



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Hannes Dahlmars

ISO 9004:2009 – LAATUKÄSIKIRJA

Tekniq Oy

Tekniikka ja liikenne
2016

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Hannes Dahlmars
Opinnäytetyön nimi	ISO 9004:2009 Laatukäsikirja
Vuosi	2016
Kieli	suomi
Sivumäärä	22 + 1 liite
Ohjaaja	Pekka Ketola

Opinnäytetyön aiheena on ISO9004:2009 – laatukäsikirjan tekeminen vaasalaiselle insinööritoimistolle nimeltään Tekniq Oy. Laatukäsikirja on osa laadunhallintajärjestelmää, jonka avulla yritys pystyy seuraamaan ja kehittämään omia toimintojaan, sekä täyttämään asiakkaiden tarpeita paremmin.

ISO9004:2009 – standardi keskittyy erityisesti laatujohtamiseen sekä asiakkaiden ja muiden sidosryhmien tarpeiden ja odotusten täyttämiseen. Lisäksi standardissa keskitytään jatkuvaan toimintojen seuraamiseen ja parantamiseen. Laatukäsikirja luotiin itsenäisesti, mutta tiiviissä yhteistyössä yrityksen johdon kanssa. Haastatteluiden ja itsenäisen työskentelyn lopputuloksena syntyi ISO9004:2009 – laatukäsikirja Tekniq Oy:lle. Laatukäsikirjassa kuvataan yrityksen toimintaa ISO9004:2009 – standardia apuna käyttäen. Myös laatukäsikirjan otsikointi ja asiasisältö perustuu ISO9004:2009 – standardiin, jotta yritys voi myöhemmin anoa sertifiointia.

Laatukäsikirja parantaa yrityksen kilpailukykyä, myös toimintojen seuraaminen ja kehittäminen on helpompaa. Lisäksi yritys voi anoa itselleen sertifiointia kansainvälisiltä luokituslaitoksilta, jos sillä on laatukäsikirja. Laatuun keskittyminen on yksi menestyvän yrityksen tärkeimmistä tehtävistä, minkä vuoksi laatukäsikirja on todella tärkeä.

ABSTRACT

Author	Hannes Dahlmars
Title	ISO 9004 Quality Handbook
Year	2016
Language	Finnish
Pages	22 + 1 Appendix
Name of Supervisor	Pekka Ketola

The topic of the thesis was an ISO9004:2008 Quality handbook for an engineering company located in Vaasa. The quality handbook is a part of quality management system. The quality handbook helps company to follow up and improve their activities and helps the company to serve the customers better.

ISO9004:2009 is a standard which concentrates on quality management. It attends to meet the customers' and other interested parties needs and expectations. ISO9004:2009 concentrates also on the continual monitoring and analysing of the organizations activities. The thesis was made independently but the co-operation and support of the company was needed. The result of the independent work and interviews is an ISO9004:2009- Quality handbook for Tekniq Oy. The activities of the company are described in the quality handbook according to the standard. Also the titles and contents are based on the ISO9004:2009 – standard. Now that the company has a quality handbook, it can apply for a certificate.

The quality handbook increases the competitiveness of the company. It also helps the company to monitor and develop its activities. The quality handbook enables the company to apply a certificate from international institutions. The concentration on quality is one of the most important things for a successful company. That is why the quality handbook is really important for the whole company.

Keywords	Quality, handbook, ISO9004, quality management, certificate
----------	-------------------------------------------------------------

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	5
2	TEKNIQ OY	6
3	PROJEKTIN TAUSTA JA TARKOITUS.....	7
4	LAATUKÄSIKIRJAN TEORIAA	8
	4.1 Laatu	8
	4.2 Laadunhallintajärjestelmä	10
	4.3 Laatuspolitiikka	11
	4.4 Laatusavoitteet.....	11
	4.5 Laatusjohtaminen	11
	4.6 Strategia	12
	4.7 Resurssit.....	13
	4.8 Prosessit	13
	4.9 Seuraaminen ja analysointi	14
	4.10 Jatkuva kehitys.....	15
5	PROJEKTIN LÄHESTYMISTAPA JA TOTEUTUS.....	16
6	PROJEKTIN TUOTOKSET	17
7	YHTEENVETO JA POHDINTA	19
	LÄHTEET.....	20
	LIITTEET	21

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on laatukäsikirja. Laatukäsikirja tehdään Vaasalaiselle insinööritoimistolle nimeltään Tekniq Oy. Laatukäsikirjassa käytetään ISO 9004:2009- standardia, joka muistuttaa hyvin pitkälti ISO 9001:2008 - standardia, mutta soveltuu paremmin yritykselle, joka ei itse valmista mitään tuotetta.

