

Jari Räisänen

ISO 9001 -LAATUKÄSIKIRJA NONDEST OY:LLE

**Opinnäytetyö
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Kone- ja tuotantotekniikan koulutusohjelma
Toukokuu 2016**

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Centria-ammattikorkeakoulu	Aika Toukokuu 2016	Tekijä/tekijät Jari Räisänen
Koulutusohjelma Kone- ja tuotantotekniikka		
Työn nimi ISO 9001- LAATUKÄSIKIRJA NONDEST OY:LLE.		
Työn ohjaaja Ilkka Rasehorn	Sivumäärä 18	
Työelämäohjaaja Kari Salli		
<p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia ISO 9001: 2008:n mukainen laatukäsikirja hitsauksen laadunvalvonta- alalla toimivalle yritykselle. Laatukäsikirjan laatimisen tarkoituksena oli parantaa yrityksen luotettavuutta, kykyä vastata alati muuttuviin alalla oleviin säännöksiin sekä varmistaa pysyvät asiakassuhteet.</p> <p>Laatukäsikirja laadittiin ISO 9001- standardin mukaisesti. Kyseinen standardi keskittyy vaatimusten täyttymiseen eli Nondest Oy:ssä laadukkaiden palveluiden toteuttamiseen.</p> <p>Nondest Oy:lle onnistuttiin laatimaan laatukäsikirja, jota voidaan käyttää samalla toimintaohjeena. Kä-sikirjaa noudattamalla ja päivittämällä yritys onnistuu tuottamaan laadukkaita palveluita ja säilyttämään kilpailukykyänsä.</p>		
Asiasanat Laatu, laatukäsikirja, rikkomaton aineenkoetus, ISO 9001,		

ABSTRACT

Unit Kokkola - Pietarsaari	Date May 2016	Author Jari Räisänen
Degree programme Mechanical and Production Engineering		
Name of thesis ISO 9001 QUALITY MANUAL FOR NONDEST OY		
Instructor Ilkka Rasehorn		Pages 18
Supervisor Kari Salli		
<p>The aim of this thesis was to establish a quality manual by ISO 9001: 2008 standard, for a company that works in the field of welding quality control. The quality manual was designed to improve the reliability of the company, ability to respond to ever-changing industry regulations and to ensure permanent customer relationships.</p> <p>The quality manual was drawn up in accordance with the ISO 9001 standard. This standard focuses on the compliance of the requirements, which means implementing high-quality services, for Nondest Oy.</p> <p>During the thesis work a quality manual for Nondest Oy was created, which works also as a guide book. By following and updating the Quality Manual the company succeeds in delivering quality services and remaining competitive.</p>		
Key words Quality, quality manual, non-destructive testing, ISO:9001		

**TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELY
SISÄLLYS**

1 JOHDANTO.....	3
2 LAATU KÄSITTEENÄ.....	4
2.1 Laadun historiaa.....	5
2.2 Laadun merkitys.....	5
2.3 Iso 9000 standardi.....	6
3 NONDEST OY:N LAATUKÄSIKIRJA.....	7
3.1 Nondest Oy.....	7
3.2 Laatu politiikka.....	6
3.3 Johdon sitoutuminen.....	6
3.4 Asiakaskeskeisyys.....	8
3.5 Toiminta-ajatus ja visiot.....	8
3.6 Organisaatorakenne.....	9
3.7 Organisaation kuvaus.....	9
4 PROSESSIMAINEN TOIMINTAMALLI.....	10
4.1 Vastuut.....	11
4.2 Vuosisuunnittelu / Liiketoiminnan suunnittelu.....	12
4.3 Säännölliset kokoukset.....	12
4.4 Jatkuva parantaminen.....	13
4.5 Johdon katselmus / sisäinen auditointi.....	13
4.6 Asiakirjat.....	14
4.7 Toiminnan mittaaminen, analysointi ja parantaminen.....	14
4.8 Infrastruktuuri.....	14
5.0 MYYNTI.....	15
5.1 Palvelujen aikataulut.....	15
5.2 Hinnasto.....	15
5.3 Reklamaatiot.....	15
5.4 Markkinointi.....	15
5.5 Asiakashankinta.....	16
5.6 Yrityskuva.....	16
6.0 TESTAUKSET.....	17
6.1 Kalibroinnit.....	17
6.2 Määräaikaishuollot.....	17

7 POHDINTA18

LÄHTEET19

1 JOHDANTO

Nondest Oy on kokkolalainen vuonna 2008 perustettu yksityisomisteinen yritys. Yritys osti 2016 tammikuussa oululaisen Testia Oy:n ja työllistää tällä hetkellä vakituisesti seitsemän henkilöä. Nondest Oy:n toimipisteet sijaitsevat Kokkolassa ja Oulussa. Yrityksen asiakkaita ovat pääasiallisesti paikalliset konepajat, painelaitteiden valmistajat sekä suurteollisuus.

