

Johannes Kannasmaa

**LAADUNHALLINTAJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMINEN  
HINAUSALAN YRITYKSESSÄ**

# **LAADUNHALLINTAJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMINEN HINAUSALAN YRITYKSESSÄ**

Johannes Kannasmaa  
Opinnäytetyö  
Kevät 2014  
Kone- ja tuotantotekniikan koulutusohjelma  
Oulun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu  
Kone- ja tuotantotekniikan koulutusohjelma, auto- ja kuljetustekniikan suuntautumisvaihtoehto

---

Tekijä: Johannes Kannasmaa  
Opinnäytetyön nimi: Laadunhallintajärjestelmän kehittäminen hinausalalla yrityksessä  
Työn ohjaaja: Mauri Haataja  
Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: kevät 2014 Sivumäärä: 22 + 1 liite

---

Opinnäytetyön tavoite oli laatia laadunhallintajärjestelmä tilaajayritykselle ISO 9001:2008 -standardin mukaisesti. Järjestelmä haluttiin käyttöön kevään 2014 aikana. Järjestelmän tuli olla sertifioitavassa kunnossa, mutta sertifiointi rajattiin opinnäytetyön ulkopuolelle.

ISO 9001:2008 -standardi asettaa lukuisia vaatimuksia laadunhallintajärjestelmälle: yrityksen tulee muun muassa osoittaa omaavansa kattavaa tietämystä omasta toimialastaan, palveluistaan ja asiakkaan vaatimuksista. Yrityksen henkilökunnan tulee tietää palvelun laatuun vaikuttavista tekijöistä.

Työssä tarkasteltiin yrityksen toimintatapoja ja standardin vaatimuksia. Yrityksen käytännöt vastasivat pitkälle standardin vaatimuksia, jolloin tehtäväksi jäi dokumentoida ja määritellä käytännöt laatukäsikirjaan. Työohjeiden laatimisen hyödynnettiin koko henkilökunnan tietämystä. Näiden pohjalta laadittiin laadunhallintajärjestelmä yrityksen sisäiseen käyttöön.

Työn tuloksena syntyi laatukäsikirja ja kirjallisia työohjeita. Laatukäsikirjassa on määriteltä yleisellä tasolla, kuinka yritystoimintaa kehitetään, mitataan ja analysoidaan, mitä ovat asiakasvaatimukset ja miten asiakasvaatimukset täytetään. Työohjeissa on painotettu toimintatapojen yhtenäistämistä olemassa olevan henkilökunnan keskuudessa, mutta ohjeet soveltuvat myös uusien työntekijöiden kouluttamiseen.

---

Asiasanat: laadunhallintajärjestelmä, laatujärjestelmä, hinaus, tiepalvelu, liikennehäiriö, laatukäsikirja, ISO 9001

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences  
Mechanical and Production Engineering (BSc), automotive engineering and  
transportation technology

---

Author: Johannes Kannasmaa

Title of thesis: Development of a quality management system for a vehicle re-  
covery operator

Supervisor: Mauri Haataja

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2014 Pages: 22 + 1  
appendix

---

The purpose of this thesis was to create a quality management system based on the ISO 9001:2008 standard for a vehicle recovery operator, for implementation in spring 2014. The primary objective was to create a quality handbook, as well as to identify where working instructions were necessary and create such working instructions.

The ISO standard sets several requirements for an organization. Among other things, an organization must demonstrate a broad understanding of customer requirements, working methods, and factors that affect the fulfillment of customer requirements. Records must be kept to demonstrate the effective use of the quality management system.

The primary source of information for working instructions was interviewing co-workers, who all have vast amounts of experience regarding vehicle recovery. The ISO 9001:2008 standard was also used as a reference to ensure conformity. The company's existing practices largely conformed to the standard, but were not documented.

The main products of this work are a quality handbook and a set of working instructions for the company to use. The quality management system also includes the necessary framework for measuring and analyzing the effectiveness and efficiency of business operations, as well as ensuring that customer demands and expectations are met.

---

Keywords: quality management system, vehicle recovery, ISO 9001

# SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	3
ABSTRACT	4
SISÄLLYS	5
1 JOHDANTO	7
2 OULUN HINAUSKULJETUS HARTIKAINEN OY	8
2.1 Laatujärjestelmän merkitys hinausalan yrityksissä	8
2.2 Yrityksen odotukset laatujärjestelmää kohtaan	8
3 ISO 9001:2008	10
3.1 Laadunhallintajärjestelmä	10
3.2 Laadunhallinnan periaatteet	10
3.2.1 Asiakaskeskeisyys	10
3.2.2 Johtajuus	10
3.2.3 Henkilöstön osallistuminen	11
3.2.4 Prosessimainen toimintamalli	11
3.2.5 Järjestelmälähtöinen johtaminen	12
3.2.6 Jatkuva parantaminen	12
3.2.7 Tosiasioihin perustuva päätöksenteko	12
3.2.8 Molempia osapuolia hyödyttävät toimittajasuhteet	12
4 LAATUKÄSIKIRJAN LAADINTA	13
4.1 Lähtökohdat	13
4.2 Menettelyohjeiden laadinta	13
4.3 Työohjeiden laadinta	13
4.3.1 Tilauksen käsittely	14
4.3.2 Kuormakirjalomakkeen täyttäminen	14
4.3.3 Liikennehäiriönhallintaa koskeva ohjeistus	14
4.4 Dokumentointi	15
4.5 Laatupolitiikka	15
4.6 Asiakkaan omaisuus	16
4.7 Henkilöresurssit	16
4.8 Pätevyys, koulutus ja tietoisuus	16
4.9 Palvelun toteuttaminen	17

