

Opinnäytetyö (AMK)

Tuotantotalous

NTUTAS13

2017

Rene Rokka

TOIMINTAJÄRJESTELMÄ KONEPALVELU OSA OY:LLE

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Tuotantotalous

2017 | 14+47

Rene Rokka

TOIMINTAJÄRJESTELMÄ KONEPALVELU OSA OY:LLE

Työn tavoitteena oli kehittää toimiva ja nykyaikainen toimintajärjestelmä Konepalvelu Osa Oy:lle, jotta yritys pystyy hallitsemaan toimintojaan paremmin ja lisäämään kilpailukykyään kansainvälistyvillä markkinoilla. Yrityksellä oli ollut vanha toimintajärjestelmä käytössään eikä se enää täyttänyt sille asetettuja vaatimuksia.

Työ alkoi tulkitsemalla aihetta käsittelevää kirjallisuutta, jonka jälkeen tutustumalla aikaisempiin tutkimuksiin, joissa esiintyi toimintajärjestelmä. Tämän jälkeen, työ eteni kentällä toimien, haastatteluin ja kyselyin.

Lopuksi työ koottiin kokonaisuudeksi, jota kutsutaan toimintajärjestelmäksi, joka vastasi tavoitteita.

ASIASANAT:

toimintajärjestelmä, standardi ja laatukäsikirja

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Industrial management

2017 | 14+47

Rene Rokka

OPERATING MANAGEMENT SYSTEM FOR KONEPALVELU OSA

The purpose of this thesis was to create a functional and up to date Operating Management System for commissioner Konepalvelu Osa in order to develop their management and competitive strength in the globalized market. The company already had old operating management system which did not fulfil the current requirements.

Thesis was made by firstly studying literature about the subject and researching similar studies of same subject. Work was carried out in the field by interviewing company representatives.

Finally, the work was assembled together to create an updated operating management system, which met the objectives.

KEYWORDS:

operating management system, standard and quality manual.

SISÄLTÖ

| | |
|--|-----------|
| 1 JOHDANTO | 5 |
| 2 TOIMINTAJÄRJESTELMÄ | 7 |
| 2.1 Toimintajärjestelmän sisältö | 7 |
| 2.2 ISO 9001 -laadunhallintastandardi | 7 |
| 2.3 ISO 14001 -ympäristönhallintastandardi | 7 |
| 2.4 OHSAS 18001 -työterveys- ja työturvallisuusstandardi | 8 |
| 3 TOIMINTAJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMINEN | 10 |
| 3.1 Tavoitteet | 10 |
| 3.2 Toimintajärjestelmän kuvaus | 10 |
| 3.3 Toimintajärjestelmäprojektin kulku | 12 |
| 3.4 Toimintajärjestelmän sisältö | 12 |
| 4 YHTEENVETO | 13 |
| LÄHTEET | 14 |
| LIITTEET | |
| Liite 1. Laatukäsikirja | 15 |

1 JOHDANTO

Toimintajärjestelmäksi kutsutaan koostetta sovitusta toimenpiteistä ja jota kehitetään jatkuvasti tulosvetoisesti arvioiteja ja palautteita hyväksi käyttäen. Sen tavoitteena on selventää organisaation toimintaa ja suunnata resursseja tuottavampaan suuntaan.

Organisaatiot tulivat ennen toimeen ilman erillisiä johtamisjärjestelmiä, mutta nykyään se ei enää riitä, koska kilpailevia organisaatioita on enemmän ja kilpailun taso nousee jatkuvasti. Asiakkaiden mielipiteet sekä vaatimukset toiminnan ja tuotteiden suhteen ovat kiristyneet viime vuosina.

Tänä päivänä organisaatioilla on yleensä käytössään johtamisjärjestelmä, jonka avulla ne ilmaisevat toimintatapansa, kehittävät sitä ja saavuttavat tavoitteensa sekä päämääränsä pitkällä tähtäimellä. Toimintajärjestelmä koostuu eri osa-alueista, esimerkiksi laadukäsikirjasta, toimintaohjeista sekä työohjeista, joista kerrotaan luvussa 3.4. Näiden osioiden avulla yritys määrittää, mitä tekee mitään, miten tehdään ja miksi tehdään.

Tämän työn tavoitteena oli kehittää toimiva ja nykyaikainen toimintajärjestelmä Konepalvelu Osa Oy:lle ja parantaa yrityksen hallittavuutta ja kilpailukykyä kansainvälistyvillä markkinoilla. Yrityksellä oli ollut vanha toimintajärjestelmä käytössään, eikä se enää täyttänyt sille asetettuja vaatimuksia. Toimintajärjestelmä sisältää laadunhallintastandardin ISO 9001, ympäristönhallintastandardin 14001 sekä työterveys- ja turvallisuusstandardin OHSAS 18001, joista kerrotaan enemmän luvussa 2.2.

Konepalvelu Osa Oy on vuonna 2007 perustettu yritys, joka aloitti nykyisen toimintamallin asteittain vuonna 2011. Vuoteen 2017 mennessä yritys kattaa sähkökoneiden huoltoa, korjausta sekä erilaisten koneiden, työkalujen maahantuontia ja myyntiä. Yrityksellä löytyy toimipaikkoja Turun Orikedon lisäksi huoltoliikkeet Vantaalla ja Turun satamassa Pernon telakalla. Yhdessä ne muodostavat kokonaisuuden, joka palvelee teollisuuden asiantuntijoita, mm. hitsaavan teollisuuden kokonaistoimittajana sekä koneiden, työkalujen ja kunnossapitolaitteiden teknisenä tukkuliikkeenä. (Konepalvelu Osa Oy:n toimitusjohtaja J. Osa, henkilökohtainen tiedonanto 20.3.2017.)

Projekti lähti käyntiin helmikuussa 2017, jolloin yrityksen toimitusjohtaja tarjosi opinnäytetyöpaikkaa. Tuolloin opinnot olivat siinä vaiheessa, että tietämys toimintajärjestelmistä ja laatuasioista oli hyvässä muistissa, sillä syksyllä 2016 opintoihin kuului projekti, joka

käsitteli toimintajärjestelmää ja laatuasioita. Projekti alkoi tapaamisella toimitusjohtajan kanssa, jossa työn aihe rajattiin ja saatiin lisätietoa aiheesta ja yrityksestä.

Projektin myötä yritys sai heille sopivan selkeän ja kevyen toimintajärjestelmän, joka perustuu laatu-, ympäristö- ja työterveys ja työturvallisuusjärjestelmästandardeihin (ISO 9001 ja 14001 sekä OHSAS 18001). Yritys voi tarvittaessa osoittaa ulkopuolisille tahoille hallitsevansa toimintansa laadun ja ympäristöasioita huomioiden. Toimintajärjestelmä on tehty sertifiointikelpoiseksi, mutta sertifiointi ei ole vielä tällä hetkellä ajankohtaista.

2 TOIMINTAJÄRJESTELMÄ

Toimintajärjestelmäksi kutsutaan koostetta sovitusta toimenpiteistä ja jota kehitetään jatkuvasti tulosvetoisesti arvioiteja ja palautteita hyväksi käyttäen. Sen tavoitteena on selventää organisaation toimintaa ja suunnata resursseja tuottavampaan suuntaan. (Laatukeskus Excellence Finland 2017.)

2.1 Toimintajärjestelmän sisältö

Toimintajärjestelmä koostuu kolmesta hallintajärjestelmästä, joihin sisältyy laadun- ja työterveyden- ja -turvallisuuden hallinta sekä ympäristön hallinta. Yhdistämällä näiden kolmen hallintajärjestelmän standardien ohjeet ja vaatimukset saadaan yksi johtamisjärjestelmä, jota kutsutaan *toimintajärjestelmäksi*. Jokaisella osa-alueella on standardien mukaisia vaatimuksia, joita toimintajärjestelmä käyttää. (Moisio & Tuominen 2008, s 7 – 8.)

2.2 ISO 9001 -laadunhallintastandardi

ISO 9001 on laadunhallintajärjestelmästandardi, joka voidaan määritellä kokonaisuudeksi, jonka avulla organisaatio saavuttaa omat tavoitteensa systemaattisesti myös asiakkaiden näkökulmasta. Laatujärjestelmällä halutaan esimerkiksi lisätä järjestelmällisyyttä toiminnan ohjaukseen ja/tai valvontaan sekä varmistaa asiakastytyväisyys. Laadunhallinnan ensisijaisena määränpäänä on täyttää asiakkaiden vaatimukset ja toiveet sekä pyrkiä ylittämään asiakkaiden odotukset. Hyvällä suhteiden hallinnalla sekä johtajuudella että henkilöstön täysipainoisella osallistumisella yrityksen suorituskyky paranee, ja se voidaan optimoida tarkemmin. (Laatukeskus Excellence Finland 2017.)