Yritys tarjoaa laadukkaita tarkastusalan palveluita, joihin kuuluvat rikkomaton aineenkoetus hitseille. Näitä ovat esimerkiksi röntgenkuvaukset, ultraäänitarkastukset, magneettijauh tarkastukset, tunkeumanestetarkastukset, hitsauskokeiden murto- ja taivutuskokeet, hitsaajien pätevyyskokeiden valvonta sekä materiaalianalyysit.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on laatia standardin SFS EN ISO 9001 -mukainen laatukäsikirja Nondest Oy:lle. Laatukäsikirja kuvaa yrityksen toimintamalleja, jotka ovat laadittu standardin SFS EN ISO 9001 mukaan. Laatukäsikirja sisältää kaikki yrityksen toiminnalliset prosessit sekä vastualueet ja se toimii myös työohjeena. Laatukäsikirjaa tullaan jatkuvasti päivittämään. Laadinnalla varmistetaan palveluiden tasainen laatu, asiakkaiden pysyvyys sekä helpotetaan asiakashankintaa. Myöhempanä ajankohta tullaan laatukäsikirjaa päivittämään ja yritykselle haetaan Finas -akreditointi, jonka edellytyksenä on kyseinen laadunhallintajärjestelmä.

2 LAATU KÄSITTEENÄ

Tarkasteltaessa laatu-käsitteen merkitystä huomataan, että sen käyttö ja ymmärrettävyys vaihtelevat paljon eri tilanteissa. Toisin sanoen laadun sisältö ja merkitys voidaan ymmärtää monin eri tavoin. Nykysuomen sanakirja antaa sanalle ”laatu” eri merkityksiä. Näitä ovat esimerkiksi `ominaisuus`, `laji`, `tapa` ja `käydä päinsä`. Kansankielessä laatu on arvo, joka toimii mittarina esimerkiksi tuotteita ostavalle ja käyttävälle ihmiselle. Se, että kyseinen mittapuu vaihtelee eri ihmisryhmillä ja ihmisillä, tekee laadun määrittämisen vaikeaksi. (Lipponen 1993.)

Yleisesti laadulla ymmärretään asiakkaan tarpeiden täyttymistä mahdollisimman tehokkaalla ja kannattavalla tavalla. Asiakastyytyväisyys ei siis ole itse tarkoitus, johon tulee pyrkiä hinnalla millä hyvänsä. Esimerkiksi pankin asiakkaat ovat varmasti tyytyväisiä lainaan nolllakorolla, mutta tämä ei kuitenkaan tarkoita, että pankin toiminta olisi laadukasta. (Lecklin 2002, 4.)

Garvin ryhmittelee laadun eri näkökulmat viiteen eri ryhmään: valmistus, tuote, arvo ja käyttäjakeskeinen sekä erinomainen laatu. Lillrank taas ryhmittelee laadun kuuteen eri ryhmään: valmistus, tuote, arvo, kilpailu, asiakas- ja ympäristökeskeinen laatu. Periaatteessa Garvinin ja Lillrankin ryhmittelytapa on samanlainen. Lillrank on kuitenkin lisännyt Garvinin ryhmittelyyn myös ympäristökeskeisen näkökulman, joka Kotlerin ryhmittelemien yritysten eri lähestymistapojen mukaan on perusteltavissa. (Lipponen 1993.)

Valmistuskeskeinen laatu on suunnittelussa asetettujen vaatimusten täyttymistä, kun taas tuotokeskeisellä laadulla tarkoitetaan tuotteen mitattavia ominaisuuksia, esimerkiksi jonkin esineen elinikää tai vaikkapa tuotteen saasteettomuutta. Arvokeskeinen laatu lähtee siitä, että laadun määreet on nähtävä suhteessa tuotteen tai palvelun hintaan. Asiakaskeskeinen laatu on tuotteen kyky täyttää asiakkaan toiveet ja odotukset. Ympäristökeskeisen laatumääritelmän mukaan tuotteen tai palvelun laatu määritetään sen mukaan, mikä on sen vaikutus luontoon ja yhteiskuntaan. Kilpailukeskeinen määritelmä lisää asiakaskeskeiseen määrittelyyn havainnon, että asiakas vertaa tuotetta tai palvelua kilpaileviin tuotteisiin tai palveluihin ja muodostaa käsityksensä sen mukaan. (Lipponen 1993.)

