

Lauri Vilhunen

Laatukäsikirja Kuormauspalvelu Wright Oy

Opinnäytetyö
Metsätalouden koulutusohjelma


Huhtikuu 2010



KUVAILULEHTI

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>	<p>Opinnäytetyön päivämäärä</p> <p>7.4.2010</p>	
<p>Tekijä</p> <p>Lauri Vilhunen</p>	<p>Koulutusohjelma ja suuntautuminen</p> <p>Metsätalouden koulutusohjelma Metsätalous</p>	
<p>Nimeke</p> <p>Laatukäsikirja Kuormauspalvelu Wright Oy:lle</p>		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön aiheena oli päivittää Kuormauspalvelu Wright Oy:n laatujärjestelmä vastaamaan nykypäivää. Kuormauspalvelu Wright Oy on koneurakointipalveluja tarjoava yritys. Laatujärjestelmä laadittiin yhdessä yrityksen kanssa.</p> <p>Vain laadukasta työtä tekevä yritys voi menestyä. Yrityksen tekemän laadun arvioi aina asiakas. Asiakkaalta tulee välitön palaute yrityksen tekemästä laadusta. Yrityksen tekemä laatu miellyttää asiakasta tai sitten ei. Laatukäsikirja on yksi osatekijä laadukkaampaan työhön. Laatukäsikirja antaa yritykselle eväät toimintansa kehittämiseen ja seuraamiseen. Laatukäsikirja antaa asiakkaalle kuvan luotettavasta yrityksestä. Yrityksestä, joka seuraa omaa toimintaansa ja on valmis panostamaan kehitykseen.</p> <p>Laatu on yrityksen aineetonta pääomaa. Monen yrityksen arvo perustuu yhä enemmän aineettomiin arvoihin. Laadukasta työtä tekevällä yrityksellä on hyvä maine. Hyvä maine tuo asiakkaita ja asiakkaat kassaan rahaa. Laadukkaalla työllä on todettu olevan suora vaikutus yrityksen tulokseen pitkällä aikavälillä. Laatukäsikirja auttaa yritystä karsimaan turhia kuluja. Toiminta tehostuu ja yritys sietää kilpailua paremmin.</p>		
<p>Asiasanat (avainsanat)</p> <p>Laatu, laatukäsikirja, yrittäminen</p>		
<p>Sivumäärä</p> <p>11 s. + 19 s. laatukäsikirja</p>	<p>Kieli</p> <p>Suomi</p>	<p>URN</p> <p>URN:NBN:fi:mamk-opinn201030887</p>
<p>Huomautus (huomautukset liitteistä)</p>		
<p>Ohjaavan opettajan nimi</p> <p>Timo Antero Leinonen</p>	<p>Opinnäytetyön toimeksiantaja</p> <p>Kuormauspalvelu Wright Oy</p>	

DESCRIPTION

 MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences		Date of the bachelor's thesis April 7,2010
Author Lauri Vilhunen	Degree programme and option Degree Programme in Forestry Forestry	
Name of the bachelor's thesis Quality system manual for Kuormauspalvelu Wright Oy		
Abstract <p>The objective of this study was to update the quality system manual of Kuormauspalvelu Wright Oy. Kuormauspalvelu Wright Oy is a company of wood handling and load handling. Quality system was rebuilt in cooperation with the company.</p> <p>Only a company whose work has quality can be successful. Customers always evaluate the quality of the company. Customers give immediate feedback to the company. The quality of the company either pleases or does not please the customer. The quality manual gives needed pieces to improve the quality of the company. The quality manual give the customers more information. We hope the customer thinks our company is better than others.</p> <p>Quality is objective that cannot be measured. Nowadays the value of many companies is based on other things than money. Companies with quality work have better reputation. A good reputation brings more customers and customers bring more money. The company is more powerful and it can compete with other companies.</p> <p>The quality system manual helps the company. It brings customers and the company closer together.</p>		
Subject headings, (keywords) Quality, Quality system manual, Entrepreneurship		
Pages 11 p. + app. 19 p.	Language Finnish	URN URN:NBN:fi:mamk-opinn201030887
Remarks, notes on appendices		
Tutor Timo Antero Leinonen	Bachelor's thesis assigned by Kuormauspalvelu Wright Oy	

SISÄLTÖ

KUVAILULEHDET

1 JOHDANTO.....	1
2 LAATU	1
2.1 Laadun historia	1
2.2 Laadun määrittäminen	2
2.3 Laadunvaikutus yrityksen tulokseen	3
3 LAATUJÄRJESTELMÄ.....	4
3.1 Laatujärjestelmä.....	4
3.2 Laatujärjestelmän rakenne.....	4
3.4 Laatujärjestelmän auditointi	6
4 KONEYRITTÄMINEN.....	7
4.1 Koneyrittäminen	7
4.2 Logistiikka.....	7
5 ASIAKAS	8
6 POHDINTA.....	9
LÄHTEET.....	11

1 JOHDANTO

Nykyaikana kilpailu yritysten kesken eri toimialoilla on kovaa. Tässä kilpailussa voi pärjätä vain laadukkaalla työllä ja työjäljellä. Ajantasainen laatujärjestelmä on dokumentti siitä, että yritys panostaa laadukkaaseen työhön. Se on osoitus myös asiakkaalle, että yritys ottaa oman toimintansa vakavasti. Ilman laatujärjestelmää ei yritys voi laajeta kovinkaan suureksi.

Yrityksen tuottaessa palveluja muille yrityksille voi palvelujen ostajan vaatimuksena olla ajantasainen laatujärjestelmä. Markkinoille päästäkseen yrityksen on laadittava ja ylläpidettävä laatujärjestelmää. Laatujärjestelmässä yritys kuvaa keskeiset toiminnot, joita yritys suorittaa. Laatujärjestelmän ei ole tarkoitus olla yksityiskohtainen kertomus yrityksen kaikista toiminnoista. Se on läpileikkaus yrityksen harjoittamasta toiminnasta. Laatujärjestelmässä on lyhyesti ja ytimekkäästi kuvattu yrityksen toiminta ja toimintaperiaatteet.

Laatujärjestelmän lukiessaan asiakas saa kuvan yrityksen toiminnasta. Asiakas saa kuvan vastuullisesta yrityksestä, jolla on halu seurata ja kehittää omaa toimintaansa. Laatujärjestelmä toimii hyvänä markkinointi-keinona yritykselle. Yritys voi antaa laatujärjestelmän luettavaksi mahdolliselle uudelle asiakkaalle. Näin asiakas voi tutustua ennalta yritykseen ja asiakkaalle muodostuu kuva yrityksestä. Hyvä laatujärjestelmä toimii yrityksen apuvälineenä toiminnan kehittämisessä ja markkinoinnissa.