2.3 ISO 14001 -ympäristönhallintastandardi

ISO 14001 on ympäristönhallintastandardi, jonka avulla organisaatio parantaa ympäristöasioiden hallintaa ja suojelutoimien tehokkuutta. Ympäristönhallinnalla halutaan esimerkiksi ylläpitää henkilöstön asiantuntemusta ympäristövaikutusten tarkkailun ja seurannan kannalta sekä seurata ympäristötavoitteiden toteutumista, arvioida ja kehittää

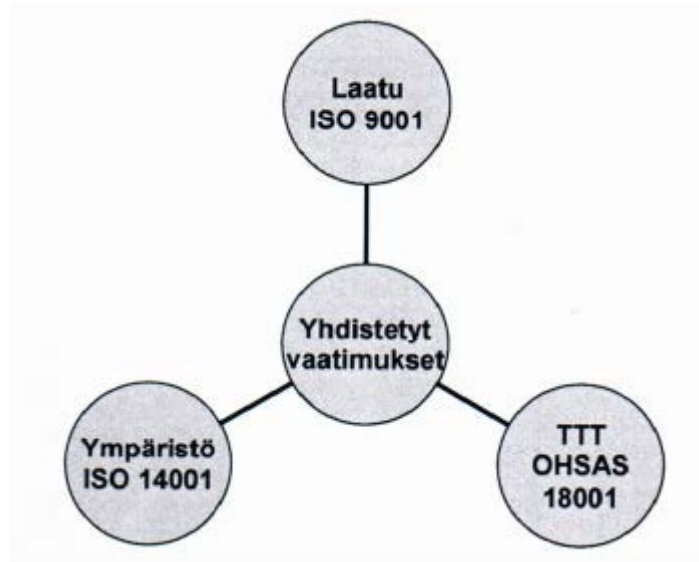
toimintaa riskien ja onnettomuuksien kannalta. Hyvällä ympäristönhallintajärjestelmällä yritys ennaltaehkäisee ympäristövahinkoja ja estää niiden toistuvuutta ja lisää kustannustehokkuutta ja tukee yrityksen ympäristöviestintää sekä markkinointia. (Suomen standardisointiliitto 2015.)

2.4 OHSAS 18001 -työterveys- ja työturvallisuusstandardi

OHSAS 18001 on työterveys- ja työturvallisuusstandardi, jonka avulla organisaatio voi hallita riskejään ja parantaa toimintansa tasoa työterveyden ja työturvallisuuden kannalta. OHSAS 18001 tuo kattavasti tavoitteellisuutta ja otetta työsuojeluasioiden hoitamiseen. Työterveys- ja työturvallisuusstandardilla halutaan esimerkiksi vähentää potentiaalisia riskejä ja onnettomuuksia, tunnistaa ja turvata riskejä ja niiden hallintaa sekä parantaa organisaation kokonaistoimintaa. Tämän avulla yrityksen resurssit voidaan ohjata merkittävimpien riskien vähentämiseen ja tulevaisuudessa alentaa riskitasoja analysoimalla muuttuvaa toimintaympäristöä. (Vastuullisuusraportti.fi 2016.)

Kansainvälinen standardisointijärjestö ISO on aloittanut vuonna 2013 työterveys- ja työturvallisuusasioiden johtamista käsittelevän standardin tekemisen. Uusi standardi olisi nimeltään ISO 45001, joka korvaisi olemassa olevan OHSAS 18001 -standardin. (Vastuullisuusraportti.fi 2016.)

Kuviossa 1 on kuvattuna edellä mainittujen standardien linkittyminen toisiinsa toimintajärjestelmässä.



Kuvio 1. Toimintajärjestelmä (Moisio & Tuominen 2008, 7).

3 TOIMINTAJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMINEN

Tässä luvussa selvitetään toimintajärjestelmän tavoitteet ja keskeisimmät määritelmät ja kerrotaan käytännön työn etenemisestä.

3.1 Tavoitteet

Tavoitteena tässä työssä oli päivittää olemassa olevaa toimintajärjestelmää selkiyttämällä toimintaa allokoimalla henkilöstön vastuita.

3.2 Toimintajärjestelmän kuvaus

Toimintajärjestelmä selittää, miten toimenpiteet tehdään, miksi tehdään ja kuka tekee. Toimintajärjestelmä johdattaa yritystä uudistumaan ja ylläpitämään toimintojaan niin, että yritystoiminnan päämäärä ja kohderyhmien tyytyväisyys voidaan saavuttaa. Se on erinomainen työkalu organisaation toiminnan parantamiseen ja jatkuvaan kehittämiseen.

Johdon vastuu

Johto on vastuussa siitä, että yrityksessä ymmärretään, mitä laadulla tarkoitetaan ja että siihen liittyviin työtehtäviin on varattu riittävästi resursseja. Johto spesifioi laatu politiikan, jossa selitetään, miten laatua tavoitellaan ja miten siihen suhtaudutaan. Johto vaikuttaa ympärillä työskentelevään henkilöstöön omalla esimerkillään ja motivaatiollaan. Jos johto osoittaa väheksyntää laatuasioiden hoitoon, se heijastuu myös henkilöstön suhtautumiseen. (Lecklin 2002, s 336.)

Toimintajärjestelmä

Toimintajärjestelmä on johdon työkalu toiminnan ohjaamista ja kehittämistä varten, jossa toiminta kuvataan laatu käsikirjassa sekä toiminta- ja työohjeissa (Lecklin 2002, s 31–34).

Johdon katselmus

Johdon katselmus tarkoittaa, että johto käy läpi toiminta-alueen laatutavoitteet ja -tulokset sekä mahdollisesti myös ongelmat ja ratkaisut (Lecklin 2002, s 80).

Asiakirjojen ja tietojen valvonta

Toimintajärjestelmän ohjeet ja muut tiedot on oltava kaikkien niitä tarvitsevien saatavilla ja niitä on säilytettävä, jaettava ja ylläpidettävä luotettavasti (Lecklin 2002, s 279).

Laatusuunnitelma

Laatusuunnitelma on laadunvarmistuksen käytännön työkalu, joka sisältää hankkeen tavoitteet, elinkaarimallin, katselmukset (Lecklin 2002, s 295–296),

Sisäiset laatuauditoinnit

Sisäiset laatuauditoinnit tarkoittavat toiminnan tarkastusta, jonka tarkoituksena on selvittää toimintajärjestelmän tehokkuus, ja se että toimitaan suunnitelmien mukaan (Lecklin 2002, s 80).

Koulutus

Koulutuksen tavoitteena on varmistaa henkilökunnan pätevyys ja tukea kehitystoimia. Henkilöstön koulutustarvetta seurataan ja tiedot pidetystä koulutuksesta tallennetaan (Lecklin 2002, s 134.)

3.3 Toimintajärjestelmäprojektin kulku

Projekti alkoi tapaamisella toimitusjohtajan kanssa, jossa rajasimme alueen ja sain lisätietoa aiheesta ja yrityksestä. Helmi-, maaliskuussa varsinainen työ alkoi, tutustuin aiheeseen syvemmin ja opiskelin vanhaa toimintajärjestelmää ja luin aihetta käsittelevää kirjallisuutta. Pidimme palavereita toimitusjohtajan kanssa, missä käsitelimme aihetta ja sen päivitystä nykyaikaisemmaksi. Laatukäsikirjasta päivitin asiakirjat: A-johdanto, B11-1 toimintapolitiikka, B12-1 organisaatiokaavio, B31-1 ostomenettelyt, B51-1 tuotteiden tunnistus ja jäljitettävyyys, ja lisäsin uutena B91-1 huolto-asiakirjan. Tein yritykselle toimintaohjeet ja työohjeet, joiden sisältö selitetään seuraavassa kappaleessa.

3.4 Toimintajärjestelmän sisältö

Organisaation kirjallinen toimintajärjestelmä muodostuu neljästä osasta A, B, C ja D. Etuliite A, B, C, tai D kertoo mihin osaan mikäkin dokumentti kuuluu. A-osa on johdanto, joka sisältää perustietoja yrityksestä ja toimialakuvauksen. A-osa kertoo myöskin toimintajärjestelmän tavoitteista ja koostumuksesta. B-osa on laatukäsikirja, jossa on tiivistetty, lyhyt kuvaus yrityksen laadunvarmennuksesta sekä yrityksen toimintaperiaatteet laadunvarmistuksen pääalueilta yrityksen toiminnassa. Noudatettavat ja voimassaolevat toimintaohjeet on esitetty laadunhallintajärjestelmän C-osassa. D-osa sisältää yrityksen työohjeet, liitteet ja lomakkeet. A- ja B-osat ovat toimintajärjestelmän julkisia osioita, joiden kopioita voidaan antaa tarvittaessa asiakkaille ja yhteistyökumppaneille. C- ja D-osat ovat yrityksen sisällä eniten käytössä oleva laadunhallintajärjestelmän kirjallinen osa, johon sisältyy myyntiä ja markkinointia, varastotoimintaa ja ympäristöasioita sekä huoltoa. Työssä on liitteenä vain A- ja B-osat luottamuksellisuussyistä.

Toimintajärjestelmän prosessit on eritelty toisistaan tunnistein: esimerkiksi B21-1. Kirjain ilmoittaa toimintajärjestelmän osan tunnuksen (A, B, C tai D), kirjainta seuraava ensimmäinen numero ilmaisee otsikon numeron, toinen numero alaotsikon ja viivan jälkeinen numero kertoo revision. Kun prosessia päivitetään, korottuu revisiota tarkoittava numero yhdellä.