2.1 Laadun historiaa

Vaihdantatalouden aikana kaupan molemmat osapuolet olivat välittömästi tekemisissä toistensa kanssa. Osapuolet tutustuivat kaupankohteeseen ja tuotteen laatu arvioitiin kauppapaikalla. Laatu on siis ollut kaupankäynnin merkittävänä tekijänä jo ennen järjestäytyneen yhteiskunnan syntymistä. Talouselämän kehittyessä käsityöammattilaisille syntyi merkittävä rooli laadunvalvonnassa. Teollisen vallankumouksen jälkeen tuotteiden valmistus muuttui ja niitä alettiin valmistamaan teollisissa tuotantolaitoksissa koneellisesti. Tuotteiden suunnittelu ja valmistus jouduttiin erottamaan toisistaan. Työ pilkottiin useisiin eri vaiheisiin, joita tekivät osittain koneet ja osittain ihmiset. Ongelmaksi syntyi kokonaisnäkömyksen puute ja virheiden synty oli tavallista. (Lecklin 2002, 4.)

Pyrkimyksenä vähentää virheiden määrää lopputuotteissa perustettiin erillisten laaduntarkastajien ammattiryhmä. Tarkastajien tehtävänä oli varmistaa, että raaka-aineet, puolivalmisteet sekä lopputuotteet eri osastoilla vastasivat niille asetettuja vaatimuksia ja spesifikaatioita. Laaduntarkastajat raportoivat poikkeamista ja ehdottivat parannuskeinoja. (Lecklin 2002, 4.)

Seuraavana vaiheena oli laadunohjauksen käyttöönotto. Tilastollisia menetelmiä ryhdyttiin hyödyntämään ja Shewart kehitti laajasti käyttöönotetun laadunohjauskortin. Teollisuusprosessin tuotteelle asetettiin määrätty tavoitearvo ja määrättiin sallittu poikkeama. (Lecklin 2002, 4.)

2.2 Laadun merkitys

Laadun parantaminen mahdollistaa markkinaosuuden kasvattamisen myös kovassa kilpailutilanteessa. Vuodesta 1972 alkaen amerikkalainen tutkimusohjelma PIMS (Profit Impact of Marketing Strategies) on kerännyt tietoja laadusta maailmanlaajuisesti. Aineiston analyysit osoittavat, että suhteellinen laatu on yrityksen toimintaan eniten vaikuttava yksittäinen tekijä. Suhteellinen laatu tarkoittaa asiakkaan arviota tuotteen tai palvelun laadusta verrattuna kilpailijan vastaavaan. (Lipponen 1993.)

1.3 Iso 9000 standardi

Liike-elämän ja muiden organisaatioiden asiantuntijat laativat laatuun liittyvät standardit ISON teknisen komitean työryhmissä. ISO 9000-sarjan standardeja uudistetaan jatkuvasti. Ensimmäinen standardi otettiin käyttöön jo vuonna 1986. ISO 9000-standardiperheen tämän hetken keskeisimmät standardit ovat: ISO 9000:2015 Laadunhallintajärjestelmät. Perusteet ja sanasto, ISO 9001:2015 Laadunhallintajärjestelmät. Vaatimukset, ISO 9004:2009 Organisaation johtaminen jatkuvaan menestykseen. Laadunhallintaan perustuva toimintamalli. ISO 19011: 2012 Johtamisjärjestelmän auditointiohjeet.

(www.sfs.fi/ISO900)

Suomessa on toiminut komitean ISO TC 176 vastinkomitea TK 105 yli 25 vuotta. Sertifiointialan yritykset myöntävät suomessa ISO 9001 sertifikaatteja. Osa näistä yrityksistä on akreditoituja. Suomessa akkreditoinnin hoitaa FINAS eli toteaa päteväksi sertifiointialan yrityksiä. FINASin akkreditoimat sertifiointielimet löytyvät FINASin kotsivuilta. (www.sfs.fi/ISO900)

3 LAATUKÄSIKIRJA

Nondest Oy:n laatukäsikirja noudattaa SFS-EN ISO 9001–2008- standardia ja se kattaa yrityksen kaikki toiminnot sekä niihin liittyvät palvelut.

