

Antton Parkkila

## **YRITYKSEN LAATUJÄRJESTELMÄN TOIMINTAKÄSIKIRJAN LAATIMINEN**

# YRITYKSEN LAATUJÄRJESTELMÄN TOIMINTAKÄSIKIRJAN LAATIMINEN

Antton Parkkila  
Opinnäytetyö  
Kevät 2023  
Sähkö- ja automaatiotekniikan tutkinto-  
ohjelma  
Oulun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu  
Sähkö- ja automaatiotekniikan tutkinto-ohjelma, Sähkötekniikka

---

Tekijä: Antton Parkkila

Opinnäytetyön nimi: Yrityksen laatujärjestelmän toimintakäsikirjan laatiminen

Työn ohjaaja: Marko Kukkola

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2023

Sivumäärä: 14 + 2 liitettä

---

Tämän opinnäytetyön tilaajana toimi Oulun Loistosähkö Oy. Opinnäytetyön tarkoituksena oli laatujärjestelmän laatiminen yrityksen käyttöön. Tässä vaiheessa tehtiin laatujärjestelmästä pelkkä toimintakäsikirja.

Opinnäytetyössä esitellään yleiset laatujärjestelmään ja ISO 9001 -standardiin liittyvät asiat. Laatujärjestelmää on käsitelty pääosin tilaajan näkökulmasta.

Toimintakäsikirja laadittiin tilaajan kanssa tiiviissä yhteistyössä, jolloin saatiin molempia osapuolia tyydyttävä lopputulos. Toimintakäsikirjan laatiminen alkoi perehtymällä yrityksen toimintatapoihin ja arvoihin. Toimintakäsikirjassa on kuvailtu yrityksen myynnin, tarjouslaskennan sekä urakan asennustyöprosessin yleisiä ohjeita ja ne on kohdistettu ensisijaisesti yrityksen henkilöstölle. Toimintakäsikirjan tarkoituksena on siis tukea yrityksen henkilöstön toimintaa omissa tehtävissään.

Tilaajan pyynnöstä toimintakäsikirjaa ei julkaista tässä opinnäytetyössä, vaan se jää ainoastaan yrityksen käyttöön. Toimintakäsikirjan sisällysluettelo tulee kuitenkin tämän opinnäytetyön liitteeksi. Toimintakäsikirja otetaan yrityksessä käyttöön ja yritys voi jatkossa helposti laajentaa käsikirjaa halutessaan.

---

Asiasanat: Laatu, Laatujärjestelmä, Toimintakäsikirja, Laatukäsikirja

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences  
Degree Programme in Electrical and Automation Engineering, Option of Electrical Engineering

---

Author: Antton Parkkila

Title of thesis: Preparation of the operating manual of the company's quality system

Supervisor: Marko Kukkola

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2023

Number of pages: 14 + 2 appendices

---

The purpose of this thesis was to make quality system for the use of Oulun Loistosähkö Oy. At this stage, the quality system was made into just an operating manual. However, the company can easily expand the content for different purposes.

This thesis deals with general points about the quality system and the ISO 9001 –standard. The quality system has been discussed mainly from the customers point of view.

The operating manual was prepared in cooperation with the customer. The preparation of the operating manual began by getting to know the customers methods and values. The operating manual describes the general instructions for the company's sales and marketing, bid calculation and contract work process. The purpose of the operating manual is to support the operations of the company's employees in their tasks.

The operating manual is classified so it is not published in this thesis. Instead, the table of contents of the operating manual is attached to this thesis.

---

Keywords: Quality, Quality system, Operating manual, Quality manual

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
2	LAATUJÄRJESTELMÄN TOIMINTAKÄSIKIRJA .....	7
2.1	Toimintakäsikirja.....	7
2.1.1	Toimintakäsikirja asiakkaalle.....	8
2.1.2	Toimintakäsikirja henkilöstölle.....	8
2.2	ISO 9001 -standardi .....	8
2.3	Käyttö yrityksissä.....	9
3	NYKYTILANNE.....	10
4	TOIMINTAKÄSIKIRJAN LAATIMINEN .....	11
5	POHDINTA .....	13
	LÄHTEET.....	14
	LIITTEET .....	15

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda tilaajalle laatujärjestelmän toimintakäsikirja. Työn tilaajana toimi Oulun Loistosähkö Oy. Yrityksen päätoimiala on sähköurakointi ja se toimii pääasiassa Pohjois-Suomen alueella. Yritys tekee pääosin isompia kohteita ja heillä on referenssejä muun muassa koulutusrakennuksista, liikerakennuksista sekä asuinrakennuksista niin uudis- kuin saneerausrakentamisen puolelta. Tilaajan yhteyshenkilönä toimi Matti Kellokoski.