4 YHTEENVETO

Toimintajärjestelmä valmistui tavoitteiden mukaiseksi. Projekti kesti melkein puoli vuotta, minkä aikana organisaation toiminta on kehittynyt nykyaikaisten standardien mukaiseksi. Päivitin työstä laatukäsikirjaosion, johon lisäsin myös uutena kappaleena huolto-asiakirjan, ja lisäsin toimintaohjeet ja työohjeet. Konstruktivisen tutkimuksen johtopäätös työstä on onnistunut toimintajärjestelmä, joten tulos vastaa tavoitteita. Uskon, että yritys hyötyy työstäni.

Työn toimeksianto oli hyvin mielenkiintoinen, mutta vastapainoisesti myös laaja. Työ oli välillä hankalaa aikataulutusten takia, jolloin suunnitelmat muuttuivat usein. Työ oli myöskin opettavaista ja mielestäni hoidin työni hyvin, vaikken ole täysin samanlaista työnkuvaa ennen tehnyt. Olen kiitollinen, että minuun luotettiin ja aikaansaannostani pidetään arvossa. Projektin ansiosta sain arvokasta työkokemusta alasta ja tietenkin aiheesta, opin myös, miten projekti hoidetaan yksin tehokkaasti loppuun asti.

Työtä auttoi se, että olin opiskellut opiskeluaikani kyseisiä aiheita. En tietenkään tiennyt kaikkea, vaan kyselin aina kun vain voin. Työporukan mukanaolo projektissa oli todella suuri apu.

Työ on päättynyt, mutta tehty toimintajärjestelmä jatkaa elinkaartaan kehittymällä jatkuvasti.

LÄHTEET

Laatukeskus Excellence Finland 2017. Toimintajärjestelmät. Viitattu 16.5.2017 <http://www.laatukeskus.fi/palvelut-asiantuntijapalvelut-virallinen-versio/toimintajarjestelmat>.

Lecklin, O 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Moisio, J. & Tuominen, K. 2008. Toimintajärjestelmän standardivaatimukset: laatu, terveys, turvallisuus ja ympäristö: ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001.


Suomen Standardisointiliitto 2015 SFS Oy. ISO 14001 – maailman tunnetuin ympäristöjärjestelmämalli. Viitattu 16.5.2017 https://www.sfs.fi/julkaisut_ja_palvelut/tuotteet_valokeilassa/iso_14000_ymparistojohtaminen/ymparistojarjestelma

Vastuullisuusraportti.fi 2016 Mikä on OHSAS 18001 työterveys- ja työturvallisuusjärjestelmä? Viitattu 16.5.2017 <http://vastuullisuusraportti.fi/2016/03/03/mika-on-ohsas-18001-tyoterveys-ja-tyoturvallisuusjarjestelma/>

Liitteet

1 Laatuksikirja

LAATUKÄSIKIRJA

| | |
|---|--|
|  | <p>TOIMINTAJÄRJESTELMÄ 23.3.2017</p> <p>LAATUKÄSIKIRJA Sivu 1/2</p> |
| <p>A0-1 JOHDANTO</p> | |

A0-1 JOHDANTO

Konepalvelu Osa Oy on vuonna 2007 perustettu yritys, joka aloitti nykyisen toimintamallin asteittain vuonna 2011. Vuoteen 2017 mennessä yritys kattaa sähkökoneiden huoltoa, korjausta sekä erilaisten koneiden, työkalujen maahantuontia ja myyntiä. Yrityksellä löytyy toimipaikkoja Turun Oriekidon lisäksi huoltoliikkeet Vantaalla ja Meyer:n Pernon Telakalla. Yhdessä ne muodostavat kokonaisuuden, joka palvelee teollisuuden asiantuntijoita, mm. hitsaavan teollisuuden kokonaistoimittajana, koneiden, työkalujen ja kunnossapitolaitteiden teknisenä tukkuliikkeenä.

Toimintamme keskeisiä päämääriä ovat kilpailukykyisyys, kannattavuus, asiakastyytyväisyys ja toimivat työtavat. Tavoitteenamme on jatkuva kehittyminen turvallisesti ja laadukkaasti toimien.

Päämäärien saavuttamiseksi olemme ottaneet 2011 käyttöömme toimintajärjestelmän, jonka avulla pyritään estämään virheitä ja saamaan toimintamme asiakkaiden laatuvaatimusten mukaiseksi.

Toimintajärjestelmämme on johtamis- ja kehittämisjärjestelmä, jonka avulla voidaan systemaattisesti ja kokonaisvaltaisesti hallita niin laatu-, ympäristö kuin työterveys- ja turvallisuusasioita.

Laatinut:

Hyväksynyt:

| | |
|---|--|
|  | <p>TOIMINTAJÄRJESTELMÄ 23.3.2017</p> <p>LAATUKÄSIKIRJA Sivu 2/2</p> |
| <p>A0-1 JOHDANTO</p> | |

Toimintajärjestelmä pohjautuu laatu- ja ympäristöstandardeihin ISO 9001 ja ISO 14001 sekä työturvallisuusstandardiin OHSAS 18001 toimintaamme soveltuvien osien.

Edellytys laadun jatkuvalla parantamiselle ja tehokkuuden kasvulle on, että koko henkilökunta ja yhteistyökumppanit ovat sitoutuneita laadun parantamiseen ja jokainen vastaa omalta osaltaan työsuorituksestaan ja sen tuloksena syntyvästä laadusta.

Toiminta kuvataan laatukäsikirjassa ja toimintaohjeissa. Toimintajärjestelmä muodostuu toimintaan liittyvistä resursseista, vastuista ja valtuuksista, sovituista menettelyistä ja niiden tarkoituksenmukaisesta dokumentoinnista.

Laatinut:

Hyväksynyt:

SISÄLTÖ

A0 JOHDANTO

B0 TOIMINTAJÄRJESTELMÄ

- B01-1 Termit ja määritelmät
- B02-1 Toimintajärjestelmän kuvaus
- B03-1 Vastuut ja valtuudet
- B04-1 Ristiin viittaukset
- B05-1 Sisäiset auditoinnit
- B06-1 Laatutiedostot

B1 JOHDON TYÖSKENTELEY

- B11-1 Toimintapolitiikka
- B12-1 Organisaatiokaavio
- B13-1 Johdon tehtävät ja vastuut
- B14-1 Johdon katselmukset

B2 MYYNTI JA MARKKINOINTI

- B-21-1 Myynti ja markkinointi

B3 OSTOTOIMINTA

- B31-1 Ostomenettelyt
- B32-1 Toimittaja-arviointi

SISÄLTÖ

B4 HALLINTO

B41-1 Henkilöstö

B42-1 Taloushallinto

B5 VARASTOTOIMINTA

B51-1 Tuotteen tunnistettavuus ja jäljitettävyys

B52-1 Varastotoiminta

B6 LAATUPOIKKEAMIEN KÄSITTELY

B61-1 Laatupoikkeamat

B62-1 Korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet

B7 TYÖTURVALLISUUS JA –TERVEYS

B-71-1 Työturvallisuus ja -terveys

B8 YMPÄRISTÖ

B81-1 Terminologia

B82-1 Ympäristöasioiden hallinta

B9 HUOLTO

B91-1 Huolto

SISÄLTÖ

C0 TOIMINTAJÄRJESTELMÄ

C01-1 Laatukäsikirjan päivitys

C04-1 Sisäinen auditointi

C2 MYYNTI JA MARKKINOINTI

C21-1 Myynti ja markkinointi

C3 OSTOTOIMINTA

C32-1 Toimittajaseurantajärjestelmä

C4 HALLINTO

C42-1 Toimisto

C5 VARASTOTOIMINTA

C52-1 Saapuva tavara

C8 YMPÄRISTÖ

C82-1 Jätteenkäsittely

C9 HUOLTO

C91-1 Huolto

Laatinut:

Hyväksynyt:

SISÄLTÖ

D0 TOIMINTAJÄRJESTELMÄ

D051-1 Liite: TOT –työkirja

D052-1 Lomake: Sisäinen auditointi

D2 MYYNTI JA MARKKINOINTI

D21-1 Myyntitilaus

D22-1 Tarjouksen tekeminen Cromsoft

D23-1 Luottorajan ylitykset

D25-1 Korttimyynti maksupäätteellä

D26-1 Cromsoft kalenterin käyttö

D3 OSTOTOIMINTA

D312-1 OTI Ostotilaus

D313-1 OPT Ostopäätös

D32-1 Lomake: Toimittajakysely

D5 VARASTOTOIMINTA

D52-1 Tavarasaapumisten käsittely (SAT) ja listaus (SIT)

D6 LAATUPOIKKEAMIEN KÄSITTELY

D62-1 Lomake: Asiakaskysely

B01-1 TERMIT JA MÄÄRITELMÄT**B01-1 TERMIT JA MÄÄRITELMÄT****Auditointi**

Järjestelmällinen, riippumaton ja dokumentoitu prosessi, jossa tarkastetaan toimintojen yhdenmukaisuus toimintajärjestelmän kanssa

Hyötyjäte

Jätteen osa, jota voidaan käyttää uudelleen sellaisenaan tai jonka sisältämä raaka-aine tai energia voidaan hyödyntää

Jäljitettävyys

Mahdollisuus selvittää tarkasteltavan tuotteen alkuperä

Katselmus

Toiminto, joka suoritetaan asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi tarvittavien toimenpiteiden asianmukaisuuden ja vaikuttavuuden määrittämiseksi

Käsittely

Toiminta, jolla jäte siirretään jätettä hyödyntävän tai käsittelevän yrityksen, kunnan tai muun yhteisön haltuun