Laatukäsikirjaa muokataan tarvittaessa, mikäli yrityksen ympäristössä tai liiketoiminnassa tapahtuvat muutokset niin vaativat. Laatukäsikirjaa säilytetään yrityksen M-Files järjestelmässä. Kun laatukäsikirjaa muokataan, niin poistetaan vanha laatukäsikirja käytöstä ja saatetaan tarvittaessa henkilöstön tietoon mitä osaa päivitys koskee. Nondest Oy:n toimitusjohtaja vastaa laatukäsikirjan ajanmukaisuudesta ja soveltuvuudesta yrityksen käyttöön.

3.1 Nondest Oy

Nondest Oy on kokkolalainen vuonna 2009 perustettu testauspalveluja ja tarjoava yritys. Nondest Oy suorittaa pääasiassa hitsien testauksia sekä materiaalianalyysejä paikallisille konepajoille sekä teollisuusputkistojen valmistajille.

3.2 Laatupolitiikka

Nondest Oy kehittää työntekijöiden laatuosaamista sisäisillä koulutuksilla ja soveltamalla niistä saatua tietoa toiminnoissamme. Käytännön työsuoritukset tehdään joko yksin tai pareittain, joten jokainen henkilö vastaa itse oman työnsä laadusta. Koko henkilökunta on koulutettu tähän laatupolitiikkaan. Yrityksen johto ja koko henkilökunta on sitoutunut parantamaan palveluiden laatua nyt ja tulevaisuudessa. Yritys sitoutuu myös noudattamaan voimassa olevia lakeja, standardeja sekä asiakkaiden vaatimuksia.

Yritys pyrkii jatkuvasti kehittämään palveluiden laatua edellä mainittujen vaatimuksien sekä taloudellisten vaatimuksien pohjalta.

3.3 Johdon sitoutuminen

Nondest Oy:n johto tuo ilmi organisaatiolle sekä asiakasvaatimukset, että lakisääteiset vaatimukset ja myös sidosryhmien tarpeet ja odotukset. Johto on sitoutunut toimintojen jatkuvaan parantamiseen ja

laadunhallintajärjestelmän kehittämiseen ja toteuttamiseen. Tämä liitetään johdon laatimaan laatupolitiikkaan. Toimintojen tehokkuus todennetaan johdon katselmuksissa. Strategiansa toteuttamiseksi johto varmistaa, että tarvittavat resurssit on tunnistettu ja ne ovat käytössä.

3.4 Asiakaskeskeisyys

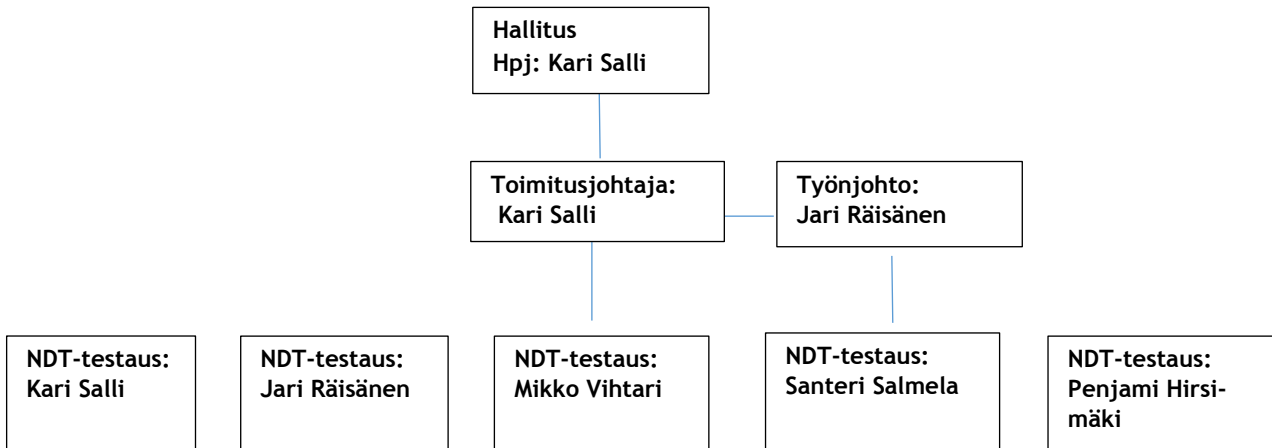
Yrityksen tarjoamat testauspalvelut suoritetaan pääasiallisesti tilaajan omistamissa tiloissa sekä työmailla, joten palautetta vastaanotetaan jatkuvasti kentällä. Asiakastytyväisyyttä seurataan myös mahdollisten menetettyjen asiakkaiden analyyseistä. Yrityksen johto selvittää vuosittain johdon katselmuksiin asiakkaiden tulevaisuuden näkymät ja tavoitteet sekä alalla tapahtuneen kehityksen ja määrittelee niiden perusteella mahdolliset tarvittavat toimenpiteet.