4.9.1 Palveluun liittyvät vaatimukset	17
4.9.2 Viestintä asiakkaan kanssa	17
4.10 Poikkeavan tuotteen ohjaus	17
4.11 Toiminnan kehittäminen ja parantaminen	18
5 LAADUNHALLINTAJÄRJESTELMÄN KÄYTTÖÖNOTTO JA HALLINTA	19
6 LAADUNHALLINTAJÄRJESTELMÄN JATKOKEHITYS	20
6.1 Poikkeamien raportointi	20
6.2 Standardin päivitys	20
7 YHTEENVETO	21
LÄHTEET	22
LIITTEET	
Liite 1 Lähtötietomuistio	

# 1 JOHDANTO

Laadunhallintajärjestelmällä tarkoitetaan tapaa ohjata ja johtaa yrityksen toimintoja, jolla edistetään yrityksen kykyä vastata asiakkaan vaatimuksiin. Laatujärjestelmiin liittyy laatukäsikirja, jossa on dokumentoitu yrityksen ydintoiminnot prosesseina sekä kuvailtu yrityksen laadunhallintaa kokonaisuutena. (ISO 9001 pk-yrityksille 2010. 15.)

Laadunhallintajärjestelmiä koskeva ISO 9001:2008 -standardi on julkaistu marraskuussa 2008. Standardissa asetetaan yleiset vaatimukset laatujärjestelmälle, ja standardi on sovellettavissa kaikkeen yritystoimintaan. (ISO 9001 pk-yrityksille 2010. 12.)

Työn tilaajana toimiva Oulun Hinauskuljetus Hartikainen Oy on Oulussa vuodesta 1984 asti toiminut hinausalalan yritys. Yrityksen ydintoimintoja ovat kaikenkokoisten vaurioituneiden ajoneuvon kuljetukset, lukitun oven avaukset ja ammattimaisen liikenteenohjauspalvelun tuottaminen. (Hinaus-Hartikainen. linkki Palvelut. 2014.)

Tämän opinnäytetyön tavoite on laatia laadunhallintajärjestelmä Oulun Hinauskuljetus Hartikainen Oy:lle ISO 9001:2008 -standardin mukaan (liite 1). Laatujärjestelmän soveltamisalaa ovat kaikki yrityksen toiminnot. Laatujärjestelmän sertifiointi rajataan tämän opinnäytetyön ulkopuolelle.

Ennen laatujärjestelmän laatimista yrityksen vakiintuneet käytännöt ovat olleet vain osittain virallisesti dokumentoituja. Ei ole ollut tiedossa, vastaavatko käytännöt standardin vaatimuksia. Tämän vuoksi on ollut tarpeen tarkastella standardin vaatimuksia ja laatia vaatimuksien mukaiset menettelyt ja työohjeet.

## **2 OULUN HINAUSKULJETUS HARTIKAINEN OY**

Oulun Hinauskuljetus Hartikainen Oy on vuonna 1984 perustettu hinausalalan yritys. Yrityksen päätoimipaikka on perustamisesta lähtien ollut Oulussa. Yritys on harjoittanut hinaustoimintaa itsenäisesti lähes koko historiansa ajan, irrallaan muista tiepalvelutoimijoista. (Historia | Hinaus-Hartikainen.)

### **2.1 Laatu järjestelmän merkitys hinausalalan yrityksissä**

Laadunhallintajärjestelmä sisältää tarvittavat puitteet varmistamaan, että asiakkaan tarpeet tulevat täytetyiksi kaikissa palvelutilanteissa. Näyttö palvelukyvystä parantaa myös neuvotteluasemaa sidosryhmien kanssa, mikä mahdollistaa joissain tapauksissa laajamittaisemmat sopimus pohjaiset menettelyt. (ISO 9001 pk-yrityksille. 2010. 17.)

Laadunhallintajärjestelmien käyttö hinaustoimintaa harjoittavissa yrityksissä on Suomessa vähäistä. Hinausyritykset, jotka harjoittavat hinaustoiminnan lisäksi korjaamotoimintaa, voivat hyödyntää Autoalan Keskusliitto Ry:n autokorjaamoille laatimaa AKL-laatuohjelmaa soveltuvin osin.

Ulkomailla muun muassa Iso-Britanniassa ISO 9001 -sertifioinnin lisäksi liikennehäiriönhallintapalveluita tuottavat toimijat voivat hakea PAS 43:2012 -spesifikaation mukaista sertifiointia. Spesifikaatio määrittelee hinaus- ja tiepalvelutoimijoille toimintatavat, joiden avulla voi välttää työtapaturmia ja lisäonnettomuuksia. (BSI group. 2012.)

### **2.2 Yrityksen odotukset laatu järjestelmää kohtaan**

Yrityksen ydintoimintoja pyritään selkeyttämään tehokkaamman ohjeistuksen ja työnohjauksen kautta. Laatukäsikirjan ensimmäinen versio halutaan käyttöön kevään 2014 aikana. Laatu järjestelmän sertifiointin tulee olla mahdollista tulevaisuudessa.

