

TOIMINTA-/LAATUJÄRJESTELMÄ AVAINTEKIJÄ YRITYKSEN MENESTYKSEEN

Laatujärjestelmästä on tullut tärkeä työkalu yrityksen johtamiseen ja jatkuvaan kehittämiseen. Nykyisin puhutaan ennemminkin yrityksen toimintajärjestelmästä, joka käsittelee ISO 9001 standardin mukaisia yrityksen johtamis- ja asiakaspalveluasioita. Toiminta-/laatujärjestelmään on käytännöllistä integroida myös ISO 14001 standardin mukainen ympäristöjärjestelmä sekä OHSAS 18001 mukainen Työ-, Terveys- ja Turvallisuusjärjestelmä.

Toiminta-/laatujärjestelmän käyttöönottoon liittyy aina yrityksen koko henkilökunnan koulutus ja perehdyttäminen. Tutkimustulokset osoittavat, että jo yli kaksi henkilöä työllistävässä yrityksessä työntekijät ovat pääosassa yrityksen tulosta tehtäessä. Koulutus on onnistunut silloin, kun yrityksen toiminnan laatu paranee sekä avoimuus ja vastuunkanto lisääntyy koko organisaatiossa. Henkilökunta vapautuu tekemään esityksiä, kuinka asioita voi tehdä mielekkäämmin ja kustannustehokkaammin. Hyvä yrittäjä on myös hyvä kuuntelija ja hän osaa ottaa vastaan ja arvioida niin henkilöstöltä kuin asiakkailtakin tulevat viestit. Menestyvä yritys säilyttää uudistumiskykyänsä ja huolehtii sekä johdon että henkilöstön koulutuksesta. Se parantaa paitsi tietoja ja taitoja myös yhteistyökykyä.

Käytännönläheisellä toiminta-/laatujärjestelmällä yritys kehittää toimintaansa systemaattisesti tehokkaampaan ja asiakasystävällisempään suuntaan. Eri työprosessien toimintakuvaukset selkeyttävät ja tehostavat toimintaa sekä luovat edellytykset oikeanlaisten mittareiden laatimiseen ja käyttämiseen. Vuorovaikutus- ja reklamaatioasioiden tehokas hyödyntäminen antavat eväitä toiminnan kehittämiseen. Työ-, Terveys- ja Turvallisuusjärjestelmä luo edellytykset henkilöstön paremmalle viihtyvyydelle ja työmotivaatiolle sekä parantaa työturvallisuutta.

- Toiminta-/laatujärjestelmän rakentaminen tai uudistaminen alkaa usein markkinoiden odotuksesta, suosituksesta tai jopa asiakkaan vaatimuksesta. Kaikkein antoisin lähtökohta on kuitenkin se, että yrityksellä on sisäinen tarve saada selkeät pelisäännöt toiminnalleen. Kokemustemme mukaan tämä tarve oivalletaan usein koulutuksen kestäessä, joskus vasta järjestelmän rakentamisen loppusuoralla tai auditointivaiheessa. Toisin sanoen asian merkitys avautuu vasta, kun oma kokemus asiasta karttuu yhteisen tekemisen kautta, sanoo toimitusjohtaja **Matti Kilpeläinen** KH FIN OY:stä.

Nykyaikainen toiminta-/laatujärjestelmä rakennetaan käyttäjäystävälliseen ohjelmistoympäristöön. Elektroninen muoto helpottaa järjestelmän rakentamista sekä jatkuvaa ylläpitoa ja kehittämistä. Myös aiemmin luotuja ”paperikansio”-versioita on helppo siirtää elektroniseen järjestelmään. KH FIN OY on toiminut uranuurtajana toteuttaessaan kaikille toimialoille soveltuvan elektronisen PKY-LAATU® -toimintajärjestelmän. PKY-LAATU® mahdollistaa reaaliaikaisen viestinnän yrityksen henkilöstölle ja asiakkaille. Järjestelmä sisältää myös vuorovaikutteisen palaute-/reklamaatiokanavan. Automaattiset toiminnot helpottavat mm. asiakashallintaa, budjetointia, kuukausiseurantaa, laatupoikkeamien käsittelyä, päästölaskentaa yms.