2 LAATU

2.1 Laadun historia

1800-luvun loppuun saakka laadun takasi perimätieto. Mestari opetti oppipojalle omat taitonsa ja menetelmät, joilla tuote valmistettiin. Mestari hoiti laadun valvonnan olemalla mukana valmistusprosessissa ja tarkastamalla tavaran ennen kuin se luovutettiin asiakkaalle. Laatu perustui käsityöläistaitoon. Asiakaspalaute oli myös välitöntä. Tavarat myytiin lähinnä toisille kyläläisille, ja mikäli tavara oli viallista antoi ostaja välittömät moitteet. 1900-luvulle tultaessa keksittiin massatuotanto ja liukuhihna, jossa

työt pirstottiin pieniksi vaiheiksi. Työntekijä etäännytti lopputuotteesta eikä kohdannut enää asiakasta. (Salminen, 1994, 7.)

2.2 Laadun määrittäminen

Laatukäsitteellä on monta erilaista tulkintaa eri tarkastelunäkökulmista riippuen. Yleisesti laadulla ymmärretään asiakkaan tarpeiden täyttämistä yrityksen kannalta mahdollisimman tehokkaalla ja kannattavalla tavalla. Asiakastyytyväisyys ei siis ole itsetarkoitus, johon pitää pyrkiä hinnalla millä hyvänsä. Laatuun liittyy myös tarve suoritus-tason jatkuvaan parantamiseen, niin nopeasti kuin kehitys sen sallii. Kehittämispulsseja saadaan paitsi omasta systemaattisesta laatu työstä myös ulkopuolisesta maailmasta. (Lecklin 2006, 18.)

Laadun määrittelyyn on jo alusta alkaen sisällynyt se, ettei virheitä tehdä. Asiat tehdään oikein jo ensimmäisellä kerralla ja joka kerta. Vielä tärkeämpää kuin virheettömyys on kokonaislaadun kannalta oikeiden asioiden tekeminen. Tuote saattaa yrityksen näkökulmasta olla erinomaisen täydellinen, mutta asiakkaan mielestä se voi olla ylilaatua, josta hän ei ole valmis maksamaan. (Lecklin 2006, 18 - 19.)

Laadulla yleensä tarkoitetaan omien toimintojen yhteensopivuutta asiakkaan asettamiin vaatimuksiin. Laatu liitetään perinteisesti sellaisiin tuotteen tai palvelun ominaisuuksiin, joille voidaan määrittellä vähimmäisarvoja. Vaaditut vähimmäisarvot saavutettavaa tai ylittävää tuotetta on siten pidetty laadukkaana. Laatu erinomaisuutena on korostunut vaatimustenmukaisuuden sijaan, kun yritykset ovat kehityshankkeissaan soveltaneet laatupalkintokriteerejä. (Andersson ym. 2004,23.)

ISO 9000 standardi määrittelee laatu termin seuraavasti: se, missä määrin luontaiset ominaisuudet täyttävät vaatimukset. Jokaisella toimialalla nämä luontaiset ominaisuudet ovat tietysti erilaisia. (Lecklin 2006, 20.)

2.3 Laadunvaikutus yrityksen tulokseen

Yrityksen menestyminen riippuu ensisijaisesti siitä, pystyykö se tuottamaan tavaroita ja palveluja halutuilla ominaisuuksilla sellaiseen hintaan, että asiakkaat ovat niitä valmiita ostamaan. Markkinat eivät ole enää monilla aloilla kasvavia, kilpailu kovenee ja kansainvälistyy. Pienet kansalliset yritykset joutuvat kilpailemaan suuryritysten puristuksissa. (Salminen 1994, 1.)

Varsinkin koneurakointiala on rajun kilpailun kourissa. Tässä kilpailussa voi pärjätä vain laadulla ja hyvällä palvelulla. Isot yritykset ja niiden mahdollistamat isot volyymit luovat hintapaineita pienille yrityksille, jotka jo nyt kamppailevat kiristyvän kilpailun kourissa. Pienet yritykset voivat kilpailla isoja yrityksiä vastaan laadukkaalla työllä ja ihmisläheisellä palvelulla.

Yritykset ovat heräämässä aineettoman pääoman seurannan ja arvottamisen tuomiin etuihin sekä toisaalta käytännön tarpeisiin. Yrityksillä on näkymätöntä pääomaa, joka ei yleensä näy yrityksen virallisissa euromääräisissä listauksissa. Kuitenkin näillä aineettomilla tekijöillä on suuri merkitys. (Aula & Heinonen 2002, 71.)

Yrityksillä on mainepääomaa, kun niiden markkina-arvo on suurempi kuin kirjanpidoollinen arvo. Investoinneilla maineeseen tarkoitetaan maineen eri osatekijöiden, kuten yrityskulttuurin, viestinnän tai yhteiskuntavastuuseen tehtyjä panostuksia. Laatu-käsikirja on yksi panostus yrityksen maineeseen. (Aula & Heinonen 2002, 76 - 77.)

Laadukkaan toiminnan sisäiset ja markkinavaikutukset yhdessä parantavat yrityksen kannattavuutta. Kannattavuus yhdistettynä laatuun antaa yritykselle mahdollisuuden pitkäjänteiseen toimintaan. Pitkällä tähtäyksellä laatu merkitsee yrityksen eloonjäämistä ja työpaikkojen säilymistä. (Lecklin 2006, 24 - 25.)

Yrityksen tehdessä laadukasta tulosta ovat asiakkaat valmiita maksamaan tuotteesta tai palvelusta hiukan paremmin. He eivät myöskään kovin todennäköisesti siirry uuden halvempaa palvelua tarjoavan tulokkaan asiakkaaksi. (Lele, 1991, 27.)

3 LAATUJÄRJESTELMÄ

3.1 Laatujärjestelmä

Laatujärjestelmä tarkoittaa laadun aikaansaamiseksi käytössä olevia organisaation osia, vastuunjakoa, prosesseja ja resursseja. Kaikilla toimitteilla aikaan saavilla organisaatioilla on jonkinlainen laatujärjestelmä. Se voi parhaassa tapauksessa olla selkeä, yksinkertainen ja tarkoituksenmukainen tai pahimmassa tapauksessa sekava, rönsyilevä ja toimintaa vahingoittava. (Lillrank 1999, 132.)

Oikein käytettynä laatujärjestelmä auttaa yritystä markkinoimaan itseään paremmin. Laatujärjestelmä tuo tehokkuutta suunnitella työvaiheet parhaalla mahdollisella tavalla. Laatujärjestelmä on oiva työkalu yrityksen kehittämiseen. Oikein käytettynä laatujärjestelmä voi parantaa yrityksen taloudellista tulosta.