Tekniq Oy:llä ei ole vielä laatukäsikirjaa, joten se tulee todella tarpeeseen. Laatukäsikirja on hyödyllinen, koska sen avulla pystytään helpommin pitämään nykyiset asiakkaat asiakaskunnassa ja mahdollisten uusien asiakkaiden saaminen on helpompaa. Laatukäsikirjan johdosta yritys voi hakea itselleen sertifikaattia, mikä puolestaan edistää entisestään yrityksen toimintaa ja kilpailukykyä markkinoilla. Laatukäsikirjan avulla yritykselle luodaan laatujärjestelmä, jonka avulla on helppo nähdä ja seurata, mitkä asiat ovat hyvällä mallilla ja missä on parantamisen varaa. Laatujärjestelmä tehostaa yrityksen toimintaa ja sen tarkoituksena on selkeyttää ja yhtenäistää yrityksen prosesseja. Laatukäsikirjassa käydään läpi muun muassa yrityksen tavoitteet sekä tavat, joilla tavoitteisiin päästään. Lisäksi käydään läpi yrityksen kaikki avainprosessit, strategia ja yrityksen laatupolitiikka. Myös yrityksen resurssit, toimintojen kehitys- ja mittaamistavat käydään läpi. Laatukäsikirja tehdään englanniksi, koska yritys toimii kansainvälisillä markkinoilla. Laatukäsikirja on salaisena liitteenä ja siihen pääsee käsiksi vain työn ohjaaja, koska se sisältää yrityksen salaisia tietoja.

2 TEKNIQ OY

Tekniq Oy on Vaasassa sijaitseva insinööritoimisto, joka on perustettu vuonna 2015. Yrityksen toiminta tapahtui aiemmin emoyhtiönsä K-Service Vaasa Oy:n nimissä, joka aloitti toimintansa jo vuonna 1987. Tekniq Oy perustettiin toiminnan selkeyttämiseksi kansainvälisten projektitöiden lisääntyessä. K-Service Vaasa Oy jatkoi toimintaansa huoltotehtävissä Tekniq Oy:n perustamisen jälkeen.

Tekniq Oy on yksityisomistuksessa ja sen toimitusjohtajana toimii Jyrki Lahti. Yrityksellä on työntekijöitä projektien määrästä riippuen noin 15–20 ja sen liikevaihto on noin 2 miljoonaa euroa. Yritys tarjoaa monipuolisia insinööripalveluja, esimerkiksi tarkastuksia, auditointeja ja projektinhallinta palveluita. Lisäksi yritys tarjoaa ammattitaitoisia työntekijöitä erilaisiin kansainvälisiin projekteihin. Tekniq Oy:n henkilöstöstä löytyy muun muassa mekaniikan, sähkön ja HSE-puolen insinöörejä sekä hitsaus ja laatutarkastajia. /3/

Ensimmäiset sopimukset kansainvälisten teknologiayhtiöiden kanssa yritys teki jo vuonna 2008. Asiakkaat ja kansainväliset projektit ovat tasaisesti lisääntyneet ja tällä hetkellä Tekniq Oy:llä on vuosisopimukset Wärtsilän, ABB:n ja Bureau Veritasin kanssa.

3 PROJEKTIN TAUSTA JA TARKOITUS

Projekti tehtiin opinnäytetyön tekijälle entuudestaan tutulle yritykselle. Aiheesta käytiin keskustelua Tekniq Oy:n toimitusjohtajan kanssa jo noin vuosi ennen kuin itse opinnäytetyön aihe lyötiin lukkoon ja työ aloitettiin. Yritys on opinnäytetyön tekijälle entuudestaan tuttu, koska hän on työskennellyt kyseisessä yrityksessä aiemmin.

Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda laatukäsikirja Tekniq Oy:lle. Yrityksellä ei ole aiemmin ollut laatukäsikirjaa, joten se on tehtävä alusta loppuun. Tekniq Oy:llä ei ole aiemmin ollut varsinaista laadunhallintajärjestelmää, mutta laatukäsikirjan avulla se saadaan luotua ja yrityksen on helpompi toimia laatuun liittyvissä asioissa. Pääasiallinen tarkoitus laatukäsikirjalla kuitenkin on se, että yritys voi hakea itselleen sertifikaattia. Sertifioinnin ansiosta yritys parantaa kilpailukykyään markkinoilla. Sertifioinnin tekee ulkopuolinen taho.

