

THE WAY YOU WANT

Laatinut: 2009-05-15 KM	Muuttanut: 2009-11-18 KM	Tarkastanut: 2009-11-19 SeS	Hyväksynyt: 2009-11-19 SeS
----------------------------	-----------------------------	--------------------------------	-------------------------------

LAATUKÄSIKIRJA

SFS-EN ISO 9001:2008

SAAJOS OY

TULENKESTÄVÄ TYÖNLAATU

Palo- ja turvaovien sekä profiilituotteiden valmistus

THE WAY YOU WANT

Laatinut: 2009-05-15 KM	Muuttanut: 2009-11-18 KM	Tarkastanut: 2009-11-19 SeS	Hyväksynyt: 2009-11-19 SeS
----------------------------	-----------------------------	--------------------------------	-------------------------------

SISÄLLYSLUETTELO

Tämä lyhennelmä sisältää alkuperäisen laatukäsikirjan johdannon sekä kappaleet 4.1, 4.2.1, 4.2.2, 5.3, 5.6 ja 8.

JOHDANTO	4
Saajos Oy	4
Alkusanat.....	4
Määritelmät	5
4 LAADUNHALLINTAJÄRJESTELMÄ.....	7
4.1 Yleiset vaatimukset.....	7
4.2 Dokumentointia koskevat vaatimukset.....	8
4.2.1 Yleistä	8
4.2.2 Laatukäsikirja.....	9
4.2.3 Asiakirjojen hallinta.....	9
4.2.4 Tallenteiden hallinta	10
5 JOHDON VASTUU	10
5.1 Johdon sitoutuminen.....	10
5.2 Asiakaskeskeisyys	10
5.3 Laatupolitiikka.....	10
5.4 Suunnittelu.....	11
5.4.1 Laatutavoitteet	11
5.4.2 Laadunhallintajärjestelmän suunnittelu	11
5.5 Vastuut, valtuudet ja viestintä.....	11
5.5.1 Vastuut ja valtuudet	11
5.5.2 Johdon edustaja.....	11
5.5.3 Sisäinen viestintä	11
5.6 Johdon katselmukset.....	12
5.6.1 Yleistä	12
5.6.2 Katselmuksen lähtötiedot.....	12
5.6.3 Katselmuksen tulokset.....	12
6 RESURSSIENHALLINTA	13
6.1 Resurssien varaaminen	13
6.2 Henkilöresurssit	13
6.2.1 Yleistä	13
6.2.2 Pätevyys, tietoisuus ja koulutus	13
6.3 Infrastruktuuuri	14
6.4 Työympäristö.....	14

THE WAY YOU WANT

Laatinut: 2009-05-15 KM	Muuttanut: 2009-11-18 KM	Tarkastanut: 2009-11-19 SeS	Hyväksynyt: 2009-11-19 SeS
-----------------------------------	------------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------

7	TUOTTEEN TOTEUTTAMINEN	15
7.1	Tuotteen toteuttamisen suunnittelu.....	15
7.2	Asiakkaaseen liittyvät prosessit.....	15
7.2.1	Tuotteeseen liittyvien vaatimusten määrittäminen	15
7.2.2	Tuotteeseen liittyvien vaatimusten katselmuks	15
7.2.3	Viestintä asiakkaan kanssa.....	16
7.3	Suunnittelu ja kehittäminen	16
7.4	Ostotoiminta / Materiaalitoiminnot	16
7.5	Tuotanto ja palveluiden tuottaminen	16
7.5.1	Tuotannon ja palveluiden tuottamisen ohjaus	16
7.5.2	Tuotannon ja palveluiden tuottamisen kelpuus	17
7.5.3	Tunnistettavuus ja jäljitettävyys	17
7.5.4	Asiakkaan omaisuus	17
7.5.5	Tuotteen säilytys	18
7.6	Seuranta- ja mittauslaitteiden ohjaus	18
8	MITTAUS, ANALYSOINTI JA PARANTAMINEN	19
8.1	Yleistä.....	19
8.2	Seuranta ja mittaus.....	19
8.2.1	Asiakastyytyväisyys.....	19
8.2.2	Sisäinen auditointi.....	19
8.2.3	Prosessien seuranta ja mittaus.....	19
8.2.4	Tuotteen seuranta ja mittaus	19
8.3	Poikkeavan tuotteen ohjaus	20
8.4	Tiedon analysointi	20
8.5	Parantaminen	20

