

	Versio: 1		Sivu 1/ 17
<b>KJH-COMP OY</b>	Laatija: Jarkko Hautala	Hyväksyjä: Hannu Lahtinen	
TOIMINTAJÄRJESTELMÄ	Pvm:21.11.2011	Pvm:21.11.2011	

# **KJH-Comp Oy**

---

## **TOIMINTAKÄSIKIRJA**

**SFS-EN ISO 9001:2008**

**KJH-COMP OY**

	Versio: 1		Sivu 2/ 17
<b>KJH-COMP OY</b>	Laatija: Jarkko Hautala	Hyväksyjä: Hannu Lahtinen	
TOIMINTAJÄRJESTELMÄ	Pvm:21.11.2011	Pvm:21.11.2011	

## ALKUSANAT

Olemme rakentaneet yrityksellemme standardin SFS-EN ISO 9001:2008 vaatimusten mukaisten laadunhallintajärjestelmän kehittääksemme toimintaamme jatkuvan parantamisen periaatteen mukaisesti.

Käytämme järjestelmästä nimitystä **toimintajärjestelmä** ja sen rakenne on kuvattu tiivistettynä tässä **toimintakäsikirjassa**.

Ohutlevymekaniikkaan erikoistunut KJH-Comp Oy on perustettu vuonna 2009. Yrityksen ajanmukaiset toimitilat sijaitsevat Kauhavan Alahärmässä.

Yritys valmistaa ohutlevyosia ja kokoonpanoja. Valmistus menetelmiä ovat lävistys, laserleikkaus, särmäys, hitsaus ja kokoonpano. Muut toiminnot tarjotaan kattavan yhteistyöverkoston kautta.

.....  
Toimitusjohtaja Hannu Lahtinen

<b>KJH-COMP OY</b>	Versio: 1	Sivu 3/ 17
	Laatija: Jarkko Hautala	Hyväksyjä: Hannu Lahtinen
TOIMINTAJÄRJESTELMÄ	Pvm:21.11.2011	Pvm:21.11.2011

## **1. TOIMINTAJÄRJESTELMÄN KUVAUS**

Toimintajärjestelmän tarkoituksena on ohjata yrityksemme laatuja järjestelmää siten, että asiakkaittemme odotukset, sekä laatuvaatimukset toteutuvat. Kehitämme toimintaamme jatkuvan parantamisen periaatteen mukaan.

Toimintajärjestelmä koostuu neljästä osasta:

### **1. Toimintakäsikirja**

Toimintakäsikirja on tiivis kuvaus yrityksen laadunhallintajärjestelmästä ja järjestelmän mukaisesta toiminnasta.

Käsikirja sisältää seuraavat pääkohdat

- Järjestelmän kuvaus
- Johdon vastuu
- Resurssien hallinta
- Prosessien toteuttaminen
- Mittaus, analysointi ja parantaminen

### **2. Toimintaohjeet**

Toiminta- ja menettelyohjeet täydentävät toimintakäsikirjaa, sekä toimivat ohjeistuksena siitä miten toimitaan ja miten vastuut tehtävistä jakautuvat.

### **3. Työohjeet**

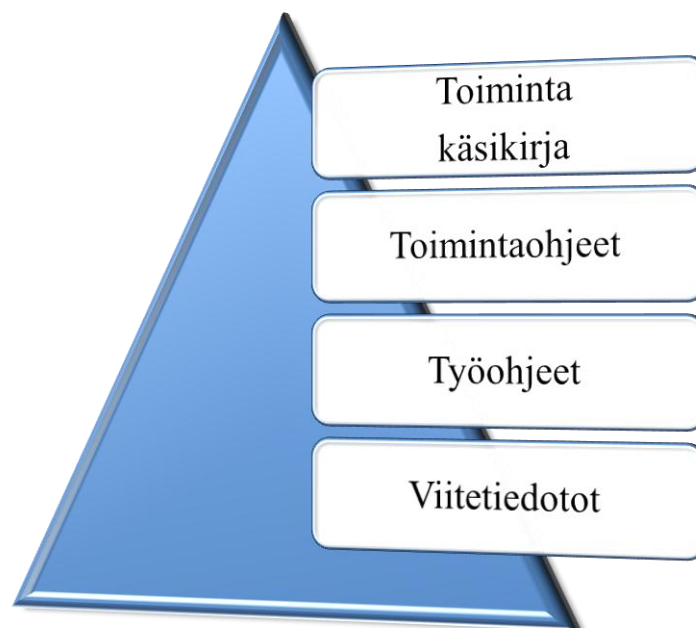
Työohjeissa on yksityiskohtainen kuvaus ko. työn tekemisestä.