Laadunhallintajärjestelmän tulee sisältää puitteet erinäisten toimintaa koskevien mittauksien ja analyysien suorittamiseen sekä tarkennuksia laatu poikkeamien



raportointi- ja korjauskäytäntöihin. Myös työn ohjeistusta halutaan selkeyttää käytäntöjen yhtenäistämiseksi.

## **3 ISO 9001:2008**

### **3.1 Laadunhallintajärjestelmä**

Laadunhallintajärjestelmä on määritelty organisaation tapana johtaa toimintoja tavalla, joka liittyy suoraan tai välillisesti asiakasvaatimusten täyttämiseen. Järjestelmä kattaa yleensä organisaatorakenteen sekä suunnittelun, prosessit, resurssit ja dokumentoinnin, joiden avulla saavutetaan laatutavoitteet, täytetään asiakasvaatimukset ja kehitetään laadunhallintajärjestelmää. (ISO 9001 pk-yrityksille. 2010. 15.)

Laadunhallintajärjestelmä on mahdollista sertifioida. Sertifiointiin suorittaa sertifiointeihin erikoistunut toimija, joka laatii sertifiointista todistuksen, mikäli laadunhallintajärjestelmä vastaa standardin asettamia vaatimuksia ja yrityksen toimintatavat vastaavat laadunhallintajärjestelmän dokumentaatiota. (ISO 9001 pk-yrityksille. 2010. 155.)

### **3.2 Laadunhallinnan periaatteet**

Laadunhallinnan periaatteita on lueteltu standardissa SFS-EN ISO 9000:2005 Laadunhallintajärjestelmät. Perusteet ja sanasto. Periaatteet ovat keskeisessä osassa standardissa SFS-EN ISO 9001:2008. (ISO 9001 pk-yrityksille. 2010. 157.)

#### **3.2.1 Asiakaskeskeisyys**

Organisaatio tarvitsee asiakkaita voidakseen toimia. Organisaation tulisi tämän vuoksi kyetä tunnistamaan asiakkaan nykyiset ja tulevat tarpeet ja odotukset sekä pyrkiä ylittämään asiakkaan odotukset. (ISO 9000:2005, 8.)

#### **3.2.2 Johtajuus**

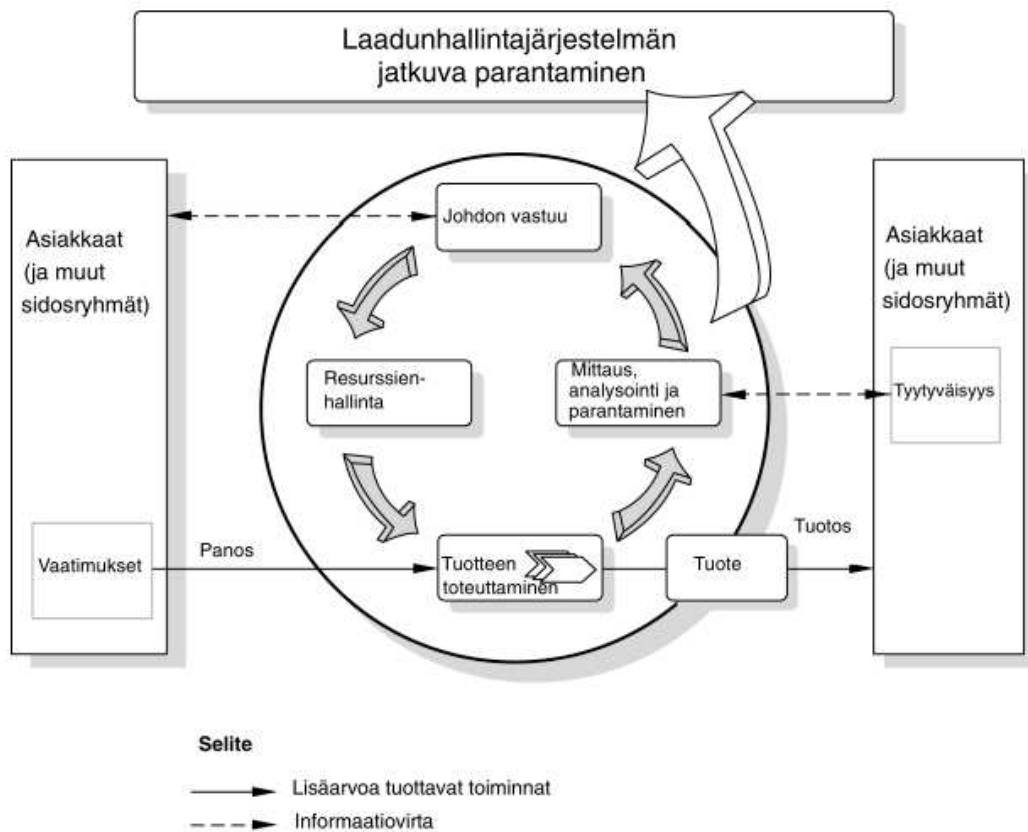
Johtajien tulee määrittää organisaation tarkoituksen ja suunnan. Johdon tulee myös luoda ja edistää sisäistä ilmapiiriä, jossa jokainen työntekijä pyrkii parhaan kykynsä mukaan toteuttamaan ja edistämään organisaation tavoitteiden saavuttamista (ISO 9000:2005, 8.)