Liite: Kopio ISO 9001:2008 sertifikaatista

THE WAY YOU WANT

Laatinut: 2009-05-15 KM	Muuttanut: 2009-11-18 KM	Tarkastanut: 2009-11-19 SeS	Hyväksynyt: 2009-11-19 SeS
----------------------------	-----------------------------	--------------------------------	-------------------------------

JOHDANTO

Saajos Oy

Saajos Oy on lohjalainen vuonna 1949 perustettu palo- ja turvaovia sekä profiilituotteita telakka- ja rakennusteollisuudelle valmistava tilauskonepaja. Toiminta kattaa talouden, hallinnon, myynnin, markkinoinnin, tuotannon, oston, suunnittelun, asennuksen ja huollon.

Alkusanat

Elämme tänään jatkuvan rakennemuutoksen aikaa. Tämän takia meidän on tehokkaasti seurattava alamme kehittyvää teknologiaa ja muutoksia asiakkaittemme ja ympäristömme vaatimuksissa sekä hallitusti ja tehokkaasti sovellettava muuttuneet olosuhteet ja tavoitteet omaan toimintaamme.

Saajos Oy:n laatujärjestelmän tarkoituksena on ohjata ja varmistaa, että kaikki meidän valmistamamme tuotteet toimitetaan asiakkaillemme ajallaan ja virheettöminä sopimuksen mukaisesti.

Laatujärjestelmäämme liittyvät menettely- ja työohjeet sisältävät tarkennettuna ne menettelytavat ja laatuksiteerit, joita tarvitaan eri toiminta- ja työvaiheissa. Saavuttaaksemme laadullisen ja taloudellisen kilpailukyvyn, on jokaisen Saajos Oy:ssä työskentelevän henkilön noudatettava laatuasiakirjoissa esitettyjä kuvauksia.

Uskon, että hyvällä yhteistyöllä yhtiössämme pystymme jatkuvasti kehittämään tuotteitamme ja toimintojamme asiakkaita ja itseämme tyydyttävällä tavalla.