Laadunhallinta

Johtamistoimen osa, jonka avulla suunnataan ja ohjataan organisaatiota laatuun liittyvissä asioissa

Laatinut:

Hyväksynyt:

B01-1 TERMIT JA MÄÄRITELMÄT**Laadunvarmistus**

Toimintaa, jolla voidaan todentaa määritettyjen laatutasojen saavuttaminen

Laatu

Tuotteen tai toiminnan kykyä toteuttaa sille asetetut vaatimukset

Laatukäsikirja

Asiakirja, joka määrittelee organisaation toimintajärjestelmän

Laatupoikkeama

Sovitusta poikkeava toiminta

Laatupolitiikka

Johdon linjaveto organisaation tärkeimmistä tavoitteista ja suhtautumisesta laatuun

Lajittelu

Jätteiden erottelu eri lajeihin ominaisuuksiensa mukaan

Ongelmajäte

Jäte, joka kemiallisen tai muun ominaisuuden takia voi aiheuttaa erityistä vaaraa tai haittaa ympäristölle

Pakkausjäte

Käytöstä poistetut pakkaukset ennen mahdollista hyötykäyttöä

Laatinut:

Hyväksynyt:

B02-1 TOIMINTAJÄRJESTELMÄN KUVAUS**B02-1 TOIMINTAJÄRJESTELMÄN KUVAUS****TAVOITE**

Toimintajärjestelmän tarkoituksena on varmistaa tavoitteiden saavuttaminen ja toiminnan jatkuva kehittäminen.

- selkiyttämällä henkilöstön vastuut ja valtuudet
- koko henkilökunnan aktiivisella osallistumisella toiminnan kehittämiseen
- mittaamalla sovittujen tavoitteiden toteutumista ja dokumentoimalla mitaustulokset yhteisesti sovitulla tavalla
- rakentavalla yhteistyöllä asiakkaan ja muiden sidosryhmien kanssa
- soveltamalla aikaisemmin toiminnassa hyväksi havaittuja menetelmiä
- helpottamalla henkilöstön ”paperityötä” rajaamalla se toteutuksen kannalta oleellisimpaan

TOIMINTAJÄRJESTELMÄN RAKENNE

Yrityksen kirjallinen laadunhallintajärjestelmä muodostuu neljästä osasta. Etuliite A, B, C, tai D kertoo mihin osaan kyseinen dokumentti kuuluu:

Laatinut:

Hyväksynyt:

B02-1 TOIMINTAJÄRJESTELMÄN KUVAUS**A-osa:**

Johdanto, joka sisältää perustietoja yrityksestä ja toimialakuvauksen. A-osa kertoo myöskin toimintajärjestelmän tavoitteista ja koostumuksesta.

B-osa:

Laatukäsikirja, jossa on tiivistetty, lyhyt kuvaus yrityksen laadunvarmennuksesta sekä yrityksen toimintaperiaatteet laadunvarmistuksen pääalueilta yrityksen toiminnassa.

C-osa:

Noudatettavat ja voimassaolevat toimintaohjeet on esitetty laadunhallintajärjestelmän C-osassa. Toimintaohjeissa on yleinen kuvaus menettelyistä ja tarvittaessa viittaus D-osan tiedostoihin, esimerkiksi työohjeisiin ja lomakkeisiin.

D-osa:

Työohjeet, eli työpaikalla tarvittavat ohjeet. Näitä kirjallisia ohjeita on laadittu niistä yksittäisistäkin toiminnoista, joissa ohjeiden puuttuminen voisi aiheuttaa virhemahdollisuuden. Ohjeiden tarkoituksena on esittää, miten eri tehtävät tulee suorittaa virheettömästi. Ohjeet muutetaan työtapojen kehittyessä tai toiminnan muuttuessa. D-osa sisältää myös liitteet ja lomakkeet.

A- ja B-osat ovat toimintajärjestelmän julkisia osioita, joiden kopioita voidaan antaa asiakkaille ja yhteistyökumppaneille.

C- ja D-osat ovat yrityksen sisällä eniten käytössä oleva laadunhallintajärjestelmän kirjallinen osa

Laatinut:

Hyväksynyt:

B02-1 TOIMINTAJÄRJESTELMÄN KUVAUS

Toimintajärjestelmän prosessit on eritelty toisistaan tunnistein esimerkiksi otsikolla: **B32-1 TOIMITTAJA-ARVIOINTI**. Kirjain ilmoittaa toimintajärjestelmän osan, jossa TOIMITTAJA-ARVIOINTI sijaitsee. Kirjainta seuraava ensimmäinen numero ilmaisee otsikon numeron, toinen numero alaotsikon ja viivan jälkeinen numero kertoo revision. Päivittäessä kyseistä prosessia, korottuu revisiota tarkoittava numero yhdellä. Laatukäsikirjan prosessi, jolla on C-tason toimintaohjeita tai D-tason työohjeita tai lomakkeita, on merkitty eri tasoihin samoin merkitsevin numeroin kuin laatukäsikirjassakin. Eli esim. **C32-1 TOIMITTAJASEURANTAJÄRJESTELMÄ ja D32-1 TOIMITTAJAKYSELY**. Jos kyseiselle prosessille on useita ohjeita, lisätään alaotsikko kolmanneksi numeroksi eli esim. **D321-1 ja D322-1**.

LAADUNSUUNNITTELU JA SEURANTA

Laadun suunnittelun tarkoitus on kehittää toimintatapojamme niin, että onnistumme täyttämään tai ylittämään asiakkaiden odotukset ja vaatimukset.

Laadun suunnittelua ja kehitystä varten on yrityksessä laatu- ja varastoryhmät, joiden tavoitteena on tunnistaa toiminnassa esiintyvät ongelmakohdat ja etsiä niihin ratkaisuja. Johtoryhmä käsittelee katselmuksissaan ryhmien esille tuomat ongelmat ja ratkaisuehdotukset. Ryhmien kokoonpano ilmenee kuvasta 1.

Ryhmät kokoontuvat säännöllisesti. Palavereissa käsiteltävät aihepiirit määräytyvät toiminnasta saatujen tietojen ja asiakaspalautteiden perusteella

Laatinut:

Hyväksynyt:

B02-1 TOIMINTAJÄRJESTELMÄN KUVAUS

Kunkin ryhmän sihteeri kokoaa ryhmän käsittelemistä asioista kokouksen pöytäkirjan ja huolehtii sen arkistoinnista ja jakelusta.

LAADUNHALLINTAJÄRJESTELMÄN YLLÄPITO JA DOKUMENTTIEN PÄIVITYS

Toiminnan muuttuessa tai kun eri työtapoja kehitetään, on laatuvaastavaan tehtävänä kirjata muutokset laatukäsikirjaan ja työ- ja toimintaohjeisiin menettelyohjeen C01 mukaisesti. Toiminnan tulee aina noudattaa kulloinkin voimassaolevia ohjeita.

Toimitusjohtaja hyväksyy laatujärjestelmään tehtävät lisäykset, poistot ja muutokset.

Laatukäsikirja tarkastetaan tarvittaessa tai vähintään kerran toimintavuoden aikana.

LIITTEET

C01 Laatukäsikirjan päivitys

Laatinut:

Hyväksynyt:

B04-1 RISTIIN VIITTAUKSET**B03-1 VASTUUT JA VALTUUDET**

Toimitusjohtaja on päävastuussa siitä, että yrityksessä tiedetään mitä laatu on ja että laatutyöhön on varattu riittävästi resursseja.

Yrityksen koko henkilökunta on sitoumuksensa mukaisesti velvollinen noudattamaan laatupolitiikkaa, sekä jatkuvasti kiinnittämään huomiota oman työnsä laatuun ja toimintansa tehokkuuteen, sekä kehittämään niitä ja samalla koko yrityksen toimintaa.

Jokaisella on vastuu kulloinkin suorittamastaan työstään, ja valtuudet sen tekemiseen työohjeissa kuvatulla tavalla.

Toiminnan aikana ilmenneet mahdolliset kehittämis- tai muutosehdotukset tulee välittömästi esittää yrityksen toimitusjohtajalle tai kirjallisena sähköiseen aloitekansioon.

Laatinut:

Hyväksynyt:

B04-1 RISTIIN VIITTAUKSET

B04-1 RISTIIN VIITTAUKSET

TOIMINTAJÄRJESTELMÄN VASTAAVUUS STANDARDIIN SFS-EN ISO 9001:2015.

| | B0 | B1 | B2 | B3 | B4 | B5 | B6 | B7 | B8 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 2 Viittaukset | X | | | | | | | | |
| 3 Termit ja määritelmät | X | | | | | | | | |
| 4 Laadunhallintajärjestelmä | X | | | | | | | | |
| 4.1 Dokumentointia koskevat vaati- | X | | | | | | | | |
| 5.1 Johdon sitoutuminen | | X | | | | | | | |
| 5.2 Asiakaskeskeisyys | | X | X | | | | | | |
| 5.3 Laatupolitiikka | | X | | | | | | | |
| 5.4 Laatutavoitteet ja laadun suunnit- | X | | | | | | | | X |
| 5.5 Vastuu ja valtuudet | X | | | | | | | | |
| 5.6 Johdon katselmus | | X | | | | | | | |
| 6.2 Henkilöresurssit | | | | | X | | | | |
| 6.4 Työympäristö | | | | | | | | | X |
| 7.2 Asiakkaaseen liittyvät resurssit | | | X | | | | | | |
| 7.3 Tuotteen suunnittelu ja kehittämi- | | | | | | | | | |
| 7.4 Ostotoiminta | | | | X | | | | | |
| 7.5.3 Tuotteen tunnistettavuus ja jäl- | | | | | | X | | | |
| 7.5.5 Käsittely, pakkaaminen, varas- | | | | | | X | | | |
| 7.6 Poikkeavien tuotteiden valvonta | | | | | | X | | | |
| 8.2.1 Asiakastyytyväisyyden mittaus | | | | | | | X | | |
| 8.2.2 Sisäinen auditointi | X | | | | | | | | |
| 8.3 Poikkeavan tuotteen ohjaus | | | | | | X | | | |
| 8.4 Tiedon analysointi | | | | | | X | | | |
| 8.5 Parantamistoiminnot | | | | | | X | | | |

Laatinut:

Hyväksynyt:

B05-1 SISÄINEN AUDITOINTI

TOIMINTAJÄRJESTELMÄN VASTAAVUUS STANDARDIIN SFS-EN ISO 14001:2015:

| | B0 | B1 | B2 | B3 | B4 | B5 | B6 | B7 | B8 |
|--|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 2 Viittaukset | X | | | | | | | | |
| 4 Ympäristönhallintajärjestelmä | | | | | | | | | X |
| 4.2 Ympäristöpolitiikka | | X | | | | | | | |
| 4.3 Suunnittelu | X | | | | | | | | |
| 4.3.2 Lain asettamat vaatimukset | | | | | | | | | X |
| 4.6 Johdon katselmus | | X | | | | | | | |
| 4.5.1 Seuranta ja mittaaminen | X | | | | | | | | |
| 4.5.4 Ympäristöjärjestelmän auditointi | X | | | | | | | | |

TOIMINTAJÄRJESTELMÄN VASTAAVUUS STANDARDIIN OHSAS 18001.

| | B0 | B1 | B2 | B3 | B4 | B5 | B6 | B7 | B8 |
|--|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 4.2 TTT-politiikka | | X | | | | | | | |
| 4.3.1 Vaaran tunnistaminen | | | | | | | | X | |
| 4.3.2 Lakisääteiset vaatimukset | | | | | | | | X | |
| 4.3.3 Päämäärät | | | | | | | | X | |
| 4.3.4 TTT-asioiden hallintaohjelmat | | | | | | | | X | |
| 4.4.1 Organisaatio ja vastuut | | X | | | | | | | |
| 4.4.3 Tiedonkulku | | | | | | | | X | |
| 4.4.4 Dokumentointi | | | | | | | | X | |
| 4.4.5 Asiakirjojen ja tietojen valvonta | | | | | | | | X | |
| 4.4.7 Valmius ja toimiminen hätätilanteissa | | | | | | | | X | |
| 4.5.1 Toiminnan tason mittaukset | | | | | | | | X | |
| 4.5.2 Vaaratilanteet, korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet | | | | | | | | X | |
| 4.5.4 Auditointi | X | | | | | | | | |
| 4.6 Katselmus | | X | | | | | | | |

Laatinut:

Hyväksynyt:

B05-1 SISÄINEN AUDITOINTI

C05-1 SISÄINEN AUDITOINTI

TAVOITE

Varmistaa sisäisten auditointien tehokkuus ja tarkoituksenmukaisuus.

LAAJUUS

Koskee laaturyhmää.

VASTUUT

Sisäisten auditointien järjestelyistä ja auditointisuunnitelmien laadinnasta vastaa laatuvaastava. Sisäisten auditointien toteuttamisvastuu on laaturyhmällä. Auditointia ei saa olla auditoidavasta toiminnosta suoraan vastuussa.

TOIMINNAN KUVAUS

Laatujärjestelmän sisäiset auditoinnit suorittaa laaturyhmä auditointisuunnitelman mukaisesti vähintään kerran vuodessa.

Laatinut:

Hyväksynyt:

B05-1 SISÄINEN AUDITOINTI

Laaturyhmä valmisteleo sisäiset auditoinnit laatuvaataavan johdolla suunnittelukokouksessa, jossa päätetään tulevan auditoinnin aikataulusta, tavoitteista ja auditoitavista asioista.

Varsinainen auditointi aloitetaan aloituskokouksella, jossa laatuvaataava esittelee auditointisuunnitelman, josta ilmenee tuleva aikataulu ja auditoitavat prosessit. Auditointisuunnitelma tiedotetaan henkilöstölle.

Prosessia tarkastaessaan auditoiijalla on auditoitavaa kohdetta koskevat laatukäsikirjan sivut sekä toiminta- ja työohjeet, joihin hän vertaa todellista toimintaa.

Auditointi päättyy loppukokoukseen, jossa laaditaan auditoinnista yhteenveto.

Uusinta-auditoinnin ajankohta sovitaan tapauskohtaisesti riippuen tehtävien korjausten määrästä

Auditointien tulokset ja kehittämiskohderaportit käsitellään johdon katselmuksissa.

Henkilöstölle tiedotetaan auditoinnin tulokset.

Laatinut:

Hyväksynyt:

B06-1 LAATUTIEDOSTOT

DOKUMENTOINTI

Sisäisten auditointien tuottamat auditointiraportit ja tulokset säilytetään laatuvaastavan arkistoissa.

LIITTEET

D051 Liite: TOT -työkirja

D052 Lomake: Sisäinen auditointi

Laatinut:

Hyväksynyt:

B06-1 LAATUTIEDOSTOT**B06-1 LAATUTIEDOSTOT**

Yritys ylläpitää ja säilyttää laatutiedostoja osoittaakseen, että haluttu laatutaso on saavutettu. Laatutiedostot koostuvat raporteista ja muista asiakirjoista.

| ASIAKIRJA | VASTUUHENKILÖ | SÄILYTYSOHJE |
|--|------------------------|-------------------------------------|
| Koulutusrekisteri | Toimistovastaavat | Päivitetään rekisterin muuttuessa |
| Asiakasreklamaatiot | Varastovastaava | Kaikki säilytetään |
| Asiakastyytyväisyys- mitaukset | Toimistovastaavat | Kaikki säilytetään |
| Toimittajaseuranta- tulokset | Varastovastaava | Kaikki säilytetään |
| Asiakaskäyntiraportit | Toimitusjohtaja | Kaikki säilytetään |
| Kokousmuistiot | Toimistovastaavat | Kaikki säilytetään |
| Auditointisuunnitelma | Laatuvastaava | Päivitetään auditointien yhteydessä |
| Sisäisten auditointien tulokset | Laatuvastaava | Päivitetään auditointien yhteydessä |
| Työturvallisuus ja terveystarkastukset | Työnsuojeluvaltuutettu | Kaikki säilytetään |

Laatinut:

Hyväksynyt:

B11-1 TOIMINTAPOLITIikka**B11-1 TOIMINTAPOLITIikka**

Toimintamme keskeisiä päämääriä ovat kilpailukykyisyys, kannattavuus, asiakas-tyytyväisyys ja toimivat työtavat. Tavoitteenamme on jatkuva kehittyminen turval-
lisesti ja laadukkaasti toimien.

Toimintapolitiikka tarkoittaa yhteisiä toimintamme kannalta tärkeitä osatekijöitä, joiden tunteminen ja toteutuminen yrityksemme kaikilla tasoilla on välttämättö-
myys

Yrityksen toiminnan tulee perustua yhteistyökumppaneiden väliseen luottamukseen laadukkaiden tuotteiden ja tehokkaan tekemisen kautta. Tästä syystä yhteistyö-
kumppaneiden kykyä täyttää vaatimuksemme seurataan säännöllisesti.

Omat resurssit ja henkilöstö varmennetaan aina vastaamaan tarpeita. Henkilöstön pätevyys ja perehtyneisyys varmistetaan riittävällä koulutuksella.

Ympäristönäkökohdat sovelletaan toimintaan. Yritys ennaltaehkäisee ja minimoi toiminnasta aiheutuvat haitat varovaisella ja huolellisella toiminnalla ISO 14001 pe-
riaatteen mukaisesti. Tavoitteena aikaansaada turvallinen ympäristölle haitaton toi-
minta ja työympäristö.

Noudatamme toiminnassamme työturvallisuusstandardin OHSAS 18001 periaat-
teita.

Laatinut:

Hyväksynyt:

B11-1 TOIMINTAPOLITIikka

Työterveys ja työturvallisuusasioiden hyvällä hoidolla saavutetaan toiminnan tehottominen yrityksessä, mistä seuraa parempi työmotivaatio ja työn tuottavuus.

Vastuu toimintapolitiikan noudattamisesta on operatiivisella johdolla ja koko yrityksen henkilökunnalla.

Toimintapolitiikan määrittelee yrityksen toimitusjohtaja.

toimitusjohtaja Jari Osa

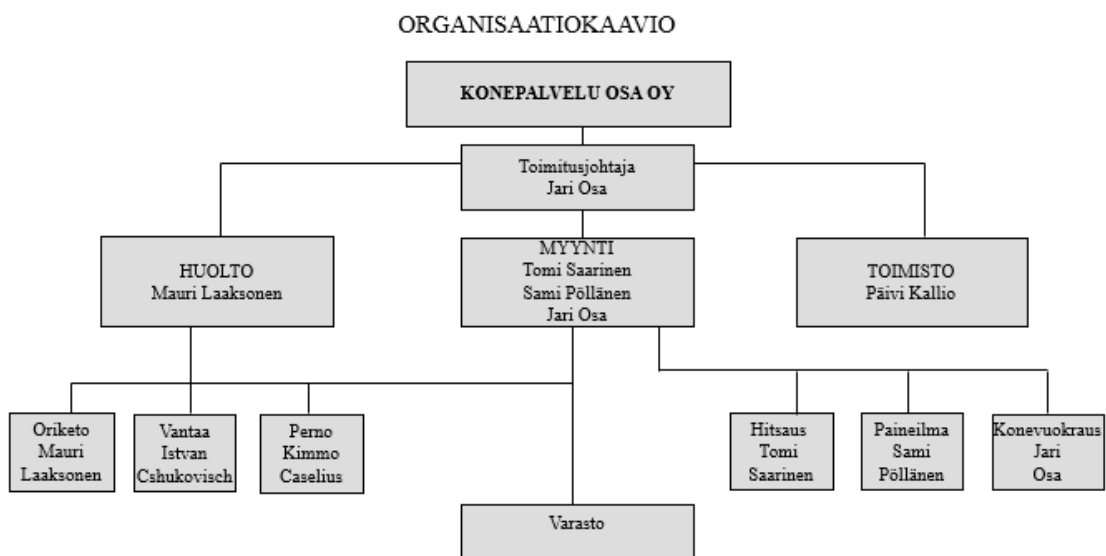
Konepalvelu Osa Oy

Laatinut:

Hyväksynyt:

B12-1 ORGANISAATIOKAAVIO

B12-1 ORGANISAATIOKAAVIO



Kuva 2. Organisaatiokaavio

Laatinut:

Hyväksynyt:

B13-1 JOHDON TEHTÄVÄT JA VASTUUT**B13-1 JOHDON TEHTÄVÄT JA VASTUUT**

Toimitusjohtaja on kokonaisvastuussa yrityksen toiminnasta.

Johdon sitoutuminen ja osallistuminen yrityksessä on tärkeää tuloksekkaan ja tehokkaan toiminnan kehittämisessä ja toteuttamisessa.

Johdon tehtävänä on yrityksen toiminta-ajatuksen laatiminen, strateginen suunnittelu ja toiminnan kehittäminen, sekä organisaation toiminnan tarkoituksen ja suunnan luominen. Johto huolehtii, että toiminnan edellyttämät riittävät ja kilpailukykyiset resurssit ovat käytettävissä. Johdon tehtävänä on lainsäädännön, viranomaisten ja toimintaan liittyvän ympäristön muutosten huomiointi.

Organisaation jatkuvan parantamisen kannalta on tärkeää johdon luoma innovatiivisuutta korostava yrityskulttuuri. Osallistumista ja vastuuntuntoa edistävän ilmapiiirin toteuttamista varten johdon työkaluja ovat aloitejärjestelmä, sisäiset auditoinnit, tunnus- ja palkitsemismenetelmät ja johdon oma esimerkki ja reagointi.

Laatinut:

Hyväksynyt:

B21-1 MYYNTI JA MARKKINOINTI**B14-1 JOHDON KATSELMUKSET**

Johdon katselmuksset ovat menetelmä toteutuneiden asioiden arvioimiseksi ja päätöksentekoon niiden kehittämiseksi.

Johdon katselmuksista vastaa toimitusjohtaja ja katselmuksia pidetään vähintään kaksi kertaa vuodessa, tilikauden päätyttyä ja sisäisen auditoinnin suorittamisen jälkeen. Johdon katselmuksiin osallistuu kuvassa 1. esitetty johtoryhmä.

Johdon katselmuksista pidetään pöytäkirjaa ja ne arkistoidaan laatutiedostoihin.

Katselmuksissa käsitellään seuraavat asiat:

- Edellisen kokouksen pöytäkirja
- Asiakaspalautteet
- Sisäisten auditointien tulokset
- Toimintajärjestelmän toimivuus
- Edellisten katselmusten seurantatoimenpiteet
- Myyntitavoitteet
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Asetetaan uudet laatutavoitteet
- Korjaavien toimenpiteiden tarve
- Henkilöstön esille tuomat kehitysehdotukset
- Toimittajaseurantatulokset
- Muut asiat
- Seuraavan katselmuksen ajankohdan päättäminen

Laatinut:

Hyväksynyt:

B21-1 MYYNTI JA MARKKINOINTI**B21-1 MYYNTI JA MARKKINOINTI**

Yrityksen myynti- ja markkinointimenetelmät perustuvat yrityksen käytäntöön toimintavuosien aikana sekä alan yleiseen käytäntöön.

Markkinoinnissa lähtökohtana on asiakastarpeiden selvittäminen sekä yrityksen tunnettavuuden ja luotettavuuden lisääminen. Markkinoinnin avulla ylläpidämme vanhoja asiakassuhteita ja hankimme uusia asiakkaita. Pyrimme vastaamaan alalla tapahtuviin muutoksiin nopeasti, jotta asiakkaidemme tyytyväisyys yrityksen toimintoihin voidaan säilyttää.

Myynnin tavoitteena on asiakastarpeiden tyydyttäminen, joka toteutetaan asiantuntevalla ja laadukkaalla asiakaspalvelulla. Jokaisen myyntitapahtuman suhteen menettelyä ohjeiden mukaisesti, jolla turvataan tietojen oikeellisuus tilauksissa. Sopimuskatselmus tapahtuu, kun myyjä tarkastaa tarjouksen ja tilauksen ja samalla varmistaa, että asiakkaan vaatimukset kyetään toteuttamaan kannattavasti. Hinnoittelu perustuu täsmälliseen ja ajan tasalla olevaan markkinatuntemukseen.

Myynnin ja markkinoinnin suhteen toimitaan toimintaohjeen C21 mukaisesti.

Laatinut:

Hyväksynyt:

B31-1 OSTOMENETTELYT**B31-1 OSTOMENETTELYT****TAVOITE**

Ostojen laadunvarmistusmenettelyn päätarkoitus on varmistaa hankitun tuotteen olevan sovitun mukainen ja tulevan oikeaan paikkaan sovitulla aikataululla.

LAAJUUS

Koskee kaikkia yrityksessä tapahtuvia hankintoja.

VASTUUT

Tuoterekisteriin kuuluvien tuotteiden ostovastuu ja perusvaraston ylläpitämisen vastuu on tuoteryhmävastaavilla.

Jos ostettava tuote ei kuulu omaan tuoterekisteriin tai ostovastuullisten piiriin on tilauksen vastaanottaja velvollinen suorittamaan ostotapahtuman.

Toimistotarvikkeiden ostovastuu on toimistohenkilöstöllä.

Laitteistohankinnoista vastaa pääosin toimitusjohtaja

Laatinut:

Hyväksynyt:

B31-1 OSTOMENETTELYT

Kokonaisvastuu ostomenettelyiden toimivuudesta ja ajanmukaisuudesta on toimitusjohtajalla.

TOIMINNAN KUVAUS

Onnistunut ostotoiminta tarkoittaa sitä, että käytämme aina luotettavia, toimitus- ja hintakilpailukykyisiä toimittajia, ja että ostot suoritetaan riittävän ajoissa. Ostajan tulee aina varmistaa, että tilattava tuote on kaikilta tarvittavilta yksityiskohdiltaan-kin sitä, mitä asiakas tarkoittaa. Ostotoiminnan vaikutus yrityksen toiminnan kattavuuteen on merkittävä.

Ostotarve syntyy asiakkaan tilauksesta tai kun jokin perusvaraston tuotteista käy vähiin.

Ostotapahtumaa seuraa aina kirjallinen ostotilaus, jonka juokseva numero annetaan oston yhteydessä tilauksen viitteeksi. Ostotilaukseen liittyvistä toimenpiteistä on työohjeet D311 ja D312.

Tuoteryhmävastaava tarkistaa päivittäin ostotarpeen puuteilmoituksista ja varastosta.

Yleensä ja varsinkin suurempia hankintoja tehtäessä pyydetään tarjous useammalta toimittajalta ennen ostopäätöksen tekoa

Laatinut:

Hyväksynyt:

B31-1 OSTOMENETTELYT**DOKUMENTOINTI**

Myynti arkistoi tarjouspyynnöt sekä neuvotteluista syntyneet muistiinpanot. Tarjouspyyntöjä säilytetään vähintään niiden voimassaoloajan.

Ostotilausten arkistoinnista vastaa konttorihenkilöstö.

LIITTEET

D311 Ostotilauksen tekeminen

D312 Ostopäätöksen tekeminen

Laatinut:

Hyväksynyt:

B32-1 TOIMITTAJA-ARVIOINTI**B32-1 TOIMITTAJA-ARVIOINTI****TAVOITE**

Toimittaja-arvioinnin tavoitteena on, että ostetaan tuotteita ja palveluja yrityksiltä, jotka sisäistävät laatulähtöisen ajattelumme ja noudattavat heille asettamiimme laatuvaatimuksia.