### 3.2.3 Henkilöstön osallistuminen

Ihmiset kaikilla organisaation tasoilla ovat olennainen osa organisaatiota. Koko henkilöstön täysipainoinen osallistuminen mahdollistaa kaikkien kykyjen, kokemusten ja näkemysten hyödyntämisen organisaation eduksi. (ISO 9000:2005. 8.)

### 3.2.4 Prosessimainen toimintamalli

Organisaation tavoitteet saavutetaan tehokkaammin johtamalla toimintoja prosesseina (kuva 1). Prosesseiksi voidaan käsittää kaikki toimenpiteiden sarjat, joissa panokset muutetaan tuotoksiksi. Prosessien tunnistamista ja hallitsemista kutsutaan prosessimaiseksi toimintamalliksi. (ISO 9000. 12.)



HUOM. Suluissa olevat ilmaisut eivät koske standardia ISO 9001.

KUVA 1. Prosessimainen toimintamalli (SFS-EN ISO 9000. 14.)

### **3.2.5 Järjestelmälähtöinen johtaminen**

Toisiinsa liittyvien prosessien muodostaman järjestelmän tunnistaminen, ymmärtäminen ja johtaminen edistävät organisaation vaikuttavuutta ja tehokkuutta ja auttaa sitä saavuttamaan tavoitteensa (ISO 9000:2005, 8). Organisaation tulee keskittää voimavarat sellaisiin prosesseihin, joilla saavutetaan halutut lopputulokset.

### **3.2.6 Jatkuva parantaminen**

Organisaation kokonaisvaltaisen suorituskyvyn kehittämisen tulisi olla pysyvä tavoite. Parannettavia toiminnan alueita pyritään tunnistamaan auditoinnin tuloksista, asiakaspalautteesta, laatupolitiikasta, johdon katselmuksien tuloksista ja muista luotettavista tietolähteistä. (ISO 9000:2005, 8.)

### **3.2.7 Tosiasioihin perustuva päätöksenteko**

Toimintaa koskevien päätöksien tulee perustua analyyseihin tiedosta ja datasta. Tieto ja data voivat olla peräisin toiminnasta suoritetuista mittauksista, alaa koskevista tutkimuksista ja sidosryhmien vaatimuksista. (ISO 9000:2005, 8.)

### **3.2.8 Molempia osapuolia hyödyttävät toimittajasuhteet**

Yritys ja sen toimittajat ovat riippuvaisia toisistaan, ja molempia osapuolia hyödyttävät toimittajasuhteet lisäävät osapuolten kykyä tuottaa lisäarvoa sopimusosapuolten voidessa toteuttaa omia erityisosaamisalueitaan (ISO 9000:2005, 8). Kulujen ja resurssien optimointi toteutuu käyttämällä sopiviksi todettuja toimittajia.

## 4 LAATUKÄSIKIRJAN LAADINTA

### 4.1 Lähtökohdat

ISO 9001:2008 -standardi edellyttää laatukäsikirjan laadintaa. Laatukäsikirja on yrityksen sisäiseen käyttöön tarkoitettu asiakirja, jossa kuvaillaan yrityksen laatujärjestelmää kokonaisuutena. Laatukäsikirjan lisäksi laatujärjestelmään kuuluvat myös dokumentoidut menettelyt, viiteohjeet, työohjeet, laatutallenteet ja muut yrityksen tarpeelliseksi määrittelemät asiakirjat. (ISO 9001 pk-yrityksille. 52.)

Laatukäsikirjan kappalejaossa on hyödynnetty standardin mukaista kappalenumerointia ja rakennetta. Tämä helpottaa laatukäsikirjan vaatimustenmukaisuuden osoittamista ja pitää rakenteen selkeänä.

### 4.2 Menettelyohjeiden laadinta

Standardi edellyttää seuraavien menettelyohjeiden olemassaoloa:

- 4.2.3 Asiakirjojen hallinta
- 4.2.4 Tallenteiden hallinta
- 8.2.2 Sisäinen auditointi
- 8.3 Poikkeavan tuotteen ohjaus
- 8.5.2 Korjaava toimenpide
- 8.5.3 Ehkäisevä toimenpide.

Kaikki edellä luetellut menettelyohjeet on sisällytetty laatukäsikirjaan. Laatukäsikirjan ensimmäisessä versiossa ei katsottu tarpeelliseksi määrittellä muita dokumentoituja menettelyjä.

### 4.3 Työohjeiden laadinta

Standardi edellyttää työohjeiden laatimista sellaisille prosesseille, jotka vaikuttavat tuotteen laatuun. Yrityksen prosesseista katsottiin tarpeelliseksi laatia yleisohjeistus tilauksen käsittelylle ja kuormakirjan täyttämiseksi sekä tarkentavia työohjeita hinaustehtävien suorittamiselle. Liikennehäiriönhallintatehtäviä varten on olemassa valmiit viiteohjeet.