4 LAATUKÄSIKIRJAN TEORIAA

Laatukäsikirja on tiedosto, johon on koottu yritykseen ja sen toimintaan liittyviä asioita. Laatukäsikirja sovitetaan yritykselle sopivaksi, kuitenkin siten, että se noudattaa standardin määräyksiä. Laatukäsikirja ei ole yritykselle pakollinen, mutta sen avulla yritys on kilpailukykyisempi ja laadunhallitseminen on helpompaa. Laatukäsikirja on pakollinen siinä vaiheessa, jos yritys aikoo hakea sertifiointia, kuten Tekniq Oy aikoo.

ISO9004:2009 – standardi keskittyy syvemmin laadunhallintaan, sidosryhmien tarpeisiin ja odotuksiin sekä jatkuvaan kehitykseen kuin ISO9001. Tekniq Oy tarjoaa palveluita, joten ISO9004 katsottiin paremmaksi pohjaksi Tekniq Oy:n laatukäsikirjalle. ISO 9004 – laatukäsikirja pitää sisällään muun muassa seuraavat aiheet:

- yrityksen johtaminen kestävässä menestyksessä
- strategia ja politiikka
- resurssien hallinta
- prosessien hallinta
- mittaaminen, seuraaminen ja analysointi
- jatkuva kehitys.

Edellä mainitut asiat ovat ISO 9004:n pääotsikoita, niiden alla on lisäksi useita väliotsikoita. /2/

4.1 Laatu

Laatu on sanana varmasti tuttu kaikille ja sitä kuulee käytettävän päivittäin ja siihen paneuduttiin heti projektin alkuvaiheessa. Puhutaan, että on olemassa laadukkaita raaka-aineita, laadukkaita tuotteita, laadukasta johtajuutta sekä laadukasta palvelua ja niin edelleen. Harvoin tulee kuitenkaan ajatelleeksi, että mitä laatu oikeasti tarkoittaa. Laadun määrittely on joissakin tapauksissa hankalaa ja laadulle on olemassa useita määritelmiä.

”Laadunhallinta on suorituskyvyn ja prosessien jatkuvaa ylläpitoa ja parantamista sidosryhmien vaatimukset huomioon ottaen. Tuotetaan siis tuotteelle tai palvelulle ominaisuuksia, jotka ovat asiakkaiden odotuksien ja tarpeiden mukaisia.” /1/

Usein laadulle ei löydy mitään yksiselitteistä määrittelyä, vaan on sovellettava monia eri määrittelyitä. Melko yleinen ja helposti ymmärrettävä määritelmä kuitenkin kuuluu, että tuote tai palvelu on laadukas, jos se täyttää kaikki asiakkaan sille määrittämät tarpeet ja odotukset. Laatu onkin siis tuotteen tai palvelun käyttäjän odotusten täyttöä.

Asiakaslähtöisyys on laadun perusta, mikä tarkoittaa, että yrityksen on pyrittävä toimimaan siten, jotta se vastaisi parhaiten asiakkaan vaatimuksiin. Esimerkiksi vasaraa ostaessa asiakkaalla on todennäköisesti seuraavia odotuksia tuotteesta; vasara kestää käyttöä, siitä saa hyvän otteen ja sillä saa hakattua naulat helposti. Jos vasara on laadukas, se täyttää edelliset odotukset, eikä hajoa muutaman naulanlyönnin jälkeen. Vasaran laatu on huono, jos siitä esimerkiksi irtoaa kahva viidennen lyönnin jälkeen.

Laatu onkin läsnä jokapäiväisessä arjessamme, vaikka sitä ei usein tulekaan ajatelleeksi. Eri tuotteiden ja palveluiden mainostamisessa käytetään usein myynnin edistämiseksi väitettä, että kyseinen tuote tai palvelu on laadukas. Laadukkaan tuotteen tai palvelun takana piilee kuitenkin niin sankka joukko eri tekijöitä, jotka vaikuttavat laatuun, että laatu-sanankäyttöön mainonnassa kannattaa aina suhtautua varauksella. Laadukkaan tuotteen tai palvelun takana ovat muun muassa hyvät raaka-aineet, kehittyneet ja hyvät valmistusmenetelmät, hyvät työntekijät, hyvät johtajat sekä useita muita tekijöitä. Voidaan siis todeta, että laatuun vaikuttaa yllättävänkin moni tekijä.