<b>KJH-COMP OY</b>	Versio: 1	Sivu 4/ 17
	Laatija: Jarkko Hautala	Hyväksyjä: Hannu Lahtinen
TOIMINTAJÄRJESTELMÄ	Pvm:21.11.2011	Pvm:21.11.2011

#### 4. Viitetiedostot

Viitetiedostoihin kuuluu yrityksen toimintaa säätelevät lait, asetukset, työsopimukset, jne.

Käytössä olevista toimintaohjeista ja työohjeista pidetään erillistä luetteloa.



**Kuva 1 Toimintapyramidi**

##### 1.1 Asiakirjojen hallinta ja laatutiedostot

Toimintajärjestelmään kuuluvien asiakirjojen ja tiedostojen hallinnasta on laadittu erilliset toimintaohjeet.

- Asiakirjojen hallinta
- Laatutiedostojen hallinta

Toimitusjohtaja hyväksyy käsikirjaan tehtävät muutokset, sekä laadunhallintaan liittyvät työ- ja toimintaohjeet.

	Versio: 1		Sivu 5/ 17
<b>KJH-COMP OY</b>	Laatija: Jarkko Hautala	Hyväksyjä: Hannu Lahtinen	
TOIMINTAJÄRJESTELMÄ	Pvm:21.11.2011	Pvm:21.11.2011	

## **2. JOHDON VASTUU**

### **2.1 Johdon sitoutuminen**

Yrityksen johto on sitoutunut toimintajärjestelmän noudattamiseen ja toiminnan jatkuvaan kehittämiseen yrityksen laatupolitiikan mukaisesti. Toimitusjohtaja laatii yritykselle pidemmän tähtäimen toimintapolitiikan ja asettaa tilikausittain selkeät tavoitteet, joiden avulla kehitetään ja parannetaan toiminnan laatua ja yrityksen kilpailukykyä.

### **2.2 Asiakaskeskeisyys**

Toimintajärjestelmän avulla varmistetaan, että kaikki asiakkaiden vaatimukset ja tarpeet selvitetään mahdollisimman hyvin jo tarjousvaiheessa ja lopullisesti ennen sopimuksen tekemistä.

Myyntitapahtuman yhteydessä varmistetaan aina tapauskohtaisesti asiakkaan odotukset ja varmistetaan, että oma toimituskyky riittää täyttämään annetut lupaukset.

	Versio: 1		Sivu 6/ 17
<b>KJH-COMP OY</b>	Laatija: Jarkko Hautala	Hyväksyjä: Hannu Lahtinen	
TOIMINTAJÄRJESTELMÄ	Pvm:21.11.2011	Pvm:21.11.2011	

### 2.3 Laatupolitiikka

- Laatupolitiikkamme peruselementit:
- Lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet ja odotukset, joiden täyttäminen on KJH-Compin menestymisen edellytys.
- Noudatamme toiminnassamme eettisiä periaatteita, voimassa olevia sääntöjä.
- Laadun tekevät ihmiset. Siksi toimintamme perusedellytyksenä on ammattitaitoinen ja motivoitunut henkilökunta.
- KHJ-Compissa näemme laadun kokonaisvaltaisena, kaikkea toimintaa koskevana.
- Seuraamme ja mittaamme toiminnan laatua ja sitoudumme toiminnan jatkuvaan kehittämiseen. Jokainen henkilöstöömme kuuluva jäsen on velvollinen ilmoittamaan esimiehelleen havaitsemastaan suunnitteluvirheestä, tuotepoikkeamasta tai poikkeamasta sovitussa toimintatavoissa.
- Laatu varmistetaan tekemällä työt huolellisesti laadittujen laatusuunnitelmien mukaisesti ja käyttäen työn toteutukseen oikein valittuja ja riittäviä resursseja sekä käyttäen oikeita menetelmiä ja työkaluja.