ULKOISELLA AUDITOINNILLA UUTTA NÄKÖKULMAA YRITYSTOIMINTAAN

Yrityksen lähtökohta ulkoisen auditoinnin tilaamiselle on usein asiakkaiden suunnasta tullut paine. Nykyisin moni yritys ottaa ulkoisen auditoinnin ensisijassa siksi, että se kokee voivansa auditoinnin avulla tehokkaasti kehittää omaa toimintaansa. Painopiste on tällöin yrityksen kannalta oleellisten asioiden toteuttamisessa. Auditoinnissa tarkistetaan toiminta-/laaturjestelmän standardienmukaisuus, jonka toteutuessa yritykselle myönnetään sertifiikaatti.

- Konsultoiva auditointi tarjoaa ulkopuolisen näkemyksen ja kokemuksen moniin yrityksen esille tuomiin asioihin. Ennenkaikkeaa auditointi on valmentaja ja sparrauskumppani. Kun auditointijalla on keskustelevalta ja opastavasta toimintatavasta, pääsee yrittäjä pohtimaan omaa toimintaansa ja yrityksessä käytössä olevia menettelytapoja. Yrittäjä voi verrata omia ajatuksiaan auditointijalan kannanottoihin, suosituksiin ja kehittämisideoihin. Näin hänelle selviää, miten hänen yrityksensä saa suurimman hyödyn jatkuvan kehittämisen pitkillä tiellä, toteaa ulkoinen auditointi **Jussi Lukkari** Finlog Audit Oy:stä.

ETELÄ-POHJANMAAN YRITTÄJÄT RY TUKEE JÄSENIENSÄ LAATUTYÖTÄ

Etelä-Pohjanmaan Yrittäjät ry:n toimitusjohtaja **Pauli Kankaanpää** korostaa, että elektroninen toiminta-/laaturjestelmä on jäsenyrityksille oikea työkalu toiminnan pitkäjänteiseen kehittämiseen. Tuki ja kannustus jäsenyritysten laaturtyölle toteuttaa järjestön tavoitteita laajentaa jäsenistölle tarjottavia palveluita.

- Järjestön toiminnan yhtenä nimenomaisena tarkoituksena on parantaa pienten ja keski suurten yritysten ja yrittäjien kilpailukykyisen ja kannattavan toiminnan edellytyksiä. Pk-yritykset tarvitsevat toimintansa jatkuvaa kehittämistä ja tämän varmistamiseksi työkaluja, jotka tukevat liiketoiminnan pyörittämistä olematta liian resurssija sitovia ja kalliita ylläpitää. Myös useat yritysten asiakkaat jo vaativat toimittajiltaan laaturjestelmiä. Tässä me tuomme pk-sektorin yrityksille toimivan ratkaisun, sanoo toimitusjohtaja Pauli Kankaanpää.

- PKY-LAATU® -toimintajärjestelmä auttaa jäsenyrityksiämme tehostamaan toimintaansa, etsimään kustannussäästöjä, vähentämään energiankulutustaan ja ympäristörasitusta sekä parantamaan asiakaspalveluaan ja henkilöstön työhyvinvointia. Toimintajärjestelmä on helppokäyttöinen, koska siinä on esitetyt työpohjat. Ne auttavat yritystä saamaan nopeasti otteen laatur- ja ympäristöasioista sekä asiakaspalvelutasostaan, Kankaanpää jatkaa.

KH FIN OY tarjoaa täyden palvelun toiminta-/laaturjestelmäasioissa. Koko maan kattaviin palveluihin kuuluvat koulutus, konsultointi, elektroniset järjestelmät, ulkoiset auditoinnit sekä sertifiointipalvelut. Ulkoisen auditoinnin ja sertifiointin toimittaa KH FIN OY:n tytäryritys Finlog Audit Oy.



Lisätietoja:
KH FIN OY, p. 0207 444 500
www.pkylaatu.fi

Etelä-Pohjanmaan Yrittäjien toimitusjohtaja Pauli Kankaanpää vas. ja KH FIN OY:n toimitusjohtaja Matti Kilpeläinen sopivat laaturjestelmätoimituksista.