Työtilausta vastaanottaessa määritetään asiakkaan vaatimukset, mukaan lukien toimitusehdot ja toimituksen jälkeiset toimenpiteet sekä palvelua koskevat lakien ja viranomaisten vaatimukset. Samalla määritetään vaatimukset, joita tilaaja ei ole ilmaissut, mutta joita palvelun käyttötarkoitus edellyttää, mikäli se on tiedossa. Tarvittaessa voidaan määrittää lisävaatimuksia, jotka organisaatio katsoo tarpeelliseksi.

3.5 Toiminta-ajatus ja visiot

Nondest Oy tarjoaa laadukkaita NDT-palveluita, jotka täyttävät asiakkaidemme sekä yhteistyökumppaneittemme tarpeet. Viiden vuoden sisällä yrityksen NDT-toiminnalle pyritään hankkimaan Finas akreditointi. Koulutuksen ja ammattitaidon lisäämisen kautta pyritään turvaamaan yrityksen jatkuvuus ja hallittu kasvu.

3.6 Organisaatio



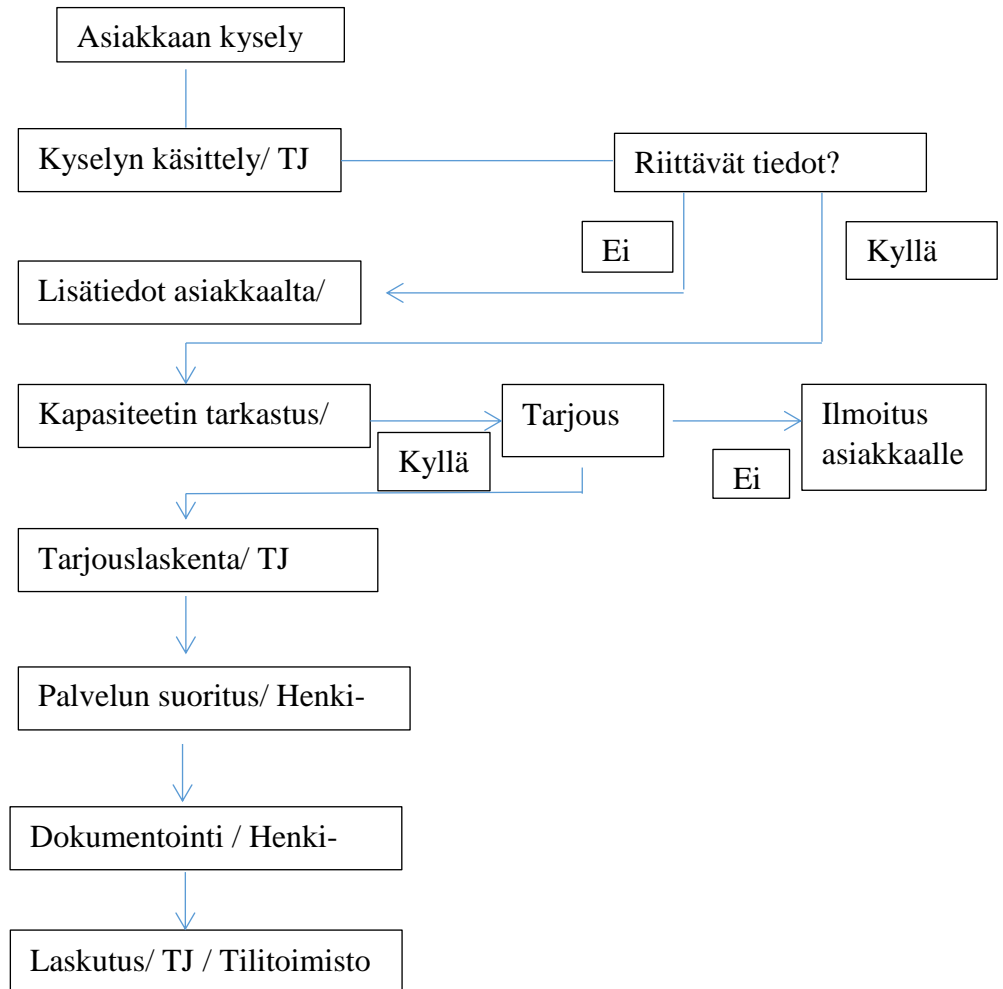
Kuvio 1. Nondest Oy:n organisaatorakenne. Kuviosta selviää työntekijän tehtävä organisaatiossa.