VASTUUT

Myyjät ovat ilmoitusvelvollisia havaitessaan toimittajille asettamistamme vaatimuksista poikkeavaa toimintaa. Ilmoitus tehdään toimitusten valvojalle, joka on vastuussa toimittaja-seurannasta.

Toimitusjohtaja viime kädessä hyväksyy / hylkää toimittajan toimitusten valvojan ehdotusten pohjalta.

TOIMINNAN KUVAUS

Tavaran toimittajilla on suuri rooli yrityksen laadukkaassa toiminnassa. Siksi hankimekin tuotteita ja palveluita vain laadukkaiksi havaitsemiltamme toimittajilta, jotka täyttävät asettamamme laatuvaatimukset.

Laatinut:

Hyväksynyt:

B32-1 TOIMITTAJA-ARVIOINTI

Toimittajille lähetetään vuosittain laatuvaatimuksistamme tiedote, jonka liitteenä on lomake D32. Lomakkeella pyydetään vastauksia kysymyksiin laatu- ja ympäristöasioiden hoidosta toimittajayrityksessä.

Toimittaja-arviointia varten on yrityksessämme olemassa toimintaohjeessa C32 kuvattu toimittajaseurantajärjestelmä, jolla voidaan arvioida ja valvoa toimittajiemme kykyä saavuttaa ja ylläpitää vaatimamme laatutaso. Puolivuositain poikkeamien määrää verrataan toimitusten määrään, josta saatava luku on ko. toimittajan laaduntuotto-kyky. Tulokset ja mahdolliset toiminnan parannusvaatimukset tiedotetaan toimittajille. Jos laaduntuotto-kyky alittaa asettamamme rajan edellytämme yhteistyön jatkumiseksi parannustoimenpiteitä.

Hyväksytyistä toimittajista pidetään luetteloa atk-järjestelmässä.

DOKUMENTOINTI

Toimitusten valvoja säilyttää ja ylläpitää toimittajaseurannasta syntyviä dokumentteja arkistoissaan.

Hyväksytyjen toimittajien luettelon päivittää toimistohenkilöstö.

LIITTEET

C32 Toimittajaseurantajärjestelmä

D32 Lomake: Toimittajakysely

Laatinut:

Hyväksynyt:

B41-1 KOULUTUS**B41-1 KOULUTUS****TAVOITE**

Koulutuksen tavoitteena on ylläpitää henkilöstön ammattitaitoa.

VASTUUT

Toimitusjohtaja on päävastuussa henkilöstön kouluttamisesta ja ammattitaidosta.

Työntekijän, joka kokee ammattitaitonsa riittämättömäksi annetun työtehtävän suorittamiseen, tulee ilmoittaa asiasta toimitusjohtajalle.

TOIMINNAN KUVAUS

Yrityksemme tärkein resurssi asiakaspalvelun laadun kannalta on osaava ja laatu tietoinen henkilöstö.

Henkilöstön ammattitaitoa ylläpidetään säännöllisellä koulutuksella. Ammatillista koulutusta järjestetään tarpeen mukaan omin voimin, päämiesten toimesta tai ulkopuolisen kouluttajan avulla.

Laatinut:

Hyväksynyt:

B41-1 KOULUTUS

Toimitusjohtaja arvioi koulutustarpeen vuosittaisen kartoituksen ja henkilöstön ehdotusten perusteella.

Henkilöstön saamista koulutuksista pidetään koulutusrekisteriä.

Uuden työntekijän koulutus alkaa perehdyttämisohjelmalla, jonka toteuttamiseen valitaan tapauskohtaisesti siihen parhaiten soveltuva henkilö. Uuden työntekijän perehdyttämiseen käytetään apuna laatukäsikirjaa ja sen toiminta- ja työohjeita.

DOKUMENTOINTI

Koulutusrekisteriä päivittää ja ylläpitää toimistohenkilöstö.

Laatinut:

Hyväksynyt:

B42-1 TALOUSHALLINTO

B42-1 TALOUSHALLINTO

Taloushallinnon tavoitteena on yrityksen taloudellisen kannattavuuden varmistaminen sekä sujuva rahaliikenteen toiminta. Taloushallinto pitää sisällään mm. osto- ja myyntireskontran, palkanlaskennan ja yrityksen alustavan kirjanpidon.

Taloushallinnosta syntyneet asiakirjat säilytetään toimistossa.

Taloushallinnon toiminnasta on toimintaohjeisiin C42 kirjattu:

- Osto- ja kulutusreskontra
- Myyntireskontra
- Alustava kirjanpito
- Talous- ja tietohallinnon järjestelmien ylläpito

Laatinut:

Hyväksynyt:

B51-1 TUOTTEIDEN TUNNISTUS JA JÄLJITETTÄVYYS**B51-1 TUOTTEIDEN TUNNISTUS JA JÄLJITETTÄVYYS**

Tuotteilla tarkoitetaan tuoterekisterin tuoterekisteriin hyväksytyjä tuotteita. Jokainen tuote on tallennettu atk-järjestelmään omalla tunnuskoodillaan.

Tuotteiden jäljitettävyydellä tarkoitetaan menettelyä, jolla voidaan selvittää, milloin, mistä ja mihin hintaan tuote on yritykseen tullut. Virheellisten tuotteiden osalta tällä menettelyllä pystytään selvittämään yritys, jolle reklamaatio voidaan osoittaa.

Jokaisessa myynnissä olevassa tuotteessa on tunnistettavuuden varmistamiseksi tarra, joka sisältää tuotekoodin, tuotenimen ja hinnan.

Tavaran vastaanottaja on vastuussa tuotteiden tunnistetarroittamisesta.

TUOTTEIDEN PERUSTAMINEN

Tuotevastaavat ovat vastuussa tuotteiden perustamisesta tuoterekisteriin sovitulla tavalla. Tuotteiden perustusoikeus on vain tuotevastaavilla.

Tuoterekisterissä on oma tuoteryhmä poistuville tuotteille. Tähän ryhmään perustetaan sellaiset tuotteet, joiden myynnin oletetaan olevan kertaluonteista. Tuote voidaan siirtää tähän ryhmään, jos havaitaan myynnin olevan heikkoa. Toimistohenkilöstö poistaa saldottomat tuotteet rekisteristä määrätyin väliajoin.

Laatinut:

Hyväksynyt:

B52-1 VARASTOTOIMINNOT**B52-1 VARASTOTOIMINNOT**

Varastotoiminnan sujuvuuden tavoitteena on huolehtia tuotteiden kuljetusketjusta toimittajilta asiakkaille ja tähän liittyvästä tavaroiden varastoinnista taloudellisesti kannattavalla tavalla.

TAVARAN VASTAANOTTO

Tavaran saapuessa suoritetaan vastaanottotarkastus toimintaohjeen C52 mukaisesti, jolla varmistetaan lähetysten oikeellisuus ja silmämääräinen laatu. Toimitusvalvojan vastuulla on valvoa, että tilatut tuotteet saapuvat ajallaan.

Tavaran vastaanottaja on vastuussa saapuneen tavaran käsittelystä ja sen sijoittamisesta välittömästi ostotilauksessa määritettyyn kohteeseen, varastoon tai asiakkaalle.

VARASTOINTI

Tavaran vastaanottajan vastuulla on varastoida saapuneet tavarat tarkoituksenmukaisesti ja siististi niille varattuihin hyllypaikkoihin.

Laatinut:

Hyväksynyt:

B52-1 VARASTOTOIMINNOT

Varasto ja myymälä pidetään aina sellaisessa järjestyksessä, että toimitiloissa on turvallista liikkua ja tuotteiden vaurioitumiselta välttyttäisiin. Tavarat sijoitetaan paikoilleen FIFO -periaatteella (First In First Out), jolla varmistetaan, että vanhemmat tuotteet myydään tai käytetään ennen uusia.

Vaatimuksista poikkeavia tuotteita valvotaan, jotta asiakkaat saavat aina laadukkaita tuotteita. Poikkeavat tuotteet merkitään ja niiden jatkokäyttö määritetään tapauskohtaisesti.

Jos on kyse valmistusvirheestä, kuljetuksessa aiheutuneesta tai muusta ulkoisesta syystä, poikkeamaa seuraa reklamaatio ja palautus.

LÄHTEVÄ TAVARA

Tuotteet kerätään ja lähetetään atk-järjestelmään rekisteröidyn ja tulostetun myyntitilauksen mukaisesti.

Toimitukset toimitetaan käyttämällä ulkopuolisia kuljetusyriityksiä tai omaa kuljetusta. Tavarankuljetuksen pakkaaja varmistaa, että lähetys vastaa tilattua suorittamalla lähtevän tavarankuljetuksen tarkastuksen.

Laatinut:

Hyväksynyt:

B61-1 LAATUPOIKKEAMAT

B61-1 LAATUPOIKKEAMAT

Laatupoikkeamia ovat kaikki ylimääräisiä kustannuksia aiheuttavat tekijät kuten asiakasreklamaatiot logistiset poikkeamat, tuotehävikki, väärä tai puutteellinen informaatio ja kaikki sovitusta poikkeamiset niin asiakkaiden kuin muidenkin yhteistyökumppanien osalta.

Jokaisen tulee heti laatupoikkeaman havaittuaan ilmoittaa siitä vastaavalle henkilölle, jotta toimenpiteisiin poikkeaman korjaamiseksi ja lisävahinkojen estämiseksi voidaan heti ryhtyä.