### 2.4 Toimintajärjestelmän suunnittelu ja tavoitteet

Toimintajärjestelmää päivitetään jatkuvasti, jos yrityksen toiminnassa tapahtuu muutoksia. Tilikausittain asetetaan toiminnan suuntaviivat ja laatu - /parannustavoitteet toiminnasta kerätyn tiedon, sekä asiakkailta saadun palautteen perusteella.

	Versio: 1		Sivu 7/ 17
<b>KJH-COMP OY</b>	Laatija: Jarkko Hautala	Hyväksyjä: Hannu Lahtinen	
TOIMINTAJÄRJESTELMÄ	Pvm:21.11.2011	Pvm:21.11.2011	

## **2.5 Toimintajärjestelmän hallinta**

Toimitusjohtaja on päävastuussa järjestelmän noudattamisesta yrityksen toiminnassa ja riittävien resurssien osoittamisesta järjestelmän ylläpitämiseen ja kehittämiseen suunnitellulla tavalla.

Yrityksessä on määritelty laatu päällikkö, joka on vastuussa toimintajärjestelmän ylläpidosta ja kehittämisestä.

Eri toimintojen vastuhenkilöt ovat lisäksi osavastuussa järjestelmän noudattamisesta ja heidän tulee huolehtia, että kaikista prosessien laatuun vaikuttavista asioista on olemassa riittävät ohjeet.

Toimintajärjestelmän toteutukseen kuuluu erilaisia seuranta toimenpiteitä, joiden avulla systemaattisesti arvioidaan järjestelmän toimivuutta.

### **2.5.1 Vastuut, valtuudet ja viestintä**

Eri toimintojen päävastuuhenkilöt on kerrottu organisaatiokaaviossa. Henkilöiden vastualueet ja työtehtävät on määritelty vastuumatriisissa ja tärkeimpiin vastualueisiin on sovittu myös varahenkilöt.

<b>KJH-COMP OY</b>	Versio: 1	Sivu 8/ 17
	Laatija: Jarkko Hautala	Hyväksyjä: Hannu Lahtinen
TOIMINTAJÄRJESTELMÄ	Pvm:21.11.2011	Pvm: 21.11.2011

### **2.5.2 Johdon edustaja**

Laatupäällikkö toimii johdon edustajana toimintajärjestelmään liittyvissä asioissa ja vastaa järjestelmän ylläpidosta.

Laatupäällikkö raportoi yritysjohdolle laatujärjestelmän toimivuudesta ja parannustarpeista, sekä varmistaa tietoisuuden asiakkaiden vaatimuksista koko organisaatioissa.

Laatupäällikkö hoitaa tuotteiden laatuun liittyvät asiat myös yrityksen ulkopuolisten tahojen kanssa.

### **2.5.3 Sisäinen viestintä**

Yrityksen henkilöstölle kerrotaan asetetuista tavoitteista ja tavoitteiden saavuttamisesta säännöllisesti pidettävissä informaatiotilaisuuksissa.

### **2.6 Johdon katselmus**

Yrityksen toimitusjohtaja vastaa säännöllisesti pidettävien johdon katselmusten toteuttamisesta ja valvoo katselmuksissa päätettyjen toimenpiteiden toteuttamisen.

Johdon katselmuksen suorittamisesta on laadittu erillinen toimintaohje.



	Versio: 1		Sivu 9/ 17
<b>KJH-COMP OY</b>	Laatija: Jarkko Hautala	Hyväksyjä: Hannu Lahtinen	
TOIMINTAJÄRJESTELMÄ	Pvm: 21.11.2011	Pvm: 21.11.2011	

### **3. RESURSSIEN HALLINTA**

#### **3.1 Resurssien varaaminen**

Yrityksen johto arvioi pidemmän tähtäimen toimintasuunnitelmien mukaisesti yrityksen resurssitarpeet ja vastaa riittävien resurssien hankkimisesta.

Resurssitarpeita tarkennetaan tilikausittain huomioiden riittävä toimitusvarmuus ja laaduntuottokyky.