Oulun Loistosähkö Oy:n toimintakäsikirja rajattiin koskemaan ainoastaan urakointiprosessia. Yrityksessä ei haluttu, että toimintakäsikirjasta tulisi liian laaja, ettei normaali toiminta vaikeudu, vaan sen tarkoituksena on tukea yrityksen toimintaa ja kehittämistä.

Opinnäytetyössä käsitellään laadunhallintajärjestelmän toimintakäsikirjaa yleisesti. Toimintakäsikirja on muokattu yrityksen tarpeisiin sopivaksi. Toimintakäsikirja tulee ainoastaan yrityksen käyttöön, joten sitä ei julkaista tässä opinnäytetyössä.

## 2 LAATUJÄRJESTELMÄN TOIMINTAKÄSIKIRJA

Laatujärjestelmän toimintakäsikirja on työkalu, joka sisältää tiedot yrityksen laadun mittareista, prosesseista sekä laadunhallinnan jatkuvasta kehityksestä. Se sisältää standardoidut työhjeet, joten siitä on paljon hyötyä yrityksen koko henkilöstölle. (1.)

### 2.1 Toimintakäsikirja

Toimintakäsikirjalle ei ole valmista ohjetta, vaan jokainen yritys rakentaa omannäköisensä. Sen lähtökohdista ovat yrityksen omat tarpeet ja siksi sen rakenne ja sisältö sovitetaan mahdollisimman hyvin yrityksen tarkoituksiin palveleviksi. (1.)

Toimintakäsikirjan sisältö voi näyttää esimerkiksi tältä:

- Yritys tai organisaatio
- Laatupolitiikka
- Johdon vastuut ja tehtävät
- Laatujärjestelmän osat ja pääsisältö
- Laadunohjauksen ja -varmistuksen toteuttaminen ja laatupolitiikan soveltaminen
- Laatujärjestelmän ylläpito
- Laatujärjestelmän valvonta, auditointi (1.)

Laatukäsikirja on laatujärjestelmän päädokumentti yritykselle. Tämä voidaan suunnata yrityksen omalle henkilöstölle sekä asiakkaille. Käsikirja kuvaa pääpiirteet laatujärjestelmästä ja sen toiminnasta. (1.)

Hyvä laatukäsikirja:

- auttaa ymmärtämään organisaation toimintaa kokonaisuutena
- kuvaa ohjauksen kannalta tärkeät asiat selkeästi, lyhyesti ja ytimekkäästi
- ei ole liian yksityiskohtainen
- ei sisällä tarkkoja työ- tai menettelyohjeita
- jättää jatkuvasti muuttuvat asiat viitteisiin
- toimii käytännön apuvälineenä toimintaan perehdyttäessä ja työn tekemisessä

- toimii apuvälineenä myös asiakastyössä
- lisää luottamusta organisaation toimintaa kohtaan (1.)

### **2.1.1 Toimintakäsikirja asiakkaalle**

Asiakkaalle toimintakäsikirjalla osoitetaan, että yritys varmistaa tarjoamiensa tuotteiden ja palveluiden virheettömyyden sekä niiden sovitun toimitusaikataulun paikkansapitävyyden. Lisäksi asiakkaalle osoitetaan, että toimintatavat yrityksessä perustuvat dokumentoituun laatujärjestelmään. (1.)

### **2.1.2 Toimintakäsikirja henkilöstölle**

Henkilöstölle toimintakäsikirja on apuvälineenä haastavien tapausten selvittämisessä. Sieltä löytyvät muun muassa yrityksen arvot ja periaatteet, joista työntekijä saa tukea työskentelytapansa. (1.)

## **2.2 ISO 9001 -standardi**

ISO 9001 -standardin tavoitteena on yrityksen toiminnan parantaminen ja asiakastyytyväisyyden lisääminen. Sen avulla yritys voi varmistaa, että tuotteet ja palvelut täyttävät sekä asiakkaiden että viranomaisten vaatimukset. (2.)