3.7 Organisaation kuvaus

Yrityksen nimi on Nondest Oy ja toimitilat sijaitsevat osoitteessa Matalasalmentie 11, 67400 Kokkola. Nondest Oy tarjoaa teollisuuden tarkastuspalveluja. Yrityksen Y-tunnus on: 2246605-5. Yrityksessä työskentelee viisi henkilöä. Yritys on perustettu vuonna 2009 ja sen liikevaihto on noin viisisataatuhatta euroa vuodessa. Yhteistyökumppaneita ovat paikalliset teollisuuden konepajat. Vastuhenkilöitä ovat Kari Salli sekä Jari Räisänen.

4.0 PROSESSIMAINEN TOIMINTAMALLI

Kuviosta käy ilmi Nondest Oy:n toiminta ja ydinprosessit. Kuviossa kuvataan työn kulkua vaiheittain alkaen työn tilaamisesta laskutukseen saakka.



Kuvio 2. Nondest Oy:n toiminta ja ydinprosessit.

Johto varmistaa, että vastuut ja valtuudet määritellään, ymmärretään sekä informoidaan koko henkilöstölle. Vastuut on kirjattu ylläolevaan vastuumatriisiin.

4.2 Vuosisuunnittelu / Liiketoiminnan suunnittelu

Nondest Oy:n strateginen suunnittelun lähtökohtina ovat pätevä henkilöstö, tyytyväiset asiakkaat, työskentelyn laatu sekä hyvät tulokset. Vuosisuunnittelu / Liiketoiminnan suunnittelu ja niiden päivittäminen suoritetaan kerran vuodessa erikseen päätettynä ajankohtana. Yrityksen toimitusjohtaja laatii vuosisuunnittelun sisältäen budjetoinnin ja taloudelliset tavoitteet. Budjetoinnissa huomioidaan kilpailutilanne, asiakaspalautteet sekä markkinatilanne.

4.3 Säännölliset kokoukset

Nondest Oy:n säännölliset kokoukset pidetään kerran vuodessa vuosikalenterin mukaisesti. Hallitus kokoontuu kerran vuodessa vuosikalenterin mukaan. Osallistujina ovat hallituksen jäsenet. Kokouksen vetäjänä toimii hallituksen puheenjohtaja ja osallistujina ovat hallituksen jäsenet. Asialista etenee seuraavasti. Kokouksen avaus, päätetään kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus. Tarkastetaan edellisen kokouksen pöytäkirja, jonka jälkeen pidetään toimitusjohtajan katsaus. Käsitellään muut asiat ja päätetään seuraavan kokouksen ajankohta. Päätetään kokous. Lopuksi hallituksen kokouksista laaditaan pöytäkirja.

Laatukokous pidetään kerran kuukaudessa vuosikalenterin mukaisesti. Kokouksen vetäjänä toimii toimitusjohtaja ja kokoukseen osallistuvat kaikki työntekijät. Asialista etenee seuraavasti. Kokouksen avaus. Edellisen kokouksen asiat. Toimitusjohtajan katsaus ja muuta asiat. Seuraavan kokouksen ajankohta sekä kokouksen päättäminen.

4.4 Jatkuva parantaminen

Nondest Oy:n Laadunhallintajärjestelmän käytettävyyttä parannetaan jatkuvasti johdon katselmusten kautta. Laatupalavereissa ilmi käyneet parannusehdotukset sekä mahdolliset havaitut ongelmat käsitellään seuraavan kuukauden kokouksessa. Kokouksessa päätetään, johtavatko havaitut asiat kehitysprosessin käynnistämiseen. Kehitysprosessin käynnistyessä määrätään prosessille aikataulu sekä vastuu henkilö. Kehitysprosessin vaikutukset raportoidaan työntekijöille.