### **4.3.1 Tilauksen käsittely**

Tilauksen käsittelyprosessilla on suuri merkitys palvelun toteuttamisen suunnittelussa. Puutteelliset lähtötiedot voivat aiheuttaa merkittäviä kustannuksia ja viivästyksiä kaluston vaihtotarpeen, ylimääräisen työn ja menetetyn työajan kautta. Epäselvyydet maksuehdoissa ja -tavoissa sekä erimielisyydet hinnoittelusta heikentävät asiakkaan luottamusta yritykseen.

Tilauksen käsittelylle laadittiin kirjallinen työohje sekä vuokaaviomuodossa oleva prosessikuvaus. Kirjallinen ohje sisältää keskeisimmät asiat, joita tilauksen käsittelyssä tulee huomioida. Ohjeeseen on sisällytetty myös kalustonvalintapöytäkirja, jossa on määritelty ajoneuvokaluston valintakriteerit erinäisiin työtehtäviin.

Ohjeistuksen tarkoitus on yhtenäistää yrityksen työntekijöiden toimintatapoja tilauksen käsittelyn yhteydessä. Ohje kattaa tehtävän perustyyppien määrittämisen ja riittävien tunnistetietojen kirjaamisen sekä tehtävätyyppikohtaiset erityishuomiot ja tehtävän edellyttämät toimenpiteet. Lisäksi ohjeistus kattaa jatkotoimien selvittämisen muun muassa vakuutuskorvauksien ja asiakkaan matkan jatkamisen osalta.

### **4.3.2 Kuormakirjalomakkeen täyttäminen**

Yritys käyttää laatutallenteena paperista kuormakirjalomaketta. Lomake on 3-kerroksinen jäljentävä lomake. Lomakkeeseen täytetään tiedot tehtävän kohteena olevasta ajoneuvosta, asiakkaasta ja tehtävän aikana suoritetuista toimenpiteistä.

Kuormakirjalomake toimii kirjallisena sopimuksena, minkä vuoksi siihen pyydetään asiakkaan allekirjoitus. Mikäli tehtävästä laskutetaan vakuutusyhtiötä suoraan, toimii kuormakirja myös vakuutusyhtiölle selvityksenä tehtävästä.

### **4.3.3 Liikennehäiriönhallintaa koskeva ohjeistus**

Hinaustehtävän suorittamisella on suora vaikutus asiakasvaatimuksien täyttämiseen. Tämän vuoksi yrityksessä katsottiin tarpeelliseksi laatia tarkentavia työohjeita hinaustehtävän suorittamiselle. Työohjeet laadittiin erikseen kevyelle kalustolle, kuten henkilö- ja pakettiautoille, sekä raskaille ajoneuvoille, eli kuor-

ma-autoille ja linja-autoille. Kumpikin ohje kattaa yleisluontoisia huomioitavia asioita hinattavan ajoneuvon lastaamisesta, kuljettamisesta ja purkamisesta.

Liikenteenohjaustehtävien suorittamiselle on omat pätevyysvaatimukset. Yrityksessä on laadittu raportti käytännön kokemuksista ja havainnoista liikennehäiriönhallintatehtävissä (Matikainen 2014). Päätösvalta liikenteenohjaustoimenpiteistä on poliisilla ja tieliikennekeskuksella (Tieliikenteen alueellinen häiriönhallintasuunnitelma. 2012).

#### **4.4 Dokumentointi**

Laadunhallintajärjestelmä on dokumentoitu standardin kohdan 4.2 mukaisesti. Dokumentointi kattaa yleiskuvauksen laadunhallintajärjestelmästä, laatukäsikirjan sekä dokumentoidut menettelyt asiakirjojen ja tallenteiden hallinnalle. Asiakirjat ovat koko henkilökunnan luettavissa sähköisessä muodossa.

Kaikki asiakirjat tarkistetaan ja todetaan käyttöön sopiviksi ennen julkaisua. Asiakirjoissa on tieto laatijasta, tarkastajasta ja hyväksyjästä sekä versionumero. Kaikki asiakirjat perustuvat valmiiseen mallipohjaan.

Yrityksen ensisijaisena laatutallenteena toimivat kuormakirjat. Kuormakirjalomakkeissa on juokseva numerointi, jolloin jokainen dokumentoitu tehtävä saa yksilöllisen tunnisteensa. Asiakkaalle annetaan jäljennös täytetystä kuormakirjalomakkeesta. Tallenteita ovat myös sisäisten auditointien raportit ja johdon katselmuksien pöytäkirjat.

#### **4.5 Laatupolitiikka**

Yrityksen laatupolitiikaksi valittiin seuraava:

**Kokonaisvaltainen palvelu**

Pyrimme aina selvittämään tarkasti asiakkaan tarpeet, ja palvelemaan asiakasta tarkoituksenmukaisimmalla tavalla. Motivoitunut henkilökuntamme ymmärtää työnsä laadun merkityksen ja toimii parhaiksi todetuilla työmenetelmillä. Työmme ei ole pelkästään ajoneuvojen noutoa tien päältä, vaan varmistamme myös että asiakkaamme pääsevät turvallisesti määränpäähensä.

**Vastuullista toimintaa**

Kannamme aina täyden vastuun työmme tuloksista. Käsittelemme asiakkaan omaisuutta huolellisesti. Seuraamme jatkuvasti alan kehitystä niin

tekniikan kuin lakien ja viranomaisvaatimusten osalta, ja sovitamme toimintamme alan muutoksiin.

