



Elina Nikkinen

# Markkinatutkimuksen tulosten hyödyntäminen sisäisen auditointipalvelun suunnittelussa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Bio- ja kemiantekniikka

Insinöörityö

16.5.2024

# Tiivistelmä

Tekijä:	Elina Nikkinen
Otsikko:	Markkinatutkimuksen tulosten hyödyntäminen sisäisen auditointipalvelun suunnittelussa
Sivumäärä:	45 sivua + 1 liite
Aika:	16.5.2024
Tutkinto:	Insinööri (AMK)
Tutkinto-ohjelma:	Bio- ja kemiantekniikka
Ammatillinen pääaine:	Bio- ja elintarviketekniikka
Ohjaajat:	Toimitusjohtaja Kai Jansson Yliopettaja Riitta Lehtinen

---

Tämän insinööriyön tarkoituksena oli luoda teoreettinen viitekehys kaupalliselle sisäisen auditointipalvelulle markkinatutkimuksen tuloksia hyödyntäen. Tutkimuksen tilannut yritys haluaa kehittää palveluitaan. Jotta palveluiden myyntiä voidaan kehittää, haluttiin ymmärtää mahdollisia uusia asiakkaita markkinatutkimuksen avulla. Markkinatutkimuksen avulla haluttiin selvittää Uudellamaalla sijaitsevien leipomoiden ostohalukkuutta palvelua kohtaan ja sitä minkälaisia standardeja on käytössä, sekä palvelun tarpeellisuutta.

Tutkimuksen menetelmä oli kyselytutkimus, joka toteutettiin Google Formsin avulla. Markkinatutkimus toteutettiin enimmäkseen kvantitatiivisena markkinatutkimuksena, mutta kyselyssä oli myös kvalitatiivisia kysymyksiä.

Markkinatutkimuksen tuloksista voidaan päätellä, että kaupalliselle sisäiselle auditointipalvelulle on kysyntää ja potentiaalia. Tehdyn tutkimuksen tuloksena saatiin paljon tarpeellista tietoa kyselyyn vastanneiden leipomoiden sisäisestä auditoinnista ja käytössä olevista standardeista. Saatujen tulosten perusteella keskityttiin rakentamaan BRC-standardille sisäisen auditointipalvelun teoreettinen viitekehys. Tämän työn lopputuloksena saatiin sisäisen auditointipalvelun teoreettinen viitekehys, joka keskittyy BRC-standardiin. Sisäinen auditointipalvelu ei ole vielä valmis myytäväksi, vaan se antaa raamit asiakasyrityksen suunnitella sitä mieluisakseen.

Avainsanat: standardit, sisäinen auditointi, laatu

---

Tämän opinnäytetyön alkuperä on tarkastettu Turnitin Originality Check -ohjelmalla.

## Abstract

Author: Elina Nikkinen  
Title: Utilization of Market Research When Planning Internal Marketing  
Number of Pages: 45 pages + 1 appendix  
Date: 16 May 2024

Degree: Bachelor of Engineering  
Degree Programme: Biotechnology and Chemical Engineering  
Professional Major: Biotechnology and Food Engineering  
Supervisors: Kai Jansson, Chief Executive officer  
Riitta Lehtinen, Principal Lecturer

---

The aim of this thesis was to create a theoretical framework for a commercial internal auditing service utilizing the results of market research. The company that commissioned the research wishes to develop its services. In order to develop the sales of the services, it was essential to understand potential new customers through market research. The purpose of the market research was to ascertain the interest of bakeries located in Uusimaa to buy the service and to study what kind of standards are in use and whether there was a demand for the service.

The method of the study was a survey conducted using Google Forms. The market research was mostly conducted as a quantitative market research, but there were also qualitative questions in the survey.

From the results of the market research, it can be concluded that there is a demand and potential for a commercial internal auditing service. As a result of the research, a large amount of essential information was found about the internal auditing of the bakeries that responded to the survey and of the standards that are in use. Based on the results acquired, the focus was on building a theoretical framework for internal auditing services in compliance with the BRC standard. As a result of this thesis, a theoretical framework which focuses on the BRC standard was obtained. The internal auditing service is not yet ready for sale, but rather provides a framework for the client company to design it to their liking.

Keywords: Standards, Internal auditing, Quality

# Sisällys

## Lyhenteet

1	Johdanto	1
2	Standardien käyttö elintarviketeollisuudessa	2
2.1	GFSI-standardit	3
2.1.1	BRC	4
2.1.2	FSSC 22000	4
2.1.3	IFS Food	5
2.1.4	SQF	6
2.2	ISO 22000:2018	6
2.3	ISO 9001:2015	7
2.4	ISO 14001:2015	8
3	Omavalvonta	9
3.1	Omavalvonnan rakenne	9
3.2	HACCP	11
3.3	Näytteenotto	16
4	Sisäinen auditointi	17
4.1	Auditoijan rooli	18
4.2	Sertifointi	19
5	Markkinatutkimus	19
5.1	Tutkimusongelma	20
5.2	Markkinatutkimusmenetelmät	21
5.3	Tutkimuksen perusjoukko ja valinta	22
5.4	Tutkimuksen perusvaatimukset	23
5.5	Kyselylomake	24
6	Tulokset	25
6.1	Omavalvonta ja haittaeläintorjunta	25
6.2	ISO-standardit	26
6.3	GFSI-standardit	27
6.4	Sisäinen auditointi	28

6.5	Sisäinen auditointi ja markkinat	32
7	Markkinatutkimuksen tulosten tarkastelu	33
7.1	Omavalvonta ja haittaeläintorjunta	33
7.2	ISO-standardit	34
7.3	GFSI-standardit	34
7.4	Sisäinen auditointi	35
7.5	Sisäinen auditointi ja markkinat	36
8	Sisäisen auditoinninjärjestelmän teoreettinen viitekehys	37
9	Johtopäätökset	38
	Lähteet	40
	Liite	
	Liite 1: Kyselylomake leipomoalan yrityksille	

## Lyhenteet

ANCC	Associazione Nazionale Cooperative Consumatori on italialainen vähittäiskaupan keskusjärjestö.
ANCD	Associazione Nazionale Cooperative tra Dettaglianti on italialainen vähittäiskaupan keskusjärjestö
BKT	Bruttokansantuote
BRC	British Retail Consortium tunnetaan elintarviketeollisuudessa BRC Global Food -standardina, joka on BRC:n hallinnoima elintarvike- ja laatustandardi.
CCP	Kriittinen hallintapiste
CGF	Consumer Goods Forum on teollisuuden ja vähittäiskauppojen toimitusjohtajista koostuva ja heidän johtama organisaatio. GFSI:tä hallinnoi CGF.
FDC	Fédération des Entreprises du Commerce et de la Distribution on ranskalainen vähittäiskaupan keskusjärjestö.
FSSC	Food Safety System Certification on GFSI:n hyväksymä elintarviketurvallisuusstandardi.
GFSI	Global Food Safety Initiative on voittoa tavoittelematon kansainvälinen yksityinen säätiö, jonka tavoitteena on edistää maailmanlaajuisesti elintarviketurvallisuutta ja standardoida sitä.
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points muodostuu vaarojen arvioinneista ja kriittisistä hallintapisteistä.

HDE	Handelsverband Deutschland on saksalainen vähittäiskaupan keskusjärjestö.
IFS	International Featured Standard on järjestö, joka kansainvälisesti kehittää ja valvoo omistamiaan laatu- ja turvallisuusstandardejaan.
ISO	International Organization for Standardization on maailmanlaajuinen voittoa tavoittelematon standardointiorganisaatio, joka toimii itsenäisesti.
PAS	Publicly Available Specification on julkisesti saatava täydennysdokumentti jo olemassa olevaan standardiin.
SQF	Safe Quality Food on elintarviketurvallisuus- ja laatustandardi, jonka GFSI on hyväksynyt.

## 1 Johdanto

Elintarvikealan yrityksiä ohjaa lainsäädäntö ja elintarvikealan standardit, joilla varmistetaan kuluttajalle elintarvikkeiden turvallisuus ja oikeellisuus. Jotta kuluttaja voi tietää, että elintarvikealan yritykset ovat sitoutuneita tuottamaan ja ottamaan vastuun tuottamistaan tuotteista, valtiollinen toimija valvoo yrityksiä elintarviketurvallisuutta kaikissa elintarviketuotannon vaiheissa lainsäädännön avulla. Kuitenkin pääsääntöisesti elintarviketurvallisuuden varmentaminen jää itse elintarvikealan yritykselle. [1.] Sisäiset auditoinnit ovat yrityksen erinomainen tapa kartoittaa yrityksensä kehityskohteita ja taata elintarviketurvallisuuden varmistaminen kuukaudesta toiseen. Sisäinen auditointi pitää suorittaa objektiivisesti ja tasapuolisesti, mutta riippuen yrityksen toiminnan koosta ja laajuudesta puolueettomuutta ei välttämättä voida taata. [2.]

Sisäinen auditointi on tärkeä osa elintarvikealan yrityksen kehitystä, ja osa standardeista vaatii sisäisten auditointien toteuttamista vuosittain. Sisäisen auditoinnin voi tehdä riippumaton yritys elintarvikealan yrityksen puolesta. Riippumattoman yrityksen tekemä sisäinen auditointi antaa puolueettoman näkemyksen elintarvikealan yrityksen toiminnan tilasta. Samalla se tuo ilmi ennakoitua ja yllättäviä haasteita elintarvikealan yrityksen eri osa-alueilta ja ohjaa järjestelmällisesti kohti parempaa laatukulttuuria ja turvallisuutta. Auditointiprosessin kautta saatu informaatio tukee johtamista ja parantaa elintarvikealan yrityksen suorituskykyä. [2.]

Tämän insinööriyön tarkoituksena oli luoda teoreettinen sisäinen auditointipalvelu, jonka suunnittelun apuna käytetään markkinatutkimusta. Markkinatutkimus oli suunnattu Uudellamaalla sijaitseville leipomoille. Markkinatutkimuksen avulla haluttiin selvittää mitä standardeja Uudellamaalla sijaitsevat leipomot käyttävät ja saada tietoa sisäisestä auditoinnista. Markkinatutkimuksen tulosten avulla pystytään kehittämään sisäisen auditointipalvelun runko ja keskittämään sen suunnittelu standardiin, jota kyselyn mukaan leipomot käyttävät eniten. Näin pystytään varmistamaan, että tutkimuksen tilannut yritys pystyy kehittämään

toimintaansa niin, että tuote vastaa mahdollisten uusien asiakkaiden tarpeita. Insinööriyössä käydään myös läpi elintarviketeollisuudessa käytössä olevia standardeja ja omavalvontaa ja sen rakennetta.

## **2 Standardien käyttö elintarviketeollisuudessa**

Standardi on asiakirja, johon on merkitty monien sidosryhmien yhteistyössä sovittuja edellytyksiä, ohjeita ja ominaisuuksia tuotteille ja niiden tuottamiselle sekä järjestelmille tai palveluille [3]. Standardit ja muut standardointijulkaisut ovat suosituslausuntoja, jotka pitävät sisällään palvelujen, prosessien ja tuotteiden teknisiä eritelmiä. Elintarvikealan standardit ovat ensisijaisesti vapaaehtoisia yksityisiä standardeja, ja niiden avulla elintarvikealan yritys voi luoda luottamusta yritys- tai henkilökuluttajaan ja todistaa, että yrityksen tuottamat palvelut ja tuotteet täyttävät tarkoin määrätyt turvallisuus-, luotettavuus- ja laatuvaatimukset. Kuitenkin standardeihin voidaan viitata lainsäädännössä ja silloin niistä voi tulla pakollinen toimintatapa. Kun on kyseessä elintarvikeala, standardien noudattaminen on ensisijaisesti vapaaehtoinen toimintatapa. [4.]

Standardeilla on vaikutusta kansantaloudelle, sillä kolme toisistaan riippumattonta tutkimusta tarkasteli standardien merkitystä kansantaloudelle ja tutkimukset päätyivät lähes yhteneviin tuloksiin: standardien vaikutus BKT:n kasvuun on 28 % Pohjoismaissa tehdyn tutkimuksen perusteella, Britanniassa tehdyn tutkimuksen mukaan luku on 28,4 % ja vastaava luku Ranskassa tehdyn tutkimuksen mukaan on 25 % [5, s. 3; 6, s. 9; 7, s. 4]. Tutkimustulokset osoittavat yksiselitteisesti, että standardien käyttö lisää talouden kasvua. Britanniassa tehdyssä tutkimuksessa todettiin myös, että standardit hyödyttävät yrityksiä. Standardien käyttö lisäsi yritysten liikevaihtoa 1,7–5,3 %. [6, s. 9–10.] Yritykset, jotka käyttävät standardeja, saavat niiden käyttämisestä muitakin hyötyjä mm. toimenpiteitä oman yrityksensä laadun- ja vaarojenhallintaan [5, s. 4].

Pohjoismaissa tehdyn tutkimuksen mukaan 73 % yrityksistä kokee standardeista saatuja hyötyjä suuremmiksi kuin niistä koituvia kustannuksia. Samassa

tutkimuksessa kävi ilmi, että standardeilla on erityisen tärkeä vaikutus tehokkuuteen ja laadun sekä asiakkaiden luottamuksen kehittämiseen. Tutkimuksen mukaan 85 % yrityksistä kokee, että standardit lisäävät asiakkaiden luottamusta yrityksiä kohtaan. Lisäksi 33 % yrityksistä totesi myös, että standardit parantavat tuotteiden ja palveluiden laatua ja sujuvoittavat toimittajien ja asiakkaiden välistä viestintää. Merkittävät syyt siihen, että yritykset käyttivät standardeja, olivat tutkimukseen mukaan markkinoille pääsemisen helpottuminen, tuotteiden ja palveluiden laadun parantaminen ja riskien vähentäminen. [8.]

Lisäksi elintarvikealan yritysten suurin syy ottaa käyttöön elintarvikealan standardi on asiakkaan vaatimus, joka selviää vuonna 2017 julkaistusta tutkimuksesta. Tutkimuksessa kävi ilmi, että suurin osa elintarvikeyritysten asiakkaista vaatii GFSI-standardien käyttämistä. [9.]

## 2.1 GFSI-standardit

GFSI (The Global Food Safety Initiative) on voittoa tavoittelematon yksityinen säätiö, jonka tavoitteena on lisätä ja yhtenäistää elintarviketurvallisuutta. Sen perusti vuonna 2000 toimitusjohtajista koostuva ryhmä, mitkä totesivat tarpeen parantaa elintarviketurvallisuutta ja vahvistaa kuluttajien luottamusta elintarvike-teollisuuteen. [10, s. 2.] GFSI:n perustamista vauhditti myös 2000-luvun alussa useat elintarvikkeista saadut ruokamyrkytykset, sillä ne saivat kuluttajien luottamuksen elintarviketarjontaan laskemaan kaikkien aikojen alhaisimmalle tasolle [9, s. 1613]. GFSI:tä hallinnoi CGF (Consumer Goods Forum), joka on teollisuuden ja vähittäiskauppojen toimitusjohtajien johtama organisaatio [11].

GFSI-säätiössä on tutkimuslaitosten, kuluttajien, teollisuuden, vähittäiskaupan, julkisten toimijoiden ja auditointi- ja sertifiointiyritysten edustajia, minkä myötä kaikkien edellä mainittujen sidosryhmien tarpeet elintarviketurvallisuuteen tulevat kuulluksi. Kun sidosryhmiä on mittava määrä, GFSI takaa vuosittaisella

tasolla, että sen sisältö pohjautuu uusimpaan informaatioon ja mahdollisimman mittavaan näkökulmaan. [10, s. 2–4; 12, s. 3.]

Neljä eri GFSI:n hyväksymää standardia on yleisesti käytössä elintarviketeollisuudessa: BRC (British Retail Consortium), FSSC (Food Safety System Certification) 22000, IFS Food ja SQF (Safe Quality Food) [13].

### 2.1.1 BRC

Elintarviketeollisuudessa BRC on tunnettu tarkoittamaan BRC Global Food Standardia, joka on BRC:n hallinnoima elintarviketurvallisuus- ja laatustandardi. BRC kehitettiin vuonna 1998 alun alkaen Britannian vähittäiskauppojen toimesta varmistamaan korkeimman tason kuluttajasuojan ja auttamaan vähittäiskauppojen toimijoita täyttämään lakisääteiset elintarviketurvallisuusvelvoitteet. [14.] BRC kehittyi vuosien saatossa Britannian vähittäiskauppojen yhteiseksi standardiksi, ja GFSI hyväksyi sen vuonna 2000 [15, s. 5–6].

BRC asettaa erittäin tarkat vaatimukset laatu järjestelmän toteuttamiselle standardin mukaisesti, ja täten se on GFSI-standardeista kaikkein kontrolloivin. Täyttämällä nämä vaatimukset standardi helpottaa sen käyttöön ottavan yrityksen turvallisuuteen, laatuun ja toimintatapoihin liittyvien lakisääteisten velvoitteiden sekä valmistajien vastuiden noudattamista. Tämän myötä BRC-standardi on oivallinen valinta yritykselle, jonka elintarviketurvallisuuskulttuuri on vielä alkutaipaleella. [14.]