4.5 Johdon katselmus / sisäinen auditointi

Johdon katselmus suoritetaan kerran vuodessa. Katselmuksista pidetään pöytäkirjaa, joka tallennetaan yrityksen M-files järjestelmään. Katselmuksen tulokset tiedotetaan henkilökunnalle.

Katselmuksissa päätetään toimenpidetarpeista, jotka liittyvät laadunhallintajärjestelmän ja sen prosessien parantamiseen, palveluiden parannuksiin, resurssitarpeisiin ja henkisten ja fyysisten resurssien parantamiseen. Laatutavoitteiden asettaminen liitetään tuloksiin ja niistä on informoitava henkilöstölle. Lisäksi hyväksytään sisäinen auditointisuunnitelma. Katselmusten tulokset tallennetaan ja tulokset tiedotetaan henkilöstölle.

Näitä ovat seuraavat:

1. Sisäisten auditointien tulokset, raportit
2. Asiakaspalautteet
3. Prosessien suorituskyky ja tuotteiden vaatimustenmukaisuus
4. Poikkeamien hoitaminen
5. Aikaisempien johdon katselmusten toimenpiteet
6. Muutokset, jotka saattavat vaikuttaa laadunhallintajärjestelmään, kuten taloudelliset, sosiaaliset, ympäristö ja tai lain muutokset
7. Jatkuvan parantamisen tarpeiden arviointi
8. Työturvallisuustilanne
9. Ympäristöasiat
10. Prosessien suorituskykytiedot

(www.prosessitaito.fi)

4.6 Asiakirjat

Testauksista sekä muista toiminnoista tehtävistä pöytäkirjoista ja dokumenteista vastaa kukin työntekijä itse. Dokumentit löytyvät yrityksen M-files- järjestelmästä osiosta ”dokumenttipohjat”. Kaikki dokumentit tallennetaan kyseiseen kansioon. Työkohtaiset menettelyohjeet löytyvät M-filesin osiosta ”tarkastusohjeet”.

4.7 Toiminnan mittaaminen, analysointi ja parantaminen

Toiminnan seuranta ja mittaustoimenpiteillä varmistetaan ja osoitetaan palvelujen sekä laatukäsikirjan vaatimustenmukaisuus sekä parannetaan laatukäsikirjan vaikuttavuutta ja yrityksen tuloksenteekokykyä. Asiakastytyväisyyttä seurataan myös mahdollisten menetettyjen asiakkaiden analyyseistä.

Laaduntuottokyvyn mittarit ovat:

- Asiakasvalitukset (Lukumäärä ja valitusten käsittely)
- Projektien aikataulutuksen pitävyys
- Kustannukset
- Tehdyt parannukset prosesseihin.

4.8 Infrastrukturi

Nondest Oy:n toimisto toimii osoitteessa Matalasalmentie 11, 67400 Kokkola. Toimistolla on jokaiselle henkilökohtainen työpiste ja tarvittavat välineet sekä laitteet. Dokumentaatiojärjestelmä M-files on käytössä kaikissa yrityksen tietokoneissa. Röntgenfilmien kehityskoneisto, katselulaitteet sekä muu NDT-testauksissa käytettävä välineistö sijaitsee AP-Tela Oy:n tiloissa osoitteessa Ahertajantie 18, 67800 Kokkola.

5. MYYNTI

Toimitusjohtaja vastaanottaa asiakkaalta tilauksen. Tilaus tulee yleensä puhelimella tai sähköpostilla. Vastaanoton jälkeen hän tarkastaa tilaustietojen riittävyyden, jonka jälkeen tarkastetaan kapasiteetti. Mikäli kapasiteetti riittää toimitusjohtaja suorittaa tarjouslaskennan, jonka asiakas hylkää tai hyväksyy. Tämän jälkeen palvelu voidaan tarvittaessa suorittaa. Mikäli tarjouslaskenta hyväksytään, toimitetaan asiakkaalle tilausvahvistus kuluvan päivän aikana.

5.1 Palvelujen aikataulut

Tarjoustusta laskettaessa sovitaan palvelujen aikataulusta. Tarvittaessa aikataulun realistisuus varmistetaan työnjohdon sekä henkilöstön kanssa. Projektien aikataulutuksesta vastaa toimitusjohtaja sekä työnjohto.