Jotta laatu voi toimia yrityksen menestystekijänä, se on vietävä läpi koko yrityksen perusarvoista lähtien. Perusarvoilla tarkoitetaan niitä perimmäisiä asioita, joiden ympärille koko toiminta rakennetaan. Monilla yrityksillä perusarvoja ei ole selkeästi määriteltä ja kirjattu. Ne ovat pelkästään omistajien ja johdon aivoissa ja säteilevät sieltä toimintaan. Suositeltavaa on, että arvot kirjataan, avataan erillisellä ohjeella ja viestitetään koko henkilöstölle. Silloin kaikille syntyy yhtenäinen käsitys siitä, mikä on tärkeää, ja näin voidaan varmistaa pyrkimys yhdensuuntaiseen toimintaan. (Lecklin 2006, 35 - 36.)

ISO 9000 standardin vaatimukset laadunhallintajärjestelmälle ovat selkeät. Standardi vaatii dokumentoitua, ylläpidettävää laadunhallintajärjestelmää ja laatukäsikirjaa sen osana. Dokumentoinnille ei ole asetettu kovin tarkkoja vaatimuksia. Laajuuteen vaikuttaa organisaation koko ja toimintatapa, prosessien monimuotoisuus ja keskinäiset vuorovaikutukset sekä henkilöstön pätevyys. (Lecklin 2006, 32.)

3.2 Laatujärjestelmän rakenne

Laadukkaan laatujärjestelmän rakenteessa ei ole standardiohjetta. Järjestelmä tulee dokumentoida. Dokumentointi voidaan toteuttaa missä muodossa tahansa tai mitä tahansa tietovälinettä käyttäen, kunhan se sopii organisaation tarpeisiin. Laatujärjestel-

mä saatetaan tehdä liian yksityiskohtaisesti. Laatujärjestelmä ei parane samassa suhteessa kuin laatukäsikirjaan lisätään sivuja. (Lecklin 2006, 30 -31; Lillrank 1999, 134.)

Hyvä laatukäsikirja auttaa ymmärtämään organisaation toimintaa kokonaisuutena ja sisältää toimintaan liittyvää viisautta (oppimista). Laatukäsikirja palvelee käytännön apuvälineenä toimintaan perehdyttäessä ja työn suorittamisessa. Tarkoitus on, että laatukäsikirjaa ei tarvitse päivittää kovin usein. Laatukäsikirjan ei tarvitse olla kirja. Riittää kun dokumentaatio voidaan tarvittaessa tulostaa. Laatukäsikirjaa laadittaessa lähtökohtana ovat yrityksen omat tarpeet. (Lecklin 2006, 30 - 31.)

Montako tasoa järjestelmän dokumentoinnissa tulee olla? Pienyrityksessä voi riittää kaksi tasoa. Suurilla yrityksillä laatujärjestelmä on yleensä neljätasoinen ja varsin kattava. (Lecklin 2006, 30 - 31.) Tässä työssä laatukäsikirja tulee pienelle yritykselle, joten kahden tason laatukäsikirjasta saadaan jo varsin kattava kyseisen yrityksen tarpeisiin.

Laatukäsikirja on laatujärjestelmän kirjallinen dokumentaatio, ts. kaikkien järjestelmään kuuluvien kuvausten kokonaisuus, josta on viittaukset muihin laatujärjestelmään liittyviin dokumentteihin kuten yksityiskohtaisiin toiminta- ja työohjeisiin. (Salminen 1994, 15.)

Ylin taso sisältää yrityksen ohjaukseen liittyvät asiat: lyhyen esittelyn, keskeiset arvot ja periaatteet, visiot, mission, strategiat ja laatupolitiikan. Taso kaksi sisältää työtapakuvaukset ja työohjeet. Niissä kuvataan yksityiskohtaiset työmenetelmät ja annetaan suoritusohjeet siitä, miten työ pitää tehdä. Laatuvaatimukset, vastuut ja valtuudet liitetään usein tähän tasoon. (Lecklin 2006, 30.)

Viiteaineistoilla tarkoitetaan työnkulkuihin ja prosesseihin liittyvää ulkopuolista aineistoa. Tällaista voivat olla esimerkiksi koneiden ja ohjelmien käsikirjat, viranomaisohjeet ja määräykset, normit, suositukset ja lainsäädäntö. Työturvallisuuteen liittyvät seikat liitetään myös tähän osioon. Työturvallisuus asioiden merkitys on korostunut merkittävästi viimevuosina varsinkin teollisuuden piirissä. (Lecklin 2006, 30.)

3.3 Laatujärjestelmän auditointi

Auditointi on johdon apuväline laadunkehittämissä. Sisäinen laatuauditointi on yrityksen itse tekemää arviointia, ja sen tavoitteena on selvittää, miten yritys käytännössä toimii, mitkä asiat ovat kunnossa, ja mihin pitää kiinnittää huomiota ja suunnitella parannustoimenpiteet. Ulkopuolisten suorittama auditointi poikkeaa sisäisestä paitsi suorittajien osalta myös siinä, että se on yleensä luonteeltaan virallisempi ja palvelee tiettyä tarkoitusta kuten laatusertifikaatin hankintaa tai asiakkaan suorittamaa alihankkijan hyväksymistä. Hyvin suoritettu auditointi auttaa laadunkehitystyötä ja nostaa toiminnan tehokkuutta. Jos toimintaa ei säännöllisesti valvota, on sillä taipumus rapistua. Jos henkilöstö huomaa, ettei laatuun kiinnitetä huomiota, se alkaa luistamaan annetuista ohjeista. (Lecklin 2006, 72 - 73.)

4 KONEYRITTÄMINEN

4.1 Koneyrittäminen

Koneyrittäminen on kuin mikä tahansa muukin yrittäminen. Koneyrityksen ero muihin yrityksiin on sen suuri rahamäärä, joka on sidottu kalustoon. Kaikista yrittäjistä pienin osa on yrittäjiksi syntyneitä. Suurin osa yrittäjistä on joko joutunut tai ajautunut yrittäjiksi.

Yrittäjiksi ajautuneita on suurin osa suomalaisista yrittäjistä. Tämä yrittäjäjoukko koostuu henkilöistä, joilla ei ole perittyä yritystä taustalla. Heillä ei myöskään ole mitään yrittäjyyksinnon kautta muun vaihtoehdon poissulkevaa poltetta sisällään, mutta jotka kuitenkin yhtäkkiä eri elämänvaiheiden kautta löytävät itsensä aivan vapaaehtoisesti yrittäjiksi ryhtyneiksi. Näitä yrittäjiksi ajautuneita on yrittäjistä arviolta noin neljännes. Henkilökohtaiset elämäntilanteet ovat myös olleet useasti yrittäjiksi ajautumisen taustalla. (Lehti ym. 2007, 17 - 18.)

Se, että yrittäjä vastaa itse töiden tai asiakkaiden hankinnasta eli siitä, kuinka paljon töitä on ja rahaa tulee yritykseen sisään, on olennainen yrittäjän ja työntekijän ero. Tämä seikka, jonka mukaan yrittäjän tehtävään kuuluu keskeisesti töiden ja asiakkaiden hankinta, jotta talous pyörisi, merkitsee sitä, että markkinointiosaaminen ja myyntisuuntaisuus ovat yrittäjän keskeisiä osaamiskenttiä. (Lehti ym. 2007, 22 - 23.)

4.2 Logistiikka

Logistiikka on hankintaa, tuotantoa, jakelua, tiedonhallintaa, johtamista, kuljetusten ja varastoinnin optimointia, ympäristöasioita, kysynnän ennustamista, suoritteiden mittausta ja yhteistyöverkostojen luomista. Kaikella tähdätään siihen, että yritysten muodostamat verkostot voisivat mahdollisimman tehokkaasti tyydyttää asiakkaidensa tarpeita. Logististen ratkaisujen tulee olla sopusoinnussa yritysten eettisten periaatteiden kanssa. Logistiikka sivuaa monin paikoin liiketalouden oppeja, joille on tyypillistä trendikkyys ja nopea vaihtuvuus. Yleisimmin käsitteellä logistiikka ymmärretään esineiden ja asioiden liikuttamista paikasta toiseen. (Pastinen ym. 2003, 7 - 8.)

5 ASIAKAS

Asiakas on taloudellinen toimija, jolle vaihtosuhteen vastapuoli toimittaa korvausta vastaan jonkin toimitteen. Asiakas voi esiintyä kolmessa roolissa: valitsijana, maksajana ja käyttäjänä. Valitsijana hän tekee päätöksen eri vaihtoehtojen välillä, maksajana hän suostuu vaihtoon, luopuu rahoistaan ja hyväksyy vaihdantaan liittyvän riskin. Käyttäjänä hän kuluttaa tai investoi hankkimansa toimitteen. (Lillrank 1999, 42.)

Asiakas voidaan aikaperspektiivin mukaan jakaa kertakauppa-asiakkaisiin ja pitkäaikaisiin kumppaneihin. Jälkimmäisessä tapauksessa puhutaan asiakkuudesta. Melkein jokaisella yrityksellä on tavoitteena saada tai saavuttaa pitkäaikaisia asiakassuhteita. Se luo pohjaa yritykselle ja toiminnalle pitemmällä tähtäimellä. (Lillrank 1999, 42.)

Hellmanin ja Värilän mukaan (2009, 19) niin kauan kuin kysyntä ylittää merkittävästi tarjonnan, yritykset pystyvät toimimaan menestyksekkäästi ilman, että ne huomioivat kovinkaan paljon ympäristöään. Ainakin koneurakointialalla tarjonta ylittää kysynnän huomattavasti. Näin ollen menestysekäs yritys ei voi olla ottamatta toimintaympäristöään huomioon. Kun asiakkaiden taloudellinen merkitys kasvaa, yritysjohto kiinnostuu aikaisempaa enemmän myös asiakkaiden arvosta ja kannattavuudesta.

Asiakkaiden pitäminen tyytyväisinä on paras keino kilpailua vastaan. Yritys, joka pitää asiakkaansa tyytyväisinä, on käytännöllisesti katsoen voittamaton. Sen asiakkaat ovat uskollisia. He ostavat enemmän ja useammin. He ovat valmiita maksamaan enemmän yrityksen tuotteista. He pysyvät asiakkaina vaikeinkin aikoina antaen yritykselle aikaa sopeutua muutoksiin. (Milind & Jagdish 1991, 1.)

6 POHDINTA

Yritykset vaativat alihankkijoiltaan ajantasaista laatujärjestelmää. Laatujärjestelmän näkyvin osa eli laatukäsikirja on työkalu yrityksen toiminnassa. Laatukäsikirja antaa yritykselle uskottavuutta ja kuvan asiakkailleen siitä, että tässä yrityksessä kiinnitetään huomiota laadullisiin seikkoihin. Oikein tehty laatukäsikirja on oiva työkalu yrityksen markkinoidessa itseään. Laatujärjestelmän rahallista arvoa on vaikea määrittää. Se ei välttämättä vaikuta yrityksen tulokseen suoranaisesti ja siitä saatavia hyötyjä on vaikea mitata. Laatujärjestelmää voikin pitää eräänlaisena auttavana työkaluna yrityksen toiminnan seuraamisessa ja kehittämisessä.

Laatuun ja turvallisuuteen kiinnitetään entistä enemmän huomiota. Yritykselle on tullut materiaalinkäsittelykoneiden tarkistuslomakkeet. Lomakkeilla varmistetaan, että kuljettajat tarkistavat konekaluston säännöllisin väliajoin. Lomakkeille merkitään kaikki poikkeavat toiminnot ja puutteet. Lomakkeilla voidaan ennakoida huoltojen tarvetta ja parantaa koneiden käyttöastetta. Ympäristön merkitys korostuu nykypäivänä entistä enemmän. Varsinkin koneyrityttäjät joutuvat kiinnittämään enemmän huomiota ympäristön kuormitukseen ja päästöihin. Ympäristönsuojelun merkitys kasvaa koko ajan. Enää nykyään kukaan ei väheksy ympäristöasioita, vaan kaikki yritykset toimivat hyvän ympäristönhoidon kannalta. Koneyrityksillä se tarkoittaa jätteiden ja erityisesti öljyjen oikeanlaista varastointia ja hävitystä. Vastuullinen yritys on hoitanut jäteasiat kuntoon ja jätejakeet päätyvät kierrätykseen. Tässäkin yrityksessä jätteet ja -jäteöljyt päätyvät kierrätykseen.

Laatuun vahvasti vaikuttava seikka on myös tiedonkulku. Tiedon huonosta kulusta aiheutuu rahallisia ja aineellisia vahinkoja yritykselle ja asiakkaalle. Tiedonkulun täytyykin toimia moitteettomasti asiakkaalta yritykselle ja yrityksen johdolta sen työntekijöille. Hyvin toimiva tiedonkulku on kaikkien osapuolien vastuulla. Yrityksessä, jossa päivittäin liikutellaan suuria määriä tavaraa, voi huonosta informaatiosta joutua maksamaan kalliin hinnan.

Nykypäivänä kiire aiheuttaa monelle yritykselle ylimääräistä stressiä. Useimmiten kiireen kustannuksella laatu alkaa heiketä. On huolestuttavaa, että yritykset joutuvat tahtomattaan ja huomaamattaan alentamaan laatua. Onkin syytä muistaa, ettei laadusta

kannata tinkiä, koska se tulee kostautumaan ennemmin tai myöhemmin. Vain laadukkaasti toimivalla yrityksellä on tulevaisuus. Yrityksien kannattaakin panostaa laatuuseikkoihin, sillä pitkällä aikavälillä ne tuovat tulosta.

LÄHTEET

- Andersson, Paul H, Hiltunen, Kirsi & Villanen, Hannu 2004. Laatutoiminta suomalaisissa yrityksissä. Helsinki: Kauppa- ja teollisuusministeriö.
- Aula, Pekka & Heinonen, Jouni 2002. Maine menestystekijänä. WSOY.
- Hellman, Kalevi & Värilä, Satu 2009. Arvokas asiakas. Hämeenlinna, Kariston Kirjapaino Oy
- Lecklin, Olli 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Hämeenlinna: Talentum Media Oy.
- Lehti, Eero, Rope, Timo & Pyykkö, Manne 2007. Mikä tekee yrittäjästä menestyvän, Juva: WS Bookwell Oy.
- Lillrank, Paul 1999. Laatuajattelua. Keuruu. Otavan Kirjapaino Oy.
- Milind M, Lele & Jagdish N, Sheth 1991. Asiakas menestyksen avain. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Pastinen, Inka, Mäntynen, Jorma & Koskinen, Laura 2003. Kaupan ja teollisuuden logistiikka. Opetusmoniste Tampereen teknillinen yliopisto.
- Salminen, Hannu 1994. Laadulla tulosta. Asiantuntijayrityksen uudet toimintamallit ja organisaatio rakenteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Laatukäsikirja

Kuormauspalvelu Wright Oy



SISÄLTÖ

1 LAATUPOLITIIKKA.....	1
1.1 Laatujärjestelmän perusteet	1
1.2 Laatujärjestelmä.....	2
2 TIEDONKULKU	2
2.1 Ulkoinen tiedonkulku	2
2.2 Sisäinen tiedonkulku	3
2.3 Palautteet	4
3 VASTUUT	5
3.1 Raimo Wright yrittäjä.....	5
3.2 Tommi Ursin ajojärjestelijä.....	5
3.3 Työntekijät/kuljettajat.....	5
4 HENKILÖSTÖN KOULUTUS	6
5 KONEET JA TYÖOHJEET.....	7
5.1 Kalustoluettelo.....	7
5.2 Koneiden huolto ja korjaus.....	8
5.3 Työmaan laadunvarmistus.....	8
5.4 Tukkien vastaanotto/materiaalinkäsittelykoneen työohjeet	9
5.5 Tukkien sahaansyöttökoneen työohjeet.....	9
5.6 Tukkien lajittelukoneen työohjeet	9
5.7 Kenttäkoneen työohjeet	10
5.8 Kuorma-auton työohjeet sahanalueella	10
5.9 Vuoroauton työohjeet paperitehtaan alueella	11
6 YMPÄRISTÖ JA JÄTEHUOLTO.....	12
6.1 Jätehuolto.....	12
6.2 Työsuojelu	12
6.3 Noudatettavat viitetiedot	13
7 TOIMISTO JA TALOUS.....	14
7.1 Talous	14
7.2 Sopimukset	14
8 AUDITOINNIT.....	15
LIITTEET.....	16

1 LAATUPOLITIikka

1.1 Laatu järjestelmän perusteet

Kuormauspalvelu Wright Oy on Varkaudessa ja Leppävirralla toimiva kuormaus-, kuljetus- ja tehdaspalveluja harjoittava yritys. Yrityksellä on huoltohalli Varkaudessa Muuraissaareissa.

Tässä laatukäsikirjassa on kuvaus yrityksemme toiminnasta ja sen tarkoituksena on edelleenkin parantaa yrittäjän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta. Päämääränä on tehokas ja taloudellinen yritystoiminta. Kaikki työntekijämme tuntevat ja ymmärtävät yrityksen laatu politiikan sekä noudattavat sitä. Laatu politiikkaa kehitetään yrityksen toiminnan kehittyessä, jotta se vastaa käytäntöä.

Kaikista töistä saadaan ohjeet ja laatuvaatimukset asiakkaalta. Varmistamme sen, että vaatimukset täytetään ja todennetaan erikseen sovitulla tavalla. Laatu varmistetaan työn aikana sovituin menetelmin. Yritysjohto vastaa edellytyksistä tehdä laadukasta työtä tarkoituksenmukaisilla koneilla. Yritysjohto panostaa työn suunnitteluun ja toiminnan järjeistämiseen sekä vastaa laatu järjestelmän kehittämistä ja ylläpidosta.

Kuljettajamme vastaavat oman työnsä suorittamisesta ja noudattavat sekä kehittävät laatu järjestelmää. Yrityksemme panostaa ongelmakohtien ja virheiden ennaltaehkäisyyn sekä toiminnan tehokkuuteen.

Tarkoituksenamme on luoda ja ylläpitää turvallisia työoloja, laitteita ja työmenetelmiä. Ymmärrämme toimintamme keskeisen roolin ympäristö- ja jätehuoltoasioissa. Työntekijämme ovat ammattitaitoisia ja ylläpidämme sekä parannamme osaamistamme tarpeen mukaan.

Yritystoimintamme on oltava kannattavaa ja yritystoimintaa kehitetään jatkuvasti omilla palaute järjestelmillämme.

1.2 Laatujärjestelmä

Laatukäsikirjassa kuvataan yrityksen läheisesti laatuun vaikuttavat toiminnot ja laadunvarmistustoimet. Laatu on teknisen laadun lisäksi toiminnallinen laatu eli on toimittava suunnitelmallisesti ja turhia kustannuksia välttäen. Kiinnitämme erityistä huomiota työpöytäseurantaan ja saamaamme palautteeseen.

Laatujärjestelmä pidetään ajan tasalla. Laatujärjestelmään lisätään tarpeen mukaan asioita ja sivuja tai poistetaan tarpeettomia osia. Järjestelmän on oltava järkevä ja hyödyllinen. Vanhat sivut on aina hävitettävä. Muutettaessa sivuja on muutospäivämäärä merkittävä sivun yläosaan.

Laatukäsikirja on jokaisen työntekijän käytettävissä. Lisäksi yrittäjä voi antaa laatukäsikirjan asiakkaille tai muille sidosryhmille.

2 TIEDONKULKU

2.1 Ulkoinen tiedonkulku

Koneissa on puhelinmuistiot tärkeimmistä numeroista. Numeroiden ajan tasalla pidosta huolehtivat kuljettajat. Ilmoitustauluille laitetaan viestejä. Työntekijöillä on aina saatavilla muistilappuja taukotuvassa.

Työohjeet saadaan osaston työnjohtajilta useimmiten suullisena tietona suoraan työkohteeseen. Työntekijä ilmoittaa yrityksen työnjohtajille vuoron aikana tapahtuvista poikkeuksellisista asioista ja muutoksista. Työajan päätyttyä kuljettaja merkitsee ajokirjaan tai kalenteriin työajan ja tehdyt työt.

Kuljettaja pitää yhteyttä työaikana puhelimen välityksellä työkavereihin tai tiimiin työasioista ja työn edistymisestä.

Omalle ja asiakkaan työnjohdolle tiedotetaan tarvittaessa:

- raaka-aineen laadusta ja
- poikkeuksellisista työoloista (kova pakkanen, huono ajokeli ja konehäiriöt).

Työnjohto osallistuu aina viikoittaisiin palavereihin asiakkaan kanssa.

2.2 Sisäinen tiedonkulku

Poikkeamat ja ongelmakohdat keskustellaan ja käydään läpi.

- Kuljettajat, yrittäjä, työnjohto ja asiakkaan edustajat
- Ongelmakohtien ennakointi
- Tarpeen mukaan kirjataan laatukäsikirjaan lisäohjeistusta

Yrittäjän ja työntekijöiden välinen tiedonkulku.

- Puhelimitse
- Palaverit ja kokoukset

Vuorojen välinen tiedonkulku. Erityisesti ilta- ja aamuvuorojen välillä (kesken jääneet työt, korjaus- ja huoltoasiat).

- Jätetään muistilappu taukotuvan ilmoitustaululle tai koneeseen tarpeen mukaan.
- Suullisesti
- Erikoistapauksissa soitetaan seuraavan vuoron työntekijälle tai työnantajalle.

Yrittäjä ja työntekijät pohtivat laatuasioita tarpeen mukaan.

- Ongelmakohdat ja niiden ennakointi
- Saadut palautteet
- Laatu-, työsuojelu- ja ympäristöasiat
- Koulutustarpeet
- Aloitettoiminta

2.3 Palautteet

Yrittäjä antaa kirjallisen tai suullisen kehittämispalautteen asiakkaalle asioista, jotka voisivat asiakkaan toimesta olla paremmin.

Yrittäjä pyytää asiakkaalta palautteen oman yrityksensä toiminnasta vähintään kerran vuodessa.

Palautetta myös saadaan ja annetaan viikoittaisissa viikkopalavereissa. Yrityksen johto seuraa töiden edistymistä ja antaa työntekijöille palautetta tehdystä työstä. Työntekijät seuraavat jatkuvasti työskentelyolosuhteita ja raportoivat poikkeamista työnjohdolle.

3 VASTUUT

3.1 Raimo Wright yrittäjä

- Sopimusasiat
- Maksuliikenne
- Investoinnit
- Laatujärjestelmäasiat
- Työsuojeluasiat
- Alustava kirjanpito
- Uusien työntekijöiden työhön ottaminen ja työhön perehdyttämisen järjestäminen.

3.2 Tommi Ursin ajojärjestelijä

- Työvuorojärjestelyt ja lomajärjestelyt
- Huolto- ja korjausjärjestelyt
- Työsuojeluasiat (vastaava henkilö)

3.3 Työntekijät/kuljettajat

- Käyttämänsä kone
- Koneiden siirrot
- Koneen päivittäinen huolto
- Työmaan jätehuolto ja ympäristöasiat
- Laadun varmistaminen
- Tiedonkulku
- Noudattaa annettuja työ- ja turvallisuusohjeita
- Ilmoittaa kaikista vahingoista esimiehelle viipymättä
- Huolehtia, että koneessa on voimassa oleva jauhesammutin
- Varmistaa tiedonkulku työnjohtajille ja työtovereille
- Työsuojeluasiat
- Tulityö ja palovartiointi
- Uusien työntekijöiden työhön perehdyttäminen ja opettaminen
- Yleinen siisteys työpaikalla

4 HENKILÖSTÖN KOULUTUS

Pidämme ammattitaitoamme yllä osallistumalla tarpeen mukaan koulutustilaisuuksiin mm. asiakkaan ja konevalmistajien järjestämät.

Säännölliseen koulutuksen piiriin kuuluvat tulityökurssi ja työturvallisuuskurssi. Uusi- en työtehtävien ilmaantuessa huolehdimme, että henkilöstömme saa työtehtävän suorittamiseen asianmukaisen koulutuksen. Huolehdimme että jokaisella työntekijällä on saatavilla viimeisin tieto kuinkin työtehtävän suorittamista varten.

5 KONEET JA TYÖOHJEET

5.1 Kalustoluettelo

Kone	Merkki ja malli	Vm
Pyöräkuormaaja	Volvo L60E	-05
Pyöräkuormaaja	Volvo L90E	-06
Pyöräkuormaaja	Volvo L120E	-06
Pyöräkuormaaja	Volvo L120C	-01
Pyöräkuormaaja	Volvo L180D	-01
Pyöräkuormaaja	Volvo L180EHL	-04
Pyöräkuormaaja	Volvo L180FHL	-07
Materiaalin käsittely	Liebherr 932 pyörä	-91
Materiaalin käsittely	Fiat-Hitachi	-02
Kaivinkone	Åkerman	-96
Kaivinkone	Volvo	-07
Kuorma-auto	Sisu	-01
Kuorma-auto	Sisu	-00
Kuorma-auto	Volvo	-02
Kuorma-auto	Scania	-95

5.2 Koneiden huolto ja korjaus

Koneita huolletaan konekohtaisten huolto-ohjeiden mukaan. Kaikki huolto- ja korjaustoimenpiteet suoritetaan korjaamohallilla, jossa on toimenpiteisiin soveltuvat tilat ja työkalut.

- Kuljettajat huoltavat käyttämänsä koneen päivittäin.
- Huoltotoimista pidetään huoltokirjaa.
- Korjaustarpeet tiedotetaan yrittäjälle ja huollon tekijöille.
- Työmaiden läheisyydessä on tärkeimmät työkalut mukana.
- Kone pidetään siistinä ja puhtaana.
- Työturvallisuusasiat huomioidaan (tulityöt).
- Koneet pestään asianmukaisessa pesupaikassa (öljynerottimet).
- Luvanvaraisia korjaus- ja huoltotoimia saa suorittaa vain koulutukseen ja ammatitaidon omaavat henkilöt (takuuhuollot, jarruhuollot ja hydrauliiikka).
- Kuljettaja tekee käyttöönottotarkastuksen jokaisen työvuoron alussa ja pitää niistä kirjaa annetuille lomakkeille.

5.3 Työmaan laadunvarmistus

Kuljettaja tekee työnsä jatkuvasti vaatimusten mukaan ja huolellisesti.

Laatu tehdään työnaikana.

Laatua on:

- Kyky joustaa työtehtävien muutoksessa
- Pysytään sovituisissa aikatauluissa
- Varotaan erityisesti vahingoittamasta raaka-ainetta
- Konerikkojen sattuessa varakone järjestetään mahdollisimman pian, ettei asiakkaalle koidu kohtuutonta haittaa.

Työmaan laatua seurataan ja mitataan seuraavasti:

- Kuljettaja seuraa jatkuvasti silmämääräisesti raaka-aineen laatua
- Yrittäjä ja työnjohto seuraavat työn laatua jatkuvasti
- Tuotantolaitoksilta saadaan jatkuvaa laatupalautetta

Jatkuvassa työssä olevien työkoneiden työohjeet

5.4 Tukkien vastaanotto/materiaalinkäsittelykoneen työohjeet

- Varmistaa, että puutavara-auton voi turvallisesti purkaa.
- Ilmoittaa tukkilajittelun hoitajalle purettavan puutavara-auton rekisterinumeron.
- Varmistaa ajomieheltä luvan tukkien purkuun tukkipöydälle.
- Noudattaa erityistä varovaisuutta talvella (jäinen puu).
- Varmistaa eri mittauserien pysymisen erillään.

5.5 Tukkien sahaansyöttökoneen työohjeet

- Pitää yhteyttä sahanohjaamoon puhelimen välityksellä.
- Huolehtii, että saha saa tarvitsemaansa tukkikokoa riittävän määrän.
- Tiedottaa sahuria tukkierien vaihtumisesta.
- Huolehtii tukkilajittelun taskujen tyhjennyksestä.
- Tarkkailee raaka-aineen laatua.



KUVA 1. Tukkilajittelukone Volvo high lift L180F.

5.6 Tukkien lajittelukoneen työohjeet

- Pitää yhteyttä lajittelun ajomiehen ja sahaansyöttökoneen kanssa.
- Tyhjentää tukkilajittelun taskut.
- Levittää kontrollipuut niille varatuille teloille.
- Auttaa sahaansyöttökoneita tarvittaessa.
- Tarkkailee raaka-aineen laatua.

5.7 Kenttäkoneen työohjeet

- Pitää yhteyttä sahan henkilöstön kanssa.
- Huolehtii sahapurun ja höylälastun kuormauksesta.
- Pitää yhteyttä kuorma-auton kuljettajaan ja sopii kuormauksen ajoista.
- Huolehtii yleisestä siisteydestä sahan ulkoalueilla.
- Talvisaikaan tekee lumi- ja hiekoitustyöt.
- Tyhjentää sahanalueella sijaitsevat vakit.
- Puhdistaa tukkikäntäjän ja kuljettimienalustat.



KUVA 2. Kenttäkone Volvo L60E.

5.8 Kuorma-auton työohjeet sahanalueella

- Tyhjentää kutteri- ja tikkuhakelavat.
- Tyhjentää dimensiolajittelun lavan.
- Vien murskauskentälle sinne kuuluvat jätteet.
- Huolehtii, että talvella on hiekoitushiekkaa saatavilla.
- Auraa talvisaikaan pääliikenneväylät.



KUVA 3. Kuorma-auto sahalla.

5.9 Vuoroauton työohjeet paperitehtaan alueella

- Huolehtii jätelavojen tyhjennyksestä.
- Tyhjentää voimalaitosten tuhkalavat.
- Pitää puhelimella yhteyttä kunkin osaston vuoromestariin/työnjohtoon.
- Varmistaa, että jätteet päätyvät oikeaan paikkaan.

6 YMPÄRISTÖ JA JÄTEHUOLTO

6.1 Jätehuolto

Toimimme hyvän ympäristönhoidon vaatimusten mukaisesti. Jätehuolto on hoidettu asianmukaisesti. Korjaamohallilla syntyvä jäte laitetaan keräysastioihin ja toimitetaan seuraavaan jatkokäsittelyyn. Jokaiselle jätejakeelle on varattu oma astiansa. Jäteöljyt laitetaan niille varattuun tynnyriin. Rikkinäiset ja vaihdetut letkut valutetaan tyhjäksi ja toimitetaan jätteenkeräyspisteeseen.

- Kiinteät ongelmajätteet toimitetaan ongelmajätteenvastanottopisteeseen.
- Jäteöljyt noutaa Ekokemin auto pyydettyä.
- Sekajätteet toimitetaan Riikinnevan jätteenkäsittelylaitokselle.
- Uusikäyttöön soveltuvat osat hyödynnetään.

Ilmoitus paloviranomaisille ympäristövahingosta

- Öljyvahinko
- Öljyvuodosta syntyvä imetysjätteenmäärä ilmoitetaan sahan varaston hoitajalle, joka kirjaa ne ylös.
- Imetysjäte vietään lämpövoimalaitokselle polttoon, josta Stora Enso Oyj:n antamat ohjeet.

Kierrätys ja päästöt

- Renkaat toimitetaan rengaskierrätykseen jälleenmyyjille.
- Koneiden päästöihin vaikutetaan koneiden huollolla.
- Akut toimitetaan jälleenmyyjille tai keräyspisteeseen.

Vaarallisten aineiden kuljetusta koskevat määräykset.

- Polttoainetankkaukset suoritetaan pääasiassa keskitetyssä ja valvotussa tankkaus-pisteessä, joka sijaitsee Muuraissaareissa.
- Polttoainetankkaus kuljetukset suoritetaan asianmukaisilla säiliöillä.

6.2 Työsuojelu

Työterveyshuolto on järjestetty työterveyslain mukaan paikallisessa työterveyshuollossa. Tautokuvassa on ensiaputarvikkeet ja koneissa sammuttimet sekä peruutushälyttimet. Pyörä- ja kaivinkoneet ovat varustettu automaattisella sammutusjärjestelmällä. Tulitöitä tekevillä henkilöillä on voimassa oleva tulityökortti ja palovahti tarvittaessa. Huolehdimme, että työntekijöillämme on asianmukainen työvaatetus. Vaatetukseen

kuuluu huomioasu tai liivi sekä turvajalkineet. Huoltotöitä tehdessä henkilöstöllä on käytössä asianmukaiset nostimet ja työtasot.