### 2.1.2 FSSC 22000

FSSC on itsenäinen ja voittoa tavoittelematon kansainvälinen säätiö, jonka tavoitteena on vaikuttaa ja lisätä luottamusta kulutustavarateollisuuteen FSSC 22000 -standardillaan [16].

GFSI asettaa vaatimuksia elintarviketurvallisuusjärjestelmän tukiohjelmille, mitä elintarviketeollisuudessa suuresti käytetty ISO 22000 -standardi ei täyttänyt.

Tämän seurauksena kansainväliset yritykset laativat yhteistyössä julkisesti saatavan täydennysdokumentin PAS (Publicly Available Specification) 220, mikä korjasi ISO 22000 -standardin puutteita. PASS 220 ja ISO 22000 yhdistettiin sittemmin FSSC 22000 -standardiksi, sillä GFSI halusi yhden kokonaisuuden, ei kaksi erillistä asiakirjaa. GFSI hyväksyi FSSC 22000 -standardin GFSI-standardien joukkoon ja myöhemmin tekninen lisäys ISO / TS22002-1 on sittemmin korvannut PAS 220:n. [17, s. 22–23; 18.] FSSC 22000 -standardi on laadittu erityisesti elintarvikkeiden, pakkausten valmistukseen, varastointiin ja vähittäis- ja tukkukauppaan sekä elintarviketuottajille, jotka toimittavat tuotteitaan suurille jälleenmyyjille [19; 17, s. 22]. FSSC 22000 -standardia voidaan hyödyntää elintarviketeollisuudessa erilaisiin organisaatioihin niiden suuruudesta tai elintarviketun prosessien vaativuudesta huolimatta [17, s. 22].

### 2.1.3 IFS Food

Saksalainen vähittäiskaupan keskusjärjestö HDE (Handelsverband Deutschland) loi vuonna 2003 IFS Food -standardin, jonka ensisijainen tavoite on yhteinen laadunvarmistus ja elintarviketurvallisuus kauppojen omien private-label-tuotteille. [20, s. 13; 12, s. 10]. Ranskalainen kaupan alan järjestö FCD (Fédération des Entreprises du Commerce et de la Distribution) liittyi standardin ja sen kehittämiseen mukaan vuonna 2004. Italian vähittäiskaupan järjestöt ANCC (Associazione Nazionale Cooperative Consumatori) ja ANCD (Associazione Nazionale Cooperative tra Dettaglianti) liittyivät standardiin mukaan vuosien 2005–2006 aikana. [20, s. 13]. IFS-standardeista vastaa yritys, joka on ranskalaisen FCD:n ja saksalaisen HDE:n omistama [21, s. 10].

IFS Food standardi pohjautuu laadunhallintajärjestelmien ja elintarviketurvallisuuden yleisiin ominaisuuksiin. Standardin ydin on luottamuksen rakentaminen tuotteisiin ja prosesseihin ja sitä ylläpidetään arvioinneilla, joissa arvioidaan turvallisuutta, laatua, laillisuutta ja asiakkaiden vaatimuksien noudattamista. [21, s. 10]. IFS Food -standardin vaatimukseen kuuluu laadunhallintajärjestelmä, HACCP-järjestelmä ja yksityiskohtaiset ennako-ohjelmat, kuten GMP (hyvä tuotantotapa), GLP (hyvä laboratoriokäytäntö) ja GHP (hyvä hygieniakäytäntö).

IFS Food -standardia sovelletaan elintarvikkeiden toimittajiin, kaikissa elintarvikkeiden jalostuksen vaiheissa lukuun ottamatta maatalouden alkutuotantoa. [22].

#### 2.1.4 SQF

SQF on alun alkaen julkinen standardi, jonka Länsi-Australian maatalousministeriö laati vuonna 1994. Amerikkalaiset vähittäiskaupat eivät halunneet liittyä eurooppalaisten hallinnoimiin BRC:n tai IFS Foodiin, eivätkä ne halunneet laatia omaa elintarviketurvallisuusstandardia. Täten käytännöllinen tapa kehittää elintarviketeollisuuden kehittymistä oli ostaa standardi, jolloin yhdysvaltalainen FMI (Food Marketing Institute) osti SQF:n vuonna 2003 vähittäiskauppajäsentensä pyynnöstä. [15, s. 5.]

Nykyisin SQF on elintarviketeollisuuden standardisarja, joka kattaa elintarviketurvallisuuden maataloudesta ja elintarvikkeiden jalostuksesta vähittäiskauppaan asti. SQF-standardisarjassa on standardeja elintarvikkeiden laadulle, elintarvikepakkausten valmistukseen ja niiden jakeluun ja muihin elintarvikealaan liittyviin osa-alueisiin. SQF-standardia hallinnoi SGFI (Safe Quality Foods Institute) -organisaatio. [23.]

## 2.2 ISO 22000:2018

ISO 22000 on elintarviketurvallisuuden hallintajärjestelmästandardi, jonka avulla elintarvikealan organisaatio pystyy parantamaan toimintaansa, vaaratekijöiden käsittelyä ja toimimaan vaatimusten mukaisesti. Elintarvikealan organisaatio pystyy osoittamaan ISO 22000 -standardilla, että se täyttää kansainväliset elintarviketurvallisuuden olennaiset kriteerit tuotannon, kuljetuksen ja tarjoilun suhteen. [24.]

Elintarviketurvallisuuden hallintajärjestelmä laaditaan ISO 22000 -standardiin perustuen, ja sen keskeisimmät vaatimukset ovat itse järjestelmän kehittäminen, suunnittelu, käyttäminen ja päivittäminen. Lisäksi organisaation tulee osoittaa, että se toimii paikallisen lainsäädännön mukaan sekä noudattaa yhdessä

asiakkaiden kanssa sovittuja turvallisuusvaatimuksia. Standardi korostaa myös paljon vuorovaikutteista viestintää elintarvikeketjun kaikkien osapuolien välillä. Organisaation on pystyttävä osoittamaan todeksi asiaankuuluville sidosryhmille noudattavansa elintarviketurvallisuuspolitiikkaansa ja muita standardin vaatimuksia sertifikaattia hakiessaan. [25, s. 9.] ISO 22000 -standardissa on neljä yleisesti tunnustettua edellytystä, jotka ovat vastavuoroinen viestintä, järjestelmän hallinta, tukiohjelmat ja HACCP-periaatteet [26, s. 1].

Kaikille elintarvikeketjun toimijoille sovelletaan ISO 22000 -standardia, ovat ne sitten suoraan tai välillisesti osallisena elintarvikkeiden arvoketjussa. Tämä koskee esimerkiksi siivouspalvelujen tai tuholaiistorjunnan tarjoajia. Lisäksi ISO 22 000 -standardi on kansainvälisten järjestelmästandardien, kuten ISO 9001 ja ISO 14001, kanssa yhteensopiva ja yhdenmukaistettu. [27.]

ISO 22000 -standardi on jälkikäteen saanut teknisen spesifikaatiolisäyksen ISO/TS 22002-1:2009, mikä täydentää standardin vaatimuksia. ISO 22000 -standardissa määritellään elintarviketeollisuutta tarkasteltavat erityisvaatimukset, jotka koskevat elintarvikeketjussa toimivia organisaatioita. ISO 22000 -standardin kohdassa 7 edellytetään organisaatioiden hallitsemaan elintarviketurvallisuuden kohdistuvia riskejä laatimalla, toteuttamalla ja ylläpitämällä tukiohjelmiä. Teknisen spesifikaation merkitys on tukea hallintajärjestelmiä, jotka on laadittu ISO 22000 -standardissa määriteltyjen vaatimusten mukaisesti. Teknistä spesifikaatiota voidaan mukauttaa kaikkiin organisaatioihin, jotka ovat mukana elintarvikeketjun valmistusvaiheessa koosta tai monitahoisuudesta riippumatta. Lisäksi organisaatioihin, jotka haluavat toteuttaa tukiohjelmiä standardin ISO 22000 kohdassa 7 tarkentavien vaatimusten mukaisesti. [28, s. 9.]

### 2.3 ISO 9001:2015

ISO 9001:2015 on standardi, joka määrittää organisaation laadunhallintajärjestelmää koskevat vaatimukset [29]. Laadunhallintajärjestelmän käyttöönotto on organisaation suunniteltu päätös, joka voi kehittää organisaation yleistä suori-tuskykyä. Standardin laadunhallintajärjestelmää käyttämällä voi organisaatio

saada monia hyötyjä mm. toimittaa järjestelmällisesti tuotteita ja palveluita, jotka täyttävät asiakkaiden tuotteille ja palveluille asettamat sekä lakisääteiset ja lain-säädännölliset edellytykset, parantaa asiakastyytyväisyyttä ja hallita toimintaympäristöön ja mahdollisuuksiin liittyviä vaaroja. ISO 9001 -standardi pohjautuu standardissa ISO 9000 esitettyihin laadunhallinnan periaatteisiin, joita ovat mm. näyttöön perustava päätöksenteko, johtajuus, asiakaskeskeisyys ja ihmisten täysipainoinen osallistuminen. [30, s. 5–6.]

ISO-hallintajärjestelmästandardit ovat yhtenäisiä toisiinsa nähden, joihin myös ISO 9001 kuuluu. Standardeilla on samanlainen rakenne, ja niissä sovelletaan samankaltaisia avaintermiä ja määritelmiä. Yhteinen rakenne sujuvoittaa useamman standardin käyttämistä yhtä aikaa ja helpottaa ehtojen integroimista organisaation johtamisjärjestelmään ja liiketoimintaan. Ympäristöjohtamisen standardi 14001 on myös hallintajärjestelmästandardi eli johtamisen standardi. [29.]

## 2.4 ISO 14001:2015

ISO 14001:2015 on ympäristöjohtamisen standardi, jonka tarkoituksena on tarjota organisaatioille selkeät puitteet ympäristösuojeluun ja vaihteleviin ympäristöolosuhteisiin suhtautumiseen niin, että tasapaino yhteiskuntaan ja talouteen liittyviin edellytyksiin säilyy [31; 32, s. 5]. 14001-standardi on jatkuvan parantamisen työkalu, jonka avulla organisaatiot voivat suunnitelmallisesti edistää ympäristöasioidensa toimintaa ja kestävästä kehitystä. ISO 14001:2015 -standardi tuottaa organisaatioille hyötyä, sillä se integroi ympäristöasiat strategiaan ja toiminnan suunnitteluun. Lisäksi standardi auttaa edistämään johdon ja työntekijöiden sitoutuneisuutta. [31.]

Organisaatio kykenee toimimaan sitä velvoittavien ympäristötavoitteidensa mukaisesti ja edistämään ympäristösuojelunsa tasoa, sillä standardi määrittää resurssit, prosessit ja menetelmät organisaatiolle, joka käyttää standardia. Organisaation on otettava huomioon prosesseihinsa, tuotteisiinsa ja palveluihin liittyvät ympäristökysymykset, muodostaessaan ympäristöjärjestelmänsä. Näitä ovat esimerkiksi raaka-aineiden ja luonnonvarojen käyttö, jätehuolto, päästöt

ilmaan ja resurssitehokkuus. Standardi soveltuu julkisista yksityisiin organisaatioihin niiden toimialasta tai koosta riippumatta. [31.]

### 3 Omavalvonta

Omavalvonta on järjestelmä, jonka avulla elintarvikealan yritys varmistaa elintarvikkeiden tuoteturvallisuuden ja sen, että ne ovat elintarvikelainsäädännön vaatimusten mukaisia. Omavalvonnan avulla elintarvikealan toimija pystyy tuottamaan turvallisen ja vaarattoman tuotteen kuluttajalle. Jokainen elintarvikealan toimija vastaa omasta yritystoiminnastaan ja siihen sidoksista olevasta omavalvonnasta. Elintarvikealan toimijan on tiedettävä tuottamistaan, jalostamistaan ja jakelemistaan tuotteistaan riittävästi ja niitä koskevien tietojen pitää olla oikeellisia. Toimijan on tiedettävä elintarvikkeisiin sekä niiden käsittelyyn johdannaiset elintarviketurvallisuutta vaarantavat riskit ja määritettävä niille hallintakeinot. Elintarvikealan toimijan on taattava elintarvikkeiden turvallisuus ja laatu kemialliselta, fysikaaliselta ja mikrobiologiselta vaaralta niin, että ne eivät aiheuta terveyshaittoja ihmiselle eivätkä johda kuluttajaa harhaan. [33.]

Omavalvonnassa on huomioitava kaikki elintarvikkeen käsittelyyn koskevat tiedot, raaka-aineista valmiiseen tuotteeseen [34]. Omavalvontaan kuuluvat esimerkiksi säilytys- ja kuljetuslämpötilat, valmistuksen valvonta ja pakkausmerkintöjen oikeellisuuden tarkastaminen elintarvikkeissa [33].

#### 3.1 Omavalvonnan rakenne

Elintarvikealan yrityksen omavalvonta muodostuu tukijärjestelmästä ja tarpeen vaatiessa muista riskien hallintakeinoista. Omavalvontasuunnitelma on erilainen jokaisella elintarvikealan yrityksellä, sillä se riippuu toiminnan koosta ja sen laadusta. Täten kuvaus omavalvonnasta voi olla sähköinen, kirjallinen tai osittain suullinen. Omavalvonnan rakenne koostuu tukijärjestelmästä, vaarojen tunnistamisesta ja arvioinnista, hallintakeinojen määrittämisestä ja HACCP-ohjelmasta. Elintarvikealan toimijalla kuuluu tiettyjä kirjanpitovaatimuksia liittyen omavalvontaan. Kirjaukset osoittavat valvojalle, että omavalvontaa noudatetaan ja se

toteutuu yrityksessä. Omavalvontaan liittyvistä kirjauksista on huolehdittava, ja ne pitää säilyttää asianmukaisella tavalla. [35.]

Tukijärjestelmä on omavalvonnan perusedellytys, jonka avulla taataan elintarvikkeiden turvallisuus ja noudatetaan lainsäädännön vaatimuksia. Näitä vaatimuksia ovat esimerkiksi tilojen ja laitteiden kunnossapito, säilytyslämpötilojen seuranta, henkilökunnan koulutus, haittaeläintorjunta ja jätteiden hallinta. Edellä mainittujen vaatimusten toteuttamiseksi on tukijärjestelmään integroitava hallintakeinoja, jotka voivat olla eri tuotantovaiheiden raja-arvojen asettamista ja seuraamista. Tukijärjestelmä on vaatimus HACCP-järjestelmän laatimiselle. HACCP-järjestelmää ei tarvitse ottaa täysimääräisesti käyttöön, jos vaarat pystytään hallinnoimaan tukijärjestelmän avulla. [35.]

Vaarojen arvioinnissa keskitytään tuoteturvallisuuteen ja siinä tunnistetaan elintarvikealan tuotannon, tuotteiden ja tuoteryhmien elintarviketurvallisuutta koskevat mahdolliset vaarat. Jokaisen tuotteen tai tuoteryhmän arvioinnissa analysoidaan käsittelyprosessiin sisältyvien työvaiheiden osilta, mitä elintarviketurvallisuuteen liittyviä riskejä siinä esiintyy, ja ovatko tunnistetut vaarat vakavia ja voiko niitä esiintyä kyseisissä vaiheissa. Kun havaitut riskit on vaarojen arvioinnissa tunnistettu, niille on määritettävä hallintakeinot. [35.]

Haittaeläintorjuntaan ja siivoukseen liittyvät työohjeet ovat esimerkkejä, jotka sisältyvät hallintakeinoiksi tukijärjestelmässä. Tukijärjestelmän päivittämisen avulla voidaan hallita vaaroja, mikä tarkoittaa olemassa olevien hallintakeinojen parantamista ja luomalla välttämättömiä hallintakeinoja tarvittaessa lisää. HACCP-ohjelman mukaisilla hallintakeinoilla voidaan myös hallita vaaroja, mutta tällöin on kyseessä kriittinen hallintapiste eli CCP. Jos elintarvikkeen valmistuksen, kuljetuksen tai varastoinnin aikana havaitaan kriittinen hallintapiste, on luotava HACCP-periaatteiden mukaiset pysyvät menettelyt vaaran hallintaan. HACCP-ohjelmassa on seitsemän eri HACCP-periaatetta. [35.] Tukijärjestelmän hallintakeinoja valittaessa on varmistettava, että niissä otetaan huomioon kaikki toimintaympäristöön ja elintarviketurvallisuuden hallintaan liittyvät riskit. Vaarojen arvioinnin perusteella elintarvikealan yritys saa käsityksen, voiko

vaarat hallita tukijärjestelmän avulla. Jos vaarat pystytään hallitsemaan, yrityksen kannattaa ottaa käyttöön tukijärjestelmä. Jos elintarvikealan yrityksen luonteeseen ja toimintaan sisältyy sellaisia vaaroja ja kriittisiä hallintapisteitä, yrityksellä on täten velvoite ottaa käyttöön HACCP-järjestelmä tukijärjestelmän lisäksi. [36.]