Olkaaamme ylpeitä työstämme, tuotteidemme laadusta ja menestyksestämme –

TULENKESTÄVÄSTÄ TYÖNLAADUSTA

SAAJOS OY

Seppo Saajos

Toimitusjohtaja

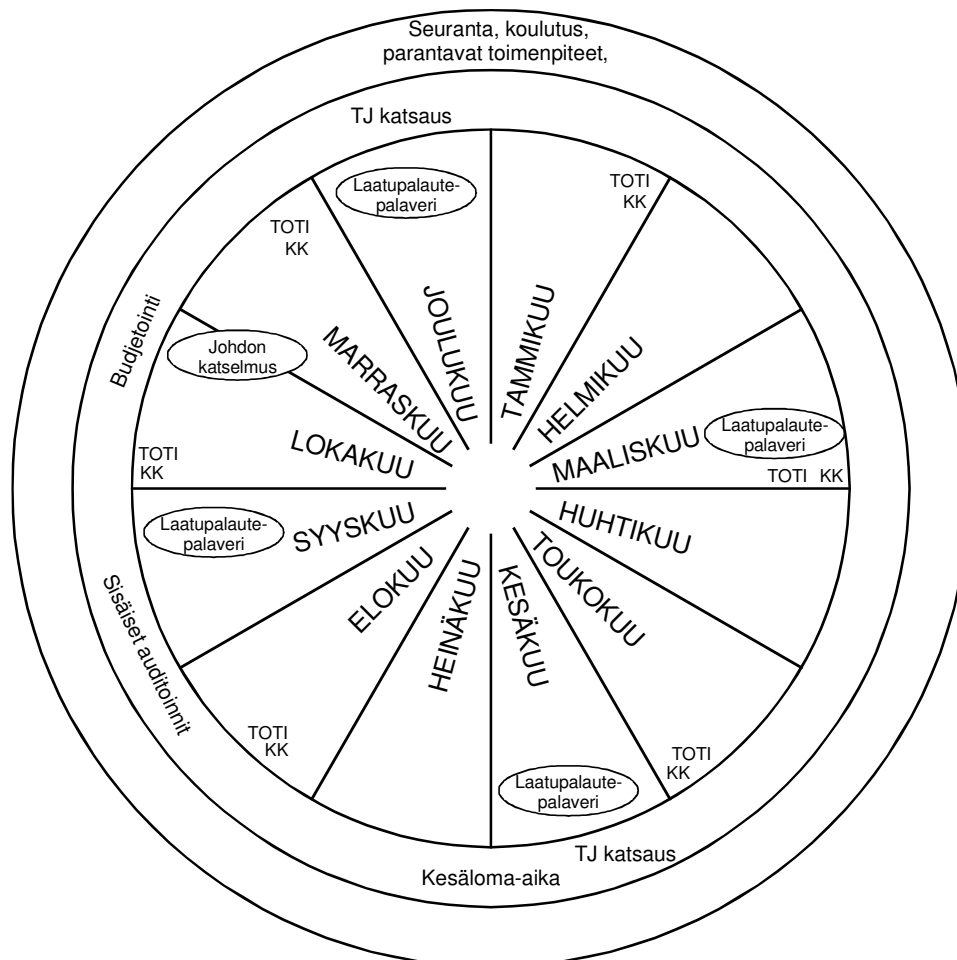
THE WAY YOU WANT

Laatinut: 2009-05-15 KM	Muuttanut: 2009-11-18 KM	Tarkastanut: 2009-11-19 SeS	Hyväksynyt: 2009-11-19 SeS
-----------------------------------	------------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------

4 LAADUNHALLINTAJÄRJESTELMÄ

4.1 Yleiset vaatimukset

Saajos Oy:n laadunhallintajärjestelmä kattaa koko yrityksen toiminnan. Järjestelmä on dokumentoitu, sitä ylläpidetään ja sen toimivuutta sekä vaikuttavuutta seurataan jatkuvasti kuvassa 1 esitetyn vuosikellon mukaisesti.



Kuva 1. Laatujärjestelmän vuosikello

TJ katsaus = toimitusjohtajan koko henkilökunnalle pitämä tiedostustilaisuus

TOTI = tulos, organisaatio, työ, ihmiset. Oman tilanteen tarkastelua (mm. resurssit, koulutukset, riskienhallinta, auditointien tilanne, järjestelmän kehitys)

KK = kuukausipalaveri. Asiaksnäkökulma, tuoteryhmäkohtaisesti budjetin toteutuman seuranta ja taloudellisen tiedon analysointi.

THE WAY YOU WANT

Laatinut: 2009-05-15 KM	Muuttanut: 2009-11-18 KM	Tarkastanut: 2009-11-19 SeS	Hyväksynyt: 2009-11-19 SeS
----------------------------	-----------------------------	--------------------------------	-------------------------------

Saajos Oy:n laadunhallintaan kuuluu myös alihankinta. Hyväksytyiksi toimittajiksi päässeitä toimittajia ja alihankkijoita arvioidaan käynnein sekä laatuPalauttein. Tärkeimmille alihankkijoille ja toimittajille tehdään osto- ja tuotantopäällikön toimesta kahden vuoden välein pisteytys.

Alihankkijat, jotka toteuttavan tietyn työvaiheen, ohjeistetaan tekemään työ oikein. Lähtökohtaisesti uuden alihankkijat koulutetaan toimimaan Saajos Oy:n ohjeiden ja piirustusten mukaan. Kiinteästi Saajos Oy:n kanssa toimivien alihankkijoiden ja toimittajien kanssa kuvataan yhteistyösopimuksin yhteistyön laajuus.

Termi ”laadunhallintajärjestelmä” on korvattu myöhemmässä tekstissä termillä ”laatuJärjestelmä” pois lukien SFS-EN ISO 9001:2008 mukaiset otsikoinnit.

4.2 Dokumentointia koskevat vaatimukset

4.2.1 Yleistä

Saajos Oy:n laatuJärjestelmä koostuu seuraavista laatuasiakirjoista ja laatuTallenteista.