5.2 Hinnoittelu

Hinnoittelu perustuu toimitusjohtajan laatimaan hinnastoon, joka löytyy yrityksen M-files- järjestelmästä. Hinnasto on laadittu käytettävien NDT -menetelmien sekä tarvittavien pätevyysien mukaan.

5.3 Reklamaatiot

Reklamaatioiden hoito yrityksessä kuuluu toimitusjohtajalle, sillä yrityksellä ei ole varsinaista myyntiketjua. Yrityksen myynnin ja markkinoinnin hoitaa yrityksen toimitusjohtaja itse.

5.4 Markkinointi

Vanhoista asiakassuhteista kiinnipitäminen on erityisen tärkeää. Asiakassuhteita hoidetaan tarjoamalla laadukkaita palveluja luotettavasti sekä sovittujen aikataulujen mukaan. Yrityksellä on myös käytössä kotisivut, joita päivitetään tarpeen mukaan.

5.5 Asiakashankinta

Uusia asiakkaita hankitaan asiakaskäynneillä, mainostamalla sekä saapuvien tarjouskyselyjen kautta.

5.6 Yrityskuva

Yrityskuvaa luodaan ja kehitetään tarjoamalla laadukkaita palveluja. Myös yrityksen kotisivuja kehitetään ja pidetään ajan tasalla.

6 TESTAUKSET

Testaukset suoritetaan yrityksellä käytössä olevilla testauslaitteilla. Yrityksen M-Files tietokannasta löytyvät menetelmäkohtaiset ohjeet osiosta ”tarkastusohjeet”. Laitteiston tiedot löytyvät laiteluettelosta, joka on myös tallennettu yrityksen M-files tietokantaan. Standardit sekä suoritusohjeet ovat kaikkien työntekijöiden käytettävissä.

6.1 Kalibrointi

Jokainen Nondest Oy:n työntekijä vastaa henkilökohtaisten tarkastusvälineiden kalibroinneista standardien vaatimusten mukaisesti. Laitteiston kalibrointiluettelo löytyy yrityksen M-files- järjestelmästä.

6.2 Määräaikaishuollot

Laitteiston määräaikaishuollot suoritetaan valmistajan laatimien ohjeiden mukaan, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

7 POHDINTA

Laatukäsikirjan käyttöönotto Nondest Oy:ssä tuo selkeästi ilmi vastuumatriisissa olevat työntekijöiden vastuut ja velvollisuudet. Laatukäsikirjan laadinnan myötä myös eri tarkastuslaitteiden kalibroinnit, niihin liittyvä dokumentointi sekä muu dokumentointi lisääntyy. Kaikki dokumentit tallennetaan sähköisesti ja ovat siten jokaisen työntekijän saatavilla. Laatukäsikirja lisää siis suunnitelmallisuutta. Laatukäsikirjaa tullaan päivittämään jatkuvasti ja siten pyritään hyvän laadun ylläpitämiseen.

Laatukäsikirjan yhtenä keskeisenä päämääränä tulevan akreditoinnin lisäksi oli laatia laatukäsikirja siltä pohjalta, että sitä on käytännössä mahdollista seurata ja käyttää myös yleisenä työskentelyn ohjeena. Laaditut tavoitteet saavutettiin.

Laatukäsikirjan laatimisesta johtuvaa suoraa hyötyä voi olla vaikea määrittää. Voidaan kuitenkin sanoa, että Nondest Oy:n kohdalla laadun parantamisen lisäksi tullaan myös saavuttamaan kilpailuetua muihin pieniin alalla toimiviin yrityksiin nähden. Käytännössä yrityksiltä odotetaan nykyään laatukäsikirjan olemassaoloa, mutta sen olemassa oloa ei välttämättä ymmärretä kysyä. Alati muuttuvien standardien maailmassa yritys, jolla ei ole laatukäsikirjaa, ei anna luotettavaa kuvaa itsestään.

LÄHTEET

Lecklin, O. 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. 4. uudistettu painos. Helsinki: Talentum Oy

Lipponen T.1993. Laatujohtamistyökalujen valinta ja soveltaminen. 1. Helsinki: A Financier Oy

SFS EN ISO 9001. Laadunhallintajärjestelmät. Vaatimukset. 4. uudistettu painos Helsinki: Suomen standardisoimisliitto

Suomen Standardisoimisliitto SFS RY. Www-dokumentti. Saatavissa <http://www.sfs.fi/iso9000>. Viitattu 28.4.2016.

Www-dokumentti. Saatavissa <http://www.prosessitaito.fi>