Turvallista työskentelyä tien päällä

Teemme tiivistä yhteistyötä erinäisten sidosryhmien kanssa. Koulutamme jatkuvasti henkilökuntaamme tien päällä tapahtuvaan turvalliseen työskentelyyn. Pyrkimyksenämme on että tilanteen jokainen osapuoli pääsee turvallisesti pois tilanteesta, ja että liikenteen häiriötilanteet saadaan purettua mahdollisimman nopeasti.

Laadunhallintajärjestelmän kehittäminen

Laatujärjestelmämme perustuu ISO 9001:2008 -standardiin. Seuraamme säännöllisesti laadunhallintajärjestelmän vaikuttavuutta ja toimivuutta. Korjaamme havaitut puutteet ja korjaustarpeet kohtuullisessa ajassa. (Laatupolitiikka. 2014. Hinaus-Hartikainen.)

#### **4.6 Asiakkaan omaisuus**

Yritys on tekemisissä asiakkaan omaisuuden kanssa kahdella tavalla: siirtotehtävissä ja säilyttäessään asiakkaan omaisuutta yrityksen toimipaikalla. Siirtotehtävistä laaditaan aina kuormakirja, josta ilmenevät nouto- ja toimituspaikat sekä muut tunnistetiedot. Asiakkaan ajoneuvo tuodaan yrityksen toimipaikkaan vain poikkeuksellisissa tapauksissa. Tällöin ajoneuvosta kirjataan riittävät tunnistetiedot.

#### **4.7 Henkilöresurssit**

Työn laatuun vaikuttavilla henkilöillä tulee olla pätevyys tehtävään. Pätevyyksiä ovat yrityksen sisäinen koulutus, viranomaisvaatimukset, kolmansien osapuolten tarjoama koulutus ja työntekijän oma työkokemus.

#### **4.8 Pätevyys, koulutus ja tietoisuus**

Työtehtävien suorittamiseksi ammattiajo-oikeus on välttämätön yrityksen työntekijöille. Tämä kattaa ajo-oikeuden kuorma-autolla tai raskaalla ajoneuvoyhdistelmällä sekä EU-direktiivin 2005/36/EY mukaisen ammattipätevyystutkinnon.

Kolmansien osapuolten tarjoamia koulutuksia ovat muun muassa Tieturva 1 ja 2 ja ensiapukortti. Vaarallisen aineen onnettomuuksien pelastus- ja raivaustöihin osallistuminen edellyttää voimassa olevaa ADR/VAK-ajolupaa.



Yrityksen sisäinen koulutus kattaa ajoneuvokaluston käytön työtehtävissä ja lukitun oven avauksen. Erityisesti lukitun oven avaus edellyttää erityistä ammattitaitoa, joten ovenavaustehtäviä hoitavat vain nimetyt henkilöt.

#### **4.9 Palvelun toteuttaminen**

Hinaustehtävien suorittamistavalla on keskeinen vaikutus asiakasvaatimuksien täyttämiseen. Hinaustehtävissä minimitaso palvelulle on, ettei asiakkaan ajoneuvoon kohdistu lisävaurioita ja että ajoneuvo toimitetaan oikeaan paikkaan.

##### **4.9.1 Palveluun liittyvät vaatimukset**

Tilauksen käsittelyä koskevassa ohjeistuksessa on lueteltu keskeisimmät seikat joita tilauksen käsittelijän tulee kysyä asiakkaalta. Tarkat vaatimukset vaihtelevat tehtävätyypin mukaan

##### **4.9.2 Viestintä asiakkaan kanssa**

Asiakkaan kanssa viestitään ensisijaisesti tilauksen käsittelyn yhteydessä. Viestintä tapahtuu tällöin ensisijaisesti puhelimitse. Joillakin tehtävillä on tarpeen kysyä asiakkaalta lisäinformaatiota tehtävästä, kuten tarkentavia ajo-ohjeita tai auton käsittelyyn liittyviä seikkoja. Tapauksissa, joissa asiakas odottaa ajoneuvonsa luona avustusta, arvioidun saapumisajan ilmoittaminen edistää asiakkaan luottamusta siihen, että häntä tullaan palvelemaan tarkoituksenmukaisella tavalla.

#### **4.10 Poikkeavan tuotteen ohjaus**

Standardi edellyttää, että yritys kykenee tunnistamaan tuotteen tai palvelun, joka ei vastaa tuotevaatimuksia, sekä estämään sellaisen tuotteen käytön tai toimittamisen. Mikäli palvelu korjataan vastaamaan asiakkaan vaatimuksia, on palvelu todennettava uudelleen.

Menettelyohjeen ensimmäisessä versiossa on lueteltu joitain tilanteita, jossa palvelu ei vastaa asiakkaan vaatimuksia. Tiedossa oleville poikkeamatyypeille on laadittu toimintaohjeet tilanteen korjaamiseksi. Muiden poikkeamien edellyttämistä toimenpiteistä päättää työnjohto erikseen.

Kaluston valinnassa tapahtuneet virheet voivat ilmetä vasta, kun kuljettaja saapuu asiakkaan luokse, kuten myös virheellinen tieto asiakkaan ajoneuvon nou- tai toimituspaikasta. Edellä mainittuja virheitä voi pääsääntöisesti ryhtyä korjaamaan välittömästi vaihtamalla kalusto sopivaan tai siirtymällä oikeaan paikkaan, mutta korjaukset kuluttavat yrityksen resursseja.

Mikäli asiakkaan ajoneuvo vaurioituu yrityksen toiminnan seurauksena, kuljettajan tulee ilmoittaa työnjohdolle asiasta sekä dokumentoida syntynyt vaurio. Työnjohto päättää tapauskohtaisesti jatkotoimista. Vaurioita pyritään ehkäisemään ohjeistuksella, sisäisellä koulutuksella ja työmenetelmien seurannalla.

#### **4.11 Toiminnan kehittäminen ja parantaminen**

Yrityksen toimintaa kehitetään jatkuvan parantamisen prosesseilla. Näitä ovat sisäiset auditoinnit, ehkäisevät toimenpiteet, korjaavat toimenpiteet ja johdon katselmukset. Laadunhallinnan periaatteista tosiasioihin perustuva päätöksenteko ja jatkuva parantaminen toteutuvat näillä menetelmillä.

## 5 LAADUNHALLINTAJÄRJESTELMÄN KÄYTTÖÖNOTTO JA HALLINTA

Laadunhallintajärjestelmän onnistunut käyttöönotto edellyttää koko henkilökunnan osallistumista. Ei ole tarkoituksenmukaista, että laatukäsikirjassa kuvaillut menettelyt ja työohjeet ovat erillään yrityksen toiminnoista käytännön tasolla, kuten ei sekään, että laatukäsikirja laaditaan vain näyttelyesineeksi. Laatujärjestelmän toteuttaminen ei saa myöskään tarpeettomasti haitata työn suorittamista.

Työohjeiden laadinnassa käyttökelpoisimmaksi tietolähteeksi osoittautui henkilökunnan haastatteleminen. Pitkän työkokemuksen omaavilla henkilöillä on vahva kokemusperäinen käsitys siitä, mitkä työmenetelmät tuottavat parhaan tuloksen ja mitkä menetelmät ovat riskialttiita.

Pk-yrityksille on ominaista, että henkilökuntaa on vähän ja henkilöiden toimenkuvat ovat laajoja (ISO 9001 pk-yrityksille. 2010. 13). Tiedonkulku on sujuvaa, mikä helpottaa laadunhallintajärjestelmään liittyvistä asioista tiedottamista. Laadunhallintajärjestelmän käyttöönotto ei aiheuta suuria muutoksia yrityksen toimintatavoissa, sillä lähes kaikki yrityksen toiminnot vastasivat standardin vaatimuksia. Merkittävimmät muutokset olivat kirjallisten työohjeiden laatiminen ja kokoaminen. Tilauksen käsittelyä koskeva prosessikuvaus on tarkoitettu avuksi tilauksen käsittelyssä, sillä siinä on lueteltu olennaisimmat seikat, joita tilauksesta tulee huomioida.

## 6 LAADUNHALLINTAJÄRJESTELMÄN JATKOKEHITYS

### 6.1 Poikkeamien raportointi

Laatukäsikirjan ensimmäisessä versiossa edellytetään laatupoikkeamien raportointia työnjohdolle. Raportointitapa on työntekijän itse päätettävissä. Suullisesti tehdyt ilmoitukset voivat jäädä kirjaamatta ja unohtua, jolloin mahdolliset ehkäisevät ja korjaavat toimenpiteet jäävät tekemättä. On myös mahdollista, että työntekijä jättää tarkoituksella poikkeaman raportoimatta, koska katsoo poikkeaman olevan merkitykseltään vähäinen. Merkitykseltään vähäisiä poikkeamia voivat olla lievät suunnistusvirheet ja lievät vauriotapaukset, joissa asiakas ilmoittaa, ettei esitä vaatimuksia asiasta.

Laatupoikkeamien raportoinnin perimmäinen tarkoitus on, että työnjohto voi käynnistää tarpeelliseksi katsomansa ehkäisevät ja korjaavat toimenpiteet, kuten tiedotteen tai työohjeen laatimisen. Ei siis riitä, että yksittäinen työntekijä oppii virheestään, vaan virheeseen johtaneet tekijät tulee tunnistaa, jotta muutkin työntekijät voivat välttää saman tilanteen. Tilastodatan olemassa olo mahdollistaa päätelmien tekemisen erinäisten poikkeamatyyppien toistuvuudesta ja vakavuudesta, mikä tukee tosiasioihin perustuvaa päätöksentekoa.

### 6.2 Standardin päivitys

ISO 9001 -standardi tulee päivittymään vuonna 2015, mikä tulee edellyttämään laatukäsikirjan päivittämistä uutta standardia vastaavaksi. Sertifioidun laadunhallintajärjestelmän omaaville yrityksille annetaan kuitenkin 3 vuoden siirtymäaika. (ISO 9001 Quality Management Systems Revision. 2014.)

## 7 YHTEENVETO

Työn tavoitteena oli suunnitella ja toteuttaa laadunhallintajärjestelmä tilaajayritykselle. Laatukäsikirjan ensimmäinen versio valmistui käytettäväksi toukokuussa 2014, kuten myös työohjeet. Asioista tiedottaminen oli mutkatonta, koska yrityksen henkilöstömäärä on vähäinen.