ISO 9001 on käytetyin hallintajärjestelmä. Sen mukaisesta järjestelmästä myönnettyjä sertifikaatteja oli maailmalla vuoden 2015 lopussa runsaat miljoona. Suomessa ISO 9001 -sertifikaatteja oli myönnetty 2596 (v. 2015). (2.)

ISO 9001 –sertifiointin edut:

- tukee organisaatiota jatkuvassa toiminnan ja prosessien kehittämisessä
- auttaa vastaamaan asiakkaiden laatuodotuksiin
- ISO 9001 on tunnustettu kaikkialla maailmassa: auttaa kansainvälisessä kilpailussa
- ISO 9001 on kolmannen osapuolen myöntämä pätevä todiste, joka osoittaa yrityksesi parantavan laatuun
- parantaa henkilöstön motivaatiota, osallistumista ja tietoisuutta asiakastarpeista sekä selkeyttää vastuunjakoa



- parantaa riskienhallintaa
- toimii työkaluna toimittajasuhteiden kehittämisessä
- tukee yrityskuvan rakentamisessa, oikeus käyttää sertifiointimerkkiä (3.)

### **2.3 Käyttö yrityksissä**

Laatujärjestelmä voi parantaa tuottavuutta yrityksessä monella eri tavalla. Laatujärjestelmän avulla uusien työntekijöiden perehdyttäminen on helpompaa sekä nykyisten työntekijöiden on helpompaa tehostaa tuottavuuttaan ja toimintaansa. (4.)

### 3 NYKYTILANNE

Oulun Loistosähkö Oy on alkanut keskittymään yhä enemmän isoihin asuinrakennuksiin sekä liike- ja koulutusrakennuksiin ja jättäytyy pois pientalorakennuspuolelta. Isoissa projekteissa täytyy tehdä tiivistä yhteistyötä tilaajan, rakennusurakoitsijan sekä muiden urakoitsijoiden kanssa ja useimmiten sähköurakan tilaaja vaatii laatusuunnitelman. Tämän takia työnjohtajien on täytynyt tehdä työmaakohtainen laatusuunnitelma ensi töikseen. Tämä tietenkin lisää työnjohtajien työtaakkaa sen verran, että tässä tilanteessa olisi järkevää laatia jonkinlainen laatujärjestelmä yrityksen käyttöön.

Yrityksessä mietittiin laatujärjestelmästä aiheutuvia hyötyjä sekä haittoja. Jos laatujärjestelmästä tehdään liian laaja yrityksen kokoon nähden, se voisi vaikuttaa yrityksen toimintaan negatiivisesti. Oikean laajuisena laatujärjestelmästä voisi olla apua muun muassa nykyisen henkilöstön kouluttamiseen, uuden henkilöstön perehdyttämiseen, työmaan läpivientiin mahdollisimman joustavasti sekä asiakassuhteiden parantamiseen entisestään ja jopa uusien asiakkaiden saamiseen.

Tässä tilanteessa päädyttiin sellaiseen tulokseen, että tehdään laatujärjestelmän pohjaksi nyt pelkkä toimintakäsikirja sellaiseen muotoon, että sitä on helppo lähteä laajentamaan tarvittaessa ja sillä voi hakea ISO 9001 –standardoinnin myöhemmin.

## 4 TOIMINTAKÄSIKIRJAN LAATIMINEN

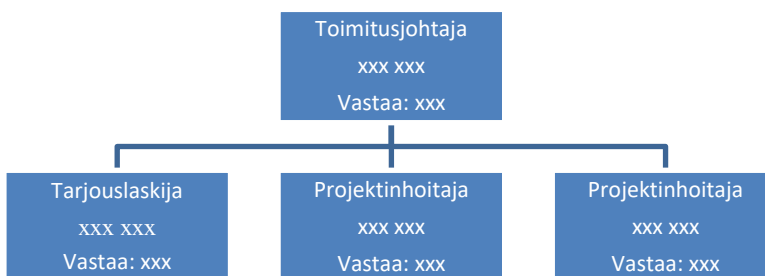
Oulun Loistosähkö Oy on sähköurakointiliike. Heillä ei ole ollut aiemmin laatujärjestelmää käytössä. Idea laatujärjestelmän luonnista lähti siis tarpeesta helpottaa ja parantaa muun muassa uusien työntekijöiden perehdyttämistä, laadun ylläpitämistä sekä asiakassuhteita.