Laatua on tarkkailtava jatkuvasti, jotta yritys voi tarjota laadukkaita tuotteita tai palveluita. Laatua voidaan tarkkailla monella eri tavalla. Sisäiset auditoinnit ovat hyvä tapa seurata ja kehittää yrityksen laatua. Jos kyseessä on tehdas, joka tuottaa jotain tuotetta, laatuun keskitytään useassa eri vaiheessa. Kun tehtaalle saapuu raaka-aineita tai alihankkijalta tulleita osia, ne tarkastetaan niille kuuluvin menetelmin, esimerkiksi mittaamalla kappaleen mitat tai tarkastamalla pinnanlaatu. Jot-

ta valmis tuote on tarpeeksi laadukas, on laatua tarkkailtava koko valmistusprosessin ajan. Tämä tarkoittaa sitä, että eri tuotantovaiheiden jälkeen tuote tai osa tuotteesta tarkastetaan, joko silmämääräisesti, konenäöllä tai jollain muulla menetelmällä. Laadun varmistamiseksi valmis tuote käy yleensä läpi lopputestauksen, jossa varmistetaan, että tuote täyttää sille asetetut vaatimukset ja toimii kuten sen kuuluu. Palvelun laatua valvoessa tarkastellaan muun muassa työntekijöiden ammattitaitoa ja asiakaspalvelutaitoja. Järjestämällä esimerkiksi asiakastyytyväisyyskyselyitä selviää, onko tuote tai palvelu vastannut asiakkaan tarpeita ja odotuksia.

Usein laadusta vastaa ylempi johtohenkilö, esimerkiksi laatupäällikkö. Tuotantoprosesseissa eri tuotantovaiheiden tekijät ovat myös vastuussa lopputuotteen laadusta. Palvelua tarjottaessa kaikki työntekijät, jotka ovat jollain tapaa osallisia palvelun tarjoamiseen, vaikuttavat palvelun laatuun. Voidaankin sanoa, että kaikki yrityksen työntekijät ovat osaltaan vastuussa laadusta.

4.2 Laadunhallintajärjestelmä

Laadunhallintajärjestelmä sisältää kaikki ne tavat, joilla yritys toimii saavuttaakseen laadukkaan lopputuloksen. ”Laadunhallintajärjestelmä on yrityksen tapa toimia. Laajasti käsiteltynä laadunhallintajärjestelmä käsittää toiminnan suunnittelun, toteutuksen ja seurannan.” /1/

Laatukäsikirja onkin siis laadunhallinnan yksi tärkeimmistä elementeistä, koska se sisältää kaikki yrityksen toimintaan perustuvat menetelmät ja tavat. Laadunhallintajärjestelmän avulla yritys pystyy jatkuvasti seuraamaan ja ylläpitämään prosessejaan, sekä tehostamaan ja parantamaan niitä. Laadunhallinta on tärkeä osa yrityksen päivittäistä johtamista. Jos yrityksellä ei ole laatujärjestelmää, yritystä on huomattavasti vaikeampaa johtaa menestyksekkäästi. Laatujärjestelmät ovat tulleet ajan myötä yhä tärkeämmiksi, ja yhä pienemmät yritykset luovat itselleen laadunhallintajärjestelmän.

4.3 Laatupolitiikka

”Laatupolitiikka on yrityksen perusarvoista johdettu viesti käytännön toiminnaksi. Se kertoo keskeisimmät toimintaperiaatteet lyhyesti ja ytimekkäästi ymmärrettävällä tavalla.” /1/

Jokainen yritys asettaa itselleen laatupolitiikan ja se määrittelee melko pitkälle sen, kuinka yritys toimii ja mitkä ovat yrityksen arvot. Laatupolitiikkaan kuuluvat muun muassa asiat, joihin yritys erityisesti panostaa, esimerkiksi asiakaskeskeisyys tai ympäristöystävällisyys. Yleensä kaikkien työntekijöiden on sisäistettävä yrityksen laatupolitiikka, jotta kaikki toimivat sen mukaan yrityksessä. Kun kaikki työntekijät sisäistävät laatupolitiikan ja toimivat sen mukaan, yrityksen toiminta on yhtenäisempää ja laadukkaampaa. Laatupolitiikan perusasiat ovatkin usein tulostettuina yrityksen seinällä, esimerkiksi ilmoitustaululla.

4.4 Laatutavoitteet

Laatutavoitteet ovat yrityksen johtoportaan määrittämiä keinoja, joilla se pyrkii saavuttamaan kokonaisvaltaisen laadukkaan lopputuloksen ja tyytyväiset asiakkaat. Yrityksen johdon on pidettävä huoli, että kaikki yrityksen työntekijät tietävät yrityksen laatutavoitteet. Laatutavoitteiden sisäistäminen ja ymmärtäminen on tärkeää, jotta yritys voi tarjota laadukkaita tuotteita tai palveluita, joiden laatu on tasaista. Laatutavoitteet parantavat yrityksen laatua ja niiden avulla yrityksen on helpompi tarjota asiakkailleen laadukkaita tuotteita ja palveluita.