Standardi antaa yritykselle laajat valtuudet määritellä omaa toimintaa koskevia seikkoja sekä toteutustavat standardin vaatimuksille. Esimerkiksi työohjeiden laatimisessa organisaation tulee itse määritellä ohjeelta vaadittava tarkkuus ja laajuus (ISO 9001 pk-yrityksille. 2010. 54).

Laatukäsikirjan rakenteelle ei ole määrättyä muotoa. Sen kopioimista toiselta yritykseltä tai standardin kopion käyttöä ei suositella, koska laatukäsikirjan tarkoitus on kuvailla yrityksen omaa toimintaa. Laatukäsikirjan ensimmäisessä versiossa on kuitenkin hyödynnetty standardin mukaista kappaleennumerointia rakenteen selkeyttämiseksi.

Laadunhallintajärjestelmän käyttöönotto ei aiheuta suuria muutoksia yrityksen toimintatavoissa. Työn tuoma lisäarvo yritykselle on siinä, että toimivista työmenetelmistä pidetään kirjaa ja että riskialtteista menetelmistä tiedotetaan koko henkilöstöä.

## LÄHTEET

Historia | Hinaus-Hartikainen. 2014. Saatavissa <http://www.hinauspalvelu-oulu.fi/historia.html>. Hakupäivä 30.5.2014.

ISO 9001 pk-yrityksille.2010. Kuinka toimia. Ohjeita tekniseltä komitealta ISO/TC 176. Suomen Standardoimisliitto SFS ry

ISO 9001 Quality Management Systems Revision. Saatavissa: [http://www.iso.org/iso/iso9001\\_revision](http://www.iso.org/iso/iso9001_revision). International Organization for Standardization. Hakupäivä 30.5.2014.

Laadunhallinnan periaatteet. Perusta ISO 9000 -sarjan laadunhallintajärjestelmästandardeille. Suomen Standardisoimisliitto SFS Ry. Helsinki. Saatavissa: <http://www.sfs.fi/files/1026/laadunhallintaesite.pdf>

Matikainen, Jari 2014. HätäkösTässä - Liikennehäiriönhallintapalveluntuottajan väliraportti. Sisäinen lähde. Vain viranomaiskäyttöön. Oulun Hinauskuljetus Hartikainen Oy.

Palvelut | Hinaus-Hartikainen. 2014. Saatavissa <http://www.hinauspalvelu-oulu.fi/palvelut.html>. hakupäivä 1.6.2014

SFS-EN ISO 9000:2005. Laadunhallintajärjestelmät. Perusteet ja sanasto. Suomen Standardisointiliitto SFS. Helsinki.

Tieliikenteen alueellinen häiriönhallintasuunnitelma – Pohjois-Pohjanmaa ja Kainuu. Oulu: Pohjois-Pohjanmaan elinkeino, liikenne ja ympäristökeskus.



## LÄHTÖTIETOMUISTIO

Työn tiedot	Tekijä <sup>1</sup> Johannes Kannasmaa 044 [REDACTED]	Tilaja <sup>2</sup> Oulun Hinauskuljetus Hartikainen Ky
	Tilaaajan yhdyshenkilö ja yhteystiedot <sup>3</sup> PETRI TIKKALA [REDACTED]	
	Työn nimi <sup>4</sup> Laadunhallintajärjestelmän kehittäminen hinausalalan yrityksessä	
	Työn kuvaus <sup>5</sup> SFS-ISO 9001:2008 standardiin perustuvan laadunhallintajärjestelmän suunnittelu ja käyttöönotto tilaajayrityksessä.	
	Työn tavoitteet <sup>6</sup> Laatia ja ottaa käyttöön laatuja järjestelmä. Laatuja järjestelmän avulla saavutettavat tavoitteet ovat laadukkaampi yritystoiminnan kehittäminen, asiakastytyväisyyden mittaaminen ja parantaminen sekä yritystoiminnan johdonmukaisuuden osoittaminen.	
	Tavoiteaikataulu <sup>7</sup>	
	Päiväys ja allekirjoitukset <sup>8</sup> 26, 02, 2014 Tekijän allekirjoitus J.K. Johannes Kannasmaa	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tekijän nimi, puhelinnumero ja sähköpostiosoite.</li> <li>2. Työn teettävän yrityksen virallinen nimi.</li> <li>3. Sen henkilön nimi ja yhteystiedot, joka yrityksessä valvoo työn suoritusta.</li> <li>4. Työn nimi voi olla tässä vaiheessa työnimi, jota myöhemmin tarkennetaan.</li> <li>5. Työ kuvataan lyhyesti. Siinä esitetään muun muassa työn tausta, lähtötilanne ja työssä ratkaistavat ongelmat.</li> <li>6. Esitetään lyhyesti ja selvästi työn tavoitteet.</li> <li>7. Esitetään projektin tavoiteaikataulu. Silloin, kun työllä on välitavoitteita, myös ne merkitään aikatauluun. Tavoiteaikataulun ja oppilaitoksen yleisaikataulun perusteella tekijä laatii oman aikataulunsa.</li> <li>8. Lähtötietomuistio päivätään ja sen allekirjoittavat tekijä ja tilaaajan yhdyshenkilö</li> </ol>		