1. **Laatukäsikirja** on asiakirja, joka sisältää yleisluontoisen kuvauksen siitä, miten standardin määrittelemät asiat toteutetaan Saajos Oy:ssä.
2. **Menettelyohjeet** ovat asiakirjoja, jotka sisältävät standardin edellyttämät yksityiskohtaisemmat kuvaukset ja määrittelyt tietyille osastoille tai toiminnoille.
3. **Työohjeet** ovat asiakirjoja, jotka sisältävät yksityiskohtaisia osasto-, toiminto-, kuormitusryhmä- ja/tai konekohtaisia erityisohjeita tietyn työn tai työvaiheen suorittamiseen.
4. **Työturvallisuusohjeet** ovat asiakirjoja, jotka sisältävät yksityiskohtaisia toiminto-, kuormitusryhmä- ja/tai konekohtaisia erityisohjeita työn turvalliseen suorittamiseen.
5. **Viiteohjeet** ovat kolmannen osapuolen laatimia toimintaa syventäviä asiakirjoja. Tällaisia ohjeita ovat esimerkiksi erilaiset standardit, tekniset tutkimukset ja taulukot, toimittajien valintataulukot, koneiden valmistajien laatimat käyttö- ja huolto-ohjeet sekä tekniset tiedot.
6. **LaatuTallenteet** ovat asiakirjoja, jotka osoittavat tietyt toiminnot tehdyiksi ja hyväksytyiksi. Esimerkkejä tällaisista tallenteista ovat mm. suunnittelutiedot ja laskelmat, poikkeamaraportit, tarkastus- ja testausraportit, asiakaspalauteraportit, tarjoukset, tilaukset, ostoasiakirjat ja muistiot.

THE WAY YOU WANT

Laatinut: 2009-05-15 KM	Muuttanut: 2009-11-18 KM	Tarkastanut: 2009-11-19 SeS	Hyväksynyt: 2009-11-19 SeS
----------------------------	-----------------------------	--------------------------------	-------------------------------

4.2.2 Laatukäsikirja

Tämä Saajos Oy:n laatukäsikirja sisältää yleisluontoiset SFS-EN ISO 9001:2008 -standardin kohtien määrittelyt viittauksineen menettelyohjeisiin sekä muihin laatuasiakirjoihin.

Saajos Oy on laatinut toimintoilleen ydin-, osa- ja tukiprosessikuvaukset. Ydinprosessit ovat tilaus-toimitus -prosessi, tuotekehitysprosessi sekä hinnoitteluprosessi. Prosessikaaviot ovat tämän laatukäsikirjan liitteenä. Laadunhallinnan kannalta prosessien vuorovaikutussuhteet tuleva johtamisjärjestelmän kautta. Kuhunkin ydinprosessiin osallistuu johtoryhmän jäseniä, jotka tuovat informaatiota johdon kokouksiin.

TOTI (=tulos, organisaatio, työ, ihmiset) -palaveri pidetään vähintään neljä kertaa vuodessa. Palaveriin sisältyy laadunhallinnan osa-alueista mm. resurssit, koulutukset, riskienhallinta, prosessien seuranta, auditointien tilanne ja järjestelmän kehitys.

KK (= kuukausipalaveri) -palaveri pidetään noin kuukausittain. Palaveriin sisältyy laadunhallinnan osa-alueista asiakasnäkökulma sekä budjetin toteutuman seuranta tuoteryhmittäin.

Toimitusvarmuutta tarkastellaan viikoittain pidettävissä myynnin ja tuotannon välisissä toimitusaikapalavereissa. Palaverissa todetaan kunkin projektin tilanne tuoteryhmittäin ja kirjataan muistioon, joka tallennetaan intranetiin.

Johdon katselmus suoritetaan vuosittain.

Laatuvastaava toimii sihteerinä TOTI, KK ja johdon katselmus -palavereissa.

THE WAY YOU WANT

Laatinut: 2009-05-15 KM	Muuttanut: 2009-11-18 KM	Tarkastanut: 2009-11-19 SeS	Hyväksynyt: 2009-11-19 SeS
----------------------------	-----------------------------	--------------------------------	-------------------------------

5 JOHDON VASTUU

5.3 Laatupolitiikka

Palvelemme kaikissa tuotteittemme sovellutus-, asennus- ja huoltokysymyksissä. Tavoittemme on toimittaa asiakkaillemme ajallaan oikeat tuotteet, jotka normien ja sopimusten puitteissa täyttävät asiakkaan vaatimukset ja toiveet.

Organisaatiossamme on nimetty laatuvaastaava, joka kehittää ja ylläpitää laatujärjestelmää, kouluttaa henkilöstöä laatuasioissa sekä raportoi yritysjohtoa ja henkilöstöä laatujärjestelmän tilasta. Laatuasiakirjojen tietoja ja tuotteisiin ja tuotantoteknologiaan liittyviä salaisuuksia ei saa luovuttaa ulkopuoliselle ilman toimitusjohtajan tai laatuvaastaavan lupaa.

Jokainen Saajos Oy:ssä työskentelevä henkilö vastaa itse työnsä laadusta. Asiakkaalta saatu palaute sekä havaitut laadulliset poikkeamat on raportoitava sovituin menetelmin laatuvaastavalle ja käynnistettävä tarvittavat korjaavat toimenpiteet välittömästi. Laatuvaastaavan tehtäviin kuuluu poikkeamien luokittelu, juurisyyn selvitys sekä raportointi johtoryhmälle tehtyjen toimenpiteiden tehokkuuden arviointia varten.

Yritysjohto sitoutuu laadun tekemiseen luomalla edellytykset laadun syntymiselle kaikissa toiminta- ja valmistusvaiheissa. Riskienhallintaa sekä laatua ja sen aiheuttamia toimenpiteitä käsitellään säännöllisesti johdon palaverissa sekä vuosittain pidettävässä johdon katselmuksessa. Henkilöstölle tiedotetaan avoimesti yrityksen menestymisestä sekä laatujärjestelmässä tapahtuvista muutoksista.

Saajos Oy:n laatujärjestelmän kehitys ja ylläpito perustuvat SFS-EN ISO 9001:2008 -standardiin. Päättävöitteena on oman toiminnan parantaminen unohtamatta Saajos Oy:n perusarvoja:

1. Asiakastyytyväisyys ja asiakaskunnan menestyminen.
2. Yksilön kunnioittaminen niin sisäisinä kuin ulkoisina sidosryhminä.
3. Kestävän kannattavuuden turvaaminen.
4. Osaamista edistävä koulutus ja oppiminen.

THE WAY YOU WANT

Laatinut: 2009-05-15 KM	Muuttanut: 2009-11-18 KM	Tarkastanut: 2009-11-19 SeS	Hyväksynyt: 2009-11-19 SeS
----------------------------	-----------------------------	--------------------------------	-------------------------------

5.6 Johdon katselmuksset

5.6.2 Yleistä

Saajos Oy:n johtoryhmä suorittaa laatujärjestelmän johdon katselmuksen kerran vuodessa. Tämän katselmuksen tarkoituksena on varmistaa, että laatujärjestelmä on sopivia ja tehokas vastataksaan SFS-EN ISO 9001:2008 -standardin vaatimuksia sekä Saajos Oy:n määrittelemää laatupolitiikkaa ja -tavoitteita.

5.6.3 Katselmuksen lähtötiedot

Jokaisessa johdon katselmuksessa käsitellään ainakin seuraavat asiat:

- sisäisten ja ulkoisten auditointien tulokset
- asiakaspalautteet
- prosessin suorituskyky ja tuotteiden vaatimustenmukaisuus
- poikkeamien, palautteiden ja auditointien korjaavien ja ehkäisevien toimenpiteiden tilanne
- aiempien johdon katselmusten seuranta-toimenpiteet
- muutokset, jotka voivat vaikuttaa laatujärjestelmään
- parantamissuosituksset

5.6.4 Katselmuksen tulokset

Johdon katselmusten päätökset ja toimenpiteet kirjataan kokousmuistioon, joka arkistoidaan menettelyohjeen LK42-002 mukaisesti. Muistioon merkitään päätökset ja toimenpiteet, jotka liittyvät

- laatujärjestelmän ja sen prosessien vaikuttavuuden parantamiseen
- asiakasvaatimukseen liittyviin tuotteen parannuksiin
- resurssitarpeisiin