4.5 Laatujohtaminen

Jokainen menestyvä yritys tarvitsee hyvää johtajuutta. Hyvä johtavuus vaatii paljon, eikä kukaan ei ole täydellinen johtaja. Hyvän johtajan ominaisuuksia ovat muun muassa työntekijöiden ja heidän tarpeiden huomioiminen, käsittelee jokaista työntekijää yksilönä, tasa-arvoisuus, avoimuus, luottamus, työntekijöiden arvostus ja niin edelleen. Johtamisessa on aina ajateltava lopputulosta, sekä asiakkaan tyytyväisyyttä. Johtajuudessa on aina keskityttävä laatuun ja asiakkaan tarpeisiin, unohtamatta kuitenkaan työntekijöitä sekä heidän turvallisuuttaan ja hyvinvointiaan.

”Laatujohtamisella tarkoitetaan johtamistapaa, joka perustuu asiakkaiden tarpeiden tunnistamiseen ja täyttämiseen sekä toiminnan jatkuvaan arviointiin ja parantamiseen. Tavoitteena on asiakastyytyväisyyteen perustuva kilpailukyky ja yrityksen menestyminen.” /1/

Jokaisella menestyvällä yrityksellä on oltava selkeät johtajat, joita työntekijöiden on kunnioitettava. Jos yrityksellä ei ole hyviä johtajia, työntekijät toimivat omien tapojen mukaan, jolloin laatu saattaa olla huonompaa ja epätasaisempaa. Hyvän johtajan on tunnettava omat alaisensa ja osattava käsitellä heitä yksilöllisesti. Kun alaisilla tulee kysyttävää, johtajan on osattava vastata kysymyksiin asiantuntevasti ja opettavasti. Hyvä johtaja huomioi alaisensa ja tarjoaa tukea, kun sitä tarvitaan. Johtajan ja työntekijän välinen luottamus on yksi menestyvän yrityksen ”tukipilareista”. Ilman luottamusta johtajuussuhde kärsii, joka vaikuttaa suoraan tuotteen tai palvelun laatuun ja siten koko yritykseen.

4.6 Strategia

”Strategia määrittää, mihin suuntaan organisaatio etenee ja millaisia toimia se tekee tulevaisuuden päämääriensä saavuttamiseksi. Strategia pitää sisällään keinot ja menetelmät saavuttaa tietyt päämäärät.” /5/

Strategian avulla määritellään tulevaisuuden suunta yritykselle/organisaatiolle. Strategia määrittäyt yleensä ajan mittaan, joten sitä ei usein voida etukäteen määrittellä tarkasti. Strategia pitää sisällään ne toimet, joilla yritys turvaa tulevaisuutensa. Strategia on yleensä pitkän aikavälin suunnitelma ja se hahmotellaan usein 2-5 vuoden päähän. Strategiassa keskitytään erityisesti tulevaisuuden markkinoiden ja asiakkaiden tarpeisiin ja siihen, että yritys pystyy vastaamaan ympäristön ja asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin myös tulevaisuudessa. /5/

Strategia on yrityksen johdon määrittelemä, mutta myös muiden työntekijöiden on tunnettava yrityksen strategia. Usein strategia käydään läpi esimerkiksi vuosikatsauksessa, jonne on kutsuttu kaikki yrityksen työntekijät. Myös erilaisissa peleissä ja urheilulajeissa käytetään strategia-sanaa, kun määritellään keinot, joilla pyritään voittoon. Esimerkiksi ennen jalkapallo-ottelua valmentaja saattaa esittää pelaajille

strategian, jolla joukkue pelaa ottelun. Jalkapallo-ottelun strategia pitää sisällään, esimerkiksi hyökkäys- ja puolustustavat, joiden avulla ottelu pyritään voittamaan. Yrityksen strategia muistuttaakin jalkapallojoukkueen strategiaa osittain. Strategiaassa määritellään ne keinot, joilla yritys pyrkii päämäärään. Yrityksen strategia määritellään kuitenkin vuosien päähän, kun taas jalkapallo-ottelun strategia vain 90 minuuttisen ottelun ajaksi.

4.7 Resurssit

Resurssien määrittely kuuluu taloussanomien mukaan seuraavasti; ”Kansantalouden tai talousyksikön käytettävissä olevat aineelliset ja aineettomat välineet ja keinot päämäärien saavuttamiseksi. Resurssit jaetaan lähteen mukaan kolmeen ryhmään: luonnonvarat, inhimilliset eli työresurssit ja pääomaresurssit. Inhimillisiä, henkisiä resursseja ovat mm. tiedot ja taidot.” /6/

Resurssit sisältävät usein enemmän kuin tulee ajatelleeksi. Resursseja ovat muun muassa yrityksen työntekijät ja heidän tietotaitonsa, työkalut, tietokoneet ynnä muu tekniikka, raha ja niin edelleen. Jopa yrityksen toimistotarvikevarastolta löytyvät kynät ja paperit ovat resursseja. Resursseihin kuuluvatkin siis oikeastaan kaikki esineet, asiat, tavarat ja ihmiset, jotka vaikuttavat yrityksen toimintaan jollain tavalla.