Oiva on elintarvikevalvonnan tulosten julkistamisjärjestelmä, jota Ruokavirasto hallinnoi. Oivassa elintarvikevalvontaviranomaiset arvioivat yrityksen elintarvike-turvallisuutta. [37.] Elintarvikealan toimijan omavalvonnan riittävyyden arvioi elintarvikealan toimintaa valvova viranomainen, ja toimijan toimintaa verrataan elintarvikemääräysten vaatimuksiin ja Oivan arviointiohjeisiin [33]. Yhteensä Oiva-arviointiohjeita on 19, josta 3. kohta koskee tilojen, pintojen ja välineiden puhtautta [38]. Kohdan 3. alakohta 3.5 käsittelee haittaeläintorjuntaa. Elintarvikealan toimijan pitää sisällyttää omavalvontaansa haittaeläinosio. Vaikka haittaeläintorjunnan hoitaminen olisi ulkoistettu alan toimijalle, elintarvikealan toimija on kuitenkin vastuussa, että haittaeläintorjunta on moitteetonta ja torjuntasuunnitelmaa noudatetaan. [39.]

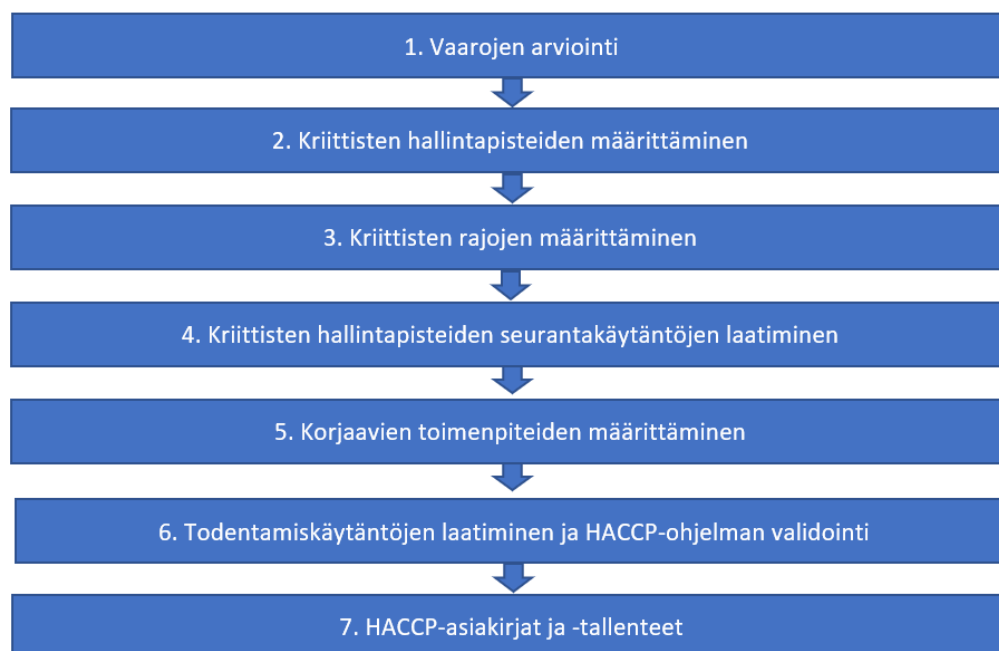
## 3.2 HACCP

HACCP muodostuu sanoista Hazard Anaysis and Critical Control Points, tarkoittaen vaarojen arviointia ja kriittisiä hallintapisteitä. HACCP-järjestelmä on osa omavalvontaa, ja sen tavoitteena on estää kuluttajien terveyteen mahdollisesti kohdistuvien riskien eteneminen keskittämällä valvonnan resurssit elintarvikkeiden tuoteturvallisuuden kannalta kriittisiin kohtiin. HACCP-menettelyn avulla yrityksen toimintaa tarkastellaan niin, että sieltä etsitään sellaiset kohdat, joihin sisältyy mahdollisesti terveysriski, ja näistä valitaan kriittiset hallintapisteet. Kriittisiä hallintapisteitä ovat työ- ja käsittelyvaiheet, joissa havaittu elintarviketurvallisuutta uhkaava vaara voidaan estää, poistaa tai alentaa hyväksyttävälle tasolle. [40.]

HACCP-menettely edellyttää laaja-alaista asiantuntemusta muun muassa käsiteltävistä raaka-aineista, tuotteista ja elintarvikkeen käsittelytavoista. Työssä on

tärkeää hyödyntää asiantuntemusta ja osaamista, jotka löytyvät jo yrityksessä. Yrityksen kannattaa tarvittaessa pyytää ulkopuolista asiantuntemusta HACCP-menettelyyn, jotta menettelystä saadaan tarpeeksi kattava. Työstä vastaava HACCP-ryhmä pitää ensin nimetä, jotta HACCP-ohjelmat voidaan laatia. HACCP-ryhmä laatii HACCP-ohjelman, jonka laatimisen apuna käytetään vuokaavioita edeten seitsemän HACCP-periaatteen mukaisesti. [40.]

HACCP-järjestelmän seitsemän periaatetta on työkalu HACCP-ryhmälle, joka laatii vuokaaviota käyttäen HACCP-ohjelman. HACCP-järjestelmässä on seitsemän periaatetta. Kuvassa 1 on esitelty HACCP-periaatteet. [40.]



Kuva 1. HACCP-järjestelmän periaatteet [40].

HACCP-periaate 1: Vaarojen arviointi

HACCP-järjestelmä aloitetaan turvallisuuskartoituksella, josta käytetään nimitystä vaarojen arviointi. Vaarojen arvioinnissa tunnistetaan elintarviketuotannon eri vaiheisiin liittyvät vaarat, jotka on estettävä, poistettava tai saatettava hyväksyttävälle tasolle. Vaarojen vakavuus arvioidaan ja niiden esiintymisen todennäköisyys ja tunnistettujen vaarojen hallintaa varten määritellään ennaltaehkäisevät toimenpiteet. Vaarojen arvioinnin perustaksi tarvitaan

- vuokaaviota, jossa kuvataan elintarvikkeen valmistusprosessin kaikki vaiheet raaka-aineiden hankinnasta kulutukseen saakka
- yksityiskohtaista tuotekuvausta, jossa käsitellään tarkasteltavan tuotteen raaka-aineet, ominaisuudet, jakelutavat ja tyypillinen käyttötapa. [41.]

Vaaroja voi voivat olla esimerkiksi raaka-aineissa, puolivalmiissa tuotteissa tai lopputuotteissa esiintyvät epätoivotut biologiset, kemialliset tai fysikaaliset saastuttajat. Yleisempiä näistä ovat taudinaiheuttajat, kontaminoivat mikro-organismit, kemialliset jäämät ja vierasesineet. Epätoivottua mikrobikasvua voi esiintyä valmistusprosessin aikana tai lopputuotteessa. [41.]

#### HACCP-periaate 2: Kriittisten hallintapisteiden määrittäminen

Tunnistetuille vaaroille pitää määrittää kriittiset hallintapisteet, joita kutsutaan myös lyhenteellä CCP, Critical Control Points. Kriittiset hallintapisteet ovat elintarvikkeen tuotanto- tai käsittelyvaiheita, joita voidaan valvoa ja hallita siihen liittyvän vaaran poistamiseksi tai sen eteneminen pysäyttää. [42.]

Kriittiselle hallintapisteelle on tunnusomaista, että kyseisessä vaiheessa hallittavalle asialle voidaan asettaa kriittiset rajat. Hallintapistettä voidaan seurata kriittisten rajojen avulla ja niiden avulla on mahdollista todeta, onko vaara hallinnassa. Kriittisiä hallintapisteitä ovat esimerkiksi tuotantovaiheet, joissa tuotetta kuumennetaan tai tuotteen koostumusta säädellään. [42.]

#### HACCP-periaate 3: Kriittisten rajojen määrittäminen

Jokaiselle kriittiselle hallintapisteelle pitää määrittää kriittiset rajat ja tavoitetasot, joita tulee noudattaa. Näin varmistetaan, että kriittinen hallintapiste on hallinnassa. [43.]

Kriittiset rajat ovat minimi- ja maksimiarvoja, joiden arvojen etäisyyksien välissä kriittisten hallintapisteiden terveydelliset vaarat pysyvät hallinnassa tai estetään kokonaan. Kriittiset rajat ja tavoitetasot voivat olla mittaustuloksia biologisista, kemiallisista tai fysikaalisista ominaisuuksista, joita voi olla lämpötila, aika tai aistinvarainen ominaisuus. Kriittiset rajat ja tavoitetasot voivat perustua esimerkiksi lainsäädäntöön tai asiantuntijoiden näkemyksiin. [43.]

HACCP-periaate 4: Kriittisten hallintapisteiden seurantakäytäntöjen laatiminen

Kriittisille hallintapisteille laaditaan seurantakäytännöt, sillä näin varmistetaan tilanteen olevan hallinnassa kriittisissä hallintapisteissä. Kriittisissä hallintapisteissä suoritetaan seurantaa säännöllisesti ennalta sovittujen mittausten ja havainnointien avulla. Seurannan myötä voidaan havaita, pysytäänkö hallintapisteissä asetettujen tavoitetasojen ja kriittisten rajojen sisällä tai lähestytäänkö niitä. [44.]

Seurantakäytännöt tulee suunnitella, kuvata ja ohjeistaa tarkasti. Suunnitelmasta pitää käydä ilmi, mitä seurataan ja millä menetelmällä sekä kuka seurannan tekee. Lisäksi suunnitelmasta tulee ilmetä, kuinka usein se tulee tehdä, kuinka seurantatulokset kirjataan sekä kenelle havaituista poikkeamista ilmoitetaan. [44.]

Elintarvikkeiden valmistuksen ja käsittelyn yhteydessä suoritetaan usein seurantakäytäntöihin liittyvät mittaukset. Nopeat kemialliset ja fysikaaliset menetelmät ovat usein suositeltavin seurantakäytäntö elintarvikevalvonnassa, sillä niiden avulla voidaan myös arvioida mikrobiologisia ominaisuuksia. Yritykset voivat myös tehdä aistinvaraista arviointia. [44.]

HACCP-periaate 5: Korjaavien toimenpiteiden määrittäminen

Jos kriittisessä hallintapisteessä ei pysytä asetettujen kriittisten rajojen tai mahdollisten hälytysrajojen puitteissa, täytyy kriittiselle hallintapisteelle määrittää korjaavat toimenpiteet. Todettu poikkeama voi aiheuttaa varaa tai mahdollisesti vaaraa aiheuttava tuote voi päätyä kulutukseen ja täten korjaavien toimenpiteiden tulee olla sellaisia, joiden avulla tilanne on saatava hallintaan ennen kuin nämä seikat tapahtuvat. [45.]

Korjaavien toimenpiteiden jälkeen elintarvikealan yrityksen on kyettävä osoittamaan, että kriittinen hallintapiste on jälleen hallinnassa. Esimerkiksi lämpötilojen korjaus, pH:n säädöt ja lisäpuhdistustoimet ovat korjaavia toimenpiteitä. [45.]

Kun tilanne on saatu hallintaan, poikkeaman syyt tunnistetaan ja niihin puututaan ja menettelyihin tehdään muutoksia, joilla estetään poikkeaman toistuminen. HACCP-kirjanpitoon tulee kirjata jokainen toimenpide ja uudelleenjärjestely. [45.]

HACCP-periaate 6: Todentamiskäytäntöjen laatiminen ja HACCP-ohjelman validointi

Elintarvikealan yrityksen laatii todentamiskäytännöt, joiden tarkoituksena on koko HACCP-järjestelmän toimivuuden ja tehokkuuden varmistaminen. Todentamiskäytännöillä varmistetaan, että toimintaa toteutetaan HACCP-ohjelmassa kuvatulla tavalla. [46.]

Kunkin kriittisen hallintapisteen osalta todentamiskäytännöt käsittävät suunnitelmien, ohjeiden ja tallennettujen seurantatietojen arvioinnin, mittalaitteiden toimivuuden tarkistamisen ja seurantakäytäntöjen arvioinnin. Todentamiseen voi sisältyä myös kemiallisia, fysikaalisia, mikrobiologisia tai aistinvaraisia arviointeja. [46.]

Todentamista pitää suorittaa säännöllisesti sovitun aikataulun mukaisesti ja aina, kun uusi vaara havaitaan. Sama henkilö ei voi suorittaa todentamista ja seurantaa kuitenkin yleensä todentamisen suorittaa johtavassa asemassa oleva henkilö yhdessä laadusta vastaavan henkilön kanssa. [46.]

Validoinnin avulla arvioidaan, onko HACCP-ohjelma suunniteltu ja toteutettu asianmukaisesti ja onko se riittävä varmistamaan tuoteturvallisuuden vai tarvitaanko siihen muutoksia. Validointi suoritetaan, kun HACCP-järjestelmä otetaan käyttöön tai jos prosessia tai tuotetta muutetaan. Validoinnista tulee aina tehdä kirjallinen raportti. [46.]

#### HACCP-periaate 7: HACCP-asiakirjat ja -tallenteet

HACCP-asiakirjoja ovat kaikki suunnitelmat ja ohjeet, jotka perustuvat HACCP-järjestelmän kehittämiseen ja ohjaavat sen täytäntöönpanoa. HACCP-tallenteet ovat HACCP-ohjelman toteutumisen aikana syntyneet kirjaukset ja tallentua tiedot. Esimerkkejä HACCP-asiakirjoista ovat tuotteittain tai tuotelinjottain laaditut HACCP-ohjelmat, tuotekuvaukset, varmistetut vuokaaviot, tuoteselosteet, seuranta- ja mittausohjeet, raaka-aineet ja tuotetiedot sekä hyväksymiskriteerit. Näihin liittyen tulee sopia, kuka on valtuutettu päivittämään asiakirjoja ja kuinka uudet versiot otetaan käyttöön. [47.]

Kun HACCP-ohjelmaa toteutetaan, muodostuu sen aikana kirjauksia ja tallentua tietoa, näitä kutsutaan HACCP-tallenteiksi. Kriittisiin hallinpiteisiin liittyvät mitaukset, korjaavat toimenpiteet, todentamiset ja validointiin liittyvät dokumentit ovat esimerkkejä HACCP-tallenteista. [47.]

Tallenteet on laadittava siten, että ne ovat tunnistettavissa ja jäljitettävissä eikä niitä voi muuttaa. HACCP-järjestelmässä muodostuneet tallenteet on säilytettävä kaksi vuotta ja vähintään kuusi kuukautta tuotteen käyttöään jälkeen. [47.]

### 3.3 Näytteenotto

Elintarvikkeiden mikrobiologiseen turvallisuuteen vaikuttaa elintarvikkeiden hygieeninen käsittely ja raaka-aineiden laatu. Elintarvikkeiden laatua ja turvallisuutta varmistetaan ottamalla näytteitä, ja näytteiden otto liittyy vahvasti elintarvikealan toimijan omavalvontaan. [48.]

Leipomoissa ja konditorioissa näytteitä otetaan helposti pilaantuvista tuotteista. Sellaisten leipomoiden ei tarvitse ottaa näytteitä, jotka valmistavat ainoastaan muita kuin helposti pilaantuvia leipomotuotteita. Yleisesti leipomoissa näytteenotto keskittyy pintapuhtausnäytteisiin ja se integroidaan osaksi näytteensuunnitelmaa. Näytteitä otetaan tuotantoympäristöstä ja -laitteista sekä pinnoista, jotka ovat olleet kosketuksissa sellaisenaan syötävien, helposti pilaantuvien tuotteiden kanssa. Näytteistä määritetään indikaattoribakteereita esimerkiksi aerobiset mikro-organismit tai enterobakteerit. [49.]

Näytteenottotiheys määräytyy leipomon toiminnan ja laajuuden mukaan ja siihen, kuinka paljon leipomo valmistaa sellaisenaan syötäviä, helposti pilaantuvia elintarvikkeita. Näytteenottotiheys voi vuoden sisällä vaihdella neljästä kerrasta kahteentoista kertaan. Jos leipomo valmistaa helposti pilaantuvia tuotteita alle 100 000 kg vuodessa, voidaan näytteenotosta kokonaan tuotenäytteiden osalta toistaiseksi kokonaan luopua. Näytteenottoa voi pienentää, jos tulokset ovat olleet moitteettomia kolmena vuotena peräkkäin ja valvontaviranomaisen arvioi, ettei elintarviketurvallisuus vaarannu näytteenoton vähentämisen myötä. [49.]

#### **4 Sisäinen auditointi**

Sisäinen auditointi on oman organisaation sisällä suoritettava arviointi, jonka tarkoituksena on selvittää, miten organisaatio toimii. Sen avulla voidaan seurata laatua, tunnistaa kehityskohteita ja tuoda esiin mahdollisia ongelmakohtia organisaation omassa toiminnassa. Tarkasti suoritettu sisäinen auditointi hyödyttää organisaatiota, sillä se kehittää laadunkehittämistyötä ja tehostaa organisaation toimintojen tehokkuutta. Lisäksi sisäisen auditoinnin avulla organisaatio saa tietoa, kuinka kehittää omia toimintatapojaan ja prosessejaan ja hyödyntää saatua tietoa henkilöstön kouluttamisessa ja käytössä olevien ohjeistuksien päivityksessä. [50, s. 26–27.]