6.3 Noudatettavat viitetiedot

Kuljettajien luettavissa taukotuvassa

- Puhelinmuistio
- Laatumerkinnät (Stora Enso Timber)
- Koneiden käyttö- ja huolto-ohjekirjat
- Koneiden katsastustodistukset
- Turvallisuusoppaat
- Jätejakeiden sijoitusohjeet

Toimisto

- Työehtosopimukset (Tili ja toimistopalvelu J&T Nyssönen)
- Tapaturmavakuutustodistus
- Urakointisopimukset

7 TOIMISTO JA TALOUS

7.1 Talous

Tavoitteenamme on toiminnan jatkuva kehittäminen saadun palautteen ja seurantatietojen perusteella. Seuraamme toimintaamme tarkkaavaisesti, jotta voimme varmistua toiminnan kannattavasta tasosta.

- Yrittäjä seuraa jatkuvasti itse tuotoksia työmaalla silmämääräisesti.
- Kustannukset ja tuotot.
- Tilitysseuranta.
- Tilitoimiston raportit ja tilinpäätös.

Seuraamme lainsäädäntöä ja viranomaisohjeita sekä niiden muutoksia.

Laatutiedostot omalla toimistolla mapissa:

- Koulutusrekisteri (tulityö, ensiapu, työturvallisuus, trukkikortti ym)
- Saadut palautteet
- Laatujärjestelmän auditointimuistiot
- Ajokirjat, huoltopäiväkirjat, vikailmoitukset.

7.2 Sopimukset

Sopimukset tehdään kirjallisina. Tarjous ja sopimus käydään läpi, jolloin varmistutaan, että pystytään sopimuksen sisältö täyttämään. Asiakkaan kanssa katselmoidaan sopimus vielä ennen allekirjoitusta, jotta voidaan varmistua sisällön samanlaisesta tulkinnasta. Sopimusneuvotteluissa sovitaan asiakkaan kanssa huolellisesti osapuolten vastuut, mikä kuuluu yrittäjälle ja mikä asiakkaalle.

8 AUDITOINNIT

Laatujärjestelmän sisäinen arviointi

Yrittäjä suorittaa sisäisen arvioinnin kerran vuodessa. Sillä varmistetaan, että laatujärjestelmä on tehokas, toimiva ja soveltuu käytäntöön. Arvioinnissa käydään läpi yrityksen laatujärjestelmä ja katsotaan vastaako käytäntö kirjattua menettelyä. Samalla todetaan puutteet ja saavutukset sekä kehittämiskohteet.

Käsitellään myös laatujärjestelmän tulosteita ja dokumentteja.

- Asiakas- ja tuotantolaitospalautteet sekä ongelmakirjaukset.
- Laadunvarmistusdokumentit ja seurantapalautteet.
- Mietitään yritystoiminnan riskejä.

Asiakkaan arviointi

Asiakas voi suorittaa urakoitsijan laatujärjestelmän arvioinnin, josta annetaan yrittäjälle palaute (liite 1).

ASIAKASPALAUTE**LIITE1. Asiakas-****palaute**

Pyydämme asiakasta arvioimaan yrityksemme toimintaa, jotta voimme kehittää sitä antamanne palautteen perusteella.

Palautteen antaja/yritys/henkilö: _____

	Hyvä	Huono	Kommentit, perustelut
Tiedonkulku	5 4 3 2 1		_____
Täsmällisyys	5 4 3 2 1		_____
Yritysjohdo			
- Ammattitaito	5 4 3 2 1		_____
- Yhteistyökyky	5 4 3 2 1		_____
Kuljettajat			
Ammattitaito	5 4 3 2 1		_____
- Yhteistyökyky	5 4 3 2 1		_____
Ympäristöasiat	5 4 3 2 1		_____
Työnlaatu			
- Tukkilajittelu	5 4 3 2 1		_____
- Kenttäkone	5 4 3 2 1		_____
- Vuoro-auto	5 4 3 2 1		_____
- Kuoma-autot	5 4 3 2 1		_____
- Sellun siirto	5 4 3 2 1		_____
Työsuojelu			
- Toiminta	5 4 3 2 1		_____
- Välineet	5 4 3 2 1		_____
Koneet			
- Soveltuvuus	5 4 3 2 1		_____
- Kunto	5 4 3 2 1		_____
- Lisälaitteet	5 4 3 2 1		_____
Yrityksen yleinen toiminta	5 4 3 2 1		_____

Lisäkommentit ja parannusehdotukset: _____

KEHITTÄMISPALAUTE ASIAKKAALLE**LIITE 2. Lomake**

Vastaanottaja _____ Pvm _____

Olemme havainneet seuraavia toimintaanne liittyviä virhe-, kehittämis-, ongelma kohteita/hyviä puolia.

Työmaa _____

Ongelman/virheen kuvaus:

Syyt ongelmaan/virheeseen:

Virheen uusiutumisen ehkäiseminen:

Parannusehdotukset:

HENKILÖSTÖN KOULUTUSREKISTERI**LIITE 3. Lomake****Nimi:** _____**Osoite:** _____**Syntymäaika:** _____**Puhelin:** _____**Käytyt kurssit**

Kurssin voimassaoloaika

Materiaalinkäsittelykoneen Turvallisuuskortti

LIITE 4. Lomake
WRIGHT OY

TYÖKONE:	Pvm	Pvm	Pvm	Pvm	Pvm	Pvm	Pvm	Pvm	Pvm	Pvm
TYÖKONEEN OMISTAJA:										
VUORO	A	I	A	I	A	I	A	I	A	I
LÄHTÖTARKASTUS										
TARKISTUSKOHDDE										
Nousutikkaat/rappuset										
Nousu- yms. Suojakaiteet										
Tassujen/telojen liukuesteet										
Ohjaamo:										
Lasienkunto, puhtaus, pyyhkimet										
Hytinsüsteys ja järjestys										
Ohjaus- ja hallinta laitteet										
Muu										
Työvalot										
Taustapeilit										
Varoituslaitteiden toimivuus										
Jarrujen toimivuus ja pitävyys										
Hydraulikan toimivuus ja kunto: putket, liittimet, venttiilit, vuodot										
Öljyt ja jäähdytysnesteet										
Nestevuodot										
Pyörien kiinnitys										
Renkaiden ilmanpaine ja kunto										
Alkusammutin, ensiapu, yms.										
Puomiston, kauhan tai muiden laitteiden toimivuus										
Epätavalliset äänet koekäytössä										
Mahdolliset kolhut, vauriot, yms.										
Moottoritilan puhdistus paineilmalla										
Kuittaus										

Lisäksi:

Tarkasta, että kone ei ole käyttökiellossa

Selvitä vuorossa tehtävät työt, suunnittele erityistoimenpiteitä vaativat työt, sovi avusta, järjestelyistä ja tarvittaessa materiaalis-
ta.

HAVAITUT PUUTTEET:
