä. Uudesta käsikirjasta toteutettiin kompaktimpi kokonaisuus, jota on helpompi hallita ja päivittää. Käsikirjan tehtävänä on ohjeistaa yrityksen henkilöstöä päivittäisissä toimissa ja toimia apuna uusien työntekijöiden perehdyttämisprosessissa. Laatukäsikirja antaa hyvän alustan yritykselle kehittää omia toimintatapojaan sekä tehostamaan toimintaansa kaikilla osa-alueilla.</p> <p>Toyota Tsusho Nordic Oy noudattaa AKL ISO9001/14001-Toimintaohjelmaa, ja laadun seurannan ja kehityksen työvälineenä on yrityksen itsensä valmistama laatu- ja ympäristökäsikirja, joka noudattaa AKL:n Toimintaohjelman asettamia normeja ja toimintatapavaatimuksia sekä standardien ISO 9001:2015 ja ISO 14001:2015 vaatimuksia.</p> <p>Työssä kerrotaan kohdeyrityksestä, Toyotan Kaizen-filosofiasta, laatujärjestelmästä, käsikirjan rakenteesta ja muutoksista. Työssä on myös materiaalia The Toyota Way -kirjasta.</p> <p>Laatukäsikirja sisälsi salaiseksi luettavaa tietoa Toyota Tsusho Nordic Oy:n toimintatavoista. Tämän vuoksi laatukäsikirja on toimitettu vain toimeksiantajayrityksen käyttöön.</p>	
Avainsanat	Laatu, laatukäsikirja, ISO9001, ISO14001

Author	Niko Vanhanen
Title	Updating of the Quality Management and Environment Manual
Number of Pages	24 pages + 1 appendice
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Automotive Engineering
Professional Major	After Sales Marketing
Instructors	Pertti Ylhäinen, Principal Lecturer Arja Vainikka, Quality Manager, TTN
<p>The objective of this thesis was to update the current Quality management and environment manual of Toyota Tsusho Nordic Oy. The current content of the manual is out of date in some parts due to the internal changes and development. This thesis introduces the company, Toyota Kaizen-philosophy, and discusses quality management systems, the quality manual and the updating work.</p> <p>Toyota Tsusho Nordic Oy follows the AKL ISO9001/14001- Quality and Environment Management System. The manual is company made, and it meets the norms and the requirements of the modes of operations set by the AKL ISO9001/14001 System and the ISO 9001:2015 and ISO14001:2015 standards.</p> <p>The new manual is compact and it is easy to manage and update in the future. The purpose of the manual is to provide help and information to the personnel in their daily tasks, and also help with the orientation of new personnel. The quality management manual is a good basis for the company for developing their work environment and to improve their efficiency on all parts.</p>	
Keywords	Quality, quality management manual, ISO9001, ISO14001

Sisällys

Lyhenteet

1	Johdanto	1
2	Yrityksen toiminnan kuvaus	2
2.1	Yrityksen toiminta pähkinäkuoressa	2
2.2	Toyotan toimintaperiaatteet	3
2.2.1	Philosophy (Filosofia)	3
2.2.2	Process (Prosessi)	4
2.2.3	People/Partners (Ihmiset ja yhteistyökumppanit)	4
2.2.4	Problem Solving (Ongelmanratkaisu)	4
2.3	The Toyota Way ja muita Toyotan perusarvoja	5
2.3.1	Genchi Genbutsu eli ”mene ja näe”	5
2.3.2	Kaizen – pienin askelin suureen tavoitteeseen	6
3	Laatu- ja ympäristöjärjestelmät yrityksessä	6
3.1	Laadun ja laatujärjestelmän merkitys	6
3.2	ISO 9001	7
3.3	ISO 14001	9
3.4	AKL ISO9001/14001-Toimintaohjelma	10
4	Laatu- ja ympäristökäsikirjan päivitys	12
4.1	Tehtävä	12
4.2	Laatu- ja ympäristökäsikirjan kuvaus ja rakenne	12
4.3	Toteutus	13
4.4	Lopputulos ja yhteenveto	15
	Lähteet	16
	Liitteet	
	Liite 1. Toyota Tsusho Nordic Oy:n Laatu- ja ympäristökäsikirja	

Lyhenteet

AKL Autoalan Keskusliitto

TAF Toyota Auto Finland Oy. Toyota-autojen maahantuoja Suomessa

TTN Toyota Tsusho Nordic Oy

BCS Bosch Car Service. Kansainvälinen monimerkki-autokorjaamo- ja huoltoketju

1 Johdanto

Autoalalla on maailmalla ja Suomessa kova kilpailu. Toimialan suuruuden takia korjaamojen ja autotalojen on elintärkeää pysyä mukana kilpailussa ja erottava kilpailijoistaan, sillä kaikelle löytyy kilpailevasta yrityksestä korvaava tuote tai palvelu. Huonoon palveluun tai työntekoon pettyneen asiakkaan on helppo siirtyä kilpailevan yrityksen asiakkaaksi. Laatustandardit ja sertifikaatit ovat hyvä tapa erottua joukosta, ja ne kertovat kuluttajalle yrityksen toiminnan korkeasta tasosta ja palvelun vastaavan odotuksia. Nykyään suuret yritykset vaativat myös liikekumppaneiltaan toimivaa laadunhallintajärjestelmää.