Oulun Loistosähkö Oy:llä ei ole tarvetta laajalle laatujärjestelmälle, vaan pelkkä toimintakäsikirja riittää tällä hetkellä. Toimintakäsikirja päätettiin tehdä niin, että sillä voi hakea ISO 9001 -standardoinnin myöhemmässä vaiheessa.

Toimintakäsikirjassa oli valmis pohja, jota muokkaamaan yrityksen tarpeisiin sopivaksi opinnäytetyön työpaikkaohjaajan kanssa. Olimme hänen kanssaan tiiviisti yhteistyössä koko projektin ajan, jotta saataisiin mahdollisimman omannäköinen ja sopiva lopputulos. Tärkeää oli huomata, ettei toimintakäsikirjasta tule liian laaja. Liian laajan toimintakäsikirjan jalkauttaminen yritykseen voi olla vaikeaa ja sillä voi olla enemmän negatiivisia kuin positiivisia vaikutuksia.

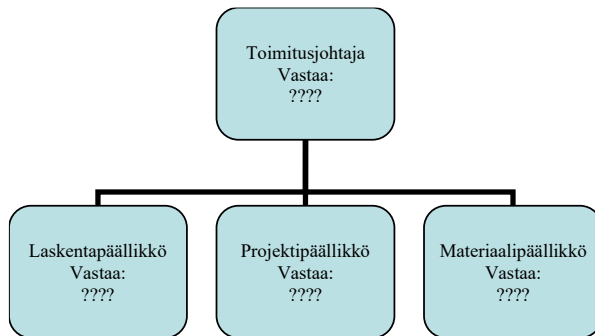
Määrittelimme yrityksen johdon kanssa, että toimintakäsikirjan sisältö rajataan tässä vaiheessa koskemaan myyntiä, tarjouslaskentaa sekä urakan asennustyöprosessia. Toimintakäsikirjan sisällysluettelo on liitteessä 1. Itse toimintakäsikirjaa ei julkaista tässä opinnäytetyössä vaan se jää ainoastaan yrityksen omaan käyttöön ensisijaisesti henkilöstökoulutukseen.

Käsikirjan alussa kerrotaan yrityksen yleiset asiat lyhyesti. Tässä kohdassa on muun muassa kuvaus yrityksen toiminnasta sekä yrityksen organisaatiokaavio. Kuvassa 1 on esimerkki organisaatiokaaviosta.



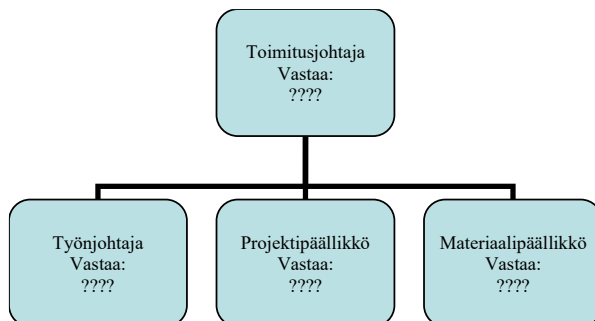
KUVA 1. Organisaatiokaavio

Yleisten asioiden jälkeen kuvataan yrityksen myyntityöprosessia, eli miten yrityksessä markkinoi-  
daan ja mitä työkaluja ja tapoja markkinointiin käytetään. Tässä kohdassa on myös ohjeet tarjouk-  
sen vastaanottoon, tarjouksen laskentaan sekä tarjouksen tekoon. Kuvassa 2 on esimerkki tarjous-  
organisaatiokaaviosta.



KUVA 2. Tarjousorganisaatiokaavio

Kun tarjous on jätetty ja työ saatu, voidaan siirtyä viimeiseen osioon eli urakan asennustyöproses-  
siin. Tässä on pohja asentajille ja työnjohtajille työn läpivientiin oikein laadullisesta näkökulmasta.  
Kuvassa 3 on esimerkki työmaan toteutusorganisaatiokaaviosta.



KUVA 3. Työmaan toteutusorganisaatiokaavio

Toimintakäsikirja tulee Oulun Loistosähkö Oy: n laatujärjestelmän pohjaksi. Käsikirja on tehty niin,  
että sitä on helppo lähteä laajentamaan tarvittaessa. Sen tarkoituksena on toimia apuna yrityksen  
toiminnan kehittämisessä. Se on myös yrityksen työntekijöille apuna heidän työskentelyssään sekä  
nykyisten ja uusien työntekijöiden perehdyttämisessä ja kouluttamisessa.

## 5 POHDINTA

Opinnäytetyön lopputulokseksi saatiin hyvä toimintakäsikirja laatujärjestelmän pohjaksi. Tavoitteena oli luoda yritykselle kattava, mutta ei liian laaja toimintakäsikirja sisältäen kuitenkin kaiken tarpeellisen. Tavoitteessa onnistuttiin, sillä niin tilaaja kuin opinnäytetyön tekijäkin olivat molemmat tyytyväisiä lopputulokseen. Toimintakäsikirja otetaan yrityksessä käyttöön.

Opinnäytetyön aikana ei oikeastaan tullut ongelmia vastaan, sillä olen työskennellyt Oulun Loistosähkö Oy:ssä jo vuodesta 2017, joten minulla oli jo jonkinlainen käsitys siitä, mitä yritys toimintakäsikirjalta haluaa. Toimintakäsikirjasta tuli sopivan kokoinen yritykselle.

Toimintakäsikirja otetaan käyttöön yrityksessä mahdollisimman nopeasti. Tärkeää on varmistaa, että tämä tavoittaa yrityksen koko henkilöstön. On myös varmistettava, että koko henkilöstö kykenee ymmärtämään toimintakäsikirjan sisällön ja myös noudattaa sitä.

Toimintakäsikirja toimii laatujärjestelmän pohjana. Tästä on helppo lähteä laajentamaan laatujärjestelmää tarvittaessa. Sille ei kuitenkaan ole tarvetta tällä hetkellä. Jatkossa laatujärjestelmää voitaisiin parantaa esimerkiksi niin, että luodaan yrityksen asiakkaille oma laatudokumentti.

## LÄHTEET

1. Laatukäsikirja. Hakupäivä 16.12.2022. <https://www.laatukasikirja.fi/>.
2. Laadunhallintajärjestelmä Iso 9001. Hakupäivä 24.11.2022. <https://www.iso9001.fi/>.
3. Laatujärjestelmän sertifiointi (ISO 9001). Kiwa Inspecta. Hakupäivä 28.11.2022. <https://www.kiwa.com/fi/fi/palvelumme2/sertifiointi-arviointi-ja-todentaminen/laatujarjestel-man-sertifiointi-iso-9001/>.
4. Obn. Laatujärjestelmä ja toimintajärjestelmä. Hakupäivä 28.11.2022 <https://obn.fi/tuottavuus-ja-digitalisointi/>.

**Laatujärjestelmän TOIMINTAKÄSIKIRJA**

Sisällysluettelo	2
Ohjeita Toimintakäsikirjan tekoon	6
Toimintakäsikirja (yleistä)	7
<b>1 Yleiset asiat</b>	<b>7</b>
1.1 Yritystiedot	7
1.2 Kuvaus yrityksen toiminnasta	7
1.3 Yrityksen varsinainen organisaatiokaavio, josta selviää eri henkilöiden vastualueet	8
1.4 Selvitys käytetyistä resursseista	8
1.5 Yrityksen viestintä	9
1.6 Tietoturva ja salassapito	9
1.7 Toiminnanohjauksen seurantamittarit, niiden seuranta ja korjaavat toimenpiteet	9
1.8 Ympäristön suojelu	10
<b>2 Myyntiprosessi</b>	<b>11</b>
2.1 Markkinointi, myynti ja tarjousorganisaatio	11
2.2 Markkinointi	11
2.3 Myynti	11
2.4 Asiakkaan tarpeiden kartoitus	12
2.5 Tarjouslaskenta	12
<b>3 Urakan asennustyöprosessi</b>	<b>15</b>
3.1 Alkavan työn arviointi	15
3.2 Työn aloitusvaihe, toteutuksen suunnittelu aikataulutusta ja resursointi	16
3.3 Työn toteutusvaihe	17
3.4 Työn luovutusvaihe	20
3.5 Jälkihoito	22