#### **3.2 Henkilöstöresurssit**

Rekrytoitaessa uusia henkilöitä huomioidaan eri tehtäviin vaadittava koulutus, kokemus ja ammattitaito. Lisäksi arvioidaan tarvittava perehdyttämiskoulutus ja sovitaan vastuuhenkilö, joka vastaa uuden työntekijän opastamisesta.

##### **3.2.1 Koulutus**

Henkilöstön koulutustarpeita arvioitaessa huomioidaan tarve lisätä henkilöstön monitaitoisuutta ja tarvetta uuden teknologian soveltamiseen, sekä myös mahdolliset lakisääteiset pätevyysvaatimukset.

#### **3.3 Tuotanto- ja työympäristö**

Työtiloja, koneita ja laitteistoja kehitetään jatkuvasti tavoitteena turvalliset ja viihtyisät työolosuhteet, sekä toimintojen laaduntuottokyvyn varmistaminen.

Tehokkaat päätoiminnot vaativat myös asianmukaiset tukipalvelut.

	Versio: 1		Sivu 10/ 17
<b>KJH-COMP OY</b>	Laatija: Jarkko Hautala	Hyväksyjä: Hannu Lahtinen	
TOIMINTAJÄRJESTELMÄ	Pvm: 21.11.2011	Pvm: 21.11.2011	

## **4. PROSESSIEN TOTEUTTAMINEN**

### **4.1 Päätoiminnot**

Yrityksen päätoimintoihin luetaan:

- Markkinointi ja myynti
- Osto
- Tuotanto

Kaikista päätoiminnoista on laadittu erilliset toimintokuvaukset, joissa kerrotaan toimintoihin kuuluvat vaiheet, niissä huomioitavat asiat ja käsiteltävät dokumentit.

Toimintokuvauksia on täydennetty laatimalla tarvittavat työ- ja toiminta ohjeet.

Toimintokuvauksissa kerrotaan myös erivaiheiden vastuuhenkilöt.

### **4.2 Ulkoistetut toiminnot**

- Pintakäsittelyt

### **4.3 Tukitoiminnot**

Tukitoimintoihin kuuluvat:

- Taloushallinto
- Konttoritoiminnot
- ATK-toiminnot
- Huolto ja kunnossapito

Myös tukitoiminnoista on laadittu erilliset toimintokuvaukset.

	Versio: 1		Sivu 11/ 17
<b>KJH-COMP OY</b>	Laatija: Jarkko Hautala	Hyväksyjä: Hannu Lahtinen	
TOIMINTAJÄRJESTELMÄ	Pvm: 21.11.2011	Pvm: 21.11.2011	

#### **4.4 Toiminnan suunnittelu**

Yrityksen johto valmistelee toiminnan suuntaviivat seuraavaa tilikautta varten aina edellisen tilikauden loppuun mennessä. Strategisissa tarkasteluissa otetaan huomioon mahdolliset toimintatapamuutokset, muutokset asiakaskentässä ja kilpailutilanne.

#### **4.5 Asiakkaaseen liittyvät prosessit**

##### **4.41 Tuotevaatimusten määrittäminen, varmistaminen ja katselmus**

Asiakkaiden tuotevaatimukset ja viranomaisvaatimukset selvitetään jo ennen tuotteiden suunnittelun aloittamista ja yksityiskohdat selvitetään aina ennen tarjouksen tai toimitussopimuksen tekemistä.

Tuotevaatimukset varmistetaan katselmoimalla tarvittavassa laajuudessa suunnitelmat, piirustukset ja tarjoukset.

Tuotannossa käytettävät raaka-aineet ja komponentit hankitaan hyväksytyiltä toimittajilta ja tarkastetaan riittävässä laajuudessa.

##### **4.4.2 Viestintä asiakkaan kanssa**

Markkinointi ja myynti pitävät säännöllisesti yhteyttä nykyisiin asiakkaisiin ja potentiaalsiin uusiin asiakkaisiin.

#### **4.5 Suunnittelu ja tuotekehitys**

Yrityksellä ei ole varsinaista omaa tuotekehitysosastoa. Asiakkaiden kanssa tehdään kuitenkin yhteistyötä tuotteiden suunnittelussa ja etsitään varsinkin valmistuksen kanssa edullisia ratkaisuja.