THE WAY YOU WANT

Laatinut: 2009-05-15 KM	Muuttanut: 2009-11-18 KM	Tarkastanut: 2009-11-19 SeS	Hyväksynyt: 2009-11-19 SeS
----------------------------	-----------------------------	--------------------------------	-------------------------------

8 MITTAUS, ANALYSOINTI JA PARANTAMINEN

8.1 Yleistä

Saajos Oy:ssä on käytössä seuranta-, mittaus-, analysointi- ja parantamisprosesseja, joilla osoitetaan tuotteen ja laatu järjestelmän vaatimustenmukaisuus. Tuotteen todentaminen on osa normaalia toimintaa pakkausvaiheessa ja se ohjeistetaan pakkaamon työohjeissa. Laatu järjestelmän vaatimustenmukaisuus todetaan neljä kertaa vuodessa pidettävissä laatu palautepalaverissa, sisäisissä ja ulkoisissa auditoinneissa sekä vuosittain pidettävässä johdon katselmuksessa.

8.2 Seuranta ja mittaus

8.2.1 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyyttä seurataan tietyin väliajoin tehtävällä asiakastyytyväisyystutkimuksella. Johtoryhmän kuukausipalaverissa myyntipäälliköt esittävät lisäksi yhteenvedon loppupalaverissa esitetyistä asiakastyytyväisyysasioista.

Asiakaspalautteet käsitellään menettelyohjeen LK83-002 mukaisesti.

8.2.2 Sisäinen auditointi

Sisäisillä laatu auditoinneilla arvioidaan toiminnan tuloksellisuutta, toimivuutta ja suunnitelmien mukaisuutta sekä käytännön vastaavuus laatu järjestelmän asiakirjoihin ja SFS-EN ISO 9001:2008 –standardiin. Arviointeja seurantakäynteineen suoritetaan määräajoin ennalta laaditun auditointiohjelman ja auditointisuunnitelman mukaisesti.

Sisäisten auditointien suorittamisesta on laadittu menettelyohje LK82-001.

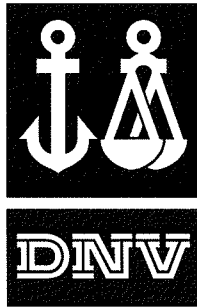
8.2.3 Prosessien seuranta ja mittaus

Prosesseja seurataan ja mitataan tarkkailemalla sisäisten poikkeamien, alihankkijoiden ja toimittajien poikkeamien sekä asiakaspalautteiden määrää ja laatua. Sisäisillä auditoinneilla pyritään löytämään niitä alueita eri prosesseissa, joita olisi mahdollista kehittää.

Seurattavia asioita ovat myös mm. käyttökate, liikevaihto, tulos, tarjotut ja saadut projektit, tapaturmat, susityöt, takuutöiden aiheuttamat kustannukset talouden, hallinnon, myynnin ja tuotannon apuvälineinä.

8.2.4 Tuotteen seuranta ja mittaus

Tuotteiden seurannalla ja mittauksella valvotaan ja varmistetaan, että tuotteet täyttävät niille asetetut laadulliset vaatimukset. Tarkastukset suoritetaan työohjeiden, standardien ja/tai valmistuspiirustusten mukaisesti.



DET NORSKE VERITAS

MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE

Certificate No.: 66651-2009-AQ-FIN-FINAS

This is to certify that

SAAJOS OY

Puistokatu 21, 08150 Lohja; Finland

has been found to conform to the Management System of:

ISO 9001:2008

This Certificate is valid for the following product or service ranges:

PLANNING, PRODUCTION, SALES, INSTALLATION AND MAINTENANCE OF FIRE AND SAFETY
DOORS.

Initial Certification date:

02 December 2009

This Certificate is valid until:

31 August 2012

*The audit has been performed under the
supervision of*

Esa Notkonen

Lead Auditor



Place and date:

Espoo, 02 December 2009

for the Accredited Unit:
DNV CERTIFICATION OY/AB,
FINLAND

Kimmo Haarala
Management Representative

Lack of fulfilment of conditions as set out in the Certification Agreement may render this Certificate invalid.