Toyota on maailmalla tunnettu korkeista laatustandardeista ja vaatimuksista jälleenmyyjään kohtaan. Toyota Tsusho Nordic Oy:ssä on käytössä ISO9001-laaturjestelmä sekä ISO14001-ympäristöjärjestelmä. Näistä on koottu laatu- ja ympäristökäsikirja vuonna 2015.

Tämän työn tavoitteena on päivittää nykyinen laatu- ja ympäristökäsikirja vastaamaan paremmin yrityksen nykytilaa. Olemassa oleva sisältö muutettiin yksinkertaisemmaksi, selkeämmäksi ja helposti lähestyttävämmäksi. Uudesta käsikirjasta toteutettiin kompaktimpi kokonaisuus, jota on helpompi hallita ja päivittää. Uudesta käsikirjasta tehtiin myös visuaalisesti miellyttävämpi, sillä ajatuksena on ollut siirtää se yrityksen uuteen intranettiin. Tällä hetkellä käsikirja löytyy vain Word-muodossa yhteiseltä levyltä.

Työ toteutettiin tarkistamalla nykyisen käsikirjan koko sisältö, selvittämällä itse ja vastuuhenkilöiltä, ovatko prosessien kuvaukset ajan tasalla sekä päivittämällä kaikki sisältö, joka on vanhentunutta. Mikäli jonkin prosessin kuvaus puuttui täysin, oli se lisättävä käsikirjaan. Käsikirjan tehtävänä on ohjeistaa yrityksen henkilöstöä päivittäisissä toimissa ja toimia apuna uusien työntekijöiden perehdyttämisprosessissa.

Koska yrityksessä noudatetaan Toyotan filosofioita ja Kaizen-perusarvoja, työssä on myös materiaalia näistä kertovasta The Toyota Way -kirjasta.

Laatukäsikirja sisältää salaiseksi luettavaa tietoa Toyota Tsusho Nordic Oy:n toimintatavoista. Tämän vuoksi laatukäsikirjaa ei ole julkaistu opinnäytetyössä.

2 Yrityksen toiminnan kuvaus

2.1 Yrityksen toiminta pähkinänkuoressa

Toyota Tsusho Nordic Oy on Suomeen rekisteröity Toyota Tsusho Corporationin omistama tytäryhtiö. Vuonna 1948 perustettu Toyota Tsusho Corporation on Toyota Groupiin kuuluva monialayritys, jolla on toimintaa maailmanlaajuisesti. Toyota Tsusho Corporationin autotoiminnoilla on liikkeitä 85:ssä eri maassa. Suomessa on kaksi liikettä.

Toyota Tsusho Nordic Oy on Etelä-Suomessa toimiva Toyota-jälleenmyyjäliike. Toimipisteet ovat Toyota Kaivoksela, Lexus Kaivoksela ja TsushoAUTO Espoon Suomenojalla.

Toyota Kaivoksela on täyden palvelun autotalo, josta löytyy uusien autojen myynnin lisäksi vaihtoautomyynti. Uusia autoja myydään yksityisasiakkaille sekä yritysasiakkaille. Valikoimassa on n. 20 eri Toyota-henkilöautomallia, joista suurin osa on saatavilla hybridivoimalinjalla. Toyota on ollut hybridiautojen suhteen edelläkävijä, ja merkillä on jo yli 20 vuoden kokemus sähköistetyistä voimalinjoista autokäytössä. Valikoimassa on myös pakettiautoja, avolava-autoja sekä maastoautoja. Toyota Kaivoksella on merkkihuolto ja pikahuolto. Näiden yhteydessä toimivat myös varaosamyynti sekä korikorjaamo ja maalaamopalvelut. Rakennuksessa toimivat myös auton pesu- ja detailing-palvelut sekä Toyota Rent -autovuokraamo.

Lexus Kaivoksela on samassa rakennuksessa omassa siivessään. Se on Suomen ensimmäinen Lexus-myymäla. Esillä on Lexuksen mallisto ja Lexuksen merkkikohtaiset huolto- ja muut korjaamopalvelut.

TsushoAuto Espoon Suomenojalla avattiin 2016. TsushoAutossa on vaihtoautomyynti sekä Toyota- ja Lexus- huolto, korikorjaamo ja varaosamyynti. Näiden ohessa TsushoAutossa toimii myös Bosch Car Service -monimerkkihuolto ja FirstStop-rengasliike. Samassa rakennuksessa on myös Toyota Rent -autovuokraamo, rengashotelli ja alihankintana autojen pesu- ja detailing-palvelut.

Yritysasiakkaita varten on kehitetty erilaisia erityispalveluita. Käytössä on esimerkiksi Työsuhdeautovalitsin, johon voi määritellä hankittavan autokaluston verotusarvot ja CO₂-

päästöt. Toyota Business Plus on palvelukonsepti, jossa yritysasiakkaan autohankinnan rahoitus-, leasing-, huoltosopimus- ja vakuutusasiat katsotaan yrityksen kokonaisedun näkökulmasta.

Taksiryrittäjille on oma palveluohjelma. Hybridiautot ovat entistä suosittuimpia taksikäytössä pienempien käyttökustannusten ja päästöjen vuoksi, ja Toyota-taksiautoille räätälöidään oma huoltosopimus. Toyotalla on oma huolto-ohjelma taksiautoille.

Toyota Tsusho Nordic Oy liikevaihto vuonna 2019 oli 90,3 miljoonaa euroa ja yritys työllisti 125 henkilöä. Liikevaihto laski 11,4 %. Tilikauden tulos oli -0,3 miljoonaa euroa ja liikevoittoprosentti oli -0,3 %. Yhtiön omavaraisuusaste oli 33 %.

2.2 Toyotan toimintaperiaatteet

Toyotan historia ajoneuvojen valmistuksen parissa alkoi vuonna 1933, kun Sakichi Toyodan perustama kutomakoneita valmistava Toyota Loom Works perusti ajoneuvojen valmistukseen keskittyneen osaston, jonka johdossa aloitti Sakichin poika Kiichiro Toyoda. Ensimmäinen auto valmistui 1936 ja Toyota Motor Corporation perustettiin 1937. Toyota-autojen maahantuonti Eurooppaan ja Suomeen alkoi vuonna 1962.

Toyotan toiminta perustuu Toyotan itse kehittämään 4P-toimintamalliin. Nämä neljä P:tä ovat Philosophy, Process, People/Partners ja Problem Solving. Toyotan neljä P:tä käsitellään laajasti teoksessa *The Toyota Way Fieldbook*. (Liker & Meier 2006: 8–14.)

2.2.1 Philosophy (Filosofia)

Perustasolla Toyotan johtajat näkevät yrityksen tapana luoda asiakkaalle, yhteisölle ja yhteistyökumppaneilleen lisäarvoa. Tämä on osa jokaisen Toyota-johtajan arkea tänään ja antaa perustan muille toimintaperiaatteille; ilman kunnollista filosofiaa muiden toimintamallien osat ovat turhia.

Toyotan oma filosofia tulee vahvasti esiin koko laatukäsikirjassa, ja vahva filosofia on hyvin tärkeä osa laatukäsikirjaa. Se on perusta kaikelle yrityksen toiminnalle ja se kertoo

selkeästi, mitä yritys pyrkii päivittäisessä toiminnassaan saavuttamaan. Hyvä ja vahva filosofia motivoi työntekijöitä ja auttaa yritystä ylläpitämään laatua sekä kasvamaan yrityksenä sekä työyhteisönä. (Liker & Meier 2006: 17–21.)

2.2.2 Process (Prosessi)

Toyotan johtajat ovat oppineet kokemuksen kautta, että seuraamalla oikeaa prosessia myös lopputulos on oikea. Jotkin Toyotan toimintaperiaatteissa mainitut pienet asiat johtavat suoraan liikevoittoon, mutta suuri osa Toyotan toimintaa on kohdistaa energia pitkäaikaisempiin investointeihin, jotka johtavat pidempiaikaisen laadun ja asiakastyytyvyyden kasvattamiseen.

Toyotalla pidetään ensiarvoisen tärkeänä työntekijän mahdollisuutta kehittää omaa työtehtäväänsä tehokkaampaan suuntaan selvittämällä oman työnsä ongelmia ehdotuksilla (ks. Kaizen luvussa 2.3.2). Useimmiten kokenut työntekijä tietää miten asiat toimivat parhaiten, ja sen pohjalta onkin hyvä kirjoittaa prosessinkuvaus. (Liker & Meier 2006: 117–119.)

2.2.3 People/Partners (Ihmiset ja yhteistyökumppanit)

Työtovereiden, alihankkijoiden, kilpailijoiden, ympäristön sekä koko ympäröivän maailman kunnioittaminen on Toyotan toiminnan lähtökohta. Toyotan tuotantojärjestelmän TPS:n (Toyota Production System) moni toimintatapa on suunniteltu nostamaan eteen tulleet ongelmat pinnalle, jotta ne herättävät ajatuksia, opettavat ja kasvattavat. (Liker & Meier 2006: 11–13.)

2.2.4 Problem Solving (Ongelmanratkaisu)

Toyota pyrkii jatkuvasti ratkaisemaan toiminnassaan ilmeneviä ongelmia sekä haasteita. Jokaisen työntekijän tehtävä on ilmoittaa havaitsemastaan ongelmasta toiminnassa, jotta jokainen voisi oppia virheistään. Täten yritys myös antaa työntekijöilleen mahdollisuuden oppia ja kasvaa yrityksen kanssa. Tällä varmistetaan yrityksen kasvu sekä kokonaislaadun ylläpito. (Liker & Meier 2006: 178–181.)

2.3 The Toyota Way ja muita Toyotan perusarvoja

Usein kuulee puhuttavan Toyotan tavasta tehdä asioita eli ”doing things the Toyota way”. Toyotan toimintatapoja on seurattu maailmanlaajuisesti, eritoten laatuun liittyvissä asioissa. Toyotalla on pitkät perinteet laadun tarkkailussa sekä ylläpitämisessä omassa päivittäisessä toiminnassaan, ja kaikki toimintatavat ovat hyvin pitkälle hiottuja. Keskeisimmässä roolissa ovat jatkuvan kehityksen varmistaminen sekä ihmisistä ja luonnosta huolehtiminen. (Toyotan arvot. 2020.)

2.3.1 Genchi Genbutsu eli ”mene ja näe”

Genchi Genbutsu tarkoittaa asioiden tutkimista käytännössä, ja se on tärkeimpiä Toyotan tukipilareita. Mikäli haluaa tietää jotain yrityksen toimintaan liittyvää, on mentävä toiminnan luo. Päätöksiä ei saa tehdä toimistossa – päätöksen tekijän on käytävä avoimin silmin tehtaalla ottamassa selvää asioista.

Genchi Genbutsu on ollut tärkeä työkalu laatu- ja ympäristökäsikirjan päivityksessä. Prosessikuvauksia kirjoittaessa on helppoa lipsua pois asian ytimeä. On keskityttävä olennaiseen osaan ja mietittävä, miksi mikäkin osuus on tärkeä sujuvan toiminnan varmistamiseksi. Selvitettäessä, ovatko prosessikuvaukset ajan tasalla, saa asiaan varmuuden kysymällä prosessin tekijöiltä ja vastuhenkilöiltä.

Genchi Genbutsu -filosofian mukaan ongelman ydin löytyy, kun esittää kysymyksen ”Miksi?” viisi kertaa peräkkäin. Oheisessa kuvassa 1 on mielestäni hyvä käytännön esimerkki, joka kehottaa kyseenalaistamaan ja miettimään prosessia ja tapoja.

- Lattialla on öljytippa? Miksi?
- Koska laitteesta on valunut öljyä. Miksi se vuotaa öljyä?
- Koska pakkaus on rikki. Miksi se on rikki?
- Koska pakkaukset eivät ole tarpeeksi vahvoja. Miksi ne eivät ole tarpeeksi vahvoja?
- Koska valitsimme halvimman mahdollisen pakkauksen. Miksi halvinta hintaa pidettiin ratkaisevana kriteerinä?
- Ja niin edelleen...

Kuva 1. Käytännön esimerkki Genchi Genbutsu -filosofiasta (Toyotan arvot 2020).

2.3.2 Kaizen – pienin askelin suureen tavoitteeseen

Kaizen voidaan kääntää kahdesta japaninkielisestä termistä Kai – muutos ja Zen – hyvä, eli Muutos parempaan. Kaizen, jatkuva kehitys, on toinen Toyotan toiminnan peruspilareista. Kaizen helpottaa työntekijöitä tutkimaan työsuoritustaan kriittisesti sekä auttaa kehittämään tehtäväänsä tehokkaampaan suuntaan. Kaizen on työkalu, joka auttaa yritystä kehittymään laadullisesti ja teknisesti työntekijöiden ohjaamana. (Liker & Meier. 2006: 8.)

Toyota Tsusho Nordic Oy:ssä työntekijän tekemät Kaizenit palkitaan rahallisesti, ja mikäli tiimissä on tehty useampi Kaizen, on yritys maksanut työntekijöille esimerkiksi matkan ulkomaille.

Kaizenit ovat keino jatkuvan parantamisen toteuttamiseen hukan eliminoimiseksi mahdollisimman pienin kustannuksin. Pienet askelet tavoitetta kohti ovat kestävämpi ja varmempi keino saavuttaa haluamansa kuin kertarykäisy. Myös mahdolliset epäonnistuneet muutokset tulee huomioida. Aina on oltava keino palata edelliseen toimintatapaan, jos uusittu toimintatapa ei vastaa odotuksia. (Liker & Meier. 2006: 288–289.)

Jatkuva kehitys on olennainen osa laatujärjestelmää. Laatukäsikirja elää ja kasvaa yrityksen prosessien ja toiminnan kehityksen mukana, ja parannusten ja muutosten täytyy olla helposti lisättävissä käsikirjaan päivityksen yhteydessä.

3 Laatu- ja ympäristöjärjestelmät yrityksessä

3.1 Laadun ja laatujärjestelmän merkitys

Korkea laatu on organisaatioille strateginen kilpailutekijä. Laatu käsitteenä tarkoittaa kestävyyttä, toimintavarmuutta ja luotettavuutta. Laadukas toiminta parantaa yrityksen kannattavuutta, koska silloin tuotteet ja palvelut menevät hyvin kaupaksi. Laatua arvostavat asiakkaiden lisäksi kilpailijat, rahoittajat, toimittajat ja henkilöstö. Laatu ylläpitää ja kohottaa yrityksen imagoa. Pitkällä aikavälillä laatu merkitsee yrityksen eloonjäämistä sekä kilpailukyvyn ja työpaikkojen säilyttämistä. (Lecklin 2006: 24–25.)

Standardissa ISO 9001 laadulla tarkoitetaan sitä, missä määrin tuotteen ominaisuudet täyttävät siihen liittyvien sidosryhmien vaatimukset.

Laatujärjestelmä on johtamisjärjestelmä, jonka avulla yritystä ohjataan laatuun. Laatujärjestelmän tavoitteena on varmistaa palveluiden ja prosessien laatu sekä parantaa tuottavuutta ja dokumentointia. (SFS-EN ISO 9001:2015 2015.)

Laatujärjestelmän osia ovat laatukäsikirja ja siinä kuvatut kirjalliset menettely- ja toimintaohjeet. Laatukäsikirja on käytännössä yrityksen kaikkia toimintoja ja prosesseja ohjeistava kirja. Siinä ovat kuvattuna liiketoiminta ja sen periaatteet sekä kaikki asiakkaisiin ja henkilöstöön liittyvät toimintatavat, joilla toiminnan hyvää laatua ylläpidetään. Käsikirjan avulla yrityksen päivittäisten prosessien laatua arvioidaan, kartoitetaan, mitataan ja kehitetään.

Yrityksen toiminnan laatua arvioidaan myös auditoinnin avulla. Auditoinnilla tarkastellaan ovatko yrityksen toiminnot ja prosessit suunnitelmien mukaiset. Samalla selvitetään toteutuvatko ne tehokkaasti ja tavoitteiden kannalta tarkoituksenmukaisesti. Auditoinnissa tarkistetaan myös laatukäsikirja. Auditointi voi olla yrityksen itse suorittama sisäinen auditointi, tai toisen yrityksen tai kolmannen osapuolen suorittama ulkoinen auditointi.

Toyota Tsusho Nordic Oy:ssä Toyotan filosofiaa ja toimintamallia ylläpidetään kaikin keinoin, mm. sitoutumalla ympäristö- ja laatujärjestelmiin. Ympäristö- ja laatujärjestelmät ovat mainioita tapoja kehittää yrityksen ympäristö- ja laatuasioiden hallintaa.

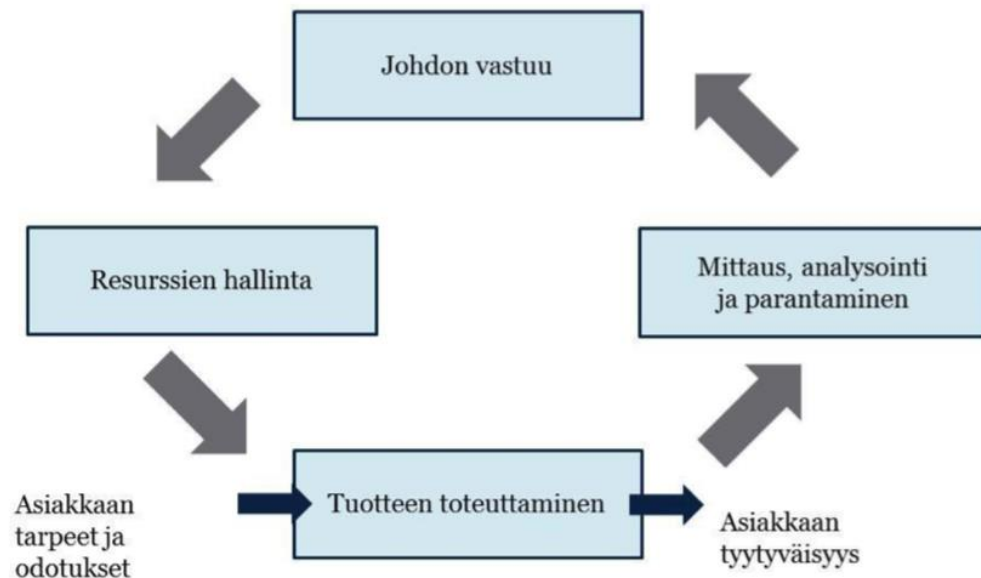
3.2 ISO 9001

ISO 9001 on kansainvälisesti tunnetuin laadunhallintastandardi, joka määrittää kriteerit yrityksen toiminnan laadulle. Standardi sisältää ohjeistuksia kaikille yrityksen toiminnan osa-alueille ja kattaa koko yrityksen toiminnan. Pää tavoitteena on toiminnan jatkuva parantaminen ja asiakastyytyväisyyden lisääminen.

ISO 9001 -standardin perustana on organisaation prosessimainen toiminta, johon sisältyvät seuraavat osa-alueet:

- johdon vastuu
- resurssien hallinta
- asiakkaan tarpeet ja odotukset
- tuotteen toteuttaminen
- asiakastytyväisyys
- mittaus, analysointi ja parantaminen.

Standardi korostaa johdon vastuuta sekä laatu politiikkaa. Standardin mukaisessa toimintajärjestelmässä näkyy myös resurssien ja prosessien hallinta, tavoitteellinen suunnittelu sekä tulosten jatkuva mittaus, analysointi sekä kehittäminen. Kuvassa 2 on yksinkertaistettu kaavio standardista.



Kuva 2. ISO 9001 -standardin perusta (Moisio & Tuominen 2006: 10).

Toyota Tsusho Nordic Oy:lle on myönnetty AKL-Sertifiointi Oy:n toimesta ISO 9001 -laatusertifikaatti vuonna 2011. Sitä ennen TTN oli osa Toyota Autotalot Oy:tä, ja silloin Toyota Kaivoksela sertifioitiin AKL-Laatuohjelmaan vuonna 2000.

Autoalan Keskusliitto Ry on kehittänyt ISO 9001 -standardiin perustuvan AKL-Laatuohjelman. AKL-Laatuohjelma kattaa autoliikkeen tai korjaamon koko toiminnan ja siihen kirjataan asiat senhetkisen tilanteen mukaan ja päivitetään prosessikuvaukset käytäntöjen muuttumisen mukaan. (AKL-Sertifiointi Oy:n sertifiointitoiminta 2020).

3.3 ISO 14001

ISO 14001 on maailmalla laajalti käytössä oleva ympäristöasioiden hallintaa käsittelevä päästandardi. Se vaatii organisaatiota määrittämään ympäristöpäämäärän ja tavoitteen sekä johtamisjärjestelmän, jolla nämä saavutetaan. Organisaatio on sitoutunut ylläpitämään henkilöstön osaamista, ohjaamaan ja parantamaan prosesseja ja toimintaa, tarkkailemaan ja seuraamaan ympäristövaikutuksia. Organisaation on myös arvioitava jatkuvasti toimintansa tuloksia ja parannettava toimintaansa.

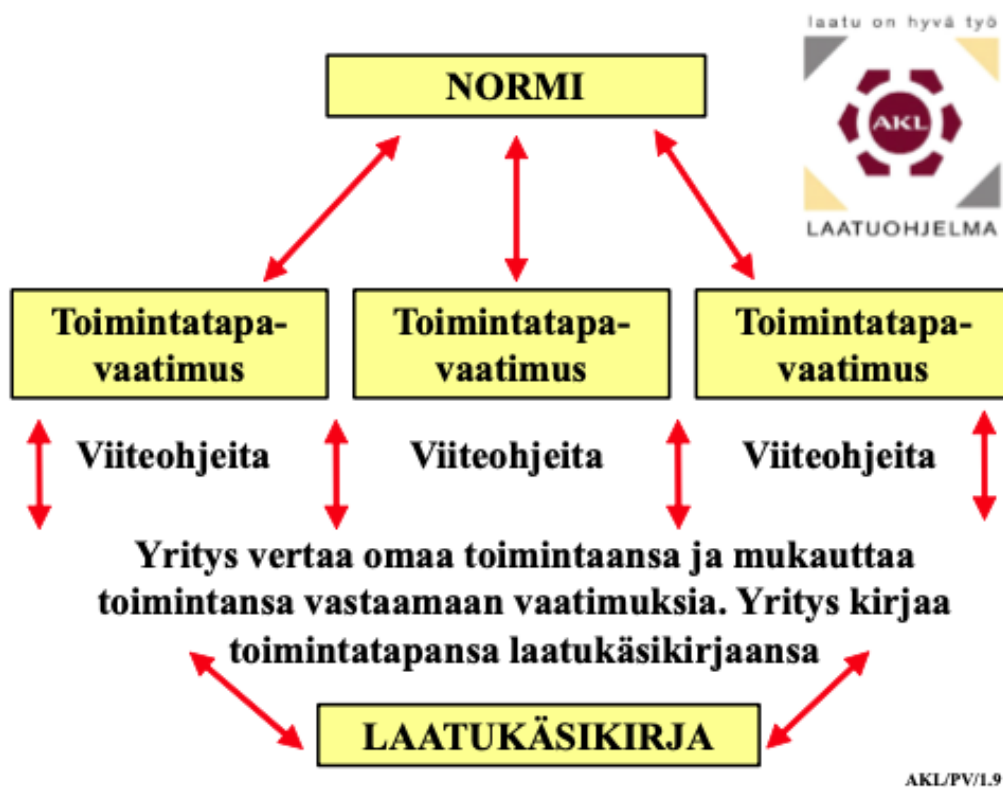
Toyota Tsusho Nordic Oy on ympäristövastuullinen yritys, ja yrityksessä on käytössä vuodesta 2011 ISO 14001 Ympäristöjärjestelmä. Yritys noudattaa toiminnassaan viranomaisten sekä sijaintikuntien asettamia ympäristönsuojeluohjeita. Jätteiden syntyä pyritään ehkäisemään ja lajittelu hoidetaan heti paikalla. Yritys seuraa ja noudattaa huolellisesti ympäristöasioita koskevaa lainsäädäntöä sekä ympäristönsuojeluun liittyviä yhteiskunnan odotuksia.

Käytännön esimerkkejä ympäristöasioiden huomioimisesta yrityksen arjessa on mm. vähäpäästöisten hybridautojen yli 70 %:n osuus vuokra-autokalustosta. Lisäksi esittely-, vuokra- ja ajokalustoautojen CO₂ -tavoite vuodelle 2020 on WLTP-mittaustavan mukaan < 125 g/km. Vuoden 2019 toteuma oli 124 g/km. Vuoden 2019 tavoite oli < 112 g/km. Vuoden 2019 tavoite asetettiin vanhan NEDC-mittaustavan mukaan. (Ympäristö 2020.)

Yritys huomioi korjaamotoiminnassa syntyneen ympäristökuormituksen minimoinnin, korjaamalla käytettyjen varaosien lajittelun ja kierrätyksen sekä mittaa ja seuraa energian ja veden kulutusta. Autotalojen valaistus on muutettu energiatehokkaammaksi asentamalla uudet LED-valaisimet ja myös talotekniikkaa on uusittu. Yhtenä visiona on ollut myös asentaa aurinkopaneelit Toyota Kaivoksen katolle.

3.4 AKL ISO9001/14001-Toimintaohjelma

Toyota Tsusho Nordic Oy noudattaa AKL ISO9001/14001-Toimintaohjelmaa, jonka tavoitteena on jatkuva toiminnan, tehdyn työn ja palveluiden laadun parantaminen. Työvälineenä on yrityksen itsensä valmistama laatu- ja ympäristökäsikirja, joka noudattaa AKL- Toimintaohjelman asettamia normeja ja toimintatapavaatimuksia sekä standardien ISO 9001:2015 ja ISO 14001:2015 vaatimuksia. Alla olevassa kuvassa 3 on selostettu laatu järjestelmän toiminta yrityksen näkökulmasta.



Kuva 3. AKL ISO 9001/14001-Toimintaohjelman rakenne (TTN Laatu- ja ympäristökäsikirja).

AKL-Sertifiointi Oy on myöntänyt Toyota Tsusho Nordic Oy:lle sertifikaatin (kuva 4), joka varmentaa, että organisaation johtamisjärjestelmä täyttää standardien ISO9001:2015 ja ISO14001:2015 vaatimukset. Sertifikaatti on voimassa 26.4.2021 asti.



Kuva 4. AKL-Sertifiointi Oy:n myöntämä sertifiointimerkki.

Koska TTN:llä on AKL-Sertifiointi Oy:n myöntämä sertifikaatti, se saa käyttää AKL-Sertifiointi Oy:n sertifiointimerkkiä esimerkiksi asiakirjoissa, mainonnassa, yrityksen kotisivuilla sekä toimipaikan asiakastiloissa. Merkit ovat näkyvästi esillä automyyntin ja huollon asiakastilojen ovissa.

4 Laatu- ja ympäristökäsikirjan päivitys

4.1 Tehtävä

Laatukäsikirjaa on hyvin tärkeää ylläpitää eli päivittää ajan tasalle. Yrityksen toimintatapojen muutokset tai organisaatiossa tapahtuvat uudistukset on kirjattava laatukäsikirjaan. Käsikirjan päivittämisen vastuuhenkilönä toimii yrityksen nimetty laatu- ja ympäristöpäällikkö.

Yrityksen johdon toiveena oli saada laatu- ja ympäristökäsikirja helpommin lähestyttäväksi. Käsikirjasta piti saada visuaalisesti miellyttävämpi ja selkeämpi, kompaktimpi kokonaisuus. Koska laatukäsikirja toimii apuna henkilöstön päivittäisissä toimissa, sitä täytyisi pystyä hallitsemaan ja päivittämään helpommin.

4.2 Laatu- ja ympäristökäsikirjan kuvaus ja rakenne

Laatukäsikirjan joka normissa on kuvattuna AKL-Toimintaohjelman laatonormi, ja jokaisella normilla on oma yksittäinen toimintatapavaatimuksensa, jotka yrityksen tulee omissa toiminnoissaan täyttää.

Jokaisen toimintatapavaatimuksen jälkeen kirjassa on kuvattu yrityksen oma toimintatapa. Toimintatavassa voidaan viitata myös täsmentäviin ohjeisiin mm. korjauksen tai huollon työohjeisiin, varaosaluetteloihin, autojen luovutusohjeisiin tai päämiehen erityisohjeisiin.

Jokaiselle normissa mainitulle toiminnolle ja yrityksen kuvaamalle toimintatavalle on nimetty vastuuhenkilö ja hänelle varahenkilö.

Kirjassa on kuvattuna myös tiettyjen normien ennalta sovitut poikkeustilanneohjeet, asiakaspalautteet ja niiden käsittely sekä yrityksen osastojen omat vastualueet.

Laatu- ja ympäristökäsikirja on rakennettu 11 eri osaan eli ryhmään. Näissä käsitellään yrityksen eri osastojen normit ja prosessit. Jako on tehty tavalla, joka helpottaa tarkastustoimintaa, järjestelmän ylläpitoa sekä erinäisten asioiden etsimistä käsikirjasta.

Käsikirjan rakenneryhmät ovat seuraavat:

1. Johdanto
2. Normiluettelo
3. Johdon normit
4. Koko yrityksen normit
5. Korjaamon normit
6. Varaosamyynnin normit
7. Automyynnin normit
8. Ympäristönormit
9. Sisäiset tarkastukset
10. Auditoinnit ja katselmukset
11. Sertifiointi.

4.3 Toteutus

Työni TsushoAuto Espoossa alkoi maaliskuussa 2019 yleiskorjaamon työnjohdossa huoltoneuvojana. Korjaamon toiminnasta on vuoden aikana kertynyt minulle runsaasti työkokemusta ja suurin osa prosesseista on tullut tutuksi. Laatu- ja ympäristöjärjestelmät olivat minulle melko tuntematon aihe.

Aloitin opinnäytetyön valmistelun marraskuussa 2019, jolloin pidimme yhteisen palaverin yrityksemme laatu- ja ympäristöpäällikkö Arja Vainikan ja opinnäytetyön ohjaajan Pertti Ylhäisen kanssa Toyota Kaivokselassa. Sain perehdytystä ja opastusta laatu- ja ympäristöjärjestelmistä ja vanhan laatukäsikirjan käyttöön opinnäytetyön tekemistä varten.

Pidimme palavereja laatu- ja ympäristöpäällikön kanssa vielä useamman kerran ja selvitimme, mitä muutoksia ja päivityksiä on syytä tehdä käsikirjan sisältöön ja ulkoasuun.

Näkyvin ja työläin muutos oli käsikirjan irrallisten Word-tiedostojen koonti yhdeksi n. 240-sivuiseksi kokonaisuudeksi. Samassa yhteydessä olen korjannut koko käsikirjan kieliasua, sillä entisessä käsikirjassa oli useampi kirjoittaja. Myös kirjoitustapa oli syytä yhtenäistää, sillä entisessä asussa saattoi olla poikkeamia ja turhia toistoja.

Käydessäni läpi käsikirjan osia, tarkistin koko sisällön loogisuuden ja ajantasaisuuden.

Kävin läpi korjaamon toiminnan normit ja prosessit ja prosessien kuvaukset, ja keskustelin korjaamon johdon kanssa. Karsin reilusti turhaa sisältöä ja tiivistin sivujen ulkoasua. Suurempia päivityksiä olivat esimerkiksi käsikirjassa kuvatun GDPR-asetuksen toimintatavan muuttaminen nykytilaa ja lakia vastaavaksi.

Lisäsin käsikirjan Kampanjat-osaan toimintatapakuvausten maahantuojaan (TAF) maksamasta sijaisautosta tiettyjen kampanjakorjausten yhteydessä. Käytäntö muuttui viime vuonna koskemaan vain yksittäisiä yli neljän tunnin ohjeajan kampanjatöitä, ja se on aiheuttanut välillä epäselviä tilanteita korjaamalla. Tutustuin myös tarkemmin yrityksen goodwill-toiminnan politiikkaan ja päivitin käsikirjan tästä kertovan osion.

Huomasin myös työtä tehdessäni, että laatukäsikirjan Markkinointi-osio tarvitsi päivitystä yrityksen Bosch Car Service -monimerkkihoidon-toiminnan suhteen. Lisäsin sen yrityksen markkinointikohteisiin, sillä se on ollut näkyvästi esillä suoramarkkinointikirjeissä ja internetmainonnassa, sekä lisäsin muuttuneen prosessin toimintatavan laatukäsikirjaan.

Työnkulun ohjauksesta ja valvonnasta kertovassa osiossa oli vanhentunutta tietoa toimintatavoista toimitusajan viivästymisestä, ja päivitin toimintatapakuvausten vastaamaan nykyistä käytäntöä. Korroosionestokäsittelyn osiossa päivitin jälkikorroosionestokäsittelyn ja korikorjauksen korroosioneston ohjeistuksen kohdat. Myös vastuuhenkilö oli muuttunut, joten päivitin sen samalla.

Helmikuun 2020 aikana yritykseen suoritettiin ulkoinen auditointi AKL-Sertifiointi Oy:n toimesta. Vuoden 2019 auditointisuunnitelman painopisteenä oli markkinointi, ostoprosessi ja varaosamyynti. Auditoinnin aikana ei havaittu poikkeamia. Muutama pienempi huomautus kirjattiin ylös auditoinnin raporttiin. Nämä otin huomioon Laatu- ja ympäristökäsikirjan päivityksessä.

Koottuani käsikirjan tiedostot yhdeksi kokonaisuudeksi loin niille uuden sisällysluettelon ja suorat linkitykset sisällysluettelosta normeihin.

4.4 Lopputulos ja yhteenveto

Opinnäytetyön tavoitteen mukaisesti saatiin lopputuloksena uusi 222-sivuinen päivitetty Laatu- ja ympäristökäsikirja. Uusi käsikirja on päivitetty vastaamaan organisaation nykyisiä toimintatapoja ja prosesseja. Vanhat prosessit on käyty läpi ja päivitetty sekä käsikirjaan on lisätty uusia prosesseja.

Käsikirja päivitettyssä muodossaan on huomattavasti selkeämpi, käyttäjäystävällisempi sekä kieliasultaan huolitellumpi. Uutta kirjaa on myös helpompi käyttää tiedonhaussa sekä uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Se on loogisempi ja kompaktimpi kokonaisuus. Päivitetty laatu- ja ympäristökäsikirja on saatu onnistuneesti valmiiksi, ja se on saanut hyvän vastaanoton yritykseltä.

Laadun merkitys on keskeisessä asemassa jokaisella palveluita tuottavalla yrityksellä. Hyvän palvelun takaamiseksi tarvitaan toimiva laatujärjestelmä sekä jatkuvaa laadun tarkkailua.

Lähteet

AKL-Sertifiointi Oy:n sertifiointitoiminta. 2020. Verkkoaineisto. AKL-Sertifiointi Oy.
www.akl.fi/akl-sertifiointi_oy. Luettu 14.3.2020.

Lecklin, Olli. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talentum.

Liker, Jeffrey K. & Meier, David. 2006. The Toyota Way Fieldbook. New York: McGraw-Hill.

Moisio, Jussi & Tuominen, Kari. 2006. Laatua, luotettavuutta ja varmuutta. Helsinki: Oy Benchmarking Ltd.

SFS-EN ISO 9001:2015. Laadunhallinta. 2015. Helsinki: Suomen Standardisoimisliitto.

SFS-EN ISO 14001:2015. Ympäristöjohtaminen. 2015. Helsinki: Suomen Standardisoimisliitto.

Tietoa meistä. 2020. Verkkoaineisto. Toyota Tsusho Nordic Oy.
<https://www.tnordic.fi/yritys/tietoa-meista.html>. Luettu 12.2.2020.

Toyotan Arvot. 2020. Verkkoaineisto. Toyota Auto Finland Oy.
<https://www.toyota.fi/toyota/toyotan-arvot.json>. Luettu 12.2.2020.

Ympäristö. 2020. Verkkoaineisto. Toyota Tsusho Nordic Oy.
<https://www.tnordic.fi/yritys/ymparisto.html>. Luettu 19.4.2020.