

Miikka Koljonen

ISO 9001 –laadunhallintajärjestelmä teknisen alan maahantuontiyritykselle

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Kone- ja tuotantotekniikka

Insinöörityö

21.11.2014

Tekijä Otsikko	Miikka Koljonen ISO 9001 –laadunhallintajärjestelmä teknisen alan maahan- tuontiyritykselle
Sivumäärä Aika	10 sivua + 14 liitettä 21.11.2014
Tutkinto	Insinööri (AMK)
Koulutusohjelma	Kone- ja tuotantotekniikka
Suuntautumisvaihtoehto	Koneautomaatio
Ohjaajat	Toimitusjohtaja Thor Rydgren Koulutusvastaava Pekka Salonen
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli laatia ISO 9001 -laadunhallintajärjestelmään perustuva laatukäsikirja teknisen alan myyntiin keskittyvälle yritykselle.</p> <p>Opinnäytetyö käsittää kaksi osaa, joista ensimmäisessä kerrotaan yleisesti ISO 9001 -järjestelmästä sekä sen käyttöönoton vaiheista. Siinä käsitellään myös sertifiointi- ja auditointiprosessia.</p> <p>Toisessa osassa liitteenä on laatukäsikirja, jonka tarkoitus on vastata standardin antamia vaatimuksia. Se kattaa ISO 9001 -standardissa esiintyvät laadunhallintajärjestelmän vaiheet.</p>	
Avainsanat	ISO 9001, laadunhallinta, laatu, järjestelmä

Author(s) Title	Miikka Koljonen Acquiring ISO9001 certificate for the company
Number of Pages Date	10 pages + 14 appendices 18 October 2014
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Mechanical Engineering
Specialisation option	Machine Automation
Instructor(s)	Thor Rydgren, Managing Director Pekka Salonen, Lecturer, Training Officer
<p>The objective of this Bachelor's thesis is to acquire a ISO 9001 quality management system certificate for the a company operating in the field of technical sales. The second objective is to create a quality manual based on the ISO 9001 standard certificate.</p> <p>This Bachelor's thesis consists of two parts, which include the overall information about the ISO 9001 certificate, and the acquiring and implementation process. It also includes information about the certification process and auditing.</p> <p>As a result, a quality manual was created, which can be found in the appendices. It includes all the requirements mentioned in the ISO 9001 standard certificate.</p>	
Keywords	ISO 9001 certificate, quality, management, system

Sisällys

Lyhenteet

1	Johdanto	8
2	ISO – kansainvälinen standardisoimisjärjestö	8
3	ISO 9001 -standardin mukainen laadunhallintajärjestelmä	9
4	Toimenpiteet laadunhallintajärjestelmän rakentamiseksi	10
4.1	Kehittäminen – toiminnan tarkastelu	11
4.2	Toteutus – laadunhallintajärjestelmän käyttöönotto	11
4.3	Ylläpito – laadunhallintajärjestelmän ylläpito ja parantaminen	12
5	Sertifiointi ja auditointi	13
5.1	Sertifiointin prosessi	13
5.2	Auditointi	13
5.3	Seuranta-auditointi	14
6	Laadunhallinnan periaatteet	14
7	Yhteenveto	16
	Lähteet	17

LIITE LAATUKÄSIKIRJA

Johdanto	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
1 Soveltamisala	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
2 Organisaatio	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
3 Termit ja määritelmät	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4 Laadunhallintajärjestelmä	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.1 Yleiset vaatimukset	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.2 Dokumentointia koskevat vaatimukset	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.2.1 Yleistä	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.2.2 Laatukäsikirja	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.2.3 Asiakirjojen hallinta	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
4.2.4 Tallenteiden hallinta	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
5 Johdon vastuu	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
5.1 Johdon sitoutuminen	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
5.2 Asiakaskeskeisyys	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
5.3 Laatupolitiikka	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
5.4 Suunnittelu	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
5.4.1 Laatutavoitteet	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
5.4.2 Laadunhallintajärjestelmän suunnittelu	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
5.5 Vastuut, valtuudet ja viestintä	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
5.6 Johdon katselmus	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
6 Resurssienhallinta	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
6.1 Resurssien varaaminen	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
6.2 Henkilöstöresurssit	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
6.2.1 Yleistä	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
6.2.2 Pätevyys, koulutus ja tietoisuus	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
6.3 Infrastrukturi	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
6.4 Työympäristö	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
7 Tuotteen toteuttaminen	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.

- 7.1 Tuotteen toteuttamisen suunnittelu **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 7.2 Asiakkaaseen liittyvät prosessit **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 7.3 Ostotoiminta **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 7.4 Tuotanto ja palveluiden tuottaminen **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
- 7.5 Seuranta- ja mittauslaitteistojen ohjaus **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

- 8 Mittaus, analysointi ja parantaminen **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
 - 8.1 Yleistä **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
 - 8.2 Seuranta ja mittaus **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
 - 8.2.1 Asiakastyytyväisyys **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
 - 8.2.2 Sisäinen auditointi **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
 - 8.2.3 Prosessien seuranta ja mittaus **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
 - 8.2.4 Tuotteen seuranta ja mittaus **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
 - 8.3 Poikkeavan tuotteen ohjaus **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
 - 8.4 Tiedon analysointi **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**
 - 8.5 Parantaminen **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**

Lyhenteet

ORM	Object-relational mapping. Oliomallin mukaisen esityksen kuvaus relaatiomallin mukaiseksi esitykseksi.
TKHJ	Tietokannan hallintajärjestelmä. Ohjelmisto, jonka avulla hallinnoidaan tietokantoja.

1 Johdanto

Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda kansainvälinen laatujärjestelmä pk-yritykselle. Ehdotus tuli yritykseltä, joka on jo pidempään toivonut saavansa kyseisen laatujärjestelmän. Laatujärjestelmälle on kysyntää, sillä asiakkaiden vaatimukset ovat kasvaneet. Tällä voidaan osoittaa että yritykselle on tärkeää tehdä työ laadukkaasti ja asiakaskeisiksi.

Tämä opinnäytetyö koostuu kahdesta osasta, laadunhallintajärjestelmän esittelystä ja sen luomisesta yritykselle sekä laatu käsikirjasta, joka vaaditaan kyseisen standardin mukaisesti.

Opinnäytetyössä kerrotaan mikä on ISO-järjestö ja miten laadunhallintajärjestelmää lähdetty rakentamaan ja luomaan. Sen tarkoituksena on antaa muille vinkkejä, sillä tämä aihe on ollut ja tulee olemaan monella muullakin edessä. Laadunhallintajärjestelmä on varsin suosittu yleinen standardi ja sitä voidaan soveltaa mihin tahansa alasta riippumatta.

Laatu käsikirja käsittää kaikki ne vaatimukset, jotka ISO 9001 -laadunhallintajärjestelmästandardi vaatii. Se on yritykselle opas, josta selviävät yrityksen tärkeimmät laatuvaatimukset ja menettelyohjeet eri työvaiheissa. Käsikirja sijoitetaan liitteeksi, mutta yrityksen toivomuksesta se pidetään salassa, sillä se sisältää yrityksen tietoja, joita ei haluta jakaa julkisuuteen.

Haluan kiittää Metropolian entistä opiskelijaa, insinööri Lasse Tolvasta, joka on tehnyt samasta aiheesta opinnäytetyön. Hän on auttanut tämän työn luomisessa, antanut paljon hyviä ohjeita laatu käsikirjan tekemiseen sekä suositellut kirjallisuusmateriaalia, jota hän on aikaisemmin käyttänyt työssään.

2 ISO – kansainvälinen standardisoimisjärjestö

ISO on kansainvälinen standardisoimisjärjestö, jonka jäsenenä on noin 160 kansallista standardisoimisjärjestöä suurista ja pienistä teollisuusmaista, kehittyvistä maista ja siir-

tymätalousmaista kaikkialta maailmasta. Yli 18000 ISO-standardia tarjoavat liike-elämälle, hallinnolle ja yhteiskunnalle käytännön työkalut kestävän kehityksen kaikille kolmelle osa-alueelle: talouteen, ympäristöön ja yhteiskuntaan.

ISO-standardit tarjoavat ratkaisuja melkein kaikille toiminta-aloille: niistä on hyötyä esimerkiksi maanviljelyyn, konetekniikan, teollisen tuotannon, jakelun, kuljetuksen, terveydenhuollon laitteiden, tieto- ja viestintätekniikan, ympäristösuojelun, energianhallinnan, laadunhallinnan, vaatimustenmukaisuuden arvioinnin sekä palvelujen alalla.

ISO laatii vain sellaisia standardeja, joille on selvästi kysyntää. Standardeja laativat kyseisten alojen asiantuntijat, ja ehdotukset standardien aiheiksi tulevat suoraan standardien käyttäjäkuntaan kuuluvilta teollisuuden, tekniikan ja liiketoiminnan alueilta. Standardien laatimistyöhön voivat osallistua myös muut tahot, joilla on tarvittavaa tietämystä, kuten valtion virastojen, testauslaboratorioiden, kuluttajajärjestöjen ja korkeakoulujen edustajat sekä kansainvälisen viranomaiset ja erilaiset organisaatiot.

[1, s. 2].

3 ISO 9001 -standardin mukainen laadunhallintajärjestelmä

Laadunhallintajärjestelmä (arkikielessä ”laatujärjestelmä”) on organisaation tapa johtaa ja ohjata toimintoja, jotka liittyvät suoraan tai välillisesti asiakasvaatimusten täyttämiseen. Yleisesti ottaen se käsittää organisaatorakenteen sekä suunnittelun, prosessit, resurssit ja dokumentoinnin, joita käytetään laatutavoitteiden saavuttamiseen, asiakasvaatimusten täyttämiseen ja laadunhallintajärjestelmän kehittämiseen, mikä taas johtaa lopulta tuotteiden parantamiseen [1, s. 15].

Monet yksityisen ja julkisen sektorin asiakkaat edellyttävät organisaatiolta vaikuttavan laadunhallintajärjestelmän antamaa luotettavuutta.

Näiden odotusten täyttäminen on vain yksi perustelu laadunhallintajärjestelmän ylläpidolle. Muita syitä ovat muun muassa

- organisaation tehokkuuden ja tuottavuuden parantaminen
- parempi keskittyminen organisaation tavoitteisiin ja asiakkaiden odotuksiin
- asiakkaiden vaatimukset ja odotukset täyttävän tuote- ja palvelulaadun jatkuva toteuttaminen
- asiakastytyväisyyden paraneminen
- luottamus siihen, että haluttu laatu saavutetaan jatkuvasti
- näyttö nykyiselle ja mahdollisille asiakkaille siitä, miten organisaatio voi heitä palvella
- uusien markkina-alueiden valtaaminen tai markkinaosuuden säilyttäminen
- sertifiointi
- pääsy samaan kilpailuasetelmaan suurorganisaatioiden kanssa (esimerkiksi mahdollisuus tarjoutusten tai kustannusarvioiden jättämiseen).

Laadunhallintajärjestelmä yksinään ei välttämättä johda työprosessien tai tuotteen laadun paranemiseen, eikä se ratkaise kaikkia ongelmia. Sen avulla organisaatio voi omaksumaan järjestelmällisemmän tavan pyrkiä tavoitteisiinsa.

[1, s.17].

4 Toimenpiteet laadunhallintajärjestelmän rakentamiseksi

Laadunhallintajärjestelmän luominen ja käyttöönotto voi tuntua aluksi todella työläältä prosessilta. On siis suositeltavaa, että tehdään jonkin ohjeistuksen mukaan. ”Kirjassa ISO 9001 pk-yrityksille – Mitä tehdä” kuvataan yksi malliesimerkki, jonka mukaan voi lähteä rakentamaan laatujärjestelmää. Malliesimerkkiä ei tarvitse noudattaa täysin, mutta se antaa hyvät lähtökohdat ja työkalut järjestelmän rakentamiseksi.

Kyseisessä malliesimerkissä laatujärjestelmän rakentamisessa on kolme vaihetta:

- Kehittäminen – toiminnan tarkastelu
- Toteutus – laadunhallintajärjestelmän käyttöönotto
- Ylläpito – laadunhallintajärjestelmän ylläpito ja parantaminen

4.1 Kehittäminen – toiminnan tarkastelu

Ensimmäisessä vaiheessa mietitään organisaation tärkeimpiä toimintoja ja prosesseja. Yleensä organisaatiolla on jo käytössään jonkinlaiset työtavat ja menettelyohjeet. Tärkeää on, ettei lähde rakentamaan järjestelmää täysin puhtaalta pöydältä, vaan käyttää olemassa olevia toimintatapoja, jotka muokataan standardiin soveltuviksi.

On myös tarpeen miettiä, mikä osa-alue organisaatiossa on keskeinen yrityksen toiminnan kannalta. Esimerkiksi valmistukseen ja tuotantoon keskittyvälle yritykselle on tärkeää, että tuote on valmistettu ja tarkastettu asianmukaisesti. Konsultointiyrityksillä painopiste on asiakkaan vaatimusten täyttämässä sekä asiakastyytyväisyydessä.

Organisaation toiminnoista on hyvä tehdä luettelo. Kun tämä on kirjattu ylös, voidaan

- tunnistaa toiminnan eri osa-alueet ja tutkia, kuinka hyvin ne sopivat keskenään yhteen
- tehdä sellaisia muutoksia, jotka saavat tarvittaessa koko prosessin toimimaan entistä paremmin
- tunnistaa missä toiminnoissa standardin vaatimukset on huomioitu

[2, s.168].

4.2 Toteutus – laadunhallintajärjestelmän käyttöönotto

Kun organisaation tärkeimmistä toiminnoista on saatu luettelo, on seuraava toimenpide miettiä:

- kuka on vastuussa kyseisestä toiminnosta
- missä toiminto tapahtuu
- milloin se tapahtuu
- mitä tapahtuu, eli kuinka toiminto toteutetaan

[2, s. 170].

On tärkeää, että kuvausta ei tehdä liian yksityiskohtaisesti. Jos kyseessä on työ, jonka tekee esimerkiksi hitsaaja, viittaus pätevyyteen saattaa riittää sen sijaan, että työ kuvattaisiin yksityiskohtaisesti.

Mikäli yrityksellä on käytössään työ- tai menettelyohjeita, on työ jo puoliksi tehty. Ei kannata tehdä ohjeita kahteen kertaan vaan riittää kun päivittää työohjeet niin, että ne vastaavat standardin mukaisia vaatimuksia. Työohjeisiin voidaan viitata kerrottaessa, kuinka kyseinen toiminto toteutetaan.

Kun organisaation toiminnoista on päästy yhteisymmärrykseen, vertaillaan näitä toimintoja standardin asettamiin vaatimuksiin. Mikäli todetaan, että joitain kohtia ei voida nykyisillä toiminnoilla täyttää, tehdään vaadittavat toimenpiteet toiminnon muuttamiselle. Lisädokumentointi voi siis olla pakollista mutta se on tehtävä niin, ettei kyseisestä vaiheesta tule liian monimutkaista.

Jotta laadunhallintajärjestelmästä saadaan paras hyöty, on tärkeää ottaa organisaatiossa toimivat henkilöt mukaan toteutukseen. Kaikkia on tarpeen kouluttaa ymmärtämään, kuinka kukin itse voi pitää järjestelmää ajan tasalla, jos muutoksia tapahtuu heidän vastuualueillaan. Heidän on tarpeen tietää, kuinka tehdä muutoksia järjestelmään, kuinka havaita ongelmia ja tehdä kehitysehdotuksia. On muistettava, että johdon on tarpeen hyväksyä muutokset ennen kuin ne otetaan käyttöön [2, s.173].

Laadunhallintajärjestelmän käyttöönoton tavoitteena on varmistaa, että yrityksen toiminnot ovat hallinnassa ja toiminnoista vastuussa olevat henkilöt tietävät ja ymmärtävät roolinsa ja vastuunsa [2, s.174].

4.3 Ylläpito – laadunhallintajärjestelmän ylläpito ja parantaminen

Viimeisessä vaiheessa käytetään hyväksi yrityksen saamia palautteita tai mitataan jonkin prosessin toimintoja. Näiden tulisi kertoa yritykselle tarpeeksi tietoa siitä, mitä kehityskohteita yrityksellä mahdollisesti on, jotta toimintaa voidaan parantaa.

Parannusehdotukset kannattaa pitää alkuun yksinkertaisina ja helposti toteutettavina. Myöhemmin kun laadunhallintajärjestelmä on tullut tutuksi yritykselle, voidaan kehittää

haastavampia parannuskohteita, kun selvät kehitysmahdollisuudet on hyödynnetty ensin.

Parannusehdotusten analysointi on tärkeää, jotta voidaan arvioida oliko kyseinen ehdotus tarpeellinen. On muistettava että pienet, jatkuvat, parantamiseen johtavat, hyvin suunnitellut ja tehokkaat muutokset voivat tuoda pitkäaikaisia hyötyjä.

5 Sertifiointi ja auditointi

Ennen kuin varsinainen sertifiointi voi tapahtua, on oleellista, että kaikki laadunhallintajärjestelmän elementit ovat paikoillaan ja että se on ollut toiminnassa jo kuukausia. Vasta silloin yritys voi nähdä laadunhallintajärjestelmän toimivan käytännössä, ja sitä on mahdollisuus parantaa [2, s.177].

Sertifiointia aikana ei selvitetä mitä tulee tapahtumaan vaan mitä on tapahtunut.

5.1 Sertifiointia prosessi

Ensiksi laaditaan hakemus jollekin sertifiointiyritykselle. Hakemus sisältää tavallisesti kuvauksen liiketoiminnasta, tuotteista ja palveluista sekä muun pyydetyn tiedon.

Sertifiointiyritys tekee esiarvioinnin hakemuksen perusteella ja tutkii laadittua laatukäsikirjaa. Sillä pyritään selvittämään, kuinka hyvin teksti vastaa sitä, mitä organisaatio on kertonut tapahtuvan, sekä täytyvätkö standardin vaatimukset. Jos puutteita ilmenee esiarvioinnissa, sertifiointiyritys osoittaa missä kohdissa ongelmat ovat [2, s.178].

5.2 Auditointi

Auditoinnissa käytetään hyväksi organisaation laatimaa laatukäsikirjaa. Auditoinnin toimintatapana on sanoa ”Mistä voisit nähdä, että...” Auditoinnin tutustuu tallenteisiin, asiakirjoihin ja muuhun näyttöön nähdäkseen, että yritys on saavuttamassa laadutavoitteensa [2, s.178].

Jos poikkeamia löytyy auditoinnin aikana, auditoija päättää mahdolliset jatkotoimenpiteet riippuen siitä, kuinka vakavia poikkeamia laatukäsikirjasta löydetään. Jos löydetään vakavia poikkeamia, sertifikaattia ei tulla myöntämään yritykselle ennen kuin korjaavan toimenpiteet on tehty. Lievemmissä poikkeuksissa sertifikaatti voidaan myöntää, jolloin korjaukset tulee tehdä seuraavan auditointitarkastuksen yhteydessä.

5.3 Seuranta-auditointi

Kun sertifikaatti on myönnetty, tehdään määräajoin seuranta-auditointeja. Nämä eivät käsittele koko laatukäsikirjaa uudelleen vaan auditoija katsoo jonkin prosessin toiminnan, jolloin katsotaan tehdäänkö kaikki standardin vaatimalla tavalla.

Mikäli seuranta-auditoinnissa havaitaan poikkeamia ja niitä ei määräaikaan mennessä korjata, voidaan sertifikaatti peruuttaa [2, s.176].

6 Laadunhallinnan periaatteet

Organisaatiota on tarpeen suunnata ja ohjata järjestelmällisesti ja avoimesti, jotta sen johtaminen ja toiminta olisi menestyksellistä. Menestyminen voi olla tulosta sellaisen johtamisjärjestelmän toteuttamisesta ja ylläpidosta, joka on suunniteltu parantamaan suorituskäytännön jatkuvasti kaikkien sidosryhmien tarpeet huomioon ottaen. Organisaation johtaminen käsittää laadunhallinnan muiden johtamismenetelmien ohella.

On tunnistettu seuraavat kahdeksan periaatetta, joita johto voi soveltaa johtaessaan organisaatiota entistä parempiin suorituksiin

Asiakaskeskeisyys

Organisaatiot ovat riippuvaisia asiakkaistaan. Tämän vuoksi niiden tulisi ymmärtää asiakkaiden nykyiset ja tulevat tarpeet, täyttää asiakkaiden vaatimukset ja pyrkiä ylittämään asiakkaiden odotukset.

Johtajuus

Johtajat määrittävät organisaation tarkoituksen ja suunnan. Heidän tulisi luoda ja ylläpitää sisäistä ilmapiriä, jossa henkilöstä voi täysipainoisesti osallistua organisaation tavoitteiden saavuttamiseen.

Henkilöstön osallistuminen

Henkilöstö organisaation eri tasoilla on olennainen osa organisaatiota. Henkilöstön täysipainoinen osallistuminen mahdollistaa kykyjen hyödyntämisen organisaatiossa.

Prosessimainen toimintamalli

Haluttu tulos saavutetaan tehokkaimmin, kun toimintoja ja niihin liittyviä resursseja johdetaan prosesseina.

Järjestelmän johtamistapa

Toisiinsa liittyvien prosessien muodostaman järjestelmän tunnistaminen, ymmärtäminen, ja johtaminen parantaa organisaation vaikuttavuutta ja tehokkuutta ja auttaa sitä saavuttamaan tavoitteensa.

Jatkuva parantaminen

Organisaation pysyvänä tavoitteena tuli olla kokonaisvaltaisen suorituskyvyn jatkuva parantaminen.

Tosiasioihin perustuva päätöksenteko

Vaikuttavat päätökset perustuvat tiedon ja informaation analysointiin.

Molempia osapuolia hyödyntävät suhteet toimituksissa

Organisaatio ja sen toimittajat ovat riippuvaisia toisistaan ja molempia osapuolia hyödyntävät suhteet lisäävät kummakin osapuolen kykyä tuottaa lisäarvoa

[2, s.179].

7 Yhteenveto

Koko tämän opinnäytetyön päätavoitteena on ollut luoda organisaatiolle sellainen laadunhallintajärjestelmä, joka yhtenäistää organisaation tekemät prosessit. Haastavimpia asioita on ollut muokata yrityksen toimintatapoja sellaiseksi, että se täyttää standardin vaatimukset.

On tärkeää ettei laadunhallintajärjestelmästä tee liian hankalaa ja monimutkaista, sillä sen tarkoitus on parantaa yrityksen toimintoja, eikä lisätä pelkkää paperityötä. Jatkossa voi kehittää organisaation järjestelmää kun prosessi on tullut koko organisaatiolle tutuksi.

Lähteet

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

ISO 9001 pk-yrityksille. Mitä tehdä. Ohjeita tekniseltä komitealta ISO/TC 176. 2010. Suomen Standardisoimisliitto SFS.