Laatinut:

Hyväksynyt:

B62-1 KORJAAVAT JA EHKÄISEVÄT TOIMENPITEET**B62-1 KORJAAVAT JA EHKÄISEVÄT TOIMENPITEET**

Yleisen periaatteen mukaan jokainen yrityksessä työskentelevä ryhtyy omien vastuidensa ja valtuuksiensa puitteissa tarpeellisiksi katsomiinsa korjaaviin ja ehkäiseviin toimenpiteisiin havaitessaan poikkeamia käsittelemissään tuotteissa tai yrityksen sisäisessä toiminnassa.

Johtoryhmä kokoontuu tarpeen vaatiessa katselmoimaan mahdollisia asiakasreklamaatioita ja sisäisiä laatupoikkeamia toiminnassa. Poikkeamien syyt selvitetään ja arvioidaan toimenpiteet virheen uusiutumisen estämiseksi.

SISÄISET POIKKEAMAT

Sisäisillä poikkeamilla tarkoitetaan yrityksen toiminnan virheellisyyttä. Merkittävien toiminnassa havaittujen virheiden havaitsemisen jälkeen yritys etsii yhdessä henkilöstön kanssa uuden toimintatavan, joka ohjeistetaan. Uutta toimintatapaa testataan käytännössä tapauskohtaisesti sovitun ajan, jonka jälkeen lopullinen ohjeistus päivitetään laatukäsikirjaan.

Laatinut:

Hyväksynyt:

B62-1 KORJAAVAT JA EHKÄISEVÄT TOIMENPITEET**ASIAKASPALAUTTEET**

Reklamaatioiden ja asiakaspalautteen käsittelyn tavoitteena on nopeasti tuottaa tietoa reklamaation hoitamiseksi asiakkaan suuntaan sekä kerätä tietoa toiminnan parantamiseen.

Asiakaspalautteen keräämistä ja asiakasreklamaatioita varten on yrityksessä asiakaspalauttejärjestelmä. Kaikista asiakkailta tulevista palautteista tiedotetaan asiakaspalautteista vastuussa olevalle henkilölle, joka kokoaa tiedot asiakaspalautteiden kansion. Merkittävät asiakaspalautteet tiedotetaan henkilöstölle.

Asiakaspalautetta kerätään vuosittain asiakkaille lähetettävän kyselyn (lomake D62) avulla.

Laatinut:

Hyväksynyt:

B71-1 TYÖTURVALLISUUS JA -TERVEYS**B71-1 TYÖTURVALLISUUS JA -TERVEYS****TAVOITE**

Työterveys- ja työturvallisuusasioiden kehittämisen tavoitteena on vahinkojen, tapaturmien ja ammattitautien ennaltaehkäisy, työviihtyvyyden parantaminen ja työkyvyn ylläpito.

VASTUUT

Kaikille kuuluu yhteinen vastuu omasta ja muiden turvallisuudesta. Päävastuu työsuojelusta on toimitusjohtajalla.

Työsuojeluvaltuutettu on vastuussa perehtyneisyydestään työsuojelua koskeviin säännöksiin.

Henkilöstö toimii aina työohjeiden mukaisesti, käyttää tarvittavia suojaimia ja välineitä ja hoitaa niitä huolellisesti. Sattuneista vaaratilanteista, tapaturmista, työoloissa tai välineissä olevista puutteista ilmoitetaan toimitusjohtajalle. Vakavista tapaturmista ilmoitetaan myös poliisille ja työsuojelupiirille.

Laatinut:

Hyväksynyt:

B71-1 TYÖTURVALLISUUS JA -TERVEYS**TOIMINNAN KUVAUS**

Työterveys ja työturvallisuusasioiden hyvällä hoidolla saavutetaan toiminnan tehostuminen yrityksessä, mistä seuraa parempi työmotivaatio ja työn tuottavuus. Henkilöstön osallistuminen kehittämiskohteiden valintaan ja suunnitteluun on tärkeää.

Yrityksessä noudatetaan tarkasti toimintaan kuuluvia työterveyteen ja työturvallisuuteen liittyviä määräyksiä ja lainsäädäntöjä.

Yrityksen työntekijöiden työolosuhteiden turvallisuuden ja terveellisyysedistämiseksi on tehty työsuojelun toimintaohjelma. Toimintaohjelma perustuu työsuojeluvaltuutetun tekemään vuosittaiseen kartoitukseen, jossa henkilöstö tunnistaa ja arvioi työympäristöään. Arvioinnin pohjalta laaditaan kehittämisohjelma vastuuhenkilöineen ja aikatauluineen. Ohjelman tavoitteena on voimavarojemme mukaan edistää henkilöstön työolosuhteiden turvallisuutta ja terveellisyttä sekä henkilöstön työkykyä ja -virettä ylläpitävää toimintaa. Kehittämisohjelman toteutumista valvoo työsuojeluvaltuutettu. Se tarkastetaan ja päivitetään tarvittaessa arviointien yhteydessä.

DOKUMENTOINTI

Työsuojeluvaltuutettu säilyttää arkistoissaan työturvallisuus ja terveystoiminnasta syntyvät dokumentit, kuten kartoituksen vastaukset ja analysoinnit sekä työsuojelun toimintaohjelmat.

Laatinut:

Hyväksynyt:

B82-1 YMPÄRISTÖASIOIDEN HALLINTA**B82-1 YMPÄRISTÖASIOIDEN HALLINTA**

Ympäristöasioiden hallinnalla pyrimme:

- säästämään luonnonvaroja uudelleenkäyttämällä ja kierrättämällä materiaaleja
- täyttämään tai ylittämään kaikki meitä koskevat valtion asettamat sekä vapaaehtoiset vaatimukset ja lisäksi asettaa ja noudattaa omia, tiukkoja vaatimuksiamme
- tekemään ympäristötyötä yhdessä tavarantoimittajien, asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa

Henkilöstöä opastetaan ja kannustetaan ympäristöystävälliseen toimintatapaan ja jätteenkäsittelyyn. Jätteiden oikeaoppinen käsittely ympäristöystävällisyys, kierrätys ja hyötykäyttö huomioiden kuvataan toimintaohjeessa C82.

Noudatamme lakia (EU:n pakkausdirektiivi 94/62/EC, 20.12.1994; Suomen valtioneuvoston päätös 1.12.1997, 5 §; Jätelain muutos 1.9.1997) joka velvoittaa kaikkia kotimaisia pakkaajia ja pakattuja tuotteita maahantuovia yrityksiä huolehtimaan kotimaan markkinoille toimittamiensa pakkausten hyötykäytöstä.

Laatinut:

Hyväksynyt:

B91-1 HUOLTO**B91-1 HUOLTO****TAVOITE**

Huollon ja sen kehittämisen tavoitteena on korkea laatu ja palvelun taso sekä asiakas-
tyytyväisyys.

LAAJUUS

Koskee kaikkia yrityksessä tapahtuvia huoltotoimenpiteitä.

VASTUUT

Päävastuu huollosta on kunkin toimipaikan huollon vastuuhenkilö. Päävastuihin kuuluu
työn suunnittelu sekä aikataulutus. Huoltotyön suorittaja vastaa työn tekemisestä.

Sähkötöiden johtajan vastuulla on huolehtia:

- sähköturvallisuuslain ja sen nojalla annettujen säännösten ja määräysten nou-
dattamisesta sähkötöissä
- että käyttöönotettavien tai toiselle luovutettavien sähkölaitteiden ja -laitteisto-
jen kunto on sähköturvallisuusmääräysten mukainen

Laatinut:

Hyväksynyt:

B91-1 HUOLTO

- sähköitä tekevien henkilöiden ammattitaitoisuudesta ja riittävästä opastuksesta tehtäviin

TOIMINNAN KUVAUS

Huoltotapahtuma syntyy asiakkaan tilauksesta. Huollossa käytämme laadukkaita työkaluja ja toimittajia, huollot suoritetaan sovitussa aikataulussa. Huoltotyöntekijän tulee varmistaa, että kohde on toimintakuntoinen ja sähköturvallinen.

Huoltotapahtumaa seuraa aina kirjallinen huoltotyötilaus, joka annetaan huollon yhteydessä tilaajalle.

Ennakkohuolto on asiakkaalle suoritettava määräaikaishuolto, joka tapahtuu tilaajan määrittämällä aikavälillä.

Validointi on standardin EN-50504 mukainen mittaus, jonka tilaus tapahtuu asiakkaan toimesta. Validointi on määritelty toimenpiteeksi, jonka tarkoituksena on osoittaa, että hitsausjärjestelmä tai sen osa täyttää sille määritellyn toimintaspesifikaation.

DOKUMENTOINTI

Huoltotyötilauksesta toimitetaan kopio asiakkaalle tarvittaessa sähkö- tai paperiversiona.

Laatinut:

Hyväksynyt:

B91-1 HUOLTO

Sähköturvallisuusmittaukset suoritetaan kaikille huolletuille virtalähteille, joista asiakas saa tarvittaessa dokumentin.

Hitsauslähteen validoinnista toimitetaan asiakkaalle standardin mukainen validointitodistus. Edellä mainitut dokumentit arkistoidaan huoltohenkilöstön toimesta.

LIITTEET

C91-1 Huolto

Laatinut:

Hyväksynyt: