



SAVONIA

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
TEKNIIKAN JA LIIKENTEEN ALA

LAATUKÄSIKIRJAN PÄIVITYS ISO 9001:2015 -STANDARDIN MUKAISEKSI

Maarla Oy:lle

TEKIJÄ: Aleksi Huikari

Koulutusala Tekniikan ja liikenteen ala	
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Kone- ja tuotantotekniikan koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Aleksi Huikari	
Työn nimi Laatukäsikirjan päivitys ISO 9001:2015 –standardin mukaiseksi	
Päiväys 23.4.2019	Sivumäärä/Liitteet 20/1
Ohjaaja(t) Pertti Varis ja Sami Ipatti	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Maarla Oy	
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli laatia SFS-EN ISO 9001:2015 –standardin vaatimusten mukainen laatukäsikirja Maarla -yrityskonsernille. Yrityksen laatukäsikirja oli vanhentunut, epäselvä ja kaipasi päivityksen. Päivitetty laatukäsikirja selkeyttää laadunhallintaa. Laatusertifikaatin myöntäminen on osoituksena yrityksen ulopuolelle laadukkaasta yritystoiminnasta ja antaa näin myönteisen kuvan asiakkaille.</p> <p>Työn teoriaosuudessa käsitellään lähinnä laatua, laadunhallintaa ja laadunhallintastandardeja. Lisäksi kerrotaan työn toteutuksesta. Lopputuloksena on päivitetty laatukäsikirja koko yrityskonsernin käyttöön sekä laatusertifikaatin myöntäminen lähitulevaisuudessa.</p>	
Avainsanat Laatu, laatukäsikirja, laatujohtaminen	

Field of Study Technology, Communication and Transport			
Degree Programme Degree Programme in Mechanical Engineering			
Author(s) Aleksi Huikari			
Title of Thesis Updating quality handbook to become compatible with the ISO 9001:2015 standard			
Date	23.4.2019	Pages/Appendices	20/1
Supervisor(s) Pertti Varis and Sami Ipatti			
Client Organisation /Partners Maarla Oy			
<p>Abstract</p> <p>The aim of this thesis was to create a quality handbook to Maarla company corporation which would man requirements of the SFS-EN ISO 9001:2015 standard. The old handbook of the company was outdated, unclear and needed to upgrade. Upgraded handbook will clarify the quality control. Affirm of the quality certificate will be on indication about quality business and will give positive look to outside of the company.</p> <p>The theory part of this thesis included mainly quality, qualitymanagement and qualitymanagementstandards. Additionally tell about execution of the project. As aresult of this thesis is updated quality handbook to the whole company corportion as well as ffirm of the quality certificate in the near future.</p>			
<p>Keywords quality, quality handbook, quality management system, quality leading</p>			

KÄSITELUETTELO

Auditointi

Ulkoisen tai sisäisen tahon tekemä selvitys, täyttääkö organisaation toiminnot ja tulokset niille asetetut vaatimukset.

ISO

International Organisation for Standardization. Kansallisten standardisointijärjestöjen liitto.

ISO 9000 –standardisarja

Kansainvälinen laadunhallinnan standardisarja organisaatioiden toiminnan hallintaan.

ISO 9001 –standardi

ISO 9000 –standardisarja standardi, joka sisältää vaatimukset laadunhallintajärjestelmälle.

Laadunhallintajärjestelmä

Järjestelmä organisaation toiminnan ohjaukseen.

Sertifikaatti

Laadunhallintajärjestelmän auditoinnin jälkeen annettava todistus vaatimusten täyttämisestä.

SFS

Suomen Standardisoimisliitto SFS ry. Standardisoinnin keskusjärjestö Suomessa.

SISÄLTÖ

KÄSITELUETTELO.....	4
1 JOHDANTO.....	6
2 MAARLA OY.....	7
3 LAATU.....	8
3.1 Laadun kannattavuus.....	8
4 LAADUNHALLINTA.....	9
4.1 Laadunhallintajärjestelmä.....	9
4.2 Laatuksikirja.....	9
4.3 Auditointi ja sertifiointi.....	10
5 LAADUNHALLINTASTANDARDIT.....	11
5.1 ISO ja SFS.....	11
5.2 ISO 9000 -standardisarja.....	11
5.3 ISO 9001:2015 muutokset.....	12
5.4 ISO 9001:2015 perusteet.....	12
5.4.1 Asiakaskeskeisyys.....	14
5.4.2 Johtajuus.....	14
5.4.3 Ihmisten täysipainoinen osallistuminen.....	14
5.4.4 Prosessimainen toimintamalli.....	14
5.4.5 Parantaminen.....	14
5.4.6 Näyttöön perustuva päätöksenteko.....	15
5.4.7 Suhteiden hallinta.....	15
6 LAATUKÄSIKIRJAN PÄIVITYS.....	15
7 YHTEENVETO.....	16
LÄHTEET.....	17
LIITE 1: MAARLA -KONSERNIN LAATUKÄSIKIRJAN SISÄLLYSLUETTELO.....	18

1 JOHDANTO

Nykypäivän yrityskilpailussa yritysten pitää pyrkiä erottautumaan kilpailijoista positiivisesti. Yksi hyvin merkittävä keino erottautua kilpailijoista on laadukkaaseen yritystoimintaan panostaminen. Voimassa oleva laatusertifikaatti saattaa olla jopa ehtona yrityskumppanuuden syntymiselle.

Maarla Oy:n aiempi laatustandardi on ISO 9001:2000 mukainen. ISO 9001 –standardi on päivitetty tämän jälkeen jo kaksi kertaa, joten muutoksia on tullut merkittävästi. Tästä syystä laatukäsikirjan päivitys ISO 9001:2015 mukaiseksi on todella tarpeen. Kesällä 2018 syntyneessä yrityskaupassa Maarla –konserniin tuli mukaan SopValm Oy Viitasaarelta. Laatukäsikirja katsottiin järkeväksi päivittää samalla kertaa konsernin jokaiseen kolmeen toimipisteeseen ja tehdä siitä yhtenäinen, joka kattaa koko konsernin toiminnan. SopValm Oy:llä oli käytössään ISO 9001:2008 standardin mukainen laatukäsikirja ja sitä pystyttiin osittain hyödyntämään projektissa.

Laadunhallintajärjestelmän käyttöönoton jälkeen yrityskonserni pystyy tuottamaan tuotteita johdonmukaisesti täyttäen asiakasvaatimukset sekä lakien ja viranomaisten vaatimukset. Sillä on paremmat mahdollisuudet lisätä asiakastyytyväisyyttä sekä riskien ja mahdollisuuksien käsittelemistä. Konserni pystyy sertifikaatilla esittämään määritettyjen, laadunhallintajärjestelmää koskevien vaatimusten noudattamisen.

2 MAARLA OY

Maarla Oy on vuonna 1987 perustettu metallialan yritys, joka on erikoistunut ohutlevy –ja lankatuotteiden tuotantoon. Tuotteet ohjautuvat pääasiallisesti rakennus ja elektroniikkateollisuuteen. Yrityksen toimipiste sijaitsee Viitasaarella. Maarla –yrityskonserniin kuuluu myös Sopvalm Oy ja Lankarakenne Oy. Sopvalm Oy liittyi Maarla –konserniin kesällä 2018 ja sijaitsee Maarla Oy:n läheisyydessä Viitasaarella, Lankarakenne Oy sijaitsee Kuopiossa. Sukupolven vaihdoksen ja kesän 2018 yrityskauppojen jälkeen konserni on kasvanut sekä kehittynyt merkittävästi. Konsernissa työskentelee tällähetkellä noin 90 henkilöä. Perusarvoina ovat asiakaslähtöisyys, laadukkuus, joustavuus, rehellisyys ja kotimaisuus. (Maarla, 2019)

3 LAATU

Laatua käsitteenä voidaan tulkita monella eri tavalla riippuen tarkastelunäkökulmasta. Usein laatu ymmärretään asiakkaan tarpeiden täyttymisenä ollen myös yrityksen kannalta mahdollisimman tehokasta ja kannattavaa. Laatu on myös pyrkimystä jatkuvasti parempaan suoritukseen, mahdollisimman nopeasti kehityksen sallimissa rajoissa. Toiminnan kehittämisen tarpeeseen saadaan vaikutteita oman toiminnan lisäksi ulkopuolisista toiminnoista, esim. kilpailijoista ja yhteiskunnan muuttuvista tilanteista. Tärkeinä laatuun sisältyvinä vaatimuksina ovat virheettömyys ja asioiden tekeminen oikealla tavalla. (Lecklin 2006, 18-19.)

3.1 Laadun kannattavuus

Yrityksen sisällä hyvä laatu on tuotteiden virheettömyyttä ja alhaisia laatukustannuksia sekä näistä syntyvää kustannustehokkuutta. Markkinoilla laatu kattaa asiakkaiden tarpeet, vaatimukset ja odotukset sekä lisää asiakastyytyväisyyttä. Tyytyväiset asiakkaat alkavat luottamaan ja suosimaan yritystä sekä viestivät yrityksestä positiiviseen sävyyn myös ulkopuolelle. Hyvä laatu ja täten tyytyväiset asiakkaat antavat yritykselle vapautta hinnoittelussa. Yrityksen kannattavuus paranee sisäisen ja markkinoiden yhteisvaikutuksesta laadukkaassa toiminnassa. Kannattavuus ja laatu yhdessä edistävät yrityksen pitkäaikaista toimintaa. Niiden avulla voidaan esim. saavuttaa kilpailuetu markkinoilla ja reagoida nopeammin ympäristön muutoksiin. (Lecklin 2006, 24-25.)

4 LAADUNHALLINTA

ISO 9000 –standardin mukaisesti laadunhallinnalla tarkoitetaan ohjattuja toimia organisaation laatuun liittyen, sen ylläpitämiseen ja kehittämiseen. (Lecklin 2006, 29.) Laadunhallinnan keskeisimpiä periaatteita ovat asiakaskeskeisyys, johtajuus, ihmisten täysipainoinen osallistuminen, prosessimainen toimintamalli, parantaminen, näyttöön perustuva päätöksenteko ja suhteiden hallinta. (Laadunhallinnan periaatteet, SFS 2019.)

Laadunhallintaan panostaminen parantaa merkittävästi organisaation tuotteiden ja palveluiden laatua, lisää markkinaosuutta, parantaa tehokkuutta ja tuottavuutta sekä nostaa asiakaspalvelun tasoa. Kunnossa olevan laadunhallinnan avulla virheiden ja varastojen määrä vähenee, joustavuus kasvaa ja työntekijöiden sekä asiakkaiden tyytyväisyys lisääntyy. (Logistiikanmaailma, 2019)

4.1 Laadunhallintajärjestelmä

Laadunhallintajärjestelmä on osa johtamisjärjestelmää, eli toimintajärjestelmää, jonka mukaan määritellään organisaation toimintatavat. Hyvän laadunhallintajärjestelmän lähtökohdana on organisaation ylimmän johdon sitoutuminen laadun edistämiseen sekä kehittävä laatujohtaminen. Laadukkaalla johtamisella voidaan esimerkiksi varmistaa asiakastyytyväisyys ja parantaa työn tuottavuutta. (Lecklin 2006, 29.)

4.2 Laatukäsikirja

Hyvin laadittu laatukäsikirja helpottaa organisaation toimintakokonaisuuden ymmärtämistä. Käytännössä sitä voidaan hyödyntää esimerkiksi toimintaan perehdyttämisessä. Laatukäsikirja on sisällöltään jaoteltu selkeästi ja asiat on kuvattu ytimekkäästi. Laatukäsikirjaa ei ole tarkoitus päivittää jatkuvasti. Laatukäsikirjan laatimisessa etusijalla ovat organisaatiolle tärkeät näkökulmat, mutta toisaalta standardin vaatimukset on huomioitava. Laatukäsikirja tulee olla saatavilla myös paperiversiona. ISO 9000 –standardin mukaan organisaation tulee laatukäsikirjan laatimisen lisäksi myös ylläpitää sitä. (Lecklin 2006, 31-32.)

4.3 Auditointi ja sertifiointi

Laadunhallintajärjestelmän auditoinnilla tarkoitetaan arviointia organisaation toiminnasta. Tarkastellaan mitkä asiat ovat kunnossa ja missä asioissa taas olisi mahdollisesti parantamisen varaa. Auditointi voidaan suorittaa joko organisaation sisäisesti tai ulkopuolisen auditoijan toimesta. (Lecklin 2006, 72.)

Sisäisen auditoinnin suorittaa useimmiten laatufunktio ja auditoinnin tuloksia tarkastellaan johdon katselmuksissa. Sisäisiä auditointeja varten organisaation olisi hyvä kouluttaa esimiehet siten, että he pystyisivät suorittamaan eri yksiköiden auditointeja. (Lecklin 2006, 72-73.)

Ulkopuolinen auditointi on usein sisäistä virallisempi. Sillä on yleensä myös jokin tietty tarkoitus, kuten laatusertifikaatin hankinta. Organisaatio saattaa kokea ulkopuolisen auditoinnin tarpeettomaksi, jos se ei ole välttämätöntä. Ulkopuolisia auditointeja olisi kuitenkin järkevää pitää tietyin väliajoin, jotta toiminnoille saadaan ulkopuolinen näkemys ja mahdolliset huonot tai virheelliset toimintatavat saadaan kitkettyä. (Lecklin 2006, 72-73.)

Hyvin tehdyllä auditoinnilla saadaan parannettua laadunkehittämistyötä ja nostettua toiminnan tehokkuutta. Toiminnan laatu alkaa yleensä laskea, jos auditointeja ei suoriteta säännöllisesti. (Lecklin 2006, 73.)

Sertifiointi tarkoittaa organisaation toiminnan arviointiin perustuvaa todistuksen, eli sertifikaatin myöntämistä. Sertifikaatilla organisaatio pystyy todistamaan toimivansa sertifiointissa käytetyn standardin kriteerien mukaisesti. Virallisen sertifikaation myöntämällä taholla on oltava hyväsyntä, eli akkreditointi tehdä arviointia ja myöntää todistus. Arviointeja tehdään myös sertifikaatin myöntämisen jälkeen säännöllisin väliajoin.

(Sertifiointi, 2019)

5 LAADUNHALLINTASTANDARDIT

5.1 ISO ja SFS

ISO, (International Organization for Standardization) on itsenäinen kansainvälinen standardisointijärjestö. Siihen kuuluu 164 kansallista standardointielintä. ISO on julkaissut tähän mennessä 22612 kansainvälistä standardia tai niihin liittyvää dokumenttia. Standardeja käytetään monella erilaisella alalla, kuten terveydenhuolto ja maanviljely. (ISO, 2019)

SFS ry, eli Suomen Standardisoimisliitto on vuonna 1924 perustettu standardisoinnin keskusjärjestö Suomessa ja myös Suomen jäsenjärjestö ISO: ssa sekä eurooppalaisessa standardisointijärjestössä CEN: issä. Liiton jäseniin kuuluu Suomen valtio ja elinkeinoelämän järjestöjä. SFS: n standardit pohjautuvat pääasiassa kansainvälisiin tai eurooppalaisiin standardeihin. SFS: n pätehtäviin kuuluu standardien laadinta, vahvistaminen, julkaiseminen, myynti ja tiedottaminen. Standardeja laaditaan yhdessä yhdentoista toimialayhteisön kanssa. (Mikä SFS on?, 2019)

5.2 ISO 9000 –standardisarja

ISO 9000 –standardisarja kattaa kansainväliset laadunhallintastandardit sekä niiden ohjeet. ISO 9000 –standardisarja on maailmanlaajuisesti mainetta saavuttanut kansainvälisten laadunhallintajärjestelmien sarja. ISO 9000 –standardisarja kattaa seuraavat standardit:

- ISO 9001:2015 Laadunhallintajärjestelmät – Vaatimukset
 - ISO 9001:2015 Laadunhallintajärjestelmät – Perusteet ja sanasto
 - ISO 9004:2009 Laadunhallintajärjestelmät – Organisaation johtaminen jatkuvaan menestykseen
 - ISO 19011:2011 Johtamisjärjestelmän auditointiohjeet
- (Asq, 2019)

Laadunhallintajärjestelmien perusvaatimukset määritellään ISO 9001 –standardissa. Organisaation tulee täyttää määritellyt vaatimukset. Näin organisaatio osoittaa kyvyn tuottaa johdonmukaisesti tuotteita tai palveluita. ISO 9001 –standardia voidaan hyödyntää myös

markkinoinnissa ja sopimuksissa. Standardin yhtenä vaatimuksena on, että organisaatio sitoutuu asiakastytyvyyden parantamiseen ja kehittämään laadunhallintajärjestelmää jatkuvasti. Kokonaisvaltaisen hyödyn saamiseksi kannattaa hyödyntää koko standardisarjaa yhtenä kokonaisuutena. (SFS ISO 9000, 2019)

5.3 ISO 9001:2015 muutokset

ISO 9001 –laadunhallintajärjestelmästandardi on uudistettu vuonna 2015. Päivitetty versio korvaa vuonna 2008 julkistetun standardin. Uudistuksella on pyritty vastaamaan paremmin toimintaympäristöjen muutoksiin ja selkeyttämään yhteyttä organisaation toiminnan ja toimintaympäristön välillä. Keskeisimpiä standardin päivityksen muutoksia ovat:

- Laadunhallinnan periaatteissa painotetaan asiakaslähtöisyyttä, johtajuutta ja prosessi- maista toimintamallia
- Laadunhallintajärjestelmän toimintatavat ja tavoitteet on yhdistettävä käytännön toimintaan ja koko toimintaympäristöön
- Johdon tulee sitoutua laatujohtamiseen ja kantaa siitä vastuu
- Mahdolliset riskit tulee huomioida perusteellisesti päätöksenteossa
- Organisaation toiminta tulee jakaa prosesseiksi, joita voidaan ohjata yksittäin tai yhdessä
- Uudistuksessa on otettu huomioon palveluyritykset, joilla ei ole tuotantoa
- Uudistettu standardi on rakenteeltaan samanlainen, kuin useimmat kansainväliset johtamisen standardit. Yhtenäisyys helpottaa standardien käyttöä sekä vaatimusten sisällyttämistä organisaation johtoon ja muuhun toimintaan. (SFS valokeilassa ISO 9000, 2019)

5.4 ISO 9001:2015 perusteet

ISO 9000:2015 ja ISO 9001:2015 perustuvat seitsemään laadunhallintaperiaatteeseen (kuvio 1), joita organisaation johto voi soveltaa organisaation toiminnan edistämiseksi. Näitä ovat:

- Asiakaskeskeisyys
- Johtajuus
- Ihmisten täysipainoinen osallistuminen
- Prosessimainen toimintamalli

- Parantaminen
 - Näyttöön perustuva päätöksenteko
 - Suhteiden hallinta
- (Asq, 2019)



Kuvio 1. Laadunhallinnan periaatteet (SFS-EN ISO 9001:2015, 6.)

5.4.1 Asiakaskeskeisyys

Organisaation tulee ymmärtää nykyisten ja tulevien asiakkaiden tarpeet ja kohdistaa tavoitteet asiakkaiden tarpeisiin sekä odotuksiin. Organisaation on täytettävä asiakkaan vaatimukset, mitattava asiakastyytyväisyyttä ja hallittava asiakassuhteita. Tavoitteena on ylittää asiakkaan odotukset. (Asq, 2019)

5.4.2 Johtajuus

Organisaation johdon on luotava selkeä visio ja suunta. Sen on asetettava haastavat tavoitteet ja määritettävä organisaation arvot. Johdon on luotava luottamus työntekijöihin, voimaannuttaa heitä ja tunnistettava jokaisen työtaakka. (Asq, 2019)

5.4.3 Ihmisten täysipainoinen osallistuminen

Organisaation työntekijöiden kykyjä on käytettävä parhaimman mukaan, yksilölliset suorituskyyvyt on arvioitava ja niitä on arvostettava. Ihmisten tulee olla vastuullisia ja sitoutuneita organisaation toimintaan. Jokaisella työntekijällä on oltava mahdollisuus vaikuttaa jatkuvaan parantamiseen ja ongelmista sekä rajoitteista pitää pystyä keskustelemaan. (Asq, 2019)

5.4.4 Prosessimainen toimintamalli

Organisaation toiminta jaetaan yksittäisiin prosesseihin. Prosesseille asetetaan mittarit, jolloin prosessien suorituskyykyä pystytään arvioimaan. Prosessit jaetaan vielä osiksi ja niihin liittyvät riskit ja mahdollisuudet määritellään. (Asq, 2019)

5.4.5 Parantaminen

Parantamisen tulee olla jatkuvasti läsnä organisaation toiminnassa. Parantamiseen tähtävien toimenpiteiden käynnistämisen täytyy perustua todennettuun tietoon tai tulokseen. Mahdolliset parannukset tai seuraukset on selvitettävä enne parannustoimien käynnistämistä. (Asq, 2019)

5.4.6 Näyttöön perustuva päätöksenteko

Organisaation päätösten tulee perustua tarkkoihin ja luotettaviin tietoihin. Sen on käytettävä asianmukaisia menetelmiä tietojen analysoimiseksi ja päätökset tehdään pääosin näihin analyyseihin perustuen. (Asq, 2019)

5.4.7 Suhteiden hallinta

Organisaation täytyy hallita suhteitaan sidosryhmiinsä. Organisaation kannattaa määrittää sille olennaisimmat sidosryhmät ja ottaa nämä osaksi johtamisjärjestelmää. (Lecklin 2006, 64.)

Sidosryhmien kanssa tulee jakaa asiantuntemusta, tietoa ja suunnitelmia.

6 LAATUKÄSIKIRJAN PÄIVITYS

Kuten aiemmin on mainittu Maarla Oy:n laatukäsikirja on 2000 –luvun alusta, joten se todella kaipasi päivityksen. Vanha laatukäsikirja perustuu ISO 9001:2000 standardiin, joka on uudistettu jo kadesti tämän jälkeen. Kesällä 2018 syntyneessä yrityskaupassa SopValm Oy liittyi Maarla –konserniin. SopValm Oy:llä oli ISO 9001:2008 standardiin perustuva laatukäsikirja, jota pystyimme osittain hyödyntämään tässä projektissa. Lisähaasteen tähän projektiin toi laatukäsikirjan päivittäminen koko konserniin soveltuvaksi. Katsottiin järkevämmäksi tehdä yksi yhteinen laatukäsikirja, kuin kolme lähes täysin identtistä. Vaatimuksina laatukäsikirjalle asetettiin ensinnäkin standardin vaatimusten täytyminen, selkeys sekä käytännönläheisyys.

Projektin alussa pidimme yhdessä toimitusjohtajan ja kehityspäällikön kanssa aloituspalaverin, jossa sovittiin työvaiheet, tavoitteet ja aikataulu. Olen ollut kahtena aiempina kesänä kyseisessä yrityksessä harjoittelussa sekä konsernin Kuopiossa sijaitsevassa Lankaraken-teen toimipisteessä harjoittelussa, joten konsernin toimintatavat olivat minulle jokseenkin ennestään tuttuja. Projektin alkaessa perehdyin kuitenkin tarkemmin konsernin toimintaan. Seuraavana vaiheena oli tutustuminen vanhentuneisiin laatukäsikirjoihin ja ISO 9001:2015 –standardiin.

Vanhentuneet laatukäsikirjat olivat hyvin epäselviä, ei niin käytännönläheisiä ja niissä oli paljon kirjoitusvirheitä. Uuden laatukäsikirjan selkeyttämiseksi ja auditoinnin helpottamiseksi laatukäsikirja koottiin standardin sisällysluettelon mukaiseen järjestykseen.

Laatukäsikirja saatiin koottua valmiiksi Kiwa Inspectan suorittamaa auditointitilaisuutta varten. Auditoinnissa ilmeni kuitenkin muutama poikkeama, joten sertifikaattia ei voitu vielä tässä tilaisuudessa myöntää. Yhtenä poikkeana oli esimerkiksi, että yrityksellä ei ollut näyttöä sisäisten auditointien suorittamisesta. Poikkeamat korjataan ja lähitulevaisuudessa pidetään uusi tarkastustilaisuus, jolloin sertifikaatti voidaan myöntää.

7 YHTEENVETO

Opinnäytetyön aiheena oli päivittää laatukäsikirja ISO 9001:2015 –standardin mukaiseksi ja koko Maarla –konserniin soveltuvaksi. Haasteena oli saada laatukäsikirjasta konsernin jokaiseen kolmeen toimipisteeseen käypäinen. Oman haasteensa projektiin toi standardin vaatimusten ymmärtäminen ja oikeintulkinta.

Laatukäsikirja saatiin koottua valmiiksi ulkopuolista auditointitilaisuutta varten. Auditoinnissa ilmenneiden puutteiden korjauksen jälkeen voidaan myöntää sertifikaatti. Opinnäytetyön laajuus rajattiin tähän auditointitilaisuuteen. Päivitetty laatukäsikirja toimii laadunhallinnan työkaluna konsernissa ja on perustana ISO 9001 –standardin vaatimusten mukaisessa toiminnassa. Sertifikaatin myöntämisellä on varmasti positiivinen vaikutus yritysten välisessä laatukilpailussa.

Standardin vaatimusten mukaan se velvoittaa yritystä ylläpitämään ja kehittämään laadunhallintajärjestelmäänsä jatkuvasti. Täten laatukäsikirja on jatkuvasti kehittyvä. Tulevaisuudessa voitaisiin ottaa käsittelyyn ISO 14001:2015 –standardin mukainen ympäristömalli laatukäsikirjan liitteeksi.

LÄHTEET

All about ISO. 2019. About us. [viitattu 2019-04-28] Saatavissa:

<https://www.iso.org/about-us.html>

Asq. About ISO 9000. [viitattu 2019-05-04] Saatavissa: <https://asq.org/quality-resources/iso-9000>

Laadunhallinnan periaatteet. 2019. Suomen Standardoimisliitto SFS ry. [viitattu 2019-05-01] Saatavissa: https://www.sfs.fi/julkaisut_ja_palvelut/tuotteet_valokeilassa/iso_9000_laadunhallinta/laadunhallinnan_periaatteet

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talentum Media Oy.

Laadunhallinta, latujohtaminen ja –järjestelmät. Logistiikanmaailma. [viitattu 2019-05-04] Saatavissa: <http://www.logistiikanmaailma.fi/logistiikka/laatu/laadunhallinta-laatujohtaminen-ja-jarjestelmat/>

Maarla Oy. [viitattu 2019-04-25] Saatavissa: <http://www.maarla.fi/>

Mikä SFS on?. SFS Suomen Standardoimisliitto ry. [viitattu 2019-05-04] Saatavissa: https://www.sfs.fi/sfs_ry

SFS-EN ISO 9001:2015. Laadunhallintajärjestelmät. Vaatimukset. Helsinki: Suomen Standardoimisliitto SFS ry.

LIITE 1: MAARLA –KONSERNIN LAATUKÄSIKIRJAN SISÄLLYSLUETTELO

LAADUNHALLINTAJÄRJESTELMÄ

SFS-EN ISO 9001

PVM	HYV.	SIVU
24.4.19	JP	18(1)

Laatukäsikirja, Maarla -konserni

Muutospvm

1	Yritysesittely ja järjestelmäkuvaus	
1.1	Perustiedot yrityksestä	5.5.2019 JP
1.2	Toiminta- ja ympäristöpolitiikka	5.5.2019 JP
1.3	Toimintajärjestelmän rakenne	5.5.2019 JP
2	Organisaation toimintaympäristö	
2.1	Organisaation ja sen toimintaympäristön ymmärtäminen	5.5.2019 JP
2.2	Sidosryhmien tarpeiden ja odotusten ymmärtäminen	5.5.2019 JP
2.3	Laadunhallintajärjestelmän soveltamisalan määrittäminen	5.5.2019 JP
2.4	Laadunhallintajärjestelmä ja sen prosessit	5.5.2019 JP
3	Johtajuus	
3.1	Johtajuus ja sitoutuminen	5.5.2019 JP
	3.1.1 Yleistä	5.5.2019 JP
	3.1.2 Asiakaskeskeisyys	5.5.2019 JP

3.2	Laatupolitiikka	2.6.2015 KN
	3.2.1 Laatupolitiikan laatiminen	2.6.2015 KN
	3.2.2 Laatupolitiikasta viestiminen	5.5.2019 JP
3.3	Organisaation roolit, vastuut ja valtuudet	5.5.2019 JP

4 Suunnittelu

4.1	Riskien ja mahdollisuuksien käsittely
4.2	Laatutavoitteet ja niiden saavuttamiseen tarvittavien toimien suunnittelu
4.3	Muutosten suunnittelu

5 Tukitoiminnot

5.1	Resurssit	5.5.2019 JP
	5.1.1 Yleistä	5.5.2019 JP
	5.1.2 Ihmiset	5.5.2019 JP
	5.1.3 Infrastrukturi	5.5.2019 JP
	5.1.4 Prosessien toimintaympäristö	5.5.2019 JP
	5.1.5 Mittauksen ja seurannan resurssit	5.5.2019 JP
	5.1.5.1 Yleistä	5.5.2019 JP
	5.1.5.2 Mittausten jäljitettävyys	5.5.2019 JP
	5.1.6 Organisaation tietämys	5.5.2019 JP
5.2	Pätevyys	5.5.2019 JP
5.3	Tietoisuus	5.5.2019 JP
5.4	Viestintä	5.5.2019 JP
5.5	Dokumentoitu tieto	5.5.2019 JP
	5.5.1 Yleistä	5.5.2019 JP
	5.5.2 Dokumentoidun tiedon luominen ja päivittäminen	5.5.2019 JP
	5.5.3 Dokumentoidun tiedon hallinta	5.5.2019 JP

6 Toiminta

6.1	Toiminnan suunnittelu ja ohjaus	6.5.2019 JP
6.2	Tuotteita ja palveluita koskevat vaatimukset	6.5.2019 JP
6.3	Tuotteiden ja palveluiden suunnittelu ja kehittäminen	6.5.2019 JP
6.4	Ulkoistettujen prosessien ja ulkoisesti tuotettujen tuotteiden	

	ja palveluiden ohjaus	6.5.2019 JP
6.5	Tuotanto ja palveluiden tuottaminen	6.5.2019 JP
	6.5.1 Tuotannon ja palveluiden tuottamisen ohjaus	6.5.2019 JP
	6.5.2 Tunnistettavuus ja jäljitettävyys	6.5.2019 JP
	6.5.3 Asiakkaiden tai ulkoisten toimittajien omaisuus	6.5.2019 JP
	6.5.4 Säilytys	6.5.2019 JP
	6.5.5 Toimituksen jälkeiset toiminnot	6.5.2019 JP
	6.5.6 Muutosten hallinta	6.5.2019 JP
6.6	Tuotteiden ja palveluiden luovutus	6.5.2019 JP
6.7	Poikkeavien tuotosten ohjaus	6.5.2019 JP
7	Suorituskyvyn arviointi	
7.1	Seuranta, mittaus, analysointi ja arviointi	6.5.2019 JP
	7.1.1 Yleistä	6.5.2019 JP
	7.1.2 Asiakastyytyväisyys	6.5.2019 JP
	7.1.3 Analysointi ja arviointi	6.5.2019 JP
7.2	Sisäinen auditointi	6.5.2019 JP
7.3.1	Yleistä	6.5.2019 JP
	7.3.2 Johdon katselmuksen lähtötiedot	6.5.2019 JP
	7.3.3 Johdon katselmuksen tulokset	6.5.2019 JP
8	Parantaminen	
8.1	Yleistä	6.5.2019 JP
8.2	Poikkeamat ja korjaavat toimenpiteet	6.5.2019 JP
8.3	Jatkuva parantaminen	6.5.2019 JP

Kohdeyrityksen laatukäsikirjaa ei voida julkaista sen sisältämän luottamuksellisen tiedon vuoksi.