4.8 Prosessit

”Prosessi on yksittäisten työtehtävien muodostama kokonaisuus. Se on sarja toisiinsa liittyviä tai vuorovaikutteisia toimintoja, jotka muuttavat panokset tuotoiksi.” /1/

Yrityksen koosta ja toiminnasta riippuen yrityksellä saattaa olla lukematon määrä erilaisia prosesseja. Prosessit ovat yrityksen toimintoja, joita yritys suorittaa toiminnassaan. Yksi yrityksen prosesseista voi olla esimerkiksi myyntiprosessi, joka on yksinkertaisimmillaan helposti ymmärrettävä. Esimerkiksi auton varaosia myyvään yritykseen saapuu asiakas, joka haluaa ostaa tietyn osan. Myyjä hakee osan varastosta ja tuo sen asiakkaalle, jonka jälkeen asiakas maksaa tuotteen. Tällöin osa siirtyy asiakkaalle ja osan hinta yrityksen kassaan. Yksinkertaisimmillaan

prosessi voi olla edellisen esimerkin mukainen ”parin minuutin homma”. Prosessit ovat kuitenkin hyvin erilaisia ja yhden prosessin suorittaminen saattaa kestää päiviä tai jopa vuosia. Esimerkiksi jokin suuri rakennusprojekti saattaa kestää vuosia, tällainen projekti voidaan määritellä myös yhdeksi prosessiksi. Tällaiset laajat ja pitkään kestävät prosessit pitävät sisällään kuitenkin myös muita prosesseja, niin sanottuja tukiprosesseja. Näiden tukiprosessien avulla yritys suorittaa pääprosessin, esimerkiksi rakennusprojektin.

4.9 Seuraaminen ja analysointi

ISO9004:2009 – standardin vaatimusten mukaan yrityksen johdon on kehitettävä prosesseja, joilla se voi seurata organisaation ympäristöä ja kerätä hyödyllisiä tietoja yrityksen toiminnoista. Toimintojen seuraamisen avulla ymmärretään nykyiset ja tulevaisuuden vaatimukset kaikkien sidosryhmien kannalta. Standardin mukaisesti tehdyn seurannan avulla ymmärretään yrityksen vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat, sekä voidaan arvioida tulevaisuuden markkinoita ja teknologiatarpeita. Yrityksen on myös tehtävä riskiarviointeja, tyytyväisyyskyselyitä asiakkaille ja muille sidosryhmille, sekä tehtävä jatkuvaa asiakkaiden ja kumppaneiden arviointia. /2/

Standardivaatimusten mukaan yrityksen on jatkuvasti analysoitava markkinoita ja toimintaympäristöään. Yrityksen tulee miettiä mahdollisia muutoksia sidosryhmien tarpeissa ja odotuksissa pitkällä aikavälillä eli tullaanko tarvitsemaan uusia tuotteita tai palveluita tulevaisuudessa. On myös seurattava ja analysoitava teknologian kehityksen vaikutusta yrityksen toimintoihin. /2/

Yrityksen on myös seurattava ja analysoitava rahallista tilannettaan. Yrityksen johdon tulee ymmärtää ja olla tietoinen rahallisesta tilanteestaan pystyäkseen toimimaan kannattavalla tavalla. Kassavirtaa on seurattava ja sen negatiivisiin muutoksiin on pystyttävä reagoimaan riittävän ajoissa. Yritys seuraa rahallista tilannettaan esimerkiksi maksukyvyyn, omavaraisuuden, liikevaihdon ja liikevoiton avulla. Yrityksen johto seuraa usein myös lukuisia muita asioita, jotka vaikuttavat yrityksen toimintaan. Tällaisia voivat olla esimerkiksi työntekijöiden ja asiakkaiden tyytyväisyys.

4.10 Jatkuva kehitys

Jatkuva kehitys voi pitää sisällään kaiken pienistä parannuksista työpisteellä aina suuriin parannuksiin koko organisaatiossa. Yrityksen on määriteltävä tavoitteet, joihin se pyrkii jatkuvalla kehityksellä. Yrityksen on pidettävä huoli, että jatkuva kehittäminen koskee koko organisaatiota. Kaikille organisaatioon kuuluville on annettava mahdollisuus päästä vaikuttamaan yrityksen kehittämiseen. Yrityksen on annettava riittävästi tietoa ja resursseja kaikille organisaatioon kuuluville, jotta voidaan päästä jatkuvaan kehitykseen./2/

Yritykset pyrkivät yleensä jatkuvasti parantamaan ja kehittämään toimintaansa. Jatkuva kehitys voi tapahtua yrityksen tuotteissa tai palveluissa. Myös työntekijöitä pyritään kehittämään jatkuvasti parantamalla heidän tietotaitoaan, esimerkiksi koulutusten avulla. Yrityksen on pyrittävä jatkuvaan kehitykseen, jotta se säilyy kilpailukykyisenä markkinoilla. Ihannetilanne yritykselle on, että se on jatkuvasti alansa edelläkävijä ja siten se pystyy tyydyttämään asiakkaitaan parhailla tuotteilla tai palveluilla. Entinen suomalainen matkapuhelinvalmistaja Nokia on hyvä esimerkki siitä, kuinka tärkeää on jatkuva kehitys. Nokia oli pitkään markkinajohtaja ja sillä oli varmat ja hyvät tuotteet. Nokia ei tuonut markkinoille kovinkaan mullistavia uutuuksia, vaan se luotti omiin tuotteisiinsa. Samaan aikaan kilpailijat kehittivät tuotteitaan merkittävästi, jolloin Nokian tuotteet ”jäivät jalkoihin” omiensa suhteissa. Lopulta kilpailijat ajoivat Nokian ohi markkinoilla. Yrityksen menestymisen kannalta jatkuva kehitys onkin avainasemassa, unohtamatta kuitenkin muita menestykseen tarvittavia toimia.

5 PROJEKTIN LÄHESTYMISTAPA JA TOTEUTUS

Projekti aloitettiin aloituspalaverilla, jossa projektin aihetta käytiin läpi ohjaavan opettajan ja yrityksen toimitusjohtajan kanssa. Palaverissa aihe rajattiin ja sovittiin tärkeimmistä päivämääristä ja tavoitteista. Aloituspalaverin jälkeen alkoi projektin suunnittelu ja aikataulutus. Aikataulu pyrittiin tekemään mahdollisimman realistiseksi tuottaen sopivan määrän työtä ja haastetta koko projektin ajaksi.

Toimeksiantaja hankki uusimman version ISO 9004-standardista, joka täytyi ostaa verkkokaupasta. Standardiin tutustuminen ja sen huolellinen läpikäynti olivat ensimmäiset tehtävät aloituspalaverin jälkeen. Standardi pyrittiin opiskelemaan mahdollisimman hyvin ja siitä tehtiin muistiinpanoja, jotta projektin toteutus olisi helpompaa.

Kun standardiin oli tutustuttu ja syvennytty, pidettiin kokous Tekniq Oy:n toimituksessa. Laatukäsikirjan sisältöä käytiin tarkemmin läpi ja yhteistyön avulla päätettiin laatukäsikirjan pääotsikot. Otsikoiden aiheiden puitteissa alkoi syvempi keskittyminen aiheisiin ja niiden teoriaan.

Laatukäsikirjaa alettiin kirjoittaa omien tietojen ja standardin pohjalta, sekä haastatteleamalla yrityksen toimitusjohtajaa. Säännöllisin välein pidettiin kokouksia, joissa käytiin läpi mitä oli saatu aikaan. Kokouksia varten oli kerätty jo kysymyksiä seuraavista aiheista yrityksen johdolle. Kokouksissa käytyjen keskusteluiden ja muistiinpanojen avulla pystyttiin taas jatkamaan laatukäsikirjan kirjoittamista.

Laatukäsikirja saatiin aikaiseksi noin kahdessa kuukaudessa, jonka jälkeen alkoi teoriaosuuden kirjoitus. Teoriaosuus jää kaikkien luettavaksi, kun taas itse laatukäsikirja on salainen ja vain ohjaava opettaja saa lukea sen.

6 PROJEKTIN TUOTOKSET

Tekniq Oy ei valmista itse mitään tuotetta, vaan sen tuote on erilaiset palvelut, minkä johdosta standardin kaikista otsikoista ei voinut kirjoittaa. Soveltaen standardia, saatiin aikaiseksi kuitenkin hyvä runko laatukäsikirjalle. Laatukäsikirja tehtiin englannin kielellä yrityksen kansainvälisyyden takia. Itse laatukäsikirjan lisäksi laadittiin myös erilaisia liitteitä, kuten asiakastyytyväisyys- ja kehityskeskustelulomake. Nyt kun yritykseltä löytyy laatukäsikirja, se voi anoa sertifikaattia kansainvälisiltä luokituslaitoksilta. Laatukäsikirja sisältää yrityksen luottamuksellisia asioita, jonka vuoksi laatukäsikirja ei ole julkinen. Seuraavassa kuvassa (Kuva 1.) on Tekniq Oy:n laatukäsikirjan sisällysluettelo.