	Versio: 1		Sivu 12/ 17
<b>KJH-COMP OY</b>	Laatija: Jarkko Hautala	Hyväksyjä: Hannu Lahtinen	
TOIMINTAJÄRJESTELMÄ	Pvm: 21.11.2011	Pvm: 21.11.2011	

## **4.6 Ostotoiminta**

Yrityksen ostotoiminnasta on laadittu erillinen toimintokuvaus ja toimintaohje. Kriittisten toimittajien ja alihankkijoiden hyväksymiskriteerit on määritelty ja hyväksytyistä toimittajista pidetään luetteloa. Toimittajien toimitusvarmuutta ja laatua seurataan jatkuvasti ja oston sisäisessä arvioinnissa päätetään tarvittavista kehittämis- ja parantamistoimenpiteistä.

## **4.7 Tuotanto ja palveluiden tuottaminen**

### **4.7.1 Tuotannon ja palveluiden ohjaus ja katselmoinnit**

Tarjousvaiheessa myyjä varmistaa ostosta ja tuotannosta minkäläinen toimitusaika voidaan luvata.

Kuormitus-/ aikataulusuunnitelmien avulla varmistetaan, että tilaukset voidaan toimittaa sopimusten mukaisesti.

Viikkopalavereissa varmistetaan suunnitelmia toteuttaminen, resurssien riittävyys, raaka-aineiden ja komponenttien saanti.

### **4.7.2 Tuotteiden ja asiakkaan omaisuuden tunnistettavuus, jäljitettävyys ja säilytys**

Eri tuotantovaiheissa olevat aihiot, puolivalmisteet, komponentit ja tuotteet tunnistetaan niiden mukana olevien saatteiden perusteella (piirustus, työmääräin tai muu saate).

Asiakkaan omaisuus merkitään tarvittaessa erikseen.

	Versio: 1		Sivu 13/ 17
<b>KJH-COMP OY</b>	Laatija: Jarkko Hautala	Hyväksyjä: Hannu Lahtinen	
TOIMINTAJÄRJESTELMÄ	Pvm: 21.11.2011	Pvm: 21.11.2011	

### **4.7.3 Seuranta- ja mittauslaitteiden ohjaus**

Eri työvaiheiden suorittajilla on tarvittavat mittalaitteet mittausten suorittamista varten.

Kalibroituista mittalaitteista on olemassa mittaluettelo, johon merkitään suoritettut kalibroinnit.

Yleisimmät mittalaitteet korvataan aina uusilla, jos on syytä epäillä niiden mittatarkkuutta.

	Versio: 1		Sivu 14/ 17
<b>KJH-COMP OY</b>	Laatija: Jarkko Hautala	Hyväksyjä: Hannu Lahtinen	
TOIMINTAJÄRJESTELMÄ	Pvm: 21.11.2011	Pvm: 21.11.2011	

## **5. MITTAUS, ANALYSOINTI JA PARANTAMINEN**

### **Yleistä**

Yrityksen toimintojen tehokkuudesta ja asetettujen tavoitteiden saavuttamisesta saadaan tietoja asiakkailta, omalta henkilöstöltä ja toimintojen seurantaan suunniteltujen mittareiden avulla. Saatuja tietoja analysoimalla voidaan päättää tarvittavista kehittämis- ja parantamistoimenpiteistä.

### **5.1 Seuranta ja mittaus**

#### **5.1.1 Asiakastyytyväisyys**

Toimitusjohtaja suorittaa säännöllisesti asiakastyytyväisyyden arvioinnin valittujen arviointikriteerien ja kaiken asiakkailta tulevan palautteen avulla.

Arvioinnin suorittamisesta on laadittu erillinen toimintaohje.

#### **5.1.2 Reklamaatiot ja sisäinen palaute**

Asiakkaiden lähettämien reklamaatioiden seuranta on tärkeä toimintajärjestelmään kuuluva mittari ja seuraamme tehokkaasti reklamaatioiden määrää ja reklamaatiokustannuksia erillisen toimintaohjeen mukaisesti.

Laatupäällikkö laatii mahdollisista reklamaatioista yhteenvedon, joka käsitellään kuukausittain pidettävissä laatupalaverissa.

Myös toimittajareklamaatioiden ja sisäisen palautteen käsittely on ohjeistettu samassa toimintaohjeessa.

	Versio: 1		Sivu 15/ 17
<b>KJH-COMP OY</b>	Laatija: Jarkko Hautala	Hyväksyjä: Hannu Lahtinen	
TOIMINTAJÄRJESTELMÄ	Pvm: 21.11.2011	Pvm: 21.11.2011	

### **5.1.3 Sisäinen auditointi**

Sisäisten auditointien toteuttaminen on tarkemmin määritelty toimintaohjeessa ja laatupäällikkö vastaa auditointien toteuttamisesta ajallaan.

Päätettyjen parannus- ja kehittämistoimenpiteiden toteuttamista seurataan johtoryhmän kuukausipalavereissa, sisäisissä auditoinneissa ja johdon katselmuksissa.

### **5.2.1 Toimitusvarmuus**

Yksi tärkeimpiä mittareita on toimitusvarmuuden seuranta, jota suoritetaan jatkuvasti laskutuksen yhteydessä. Kuukausittain laaditaan yhteenveto toimitusvarmuudesta tilikauden alusta lukien.

Voimassa olevan toimintaohjeen mukaisesti kirjataan mahdollisten poikkeamien syyt ja päätetään korjattavista ja ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä.

### **5.2.2 Prosessin ja tuotteen seuranta, sekä niiden mittaus**

Tuotannossa valmistettavien tuotteiden laatu varmistetaan noudattamalla hyväksytyjä suunnitelmia ja piirustuksia. Jokainen vastaa tekemänsä työn laadusta ja tekee tarvittavat mittaukset.

Tapauskohtaisesti on määritelty mittausten ja tarkistusten dokumentointivaatimukset.

<b>KJH-COMP OY</b>	Versio: 1	Sivu 16/ 17
	Laatija: Jarkko Hautala	Hyväksyjä: Hannu Lahtinen
TOIMINTAJÄRJESTELMÄ	Pvm: 21.11.2011	Pvm: 21.11.2011

### **5.3 Poikkeava tuote**

Jokainen on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan poikkeamista ja merkitsemään selvästi erottuvalla tavalla kaikki poikkeavat raaka-aineet, komponentit, puolivalmisteet ja tuotteet.

### **5.4 Tiedon analysointi**

Seurannan ja laatumittareiden tulokset saatetaan helposti tutkittavaan muotoon toimintojen parannustarpeiden määrittämiseksi. Saatuja tietoja verrataan tavoitearvoihin, päätetään tarvittavista toimenpiteistä ja organisoidaan päätettyjen toimenpiteiden toteutus.

### **5.5 Parantaminen**

#### **5.5.1 Jatkuva parantaminen**

Toiminnan jatkuva parantaminen ja kehittäminen on yrityksessämme välttämätöntä säilyttääksemme kilpailukykyämme. Laadukkaat tuotteet, toimitusvarmuus, kustannustehokkuus ja korkea asiakastyytyväisyyden taso takaavat pitkäaikaiset asiakassuhteet ja kannattavan liiketoiminnan.



<b>KJH-COMP OY</b>	Versio: 1	Sivu 17/ 17
	Laatija: Jarkko Hautala	Hyväksyjä: Hannu Lahtinen
TOIMINTAJÄRJESTELMÄ	Pvm: 21.11.2011	Pvm: 21.11.2011

### **5.5.2 Ehkäisevät ja korjaavat toimenpiteet**

Jatkuvan parantamisen apuna käytetään menetelmiä, joiden avulla tunnistetaan laatupoikkeamat ja voidaan analysoida niiden syyt. Korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet päätetään laatupalavereissa, sisäisissä auditoinneissa ja johdon katselmuksissa. Päätökset kirjataan pöytäkirjoihin, laaditaan toteuttamisaikataulu, varataan riittävät resurssit ja sovitaan vastuuhenkilöt.

Osana ennalta ehkäisevää toimintaa on henkilöstön laatutietoisuuden lisääminen ja säännöllinen tiedottaminen laatutavoitteista ja päätetyistä toimenpiteistä.