Säännöllisin väliajoin pidettävät sisäiset auditoinnit edistävät organisaation kehityksen kasvua. Organisaatio toteuttaa monesti itse sisäiset auditoinnit ja niitä kutsutaan ensimmäisen osapuolen auditoinneiksi. Organisaatio voi teetättää

sisäisen auditoinnissa ulkopuolisen yrityksen kautta. Ulkopuolisia auditointeja kutsutaan yleensä toisen tai kolmannen osapuolen auditoinneiksi. Yleisesti toisen osapuolen auditoinnilla tarkoitetaan ulkoisten toimittajien auditointeja, kun taas kolmannen osapuolen auditoinnin liittyvät useasti sertifiointiin. Sisäinen auditointi kannattaa integroida osaksi organisaation johtamista ja suunnittelua. Sisäinen auditointi pitää suorittaa mahdollisimman objektiivisesti ja puolueettomasti, jotta siitä saatavat havainnot, olisivat organisaatiolle mahdollisimman hyödyllisiä. Tietyt standardit mm. ISO 9001:2015 velvoittavat organisaatiota järjestämään säännöllisin väliajoin sisäisiä auditointeja, jolloin sisäisen auditoinnin suorittaminen ei ole täysin vapaaehtoista organisaatiolle. [50, s. 26–27.]

#### 4.1 Auditoijan rooli

Sisäisen auditoinnin tarkoituksena on löytää kohteen kehittämismahdollisuudet sekä vaatimustenmukaisuudet täysin objektiivisesti. Onnistuneen sisäisen auditoinnin kannalta auditoijan rooli on merkittävä. Auditoijalla on vastuu raportoida havaintonsa totuudenmukaisesti ja huolellisesti. Auditoijan tulisi auditoinnissaan toimia asiantuntevasti ja arvostelemattomasti sekä käyttää huolellisuutta ja tarkkaavaisuutta. Auditoijan tekemät havainnot tulevat olla luottamuksellisia koskien yrityksen toimintaa, ja henkilöstöä ja henkilö- tai yritystietoja tulee käsitellä tietoturvallisesti. [51, s. 9.]

Sisäisessä auditoinnissa korostuu auditoijan kuuntelemisen ja kysymisen taito, sillä sisäisessä auditoinnissa on tarkoitus saada organisaatio ajattelemaan toimintaansa ja kyseenalaistamaan itse omaa toimintaansa. Auditoijan kyky kysyä kysymyksiä ja havainnointi sisäisen auditoinnin aikana on tärkeää, sillä näin auditoija pystyy huomamaan, tehdäänkö organisaatiossa niin kuin ohjeissa sanotaan tai kuten haastateltavat sanovat. Organisaation työntekijöille sisäinen auditointi ja siihen liittyvät auditointihaastattelut voivat olla stressaavia, jolloin auditoijan pitää kunnioittaa auditoitavia työntekijöitä. [52, s. 27–28.]

## 4.2 Sertifiointi

Sertifiointi tarkoittaa todistuksen eli sertifikaattien myöntämistä arvioinnin perusteella. Sertifikaatilla yritys tai sen tuottama tuote osoittaa täyttävänsä sertifikaatissa mainitut standardit tai muut kriteerit. Sertifikaatti on toisin sanoen todistus jonkin standardin vaatimusten täyttämistä. [53.]

Yritysten sertifiointi pohjautuu paikan päällä tehtävään arviointiin eli auditointiin. Kyseinen arviointi on yrityksen toiminnan pistokokeenomainen tarkastus, jossa arvioinnin aikana arvioidaan yrityksen toiminnan kuvauksia, toimintatapoja ja saavutettuja tuloksia. Useimmiten arvioinnin kriteereinä käytetään yhtä tai useampaa kansainvälisesti tunnettua standardia, kuten ISO 9001, ISO 14001 ja ISO 22000. Virallinen, kansainvälisesti tunnustettu yritysten sertifiointi edellyttää, että akkreditoitu taho suorittaa ja myöntää sertifikaatin. Sertifiointi on kaupallista toimintaa ja virallisen yritysertifioinnin voi saada tunnustetuilta laitoksilta. Sertifioinnin jälkeen sertifioituja yrityksiä arvioidaan edelleen säännöllisesti, yleensä kerran vuodessa. [53.]

## 5 Markkinatutkimus

Markkinatutkimus on merkittävä markkinatiedon osatekijä. Markkinatutkimuksen aikana kerätyt ja analysoidut tiedot auttavat ymmärtämään paremmin markkinoita ja niihin vaikuttavia tekijöitä. Markkinatutkimuksen avulla voidaan kehittää päätöksenteon laatua, optimoida päätöksenteon prosesseja, selvittää ajankohtaisia ja luotettavia tietoja sekä selvittää uusia markkinamahdollisuuksia. Markkinatutkimus voidaan nähdä myös keskeisten markkinatietojen yhteenvetona. [54.]

Markkinatutkimuksen avulla yritys saa käsityksen, millaiset tuotteet ja palvelut voivat tuottaa voittoa. Markkinatutkimuksen kautta saadaan selville, onko yrityksen myynnissä olevalla palvelulla tai tuotteella myyntiä. Samalla voidaan myös selvittää, millainen markkinatilanne tuotteella tai palvelulla on tai saada tietoa, täyttääkö tuote tai palvelu asiakkaiden tarpeet. Markkinatutkimuksen tuloksia

analysoimalla voidaan ymmärtää, mitä yritys tarvitsee, jotta se pärjäisi paremmin markkinoilla. Esimerkiksi tarvitseeko yrityksen muuttaa toimintaansa tai pitäisikö yrityksen harkita uutta tuotetta, jos tämänhetkisen tuotteen markkina-arvo ei ole tarpeeksi suuri. Hyvän markkinatutkimuksen avulla yritys saa selville potentiaaliset asiakkaat ja sen, mitä he haluavat ja milloin. Liiketoiminnassa tai liiketoiminnan luomisessa käytetään siis markkinatutkimuksen tuloksia. Markkinatutkimuksen tiedonkeruu suoritetaan yleensä kysymällä kohderyhmältä kysymyksiä, minkä jälkeen saatuja tuloksia tarkastellaan ja tehdään päätelmiä. Siksi on tärkeää esittää kohderyhmälle oikeat kysymykset oikealla tavalla. Huonosti tehty markkinatutkimus voi ohjata yrityksen palvelu- tai tuotesuunnittelua ja resursseja väärään suuntaan. [55.]

## 5.1 Tutkimusongelma

Tutkimuksella on tarkoitus selvittää sisäisen auditointipalvelun potentiaalia ja sen ostohalukkuutta Uudellamaalla sijaitseville leipomoille. Tutkimuksella selvitetään muun muassa niitä seikkoja, mitä standardeja yrityksillä on käytössä, pystyvätkö leipomot suorittamaan puolueettomasti sisäisen auditointinsa ja kevatko leipomot haastavaksi toteuttaa itse sisäisen auditointinsa.

Tavoitteena on saada tarpeeksi määrällisiä vastauksia, jotta tutkimustulos olisi luotettava ja tuloksista voidaan kiistatta todeta, onko sisäiselle auditointipalvelulle kysyntää. Lisäksi tavoitteena on saada vastaus siihen, kannattaako sisäistä auditointipalvelun kehitystä suunnitella ja toteuttaa toimeksiantajayritykselle ja kannattaako tämä yritystoiminta.

Seuraavassa pääkysymykset, joihin halutaan vastaus:

- Onko kyselyyn vastanneilla leipomoilla kiinnostusta palvelukokonaisuudelle, jossa sisäisen auditoinnin ja tuholais- ja tuholais- torjuntayritys?

- Onko kyselyyn vastanneilla leipomoilla ostohalukkuutta palvelukokonaisuudelle, jossa sisäisen auditoinnin ja tuholaistorjunnan suorittaisi tuholaistorjuntayritys?

## 5.2 Markkinatutkimusmenetelmät

Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa käytetään tilastoja ja numeroita kuvaamaan ja tulkitsemaan tutkittavaa kohdetta. Kvantitatiivista tutkimusta, joka tunnetaan myös nimellä tilastollinen tutkimus, käytetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyvien kysymysten tutkimiseen. Määrällinen tutkimus vastaa kysymyksiin ”mikä, missä, paljonko ja kuinka usein”. Yleisesti aineiston keuruussa käytetään standardoituja tutkimuslomakkeita valmiine vastausvaihtoehtoineen. Tuloksia demonstroidaan taulukoin ja kuvioin sekä selvitetään myös asioiden välisiä riippuvuuksia. [56, s. 15.]

Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla saadaan yleiskuva tilanteesta, mutta asioiden syitä ei pystytä riittävästi selvittämään. Tämän vuoksi tarvitaan myös kvalitatiivista tutkimusta eli laadullista tutkimusta, jonka tarkoitus on auttaa ymmärtämään kyselyyn vastaajaa. Laadullisella tutkimuksella selvitetään kyselyn vastaajan käyttäytymistä sekä päätöstä koskevat syyt. Näiden tietojen avulla tutkija pystyy ymmärtämään paremmin vastausten taustalla olleet perustelut. Laadullisessa tutkimuksessa aineisto on usein tekstimuotoista. Kvalitatiivinen tutkimus tehdään yleisesti pienelle ryhmälle, jossa tutkittavat valitaan usein harkinnanvaraisesti. Selvittämällä kohderyhmän tarpeet ja odotukset saadaan arvokasta tietoa muun muassa tuotekehittelyn tai markkinoinnin perustaksi. Laadullinen tutkimus soveltuu hyvin myös toiminnan kehittämiseen ja vaihtoehtojen etsimiseen. [56, s. 15.]

Tässä työssä on käytetty kvalitatiivista sekä kvantitatiivista tutkimustapaa. Määrällinen ja laadullinen tutkimus täydentää toinen toistaan, jolloin voidaan saada kattavia ja laadultaan parempia tuloksia. Laadullisella tutkimuksella saadaan selville mielipiteistä ja arvoista, kun taas määrällisellä tutkimuksella saadaan tilastollista ja analysoitua tietoa. [56, s. 15.]

### 5.3 Tutkimuksen perusjoukko ja valinta

Kokonaistutkimuksessa tutkitaan koko perusjoukko eli jokainen tutkimuksen kohderyhmän jäsen. Tällainen tutkimus on yleisesti kallis, hidas ja suorastaan mahdoton toteuttaa. Otantatutkimuksessa tutkitaan vain osa perusjoukosta. Toisin sanoen otetaan otos, jonka tulokset yleistetään koskemaan koko perusjoukkoa. [57, s. 38.] Markkinatutkimuksen kohderyhmä eli perusjoukko on Uudellamaalla sijaitsevat leipomot. Markkinatutkimuksen perusjoukko on suuri, jolloin tutkimus tehdään otantamenetelmällä.

On myös tärkeää pohtia otannan yhteydessä käytännön toteutettavuus. Tähän sisältyy otantakehikon valinnan ja otoksen poimimisen lisäksi myös otokseen tulleiden alkuiden tavoittaminen ja mittaaminen. Otantakehikko on luettelo, kartta tai tietokanta havaintoyksiköistä, jota käytetään otantaan. [57, s. 38.] Tutkimukseen tehtiin luettelo Uudellamaalla sijaitsevista leipomoista eli otantakehikko. Luetteloon ei otettu mukaan Uudellamaalla sijaitsevia leipomoita, jotka keskittyivät pelkästään konditoriaan. Otantakehikosta määritettiin otoskoko (N), jonka suuruudeksi tuli 35.

Todennäköisyys otannassa jokaisella perusjoukon alkiolla tiedetään olevan nolosta poikkeava todennäköisyys tulla mukaan otokseen [57, s. 38]. Kun perusjoukko ja otoskoko on määritetty, päästään varsinaiseen otantaan eli ratkaisemaan, mitkä havainnot sattuma määrää otokseen. Kohderyhmä, jolle kysely lähetettiin, valittiin yksinkertaisella satunnaisotannalla. Yksinkertaisessa satunnaisotannassa jokaisella perusjoukon osalla on yhtä suuri todennäköisyys kuulua otokseen. [57, s. 41–42.] Jo määritetystä otoskoosta, jonka suuruudeksi tuli 35 leipomoa, valittiin taulukkolaskentaohjelman satunnaislukutoiminnon avulla 19 leipomon otos (n).

## 5.4 Tutkimuksen perusvaatimukset

Laadukkaan kvantitatiivisen tutkimuksen perusvaatimuksia on validiteetti eli pätevyys, reliabiliteetti eli tulosten tarkkuus, puolueettomuus, tehokkuus, taloudellisuus, avoimuus, hyödyllisyys, käyttökelpoisuus ja tietosuojan huomioiminen [56, s. 27–30].

Validiteetti tarkoittaa järjestelmällisen virheen puuttumista, ja se on varmistettava huolellisella suunnittelulla etukäteen. Tutkimuslomakkeen kysymysten tulee mitata oikeita asioita selkeästi, ja niiden tulee kattaa koko tutkimusongelma, jotta varmistetaan validiteettisen tutkimuksen toteutuminen. Validiteettisen tutkimuksen toteutumista edesauttavat myös perusjoukon tarkka määrittely, edustavan otoksen saaminen ja korkea vastausprosentti. [56, s. 27.]

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tulosten tarkkuutta eli tutkimuksen luotettavuutta tai toistettavuutta. Reliabiliteettiin vaikuttavat tutkijan omat toimenpiteet, jolloin tutkijan on oltava koko tutkimuksen ajan huolellinen ja kriittinen. Virheitä voi sattua tutkijalle kerättyäessä, syötettyäessä, käsiteltyäessä ja tuloksia tulkittaessa. Nykyisin kätevät tilasto-ohjelmat vähentävät virheitä, mutta edelleen tulosten tulkinta jää tutkijalle. Otoksella on väliä, sillä jos otoskoko on kovin pieni, tulokset ovat täten sattumanvaraisia. Reliabiliteetin varmistamiseksi on tärkeää varmistaa, että vastauksia on saatu tarpeeksi. Lisäksi on varmistettava luotettavien tulosten takaamiseksi, että kohderyhmä ei ole vino, vaan otos edustaa koko tutkittavaa perusjoukkoa. [56, s. 28.]

Objektivisuus tarkoittaa puolueettomuutta eli tutkimuksessa saadut tulokset eivät saa riippua tutkijasta. Tutkijan subjektiiviset valinnat tutkimusmenetelmästä, kysymysten muotoilu, analysointimenetelmät ja raportointitavat liittyvät jokaiseen tutkimukseen. Vaikka huolelliselle tutkijalle voi tulla tahattomia virheitä tutkimusta tehdessä, on anteeksiantamatonta tahallisesti vääristää tuloksia tai jättää käyttämättä helposti saatavilla olevia kontrollikeinoja. Objektiviivisen tutkijan omat poliittiset tai moraaliset vakaumukset eivät saa vaikuttaa tutkimusprosessiin. [56, s. 28–29.]

Hyvä tutkimus on tehokas ja kustannustehokas. Taloudelliset tavoitteet eivät kuulu kaikkiin tieteellisiin tutkimuksiin, mutta ne ovat hyvän markkinatutkimuksen edellytys. Tutkimus on taloudellinen, kun hyödyt ja kustannukset ovat todellisessa suhteessa toisiinsa. Taloudellisuus ei ole yhtä kuin mahdollisimman halpa. Tutkimuksen kustannusten leikkaaminen johtaisi erittäin kalliiseen ja hyödyttömään tutkimukseen mittakaavan ja luotettavuuden rajoitusten vuoksi. [56, s. 29.]

Tutkimus perustuu avoimuuteen. Tutkittavalle tulee selittää tutkimuksen tarkoitus ja käyttötapa. Kaikki tärkeät tulokset ja johtopäätökset esitetään tutkimusraportissa, jossa ei rajoiteta tuloksia toimeksiantajan kannalta edullisiin tuloksiin. [56, s. 29.]

Yksittäisen vastaajan yksityisyys on äärimmäisen tärkeä tutkimuksessa, ja siitä on huolehdittava tuloksia raportoidessa. Tuloksia raportoidessa on pidettävä huoli, ettei ketään yksityistä vastaaja voi tunnistaa tuloksista taikka liike- tai ammattisalaisuutta vaaranneta. [56, s. 29.]

Tutkimuksen tulee tuoda esiin jotakin uutta ja olla hyödyllinen sekä käyttökelpoinen. Keskittymällä tutkimuksen tärkeiksi koetuille ongelma-alueille saadaan aikaan hyödyllinen tutkimus. Tutkimusmenetelmällä on myös vaikutusta tulosten hyödyllisyyteen. Tutkimuslomakkeessa on vältettävä tarpeettomien kysymysten esittämistä, sillä usein näiden informaatioarvo on pieni. [56, s. 30.]

## 5.5 Kyselylomake

Kyselylomake luotiin Google Formsin avulla. Kyselylomakkeen kysymykset on laadittu seitsemään osaan: omavalvonta ja haittaeläintorjunta, ISO-standardit, GFSI-standardit, sisäinen auditointi, sisäinen auditointi ja markkinat, vapaaehtoinen palaute kyselystä ja kiitokset vastaamisesta. Kyselylomake löytyy liitteestä 1. Kyselylomakkeella pyrittiin keräämään luotettavaa analysoitavaa dataa

markkinatutkimukseen yksinkertaisella satunnaisotannalla valikoidulta leipomoilta.

Kysely oli auki noin kolme viikkoa. Kutsu kyselyyn lähetettiin kaksi kertaa. Ensimmäinen kutsu lähetettiin viikolla 13 vuonna 2023 ja seuraava oli muistutusviesti, joka lähetettiin viikolla 14 vuonna 2023.

## 6 Tulokset

Ennen kyselylomakkeen lähettämistä yksinkertaisella satunnaisotannalla valikoiduille leipomoihin otettiin yhteyttä soittamalla, minkä tarkoituksena pyrittiin varmistamaan parempi vastausprosentti tutkimuksen kannalta ja samalla herättää yritysten mielenkiinto vastata kyselyyn. 19 leipomolle soitettiin, 17 leipomoa vastasi yhteydenottoon. Näistä 6 leipomoa kieltäytyi puhelinkeskustelun aikana osallistumasta markkinatutkimukseen. Täten kyselylomake lähetettiin sähköpostiviestillä 13 leipomolle.

Kyselyyn haettiin mukaan 19 leipomoa, joista 6 leipomoa vastasi kyselyyn. Tavoitteeksi asetettu 10 vastauksen määrä ei täytynyt. Vastausprosentti kyselyssä oli 31,6 %. Seuraavissa luvuissa käydään läpi tutkimustuloksia. Tulokset on jaettu viiteen eri ryhmään. Ensimmäisessä osiossa kerrotaan omavalvonnasta ja haittaeläintorjunnasta. Toisessa ja kolmannessa osiossa kerrotaan leipomoiden käytössä olevista standardeista. Neljännessä ja viidennessä osiossa kerrotaan leipomoiden käytäntöjä sisäisiin auditointeihin ja heidän kiinnostuksestaan sekä ostohalukkuudesta palvelukokonaisuutta kohtaan.

### 6.1 Omavalvonta ja haittaeläintorjunta

Ensimmäisessä osiossa haluttiin selvittää, ovatko leipomot ulkoistaneet omavalvontasuunnitelmaan pakollisena olevan haittaeläintorjunnan siihen

erikoistuneelle palveluntarjoajalle ja jos olivat, niin mikä yritys vastaa leipomon häirtäeläintorjunnasta.

Tulosten (kuva 2) perusteella 66,7 % vastaajista oli ulkoistanut häirtäeläintorjunnan siihen erikoistuneelle palveluntarjoajalle ja 33,3 % vastaajista eivät olleet. Vastaajat, jotka olivat ulkoistaneet tuholäistorjunnan, ostivat palvelun kolmelta eri häirtäeläintorjuntayritykseltä. Kyseiset yritykset olivat Anticimex Oy, Teron Tuholäistorjunta ja Pestman Oy.

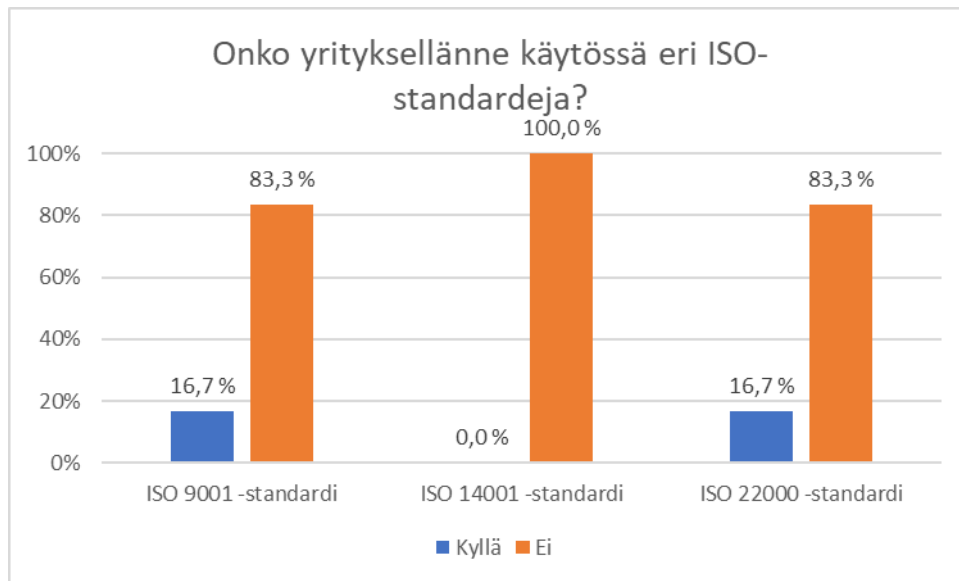


Kuva 2. Suorittaako kyselyyn vastanneet leipomot itse tuholäistorjuntansa vai ovatko ulkoistaneet häirtäeläintorjuntansa siihen erikoistuneelle palveluntarjoajalle?

## 6.2 ISO-standardit

Toisessa osiossa haluttiin selvittää, mitä ISO-standardeja kyselyyn vastanneilla leipomoilla on käytössä. Tulosten yksinkertaistamiseksi ISO-standardeihin liittyvät vastaukset koottiin kuvaan 3. Kysyttiin, onko leipomoilla käytössä ISO 9001-, ISO 14001-, tai ISO 22000 -standardia. Ainoastaan ISO 14001 -standardi ei ollut käytössä yhdessäkään kyselyyn vastanneista leipomossa, mutta

ISO 9001 -standardia ja ISO 22000 -standardia käytti 16,7 % kyselyyn vastanneista leipomoista.

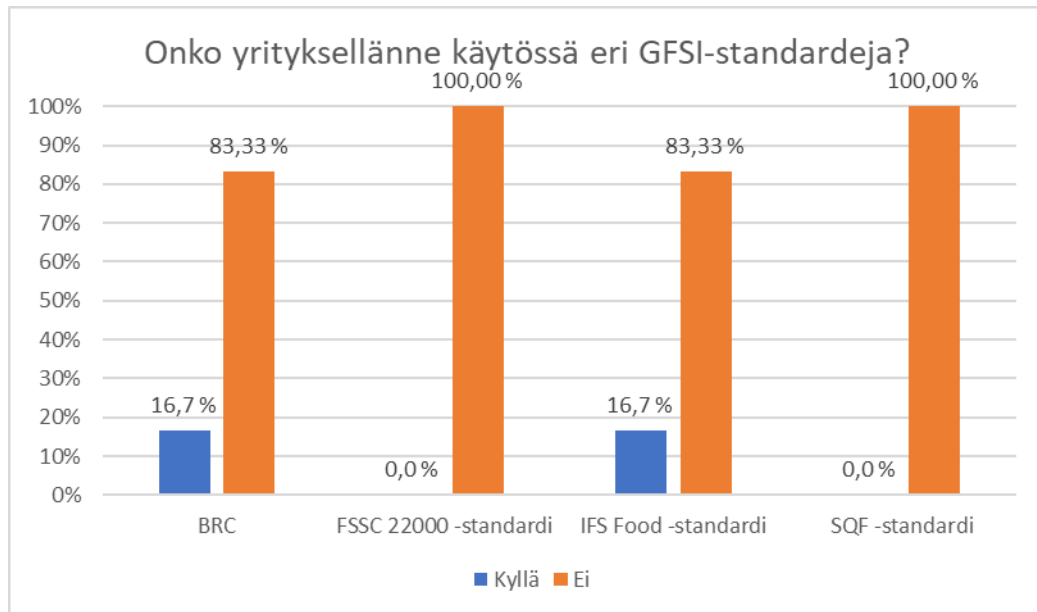


Kuva 3. Kyselyyn vastanneiden leipomoiden käytössä olevat ISO-standardit.

### 6.3 GFSI-standardit

Kolmannessa osiossa haluttiin selvittää, mitä GFSI-standardeja kyselyyn vastanneilla leipomoilla on käytössä. GFSI-standardeihin liittyvien kysymysten vastaukset koottiin yhteen kuvaan (kuva 4).

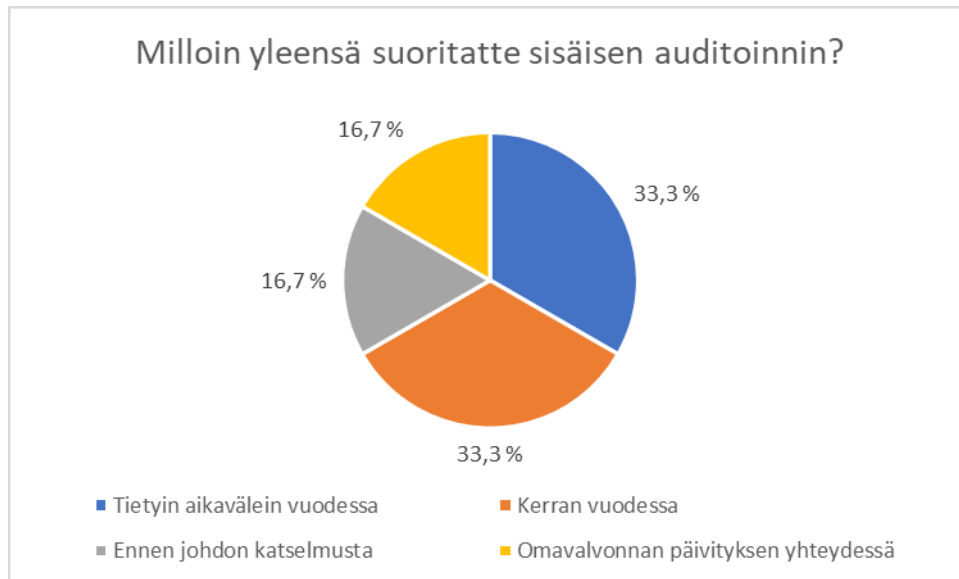
Kyselyyn vastanneilla leipomoilla kysyttiin, onko käytössä GFSI-standardeja, joita ovat BRC, FSSC 22000, IFS Food ja SQF. Kenellekään kyselyyn vastanneella leipomolla ei ollut käytössä FSSC 22000- ja SQF-standardia, mutta BRC- ja IFS Food-standardia käytti 16,7 % kyselyyn vastanneista leipomoista.



Kuva 4. Kyselyyn vastanneiden leipomoiden käytössä olevat GFSI-standardit.

#### 6.4 Sisäinen auditointi

Neljännessä osiossa haluttiin selvittää kyselyyn vastanneiden leipomoiden käytäntöjä sisäisiin auditointeihin ja niiden toteutukseen. Kyselyyn vastanneilta leipomoilta kysyttiin, milloin yleensä suorittavat sisäisen auditoinnin. Leipomot suorittavat sisäisen auditointinsa (kuva 5) tietyin aikavälein vuodessa (33,3 %), kerran vuodessa (33,3 %), ennen johdon katselmusta (16,7 %) ja omavalvonnan päivityksen yhteydessä (16,7 %). Yksikään kyselyyn vastanneista leipomoista ei valinnut hieman ennen sertifioijan tekemiä seuranta-auditointeja vaihtoehtoa.



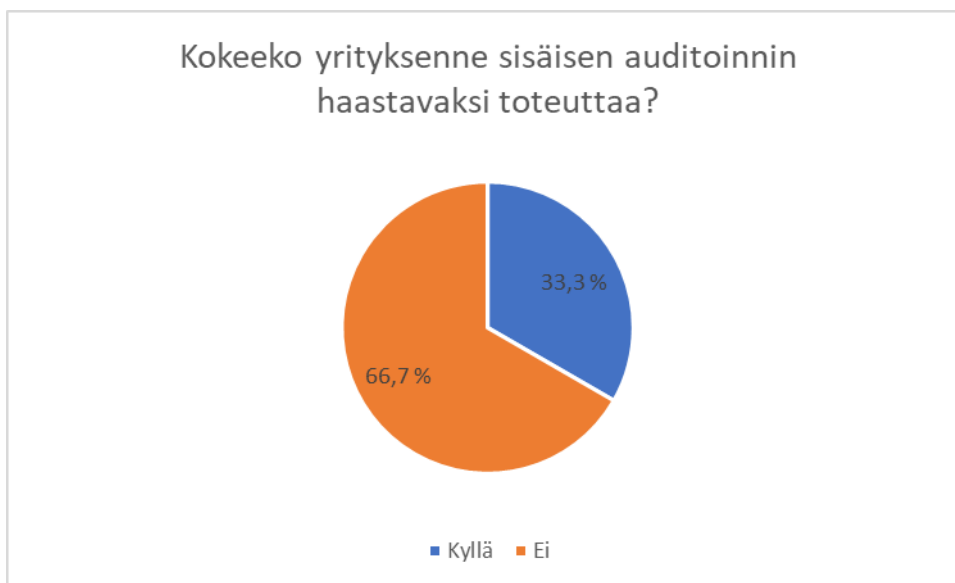
Kuva 5. Milloin yleensä kyselyyn vastanneet leipomot suorittavat sisäisen auditoinnin?

Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin, pystyykö kyselyyn vastanneet leipomot suorittamaan sisäisen auditoinnin riippumattomasti. Kaikki kyselyyn vastanneet leipomot pystyivät suorittamaan sisäisen auditointinsa riippumattomasti (kuva 6).



Kuva 6. Pystyvätkö kyselyyn vastanneet leipomot suorittamaan sisäisen auditoinnin riippumattomasti?

Seuraavassa kysymyksessä (kuva 7) kysyttiin, koetaanko sisäinen auditointi haastavaksi toteuttaa ja jos koettiin niin miksi. Vastanneista leipomoista 66,7 % ei kokenut sisäistä auditointia haastavaksi toteuttaa, mutta 33,3 % leipomoista koki. Sisäinen auditointi koettiin haastavaksi toteuttaa, sillä riittävä tarkkuus on vaikea saavuttaa ja leipomolla ei ole tarpeeksi osaamista kaikilta osa-alueilta vastuuhenkilöiden ulkopuolella.



Kuva 7. Kokevatko kyselyyn vastanneet leipomot sisäisen auditoinnin haastavaksi toteuttaa?

Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin, suorittavatko kyselyyn vastanneet leipomot itse sisäisen auditoinnin. Jos leipomo ei suorittanut itse sisäistä auditointia, kysyttiin suorittaako sisäisen auditoinnin ulkopuolinen yritys ja mikä. Vastanneista leipomoista 83,3 % suoritti itse sisäisen auditoinnin ja 16,7 % ei suorittanut itse sisäistä auditointia (kuva 8).



Kuva 8. Suorittavatko kyselyyn vastanneet leipomot itse sisäisen auditoinnin?

Täten yksi leipomo vastasi kysymykseen, suorittaako sisäisen auditoinnin ulkopuolinen yritys ja mikä. Leipomon sisäisen auditoinnin suoritti ulkopuolinen yritys (kuva 9) ja sen suoritti monta eri toimijaa.



Kuva 9. Suorittaako kyselyyn vastanneen leipomon sisäisen auditoinnin ulkopuolinen yritys?

## 6.5 Sisäinen auditointi ja markkinat

Viimeisessä osiossa haluttiin selvittää kyselyyn vastanneiden kiinnostusta ja ostohalukkuutta palvelukokonaisuutta kohtaan. Viimeisinä kysymyksinä olivat kyselyn tärkeimmät kohdat, joissa haluttiin tietää, ovatko kyselyyn vastanneet leipomot kiinnostuneita palvelukokonaisuudesta, jossa sisäisen auditoinnin ja tuholoistorjunnan suorittaisi yrityksen puolesta tuholoistorjuntayritys ja, jos eivät olleet kiinnostuneita niin miksi. Lisäksi ostaisivatko kyseisen palvelukokonaisuuden ja, jos eivät ostaisi niin miksi.

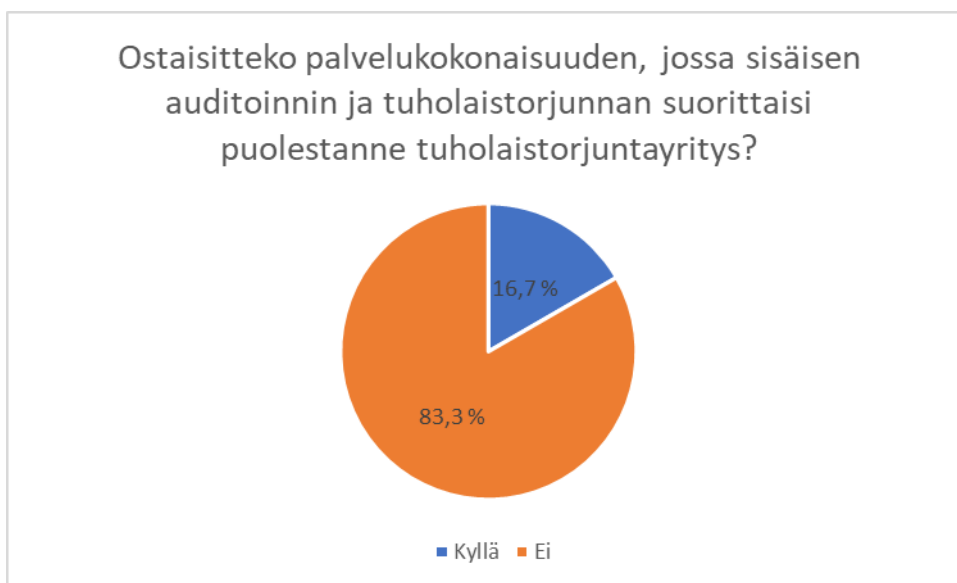
Vastanneista leipomoista 33,3 % oli kiinnostuneita palvelukokonaisuudesta ja 66,7 % ei ollut kiinnostuneita palvelukokonaisuudesta (kuva 10). Leipomot, jotka eivät olleet kiinnostuneita palvelukokonaisuudesta, sanoivat kiinnostamattomuuden syyksi tarpeettomuuden, kustannustehokkaat syyt ja sen, että tämänhetkisen kokonaisuus koetaan toimivaksi eikä sitä haluta muuttaa.



Kuva 10. Ovatko kyselyyn vastanneet leipomot kiinnostuneita palvelukokonaisuudesta, jossa sisäisen auditoinnin ja tuholoistorjunnan suorittaisi puolestaan tuholoistorjuntayritys?

Kyselyyn vastanneista leipomoista palvelukokonaisuuden ostaisi 16,7 % ja 83,3 % ei ostaisi palvelukokonaisuutta (kuva 11) Leipomot, jotka eivät ostaisi

palvelukokonaisuutta, sanoivat ostamattomuuden syyksi tarpeettomuuden, jo toimivan konseptin ja rahalliset resurssit.



Kuva 11. Ostaisivatko kyselyyn vastanneet leipomot palvelukokonaisuuden, jossa sisäisen auditoinnin ja tuholaiistorjunnan suorittaisi puolestaan tuholaiistorjuntayritys?

## 7 Markkinatutkimuksen tulosten tarkastelu

### 7.1 Omavalvonta ja haittaeläintorjunta

Tuloksista tarkastellessa huomataan, että suurin osa vastaajista on ulkoistanut haittaeläintorjunnan siihen erikoistuneelle palveluntarjoajalle. Tuloksia tulkittaessa huomattiin, että yksi vastaaja oli ymmärtänyt kysymyksen väärin. Vastaaja oli kirjoittanut haittaeläintorjunnasta vastaavaksi yritykseksi *Toimitusjohtaja*, joka tulkittiin niin, ettei yritys ollut ulkoistanut haittaeläintorjuntaa siihen erikoistuneelle palveluntarjoajalle. Tuloksien jakauma oli odotettavissa, sillä moni leipomo ulkoistaa haittaeläintorjunnan sen helppouden vuoksi siihen erikoistuneelle palveluntarjoajalle. Lisäksi osa vastaajista säästää kustannuksista, kun huolehtii itse haittaeläintorjunnasta.

## 7.2 ISO-standardit

ISO-standardien tuloksista voidaan päätellä, ettei kovinkaan moni vastaaja juurikaan käytä ISO-standardeja. Ainoastaan kaksi ISO-standardia oli käytössä tuloksien perusteella, ja ne olivat ISO 22000 ja ISO 9001.

Tuloksista voidaan päätellä, etteivät suurin osa kyselyyn vastanneista leipomoista ole kokenut standardeja tarpeelliseksi tai hyödylliseksi, vaikkakin ne lisäävät tuotettujen tuotteiden laatua ja turvallisuutta. Kaikilla leipomoilla ei ole rahallisia tai ajallisia resursseja ottaa käyttöön ISO-standardeja. Suurin osa leipomoista ovat varmasti miettinyt, tuottaako ISO-standardi niin paljon hyötyä, jotta se kannattaisi ottaa käyttöön yrityksessä. Tuloksien perusteella voidaan sanoa, ettei tuota. Standardien käyttöönotto sitoo leipomoiden rahallisia ja ajallisia resursseja enemmän, vaikka hyvin integroitu standardi voi yksinkertaistaa leipomon toimintaa ja toimia samalla kilpailuetuna.

## 7.3 GFSI-standardit

GFSI-standardien tuloksia tarkastellessa huomataan, että suurin osa leipomoista ei käytä GFSI-standardeja. Ainoastaan kahta GFSI-standardia käytettiin kyselytutkimuksen perusteella, ja ne olivat BRC ja IFS Food.

Elintarviketurvallisuutta ja siihen liittyviä käytäntöjä kehitetään jatkuvasti, tarkoittaen, että siihen liittyvät ohjeistukset kiristyvät. Tämä koskee elintarvikealan yrityksiä kuin myös elintarvikkeiden toimittajia, jotka tuottavat tietyille päivittäistavara-kaupoille heidän tilaamiaan tuotemerkkien tuotteita. Jotkut päivittäistavara-kaupat edellyttävät omien tuotemerkkien elintarviketoimittajilta BRC- tai IFS Food-sertifioinnin. Täten tuloksen kannalta oli oletettavaa, että jotkut kyselyyn vastanneet leipomot käyttivät juuri BRC- ja IFS Food -standardeja.

Kuitenkin GFSI-standardien tuloksia tarkastellessa huomataan, ettei suurin osa leipomoista käytä GFSI-standardeja, lukuun ottamatta BRC- ja IFS Food -standardeja, jotka olivat saaneet pienet prosenttiosuudet tuloksia tarkastellessa. Tuloksista huomataan myös, ettei kukaan kyselyyn vastanneista käytä FSSC 22000 -standardia, vaikkakin ISO 22000 -standardi oli käytössä kyselyn vastauksien perusteella. FSSC 22000 -standardi perustuu ISO 22000 -standardiin, jolloin sen käyttöön ottaminen ja sen sisällyttäminen leipomon toimintaa on helpompaa. Tästä voidaan päätellä, ettei FSSC 22000 -standardi tuo niin paljon hyötyjä kyselyyn vastanneelle leipomolle kuin jo mahdollisesti heidän käytössään oleva ISO 22000 -standardi.

Tuloksista voidaan nähdä myös, ettei yhdellekään kyselyyn vastanneilla leipomoilla ollut käytössä SQF-standardia. SQF:ää käytetään enemmän Yhdysvalloissa kuin Euroopassa, mikä oli odotettavissa, ettei kyselyyn vastanneista leipomoista käyttänyt sitä. Tästä voidaan päätellä, ettei yhdellekään kyselyyn vastanneilla leipomolla ole vientiä tai myyntiä Yhdysvaltoihin. SQF helpottaisi Yhdysvaltojen elintarvikemarkkinoille pääsyä huomattavasti, ja se olisi yhdenmukainen elintarvikekulttuurin kanssa. Muut GFSI-standardit ovat Euroopassa tunnetumpia ja ne ovat enemmän käytössä, joten mikä tahansa niistä on todennäköisemmin käytössä suomalaisella leipomolla.

#### 7.4 Sisäinen auditointi

Sisäisen auditoinnin osuuden tuloksista voidaan päätellä, että yleisimmät sisäisen auditoinnin suoritustavat ovat kerran vuodessa ja tietyin aikaväleihin vuodessa. Tästä voidaan päätellä, että suurin osa leipomoista ajoittaa sisäisten auditointien suorittamisen sellaiseen ajankohtaan vuodessa, jolloin tilausten määrä on rauhallisempi. Täten leipomoilla on aikaa tehdä sisäisen auditointi huolellisesti ja kiireettömästi. Vastausvaihtoehdot ennen johdon katselmusta ja omavalvonnan päivityksen yhteydessä kertovat niiden vastaukseksi antaneiden

leipomoiden sisäisestä auditoinnista. Tämä tarkoittaa, että kyseiset leipomot ovat sisällyttäneet sisäisen auditoinnin hyvin omaan toimintaansa, ja se on osa jokaisen toimintaa työntekijästä johdon henkilöstöön.

Jokainen kyselyyn vastannut leipomo pystyi suorittamaan sisäisen auditoinnin riippumattomasti, mutta muutama leipomo koki sen haastavaksi toteuttaa. Lisäksi yksi leipomo ei suorittanut itse sisäistä auditointiaan vaan oli ulkoistanut sen ulkopuoliselle yrityksille. Nämä tiedot antavat arvokasta tietoa sisäisen auditointipalvelun suunnitteluun. Tästä voidaan selkeästi päätellä, että sisäiselle auditointipalvelulle on tarvetta, vaikkeivat leipomot sitä vielä itse tiedä tarvitsevana.

Kuitenkin tässä voidaan päätellä, että sisäiselle auditointipalvelulle on tarvetta. Lisäksi kyselyyn vastanneiden leipomoiden vastaukset antavat tärkeää tietoa sisäisen auditointipalvelun suunnittelussa.

## 7.5 Sisäinen auditointi ja markkinat

Sisäisen auditoinnin ja markkinat osuuden tuloksista voidaan päätellä, että muutama leipomo on kiinnostunut palvelukokonaisuudesta, jossa sisäisen auditoinnin ja tuholaistorjunnan suorittaisi heidän puolestaan tuholaistorjuntayritys. Lisäksi vain yksi leipomo kaikista kyselyyn vastanneista leipomoista olisi valmis ostamaan palvelukokonaisuuden.

Kuitenkin sisäisen auditoinnin ja markkinat-osuuden kielteisissä vastauksissa toistui, etteivät vastaajien rahalliset resurssit anna myöden. Myönteisiä vastauksia olisi voinut tulla siis enemmän molempia kysymyksiä kohtaan, jos vastaajien taloudelliset resurssit olisivat olleet toisenlaiset. Tämä tarkoittaa, että muutama leipomo lisää olisi voinut ollut kiinnostunut ja valmiina ostamaan palvelukokonaisuuden. Tästä voidaan päätellä, että palvelukokonaisuutta kohtaan on kiinnostusta ja sille on ostohalukkuutta. Palvelukokonaisuudelle on tarvetta, ja sen

suunnittelussa on otettava huomioon kaikki markkinatutkimuksessa saatu tieto leipomoiden standardeista ja heidän sisäisen auditointinsa käytännöistä.

## **8 Sisäisen auditoinninjärjestelmän teorettinen viitekehys**

Markkinatutkimuksen tuloksista pystytään yksiselitteisesti huomaamaan, että sisäiselle auditointipalvelulle on kiinnostusta ja ostohalukkuutta alan toimijoiden keskuudessa. Markkinatutkimuksen avulla haluttiin myös selvittää, mitä standardeja leipomoilla on käytössä. Leipomot käyttivät neljää eri standardia, jotka ovat ISO 9001, ISO 22000, BRC ja IFS Food. Kyselyn tuloksien perusteella kaikki edellä olevat standardit saivat samat prosenttiosuudet käytettävyyden suhteen.

Sisäinen auditointipalvelu keskittyttiin rakentamaan BRC-standardiin, sillä standardi tulee todennäköisesti yleistymään elintarviketeollisuudessa ja jotkut päivittäistavarakaupat vaativat sitä jo omien tuotemerkkiensä elintarviketoimittajilta. Tämä voi kannustaa monia alan toimijoita harkitsemaan BRC-standardin käyttöönottoa omassa toiminnassaan, sillä se vastaa yleistyvään markkinavaatimukseen.

Kuitenkaan BRC-standardiin, kuten mihin tahansa standardiin, siirtyminen ei ole yksinkertainen prosessi, sillä standardiin siirtyminen asiakasvaatimuksena tai yhtiön päätöksellä on aikaa vievä prosessi, joka vaikuttaa koko organisaatioon tuotannon työntekijästä johtoon asti. Lisäksi BRC-standardi edellyttää, että yhtiön sisäinen auditoija on koulutettu tehtäväänsä. Jos sisäinen auditoija ei ole koulutettu tehtäväänsä, sisäistä auditointia ei voi suorittaa. Tämä kyseinen seikka luo erityisesti haasteita pienille ja keskisuurille alan toimijoille, sillä isossa yrityksessä laadunhallinnasta vastaavia henkilöitä on enemmän kuin pienissä ja keskisuurissa yrityksissä. Lisäksi pienissä ja keskisuurissa alan yrityksissä on vaikeampaa löytää aikaresursseja kouluttaa henkilöstöä samanaikaisesti standardeihin liittyen, sillä BRC-standardi edellyttää, että monella yrityksessä työskentelevällä henkilöllä on tietämystä sisäisestä auditoinnista. Tämä luo paineita pienille ja keskisuurille alan yrityksille kouluttaa henkilöstöään vastamaan

standardin vaatimuksia. Kuitenkin sisäisen auditoinnin ulkoistaminen auttaa alan toimijoita keskittämään omat aikaresurssinsa paremmin ja auttaa heitä tuotelaadun parantamisessa.

Sisäisen auditointijärjestelmän teoreettinen viitekehysten pitää olla selkeä auditoijalle että yritykselle. Epäselvä viitekehys voi hankaloittaa suuresti auditointiprosessia ja vaikeuttaa sen tehokasta suorittamista. Tästä syystä on tärkeää muotoilla selkeä viitekehys, joka palvelee kumpaakin osapuolta.

## 9 Johtopäätökset

Tutkimuksen tilannut yritys pyrkii jatkuvasti kehittämään palveluitaan ja ymmärtämään mahdollisia uusia asiakkaitaan. Tästä syystä yrityksessä haluttiin markkinatutkimuksen avulla selvittää, onko uudelle palvelulle eli kaupalliselle sisäiselle auditointipalvelulle tarvetta tai ostohalukkuutta mahdollisten asiakkaiden keskuudessa. Kyseinen palvelu voi todennäköisesti kiinnostaa pieniä ja keski-suuria yrityksiä, sillä yrityksen palveluiden ja tuotannon laajentuessa kasvaa myös yrityksen yhteistyökumppanien määrä. Täten kyseisten kokoluokan yrityksillä herää mielenkiinto laajemmalle ja kattavammalle hallintajärjestelmälle, jonka ulkopuolinen yritys voi tarjota heille.

Työn tavoitteena oli hyödyntää markkinatutkimuksen tuloksia sisäisen auditointipalvelun suunnittelussa ja sen kehittämisessä käyttäjäystävälliseksi auditoijalle. Markkinatutkimuksen avulla kartoitettiin Uudellamaalla sijaitsevien leipomoalan yritysten ostohalukkuutta mahdollista uutta palvelua kohtaan, käytössä olevia standardeja ja palvelun tarpeellisuutta. Lisäksi työssä käytiin läpi elintarviketeollisuudessa käytössä olevia standardeja ja omavalvontaa ja sen rakennetta.

Markkinatutkimuksen tulokset kertovat, että valtaosa leipomoalan yrityksistä pystyy suorittamaan sisäinen auditointinsa puolueettomasti ja ilman sen ulkoistamista mutta muutama kokee sen vaikeaksi toteuttaa ja harkitsee sen ulkoistamista. Lisäksi standardien käyttö on leipomoalan yritysten keskuudessa vähäistä mutta tietyt standardit, kuten ISO 22000, ISO 9001, BRC ja IFS Food,

olivat joissakin leipomoissa käytössä. Tämä osoittaa, että elintarvikealan yrityksissä huomataan standardien merkitys ja niiden hyödyt liiketoiminnan kasvattamiseen. Lisäksi tämä viittaa yhdessä markkinatutkimuksen tuloksien kanssa siihen, että kaupalliselle sisäiselle auditointipalvelulle on kysyntää ja potentiaalia leipomoalan yritysten keskuudessa. Tulevan sisäisen auditointipalvelun on tärkeää vastata leipomoiden tarpeita ja auttaa kehittämään laadunhallintaa ja elintarviketurvallisuutta.

## Lähteet

- 1 Maatalous ja elintarvikkeet. Verkkoaineisto. SFS Suomen Standardit ry. <<https://sfs.fi/osallistu-ja-vaikuta/aihealueet/maatalous-ja-elintarvikkeet/>>. Luettu 10.2.2023.
- 2 HSEQ-palvelut. Verkkoaineisto. Talentree. <<https://talentree.fi/palvelut/vastuullisuus-ja-hseq/hseq-palvelut/>>. Luettu 13.2.2023.
- 3 Mikä on standardi? Verkkoaineisto. SFS Suomen Standardit ry. <<https://sfs.fi/standardeista/mika-on-standardi/>>. Luettu 13.2.2023.
- 4 Standardointi Euroopassa. Verkkoaineisto. Your Europe. <[https://europa.eu/youreurope/business/product-requirements/standards/standards-in-europe/index\\_fi.htm](https://europa.eu/youreurope/business/product-requirements/standards/standards-in-europe/index_fi.htm)>. Luettu 15.2.2023.
- 5 Grimsby, Gjermund. 2018. The Influence of Standards on the Nordic Economies. Menon Publication.
- 6 Hogan, Oliver; Sheehy, Colm & Jayasuriya, Rajjini. 2015. The Economic contribution of standards to the UK Economy. Lontoo: BSI.
- 7 Miotti, Hakima. 2009. The Economic of Standardization – Technological Change, Standards Growth in France. La Plaine Saint-Denis Cedex: AFNOR Normalisation.
- 8 Pohjoismainen tutkimus: Standardien käyttö kasvattaa työn tuottavuutta. Verkkoaineisto. SFS Suomen Standardit ry. <<https://sfs.fi/standardeista/standardien-hyodyt/tutkittua/pohjoismainen-tutkimus/>>. Luettu 16.2.2023.
- 9 Grandall, Philip; Mauromoustakos, Andy; O'Bryan, Corliss; Thompson, Kevin; Yiannas, Frank; Bridges, Kerry & Francois, Catherine. 2017. Impact of the Global Food Safety Initiative on Food Safety Worldwide: Statistical Analysis of a Survey of International Food Processors. Journal of Food Protection. Vol. 80, s. 1613–1622.
- 10 Global Food Safety Initiative. 2011. Enhancing Food Safety Through Third Party Certification. The consumer Goods Forum & Global Food Safety Initiative.
- 11 Overview. Verkkoaineisto. The Consumer Goods forum. <<https://www.theconsumergoodsforum.com/who-we-are/overview/>>. Luettu 16.2.2023.

- 12 Sansawar, Supreeva & Muliyl, Victor. 2011. Comparing Global Food Safety Initiative Recognised Standards. SGS.
- 13 Comparing Global Food Safety Initiative (GFSI) Recognized standards. Verkkoaineisto. Société Générale de Surveillance SA. <<https://www.sgs.com/en/whitepapers/comparing-global-food-safety-initiative-gfsi-recognized-standards-form>>. Luettu 10.2.2023.
- 14 BRC. Verkkoaineisto. ISO Update. <<https://isoupdate.com/standards/brc/>>. Luettu 4.10.2022.
- 15 Havinga, Tetty. 2013. Food Retailers as Drivers for Food Safety Standards. Niimegen: Radboud University, Faculty of Law.
- 16 About us. Verkkoaineisto. FSSC. <<https://www.fssc.com/about/>>. Luettu 4.10.2022.
- 17 Pop, Stefan Zaharie; Dracea, Raluca & Vladulescu, Carmen. 2018. Comparative study of certification schemes for food safety management systems in the European Union context. Bukarest: Romanian Association for Accreditation.
- 18 FSSC 22000 – Food Safety System Certification. Verkkoaineisto. Global Food Safety Resource. <<https://globalfoodsafetyresource.com/fssc-22000-certification/>>. Luettu 4.10.2022.
- 19 FSSC 22000 – Elintarviketurvallisuusjärjestelmän sertifiointi. Verkkoaineisto. DNV. <<https://www.dnv.fi/services/fssc-22000-elintarviketurvallisuusjarjestelman-sertifiointi-5161/>>. Luettu 16.2.2023.
- 20 IFS Food Standard for auditing quality and food safety of food products version 6.1. 2017. International Featured Standard. Berliini.
- 21 IFS Food Standard for assessing product and process compliance in relation to food safety and quality version 7. 2020. IFS Management GmbH. Berliini.
- 22 IFS Food standardi. Verkkoaineisto. DNV. <<https://www.dnv.fi/services/ifs-food-standardi-5172/>>. Luettu 16.2.2023.
- 23 What is SQF? Verkkoaineisto. Safe Food Alliance. <<https://safefoodalliance.com/food-safety-resources/what-is-sqf/>>. Luettu 16.2.2023.
- 24 ISO 22000 Elintarviketurvallisuus. Verkkoaineisto. SFS. <<https://sfs.fi/standardeista/tutustu-standardeihin/suosittu-standardit/iso-22000-elintarviketurvallisuus/>>. Luettu 16.2.2023.

- 25 SFS-EN ISO 22000:2018. Elintarviketurvallisuuden hallintajärjestelmät. 2019. Vaatimukset kaikille elintarvikeketjun organisaatioille. Helsinki: Suomen Standardisoimisliitto SFS ry.
- 26 Uusi elintarviketurvallisuuden standardiversio ISO22000:2018. Verkkoaineisto. Inspecta Sertifiointi Oy. <<https://www.kiwa.com/494d27/globalassets/dam/kiwa-finland/downloads/uusi-elintarviketurvallisuuden-standardiversio-iso22000.pdf>>. Luettu 16.2.2023
- 27 ISO 22000 – elintarvikkeiden turvallisuuden hallinta. Verkkoaineisto. DNV. <<https://www.dnv.fi/services/iso-22000-elintarvikkeiden-turvallisuuden-hallinta-5173/>>. Luettu 25.2.2023
- 28 ISO/TS 22002-1:2009:FI. Elintarviketurvallisuuden tukiohjelmat. 2017. Osa 1: Elintarvikkeiden valmistus. Helsinki. Suomen Standardisoimisliitto ry.
- 29 ISO 9001 Laadunhallinta. Verkkoaineisto. SFS Suomen Standardit ry. <<https://sfs.fi/standardeista/tutustu-standardeihin/suosittut-standardit/iso-9001-laadunhallinta/>>. Luettu 26.2.2023.
- 30 EN ISO 9001:2015. Laadunhallintajärjestelmät. Vaatimukset. Suomen Standardisoimisliitto.
- 31 ISO 14000 Ympäristöjohtamisen standardisarja. Verkkoaineisto. SFS Suomen standardit ry. <<https://sfs.fi/standardeista/tutustu-standardeihin/suosittut-standardit/iso-14000-ymparistojohdamisen-standardisarja/#Standardi>>. Luettu 26.2.2023
- 32 EN ISO 9001:2015. Ympäristöjärjestelmät. Vaatimukset ja niiden soveltamisohjeita. Suomen Standardisoimisliitto.
- 33 Omavalvonta. Verkkoaineisto. Ruokavirasto. <<https://www.ruokavirasto.fi/elintarvikkeet/elintarvikeala/elintarvikeyrityksen-perustaminen-ja-omavalvonta/omavalvonta-ja-jaljitettavuus/omavalvonta/>>. Luettu 17.2.2023.
- 34 Omavalvonta ja jäljitettävyyys. Verkkoaineisto. Ruokavirasto. <<https://www.ruokavirasto.fi/elintarvikkeet/elintarvikeala/elintarvikeyrityksen-perustaminen-ja-omavalvonta/omavalvonta-ja-jaljitettavuus/>>. Luettu 18.2.2023.
- 35 Omavalvonnan rakenne. Verkkoaineisto. Ruokavirasto. <<https://www.ruokavirasto.fi/elintarvikkeet/elintarvikeala/elintarvikeyrityksen-perustaminen-ja-omavalvonta/omavalvonta-ja-jaljitettavuus/omavalvonta/omavalvonnan-rakenne/>>. Luettu 18.2.2023.

- 36 Omavalvontaohje toimijoille. Verkkoaineisto. Ruokavirasto. <<https://www.ruokavirasto.fi/globalassets/yritykset/elintarvikeala/elintarvikealan-yhteiset-vaatimukset/omavalvonta/omavalvontaohje-toimijoille-2018.pdf>>. 25.4.2018. Luettu 18.2.2023.
- 37 Oivahymy. Verkkoaineisto. Ruokavirasto. <<https://www.ruokavirasto.fi/elintarvikkeet/ohjeita-kuluttajille/oivahymy/>>. Luettu 18.2.2023.
- 38 Hyväksytyt elintarvikehuoneistot. Verkkoaineisto. Ruokavirasto. <<https://www.ruokavirasto.fi/elintarvikkeet/elintarvikeala/ohjeet/oiva-arviointiohjeet/hyvaksytyt-elintarvikehuoneistot/>>. Luettu 20.2.2023.
- 39 Tilojen, pintojen ja välineiden puhtaus. Verkkoaineisto. Ruokavirasto. <<https://www.ruokavirasto.fi/tietoa-meista/oppaat/ieh/ieh-03/03-tilojen-pintojen-ja-valineiden-puhtaus/>>. Luettu 21.2.2023.
- 40 HACCP-järjestelmä. Verkkoaineisto. Ruokavirasto. <<https://www.ruokavirasto.fi/elintarvikkeet/elintarvikeala/elintarvikeyrityksen-perustaminen-ja-omavalvonta/omavalvonta-ja-jaljitettavuys/omavalvonta/haccp/>>. Luettu 28.2.2023.
- 41 HACCP periaate 1. Verkkoaineisto. Ruokavirasto. <<https://www.ruokavirasto.fi/elintarvikkeet/elintarvikeala/elintarvikeyrityksen-perustaminen-ja-omavalvonta/omavalvonta-ja-jaljitettavuys/omavalvonta/haccp/haccp-periaate-1/>>. Luettu 1.3.2023.
- 42 HACCP periaate 2. Verkkoaineisto. Ruokavirasto. <<https://www.ruokavirasto.fi/elintarvikkeet/elintarvikeala/elintarvikeyrityksen-perustaminen-ja-omavalvonta/omavalvonta-ja-jaljitettavuys/omavalvonta/haccp/haccp-periaate-2/>>. Luettu 1.3.2023.
- 43 HACCP periaate 3. Verkkoaineisto. Ruokavirasto. <<https://www.ruokavirasto.fi/elintarvikkeet/elintarvikeala/elintarvikeyrityksen-perustaminen-ja-omavalvonta/omavalvonta-ja-jaljitettavuys/omavalvonta/haccp/haccp-periaate-3/>>. Luettu 1.3.2023.
- 44 HACCP periaate 4. Verkkoaineisto. Ruokavirasto. <<https://www.ruokavirasto.fi/elintarvikkeet/elintarvikeala/elintarvikeyrityksen-perustaminen-ja-omavalvonta/omavalvonta-ja-jaljitettavuys/omavalvonta/haccp/haccp-periaate-4/>>. Luettu 1.3.2023.
- 45 HACCP periaate 5. Verkkoaineisto. Ruokavirasto. <<https://www.ruokavirasto.fi/elintarvikkeet/elintarvikeala/elintarvikeyrityksen-perustaminen-ja-omavalvonta/omavalvonta-ja-jaljitettavuys/omavalvonta/haccp/haccp-periaate-5/>>. Luettu 1.3.2023.

- 46 HACCP periaate 6. Verkkoaineisto. Ruokavirasto. <<https://www.ruokavirasto.fi/elintarvikkeet/elintarvikeala/elintarvikeyrityksen-perustaminen-ja-omavalvonta/omavalvonta-ja-jaljitettavuys/omavalvonta/haccp/haccp-periaate-6/>>. Luettu 1.3.2023.
- 47 HACCP periaate 7. Verkkoaineisto. Ruokavirasto. <<https://www.ruokavirasto.fi/elintarvikkeet/elintarvikeala/elintarvikeyrityksen-perustaminen-ja-omavalvonta/omavalvonta-ja-jaljitettavuys/omavalvonta/haccp/haccp-periaate-7/>>. Luettu 1.3.2023.
- 48 Mikrobiologinen näytteenotto. Verkkoaineisto. Ruokavirasto. <<https://www.ruokavirasto.fi/elintarvikkeet/elintarvikeala/omavalvonnan-naytteenotto-ja-tutkimukset/mikrobiologinen-naytteenotto/>>. Luettu 4.3.2023.
- 49 Omavalvonnan suositellut näytteenottotiheydet leipomoissa ja konditiorioissa. Liite 7: Leipomot ja konditoriat. Verkkoaineisto. Ruokavirasto. <<https://www.ruokavirasto.fi/globalassets/elintarvikkeet/oppaat/elintarvikkeiden-mikrobiologiset-vaatimukset/liite-7-leipomot-ja-konditoriat.pdf>>. Luettu 4.3.2023
- 50 Vähämäki, Sami. 2022. Suunnitelma yrityksen sisäisille auditoinneille ja tuotannon sisäisen auditoinnin toteutus. Opinnäytetyö. Turun ammattikorkeakoulu. Theseus-tietokanta.
- 51 Gustafsson, Paul. 2022. Sisäinen auditointi jatkuvan parantamisen työkaluna. Opinnäytetyö. Hämeen ammattikorkeakoulu. Theseus-tietokanta.
- 52 Laukas, Sanna. 2010. Sisäiset auditoinnit toiminnan kehittämisen välineenä. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Theseus-tietokanta.
- 53 Sertifiointi. Verkkoaineisto. Sertifiointi. <<https://sertifiointi.com/sertifiointi/>>. Luettu 4.4.2023.
- 54 Markkinatutkimus – Miten pääsen alkuun ja mikä on paras tutkimusmetodi. Verkkoaineisto. Ammattijohtaja. <<https://ammattijohtaja.fi/markkinatutkimus-miten-paasen-alkuun-ja-mika-tutkimusmetodi-on-paras/>>. Luettu 6.4.2023.
- 55 Markkinatutkimukset. Verkkoaineisto. SurveyMonkey. <<https://fi.surveymonkey.com/mp/market-research-surveys/>>. Luettu 6.4.2023.
- 56 Heikkilä, Tarja. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9., uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

- 57 Mäntyneva, Mikko, Heinonen, Jarmo & Wrangé, Kim. 2008. Markkinointitutkimus. Helsinki: WSOY.

## Kyselylomake leipomoalan yrityksille

---

# Kyselytutkimus leipomoalan yrityksille

Arvoisa vastaaja!

Kiitoksia, kun olette osallistuneet vastaamaan kyselyyn.

Tämä kyselytutkimus on osana opinnäytetyötäni, joka liittyy opinnäytetyön toimeksiantajan markkinatutkimukseen. Kyselytutkimuksen tavoitteena on kartoittaa leipomoalan yritysten toimintatapoja sisäisiin auditointeihin ja käytössä olevia laatujärjestelmiä.

Vastaaminen tapahtuu anonymisesti eikä kyselyssä kerätä ollenkaan henkilötietoja, eli vastaajan henkilöllisyyttä ei selviä tutkimuksen tuloksista.

Vastaamiseen menee aikaa n.10 minuuttia. Kysely on vastattavissa kahden viikon ajan. Vastaathan kyselyyn 11.4. mennessä.

Miltein kaikkiin kysymyksiin on vastattava.

Kiitoksia ajastanne!

## Omavalvonta & Haittaeläintorjunta

Omavalvonta on järjestelmä, jonka avulla elintarvikealan harjoittaja takaa, että tuottamansa elintarvikkeet ovat elintarvikelainsäädännön vaatimuksien mukaisia ja turvallisia kuluttajille. Elintarvikealan harjoittajan on havaittava omaan toimintaansa ja käsittelemäänsä elintarvikkeeseen johdannaiset elintarviketurvallisuutta vaarantavat riskit ja huolehdittava niiden hallinnasta. Elintarvikealan toimijan omavalvonnan riittävyyden arvioi elintarvikealan toimintaa valvova viranomainen ja toimijan toimintaa verrataan elintarvikemääräysten vaatimuksiin ja Oivan-arviointiohjeisiin.

Oivan arviointiohjeen kohdan 3 alakohta 3.5 käsittelee haittaeläintorjuntaa. Vaikka haittaeläintorjunnan hoitaminen olisi ulkoistettu alan toimijalla, on elintarvikealan harjoittaja kuitenkin vastuussa, että haittaeläintorjunta on moitteetonta ja torjuntasuunnitelmaa noudatetaan.

---

Oletteko ulkoistaneet haittaeläintorjunnan siihen erikoistuneelle palveluntarjoajalle?

\*

- Kyllä
- Ei

## Omavalvonta & Haittaeläintorjunta

Omavalvonta on järjestelmä, jonka avulla elintarvikelaan harjoittaja takaa, että tuottamansa elintarvikkeet ovat elintarvikelainsäädännön vaatimuksien mukaisia ja turvallisia kuluttajille. Elintarvikealan harjoittajan on havaittava omaan toimintaansa ja käsittelemäänsä elintarvikkeeseen johdannaiset elintarviketurvallisuutta vaarantavat riskit ja huolehdittava niiden hallinnasta. Elintarvikealan toimijan omavalvonnan riittävyyden arvioi elintarvikealan toimintaa valvova viranomainen ja toimijan toimintaa verrataan elintarvikemääräysten vaatimuksiin ja Oivan-arviointiohjeisiin.

Oivan arviointiohjeen kohdan 3 alakohta 3.5 käsittelee haittaeläintorjuntaa. Vaikka haittaeläintorjunnan hoitaminen olisi ulkoistettu alan toimijalla, on elintarvikealan harjoittaja kuitenkin vastuussa, että haittaeläintorjunta on moitteetonta ja torjuntasuunnitelmaa noudatetaan.

Kuka yritys vastaa haittaeläintorjunnasta yrityksessänne? \*

Oma vastauksesi

---

## ISO-standardit

Seuraavassa osiossa arvoisa vastaaja, halutaan tietää yrityksessänne käytössä olevista ISO-standardeista. ISO-standardit ovat elintarvikealalla yleisesti käytössä. Standardi on asiakirja, joka sisältää suosituksia, ohjeita tai vaatimuksia tietyistä aiheista. Standardien käyttäminen on vapaaehtoista. On kuitenkin mahdollista, että viranomaiset näkevät joidenkin standardien käytön niin hyödylliseksi, että sitä suositellaan. Jotkut organisaatiot voivat edellyttää joidenkin standardien käyttöä esimerkiksi kilpailutuksessa tai alihankintaketjun toiminnassa.

## ISO 9001 -standardi

ISO 9001 on standardi, joka asettaa vaatimukset organisaation laadunhallintajärjestelmälle ja sen painopisteenä on kasvattaa luottamusta yrityksen tuotteisiin ja palveluihin sekä asiakkaiden odotusten täyttymiseen. Asiakastytyvyyttä pyritään lisäämään soveltamalla tätä järjestelmää ja samalla jatkuvasti parantaen omia prosesseja sekä tuotteiden tai palveluiden laatua. Tämän standardin avulla organisaation tulee tunnistaa ja johtaa toisiinsa liittyviä vuorovaikutteisia prosesseja. Prosessit liittyvät asiakkaalle toimitettaviin tuotteisiin ja palveluihin sekä toiminnan johtamiseen ja jatkuvaan parantamiseen. Kaikki tämän standardin vaatimukset ovat yleisiä, ja niitä voi soveltaa eri alojen yritykset niiden koosta ja tuotteista riippumatta.

Onko yrityksellänne käytössä ISO 9001 -standardi? \*

- Kyllä
- Ei

## ISO 14001 -standardi

Standardi ISO 14001 on maailmalla todella tunnettu ympäristöasioiden hallintajärjestelmän malli. Sen avulla organisaatio voi kokonaisvaltaisesti ja tavoitteellisesti parantaa ympäristöasioidensa hallintaa ja edistää kestävästä kehityksestä. Eri alan yritykset voivat soveltaa standardia niiden koosta tai tuotteista riippumatta. ISO 14001 -standardi määrittelee menetelmät, resurssit ja prosessit, joiden avulla organisaatio pystyy noudattamaan velvoitteisia ympäristötavoitteita ja kehittämään ympäristösuojelunsa tasoa. Ympäristöohjelmaa rakennettaessa on tarkasteltava kaikkia organisaation toimintoihin, tuotteisiin ja palveluihin liittyviä ympäristökysymyksiä. Näitä ovat esimerkiksi jätehuolto, raaka-aineiden ja energian käyttö sekä resurssitehokkuus.

Onko yrityksellänne käytössä ISO 14001 -standardi? \*

- Kyllä
- Ei

## ISO 22000 -standardi

ISO 22000 on elintarviketurvallisuuden hallintajärjestelmästandardi, jonka avulla elintarvikealan organisaatio pystyy parantamaan toimintaansa, vaaratekijöiden käsittelyä ja toimimaan vaatimusten mukaisesti. Elintarvikealan organisaatio pystyy osoittamaan ISO 22000:lla, että se täyttää kansainväliset elintarviketurvallisuuden kriteerit tuotannon, kuljetusten ja tarjoiluiden suhteen. Kaikille elintarvikeketjun toimijoille sovelletaan ISO 22000 -standardia, ovat ne suoraan tai välillisesti mukana elintarvikkeiden arvoketjussa.

ISO 22000 -standardi määrää, että organisaation on laadittava ja toteutettava tukiohjelmiä (ISO 22000:2018 kohta 8.2). Niiden avulla estetään ja vähennetään tuotteissa, tuotteiden käsittelyssä ja työympäristössä olevat kontaminantit. Kun organisaatio laati tukiohjelmiä, sen on otettava huomioon mm. tuholaistorjunta, jätteiden ja jäteveden hävittäminen ja muut tukipalvelut (ISO 22000:2018 kohta 8.2.4).

Onko yrityksellänne käytössä ISO 22000 -standardi? \*

- Kyllä
- Ei

## GFSI- standardit

Seuraavassa osiossa arvoisa vastaaja halutaan tietää lisää yrityksessänne käytössä olevista GFSI-standardeista. GFSI-standardeihin kuuluu BRC, FSSC 22000, IFS FOOD ja SQF.

GFSI on voittoa tavoittelematon yksityinen säätiö, jonka tavoitteena on lisätä kansainvälisesti elintarviketurvallisuutta sekä yhtenäistää elintarviketurvallisuutta. GFSI:tä hallinnoi CGF (Consumer Goods Forum), joka on teollisuuden ja vähittäiskaupan toimitusjohtajien johtama organisaatio. Neljä eri GFSI-vertaisarvioitua standardia on yleisessä käytössä elintarviketeollisuudessa: BRC (British Retail Consortium), FSSC (Food Safety System Certification) 22000, IFS Food ja SQF (Safe Quality Food)

## BRC -standardi

Elintarviketeollisuudessa BRC on tunnettu tarkoittamaan BRC Global Food Standardia, joka on BRC:n hallinnoima elintarviketurvallisuus- ja laatustandardi. BRC asettaa erittäin tarkat vaatimukset laatujärjestelmän toteuttamiselle standardin mukaisesti. Täyttämällä nämä vaatimukset standardi helpottaa elintarviketurvallisuuteen, laatuun ja toimintatapoihin liittyvien lakisääteisten velotteiden sekä valmistajien vastuiden noudattamista.

Onko yrityksellänne käytössä BRC -standardi? \*

Kyllä

Ei

## FSSC 22000 -standardi

FSSC 22000 on elintarviketurvallisuuden standardi, joka perustuu ISO-standardeihin. FSSC 22000 on yhdistelmä ISO 22000 -standardista ja sektorikohtaisista teknisistä spesifikaatioista (ISO/TS 22002-1 tai ISO/TS22002-4) sekä tietyistä FSSC:n lisävaatimuksista.

FSSC 22000 on erityisesti suunnattu elintarvikkeiden, rehujen ja pakkausten valmistukseen sekä varastointiin ja jakeluun, aterianpalveluihin ja vähittäis- ja tukkukauppaan. Sen avulla valvotaan elintarviketurvallisuuteen liittyviä vaaroja, minimoidaan riskejä ja varmistetaan turvallinen elintarviketuotanto.

Onko yrityksellänne käytössä FSSC 22000 -standardi? \*

Kyllä

Ei

## IFS Food

IFS Food on kansainvälinen standardi, jolla arvioidaan tuotteiden ja prosessien vaatimustenmukaisuutta elintarvikkeiden turvallisuuden ja laadun osalta. Standardin keskiössä ovat asiakasvaatimukset, tuoteturvallisuus, laatu, laillisuus sekä aitous ja toiminnan läpinäkyvyys. IFS Food hyödyttää elintarvikkeita valmistavia ja pakkaavia yrityksiä. IFS Food on tärkeä etenkin Private Label-tuotteita valmistaville, koska monet standardin vaatimuksista liittyvät asiakasvaatimusten noudattamiseen.

Onko yrityksellänne käytössä IFS Food -standardi? \*

- Kyllä
- Ei

## SQF

SQF -standardi kehitettiin vuonna 1994 ja vuodesta 2003 se on ollut FMI (Food Marketing Institute) omistuksessa ja hallinnassa. Nykyisin SQF on elintarviketeollisuuden standardisarja, joka kattaa elintarviketurvallisuuden maatalouden tasolta kaikenlaisten elintarvikkeiden jalostuksesta vähittäiskauppaan asti.

Onko yrityksellänne käytössä SQF -standardi? \*

- Kyllä
- Ei

## Sisäinen auditointi

Sisäinen auditointi tarkoittaa organisaation sisäisen toiminnan itsearviointia, jossa toimintaa verrataan annettuihin ohjeistuksiin, arvioidaan tuloksia ja analysoidaan niitä. Tulokset antavat tärkeää tietoa siitä, mitä organisaation toiminnassa on parannettava parempien tulosten saavuttamiseksi. Sisäinen auditointi on dynaaminen organisaation kehittämisen työkalu. Osa standardeissa vaativat sisäisten auditointejen toteuttamista. Esimerkiksi ISO 9001- ja ISO 22000-standardit edellyttävät organisaatiota tekemään säännöllisesti tietyin väliajoin toistuvia sisäisiä auditointeja.

Milloin yleensä suoritate sisäisen auditoinnin? \*

- Tietyin aikavälein vuodessa
- Kerran vuodessa
- Hieman ennen sertifioijan tekemiä seuranta-auditointeja
- Ennen johdon katselmusta
- Muu: \_\_\_\_\_

## Sisäinen auditointi

Sisäinen auditointi tarkoittaa organisaation sisäisen toiminnan itsearviointia, jossa toimintaa verrataan annettuihin ohjeistuksiin, arvioidaan tuloksia ja analysoidaan niitä. Tulokset antavat tärkeää tietoa siitä, mitä organisaation toiminnassa on parannettava parempien tulosten saavuttamiseksi. Sisäinen auditointi on dynaaminen organisaation kehittämisen työkalu. Osa standardeissa vaativat sisäisten auditointejen toteuttamista. Esimerkiksi ISO 9001- ja ISO 22000-standardit edellyttävät organisaatiota tekemään säännöllisesti tietyin väliajoin toistuvia sisäisiä auditointeja.

Pystyykö yrityksenne suorittamaan sisäisen auditoinnin riippumattomasti?

- Kyllä
- Ei

## Sisäinen auditointi

Sisäinen auditointi tarkoittaa organisaation sisäisen toiminnan itsearviointia, jossa toimintaa verrataan annettuihin ohjeistuksiin, arvioidaan tuloksia ja analysoidaan niitä. Tulokset antavat tärkeää tietoa siitä, mitä organisaation toiminnassa on parannettava parempien tulosten saavuttamiseksi. Sisäinen auditointi on dynaaminen organisaation kehittämisen työkalu. Osa standardeissa vaativat sisäisten auditointejen toteuttamista. Esimerkiksi ISO 9001- ja ISO 22000-standardit edellyttävät organisaatiota tekemään säännöllisesti tietyin väliajoin toistuvia sisäisiä auditointeja.

Kokeeko yrityksenne sisäisen auditoinnin haastavaksi toteuttaa? \*

- Kyllä
- Ei

## Sisäinen auditointi

Sisäinen auditointi tarkoittaa organisaation sisäisen toiminnan itsearviointia, jossa toimintaa verrataan annettuihin ohjeistuksiin, arvioidaan tuloksia ja analysoidaan niitä. Tulokset antavat tärkeää tietoa siitä, mitä organisaation toiminnassa on parannettava parempien tulosten saavuttamiseksi. Sisäinen auditointi on dynaaminen organisaation kehittämisen työkalu. Osa standardeissa vaativat sisäisten auditointejen toteuttamista. Esimerkiksi ISO 9001- ja ISO 22000-standardit edellyttävät organisaatiota tekemään säännöllisesti tietyin väliajoin toistuvia sisäisiä auditointeja.

Miksi sisäinen auditointi koetaan haastavaksi toteuttaa yrityksessänne? \*

Oma vastauksesi

---

## Sisäinen auditointi

Sisäinen auditointi tarkoittaa organisaation sisäisen toiminnan itsearviointia, jossa toimintaa verrataan annettuihin ohjeistuksiin, arvioidaan tuloksia ja analysoidaan niitä. Tulokset antavat tärkeää tietoa siitä, mitä organisaation toiminnassa on parannettava parempien tulosten saavuttamiseksi. Sisäinen auditointi on dynaaminen organisaation kehittämisen työkalu. Osa standardeissa vaativat sisäisten auditointejen toteuttamista. Esimerkiksi ISO 9001- ja ISO 22000-standardit edellyttävät organisaatiota tekemään säännöllisesti tietyin väliajoin toistuvia sisäisiä auditointeja.

Suorittaako yrityksenne itse sisäisen auditoinnin? \*

- Kyllä
- Ei

## Sisäinen auditointi

Sisäinen auditointi tarkoittaa organisaation sisäisen toiminnan itsearviointia, jossa toimintaa verrataan annettuihin ohjeistuksiin, arvioidaan tuloksia ja analysoidaan niitä. Tulokset antavat tärkeää tietoa siitä, mitä organisaation toiminnassa on parannettava parempien tulosten saavuttamiseksi. Sisäinen auditointi on dynaaminen organisaation kehittämisen työkalu. Osa standardeissa vaativat sisäisten auditointejen toteuttamista. Esimerkiksi ISO 9001- ja ISO 22000-standardit edellyttävät organisaatiota tekemään säännöllisesti tietyin väliajoin toistuvia sisäisiä auditointeja.

Suorittaako yrityksenne sisäisen auditoinnin ulkopuolinen yritys? \*

Kyllä

Ei

Kuka ulkopuolinen yritys suorittaa sisäisen auditoinnin?

Oma vastauksesi

---

## Sisäinen auditointi & markkinat

Sisäinen auditointi on tärkeä osa organisaation kehittämistä ja osa standardeissa vaativat sisäisten auditointejen toteuttamista vuosittaisella tasolla. Riippumattoman yrityksen tekemä sisäinen auditointi antaa puolueettoman näkemyksen toiminnan tilasta. Samalla se tuo ilmi ennakoitua ja yllättäviä haasteita yrityksen eri osa-alueilla ja ohjaa järjestelmällisesti kohti parempaa laatua ja turvallisuutta. Auditointiprosessin kautta saatu informaatio tukee johtamista ja parantaa siten yrityksen suorituskykyä.

Jos ostaisitte sisäisen auditoinnin tuholiaistorjunta yritykseltä, joka mahdollisesti suorittaisi myös yrityksenne tuholiaistorjunnan, säästäisitte aikaa ja vaivaa. Lisäksi kyseinen palvelukokonaisuus olisi teille yritykselle käytännöllisempää ja helpompaa. Myös riippumattoman yrityksen tekemä sisäinen auditointi ylläpitää jatkuvaa parantamista, joka voisi varmasti näkyä tuotereklamaatioiden vähenemisenä.

---

Olisitko kiinnostuneita palvelukokonaisuudesta, jossa sisäisen auditoinnin ja tuholiaistorjunnan suorittaisi puolestanne tuholiaistorjuntayritys? \*

- Kyllä
- Ei

## Sisäinen auditointi & markkinat

Sisäinen auditointi on tärkeä osa organisaation kehittämistä ja osa standardeissa vaativat sisäisten auditointejen toteuttamista vuosittaisella tasolla. Riippumattoman yrityksen tekemä sisäinen auditointi antaa puolueettoman näkemyksen toiminnan tilasta. Samalla se tuo ilmi ennakoitua ja yllättäviä haasteita yrityksen eri osa-alueilla ja ohjaa järjestelmällisesti kohti parempaa laatua ja turvallisuutta. Auditointiprosessin kautta saatu informaatio tukee johtamista ja parantaa siten yrityksen suorituskykyä.

Jos ostaisitte sisäisen auditoinnin tuholaisorjunta yritykseltä, joka mahdollisesti suorittaisi yrityksenne tuholaisorjunnan, säästäisitte aikaa ja vaivaa. Lisäksi kyseinen palvelukokonaisuus olisi teille yritykselle käytännöllisempää ja helpompaa. Myös riippumattoman yrityksen tekemä sisäinen auditointi ylläpitää jatkuvaa parantamista, joka voisi varmasti näkyä tuoterekламаatioiden vähenemisenä.

---

Miksi ette ole kiinnostuneita kyseisestä palvelukokonaisuudesta? \*

Oma vastauksesi

---

## Sisäinen auditointi & markkinat

Sisäinen auditointi on tärkeä osa organisaation kehittämistä ja osa standardeissa vaativat sisäisten auditointejen toteuttamista vuosittaisella tasolla. Riippumattoman yrityksen tekemä sisäinen auditointi antaa puolueettoman näkemyksen toiminnan tilasta. Samalla se tuo ilmi ennakoitua ja yllättäviä haasteita yrityksen eri osa-alueilla ja ohjaa järjestelmällisesti kohti parempaa laatua ja turvallisuutta. Auditointiprosessin kautta saatu informaatio tukee johtamista ja parantaa siten yrityksen suorituskykyä.

Jos ostaisitte sisäisen auditoinnin tuholaisorjunta yritykseltä, joka mahdollisesti suorittaisi yrityksenne tuholaisorjunnan, säästäisitte aikaa ja vaivaa. Lisäksi kyseinen palvelukokonaisuus olisi teille yritykselle käytännöllisempää ja helpompaa. Myös riippumattoman yrityksen tekemä sisäinen auditointi ylläpitää jatkuvaa parantamista, joka voisi varmasti näkyä tuotereklamaatioiden vähenemisenä.

---

Ostaisitteko palvelukokonaisuuden, jossa sisäisen auditoinnin ja tuholaisorjunnan suorittaisi puolestanne tuholaisorjunta yritys?

\*

- Kyllä
- Ei

## Sisäinen auditointi & markkinat

Sisäinen auditointi on tärkeä osa organisaation kehittämistä ja osa standardeissa vaativat sisäisten auditointejen toteuttamista vuosittaisella tasolla. Riippumattoman yrityksen tekemä sisäinen auditointi antaa puolueettoman näkemyksen toiminnan tilasta. Samalla se tuo ilmi ennakoitua ja yllättäviä haasteita yrityksen eri osa-alueilla ja ohjaa järjestelmällisesti kohti parempaa laatua ja turvallisuutta. Auditointiprosessin kautta saatu informaatio tukee johtamista ja parantaa siten yrityksen suorituskykyä.

Jos ostaisitte sisäisen auditoinnin tuholoistorjunta yritykseltä, joka mahdollisesti suorittaisi yrityksenne tuholoistorjunnan, säästäisitte aikaa ja vaivaa. Lisäksi kyseinen palvelukokonaisuus olisi teille yritykselle käytännöllisempää ja helpompaa. Myös riippumattoman yrityksen tekemä sisäinen auditointi ylläpitää jatkuvaa parantamista, joka voisi varmasti näkyä tuotereklamaatioiden vähenemisenä.

Miksi ette ostaisi kyseistä palvelukokonaisuutta? \*

Oma vastauksesi

---

Vapaaehtoinen palaute kyselystä

Heräsikö kysymyksiä tai ajatuksia kyselyn aikana? Kerro ne tähän!

Oma vastauksesi

---

Kiitoksia paljon ajastanne ja kyselyyn vastaamisesta!

Kiitän arvoisa vastaaja, että käytit päivästäsi aikaa tämän kyselyn vastaamiseen.