1.	Quality policy	1
2.	Quality objective.....	3
3.	Managing	4
3.1	Managing the employees	4
3.2	Market analysing and planning	4
4.	Strategy and policy	6
4.1	Swot analyse of Tekniq	7
4.2	Risk Management.....	7
4.3	Document handling	8
5.	Employees health and safety.....	9
6.	Resources.....	10
6.1	Human resources.....	10
6.2	Work environment and technology/tools	11
7.	Processes	12
7.1	Marketing	12
7.2	Handling an offer	13
7.3	Handling an order	13
7.4	Recruitment	14
7.5	Financial management	14
7.6	Claim handling	15
8.	Process flow diagrams	16
9.	Monitoring and analysing	21
10.	Continuous improvement.....	23
11.	Modify of quality handbook	24
12.	Attachments	25

Kuva 1. Laatukäsikirjan sisällysluettelo

7 YHTEENVETO JA POHDINTA

Projektin rajaus ja lähtökohdat olivat selkeät ja aikataulusta tehtiin melko tiukka, mutta silti realistinen. Laatukäsikirja luotiin ”tyhjästä”, mikä oli yllättävän haastavaa, sillä työn tekijällä ei ollut aiempaa kokemusta laatukäsikirjan tekemisestä. Lisäksi laatukäsikirja kirjoitettiin englanniksi, mikä osaltaan myös lisäsi työn haastavuutta.

Projekti sujui kuitenkin hyvin, mutta aikataulu oli vähän liiankin optimistinen. Laatukäsikirja oli pääpiirteittäin aikataulussa, mutta siihen tuli kuitenkin jatkuvasti lisättäviä asioita, minkä vuoksi aikataulu hieman venyi. Myös yrityksen kontaktihenkilön lomat ja muut kiireet haittasivat hieman työn etenemistä.

Tekniq Oy:llä ei ollut aiemmin laatukäsikirjaa, ja se tuli todelliseen tarpeeseen. Yritys aikoo anoa itselleen sertifikaattia, mikä ei onnistu ilman laatukäsikirjaa. Laatukäsikirja kirjoitettiin lopulta hyvinkin itsenäisesti ja yrityksen toimitusjohtaja toimi ainoastaan tukena ja ”tietopankkina”. Lopullinen laatukäsikirja liitteineen vastasi yrityksen tarpeisiin ja odotuksiin jopa paremmin kuin oli odotettu.

Laatukäsikirja tuli tekijälle täysin uutena asiana, mutta työtä tehdessä laatuasiat ovat tulleet entistä tutummiksi ja työ oli todella haastava ja opettavainen. Myös yrityksen johto sai projektin aikana paljon mietittävää ja löysi varmasti myös kehitettävää omassa toiminnassaan projektin myötä. Laatukäsikirja-projekti oli todella hyödyllinen sekä yritykselle että opinnäytetyön tekijälle, sillä se kehitti kumpaakin osapuolta. Projektista saaduista uusista tiedoista on varmasti apua myös tulevaisuuden työtehtävissä.

LÄHTEET

- /1/ ISO 9001:2008 Laatuksikirjan laatimismalli. Viitattu 20.2.2016. [HTTP://DOCPLAYER.FI/420939-ISO-9001-2008-LAATUKASIKIRJAN-LAATIMISMALLI.HTML](http://DOCPLAYER.FI/420939-ISO-9001-2008-LAATUKASIKIRJAN-LAATIMISMALLI.HTML)
- /2/ International Standard ISO9004:2009. Kolmas painos, tuostettu SFS-verkkokaupasta 7.1.2016
- /3/ Tekniq Oy:n kotisivut. Viitattu 16.1.2016.
<http://www.tekniq.fi/www/>
- /4/ Laatusanasto. Viitattu 18.2.2016.
<http://laatusanasto.blogspot.fi/>
- /5/ E-conomic, sanakirja. Viitattu 12.3.2016. <https://www.e-conomic.fi/kirjanpito-ohjelma/sanakirja/strategia>
- /6/ Taloussanomien sanasto. Viitattu 12.3.2016.
<http://www.taloussanomat.fi/porssi/sanakirja/termi/resurssit>

LIITTEET

LIITE 1. Tekniq Oy – Quality Handbook, salainen.