



FIKSI GROUP

PUHTAASTI MENESTYSTÄ RAKENTAMASSA

LAATUJOHTAMINEN



www.fksigroup.fi



Aninkaistenkatu 14b18 20100 Turku



Fiksi-Group Oy Laadunhallinta

1. Johdon Sitoutuminen Laadunhallintaan:

- Johdon koulutus ISO 9001 -standardista ja sen vaatimuksista.
- Johdon lausunnot ja viestintä laadunhallinnan tärkeydestä henkilöstölle.
- Laadunhallinnan tavoitteiden sisällyttäminen johtoryhmän kokouksiin ja strategiaan suunnitelmiin.

Mittaus / Auditointimenetelmät:

- Johdon osallistuminen säännöllisiin laadunhallinnan auditointeihin ja katselmuksiin.
- Laadunhallinnan tavoitteiden saavuttamisen seuranta ja arviointi säännöllisissä johtoryhmän kokouksissa.
- Kyselytutkimukset ja haastattelut henkilöstölle johdon sitoutumisen arvioimiseksi.

2. Asiakslähtöisyys:

- Asiakastyytyväisyyskyselyt ja palautteen keruu jokaisen palvelutilauksen jälkeen.
- Asiakasraatien järjestäminen, jossa keskustellaan palveluiden kehitystarpeista.
- Asiakaspalautteen analysointi ja raportointi johdolle säännöllisesti.

Mittaus / Auditointimenetelmät:

- Asiakaspalautteen ja -kyselyjen tulosten analysointi ja vertaaminen asetettuihin tavoitteisiin.
- Säännölliset auditoinnit ja tarkastukset asiakaspalautteen käsittelyprosessista varmistaakseen asianmukaisen toiminnan.

3. Laadunhallinnan Vastuut ja Organisaatio:

- Laadunhallinnan vastuiden ja tehtävien selkeä määrittely organisaatiossa.
- Koulutusohjelmat ja ohjeistukset henkilöstölle liittyen heidän vastuusiinsa laadunhallinnassa.

Mittaus / Auditointimenetelmät:

- Säännölliset tarkastukset ja auditoinnit organisaation rakenteesta ja vastuista.
- Henkilöstön osallistuminen ja sitoutuminen laadunhallintakoulutuksiin ja -tapahtumiin.

4. Prosessien Hallinta:

- Prosessikarttojen laatiminen ja prosessien dokumentointi.
- Prosessien suorituskyvyn mittarit ja seurantajärjestelmät.

Mittaus / Auditointimenetelmät:

- Prosessien suorituskyvyn mittaus ja vertaaminen asetettuihin tavoitteisiin.
- Säännölliset sisäiset auditoinnit prosesseissa havaittujen poikkeamien ja kehityskohteiden tunnistamiseksi.

5. Jatkuva Parantaminen:

- Laadunparannushankkeiden käynnistäminen ja seuranta.
- Ideointi- ja kehitystyöpajat henkilöstölle laadun parantamiseksi.

Mittaus / Auditointimenetelmät:

- Jatkuva seuranta ja raportointi laadunparannushankkeiden edistymisestä ja niiden vaikutuksista.
- Henkilöstön osallistuminen ja palautteen keruu laadunparannushankkeiden toteutuksesta.

6. Koulutus ja Henkilöstön Kehittäminen:

- Koulutussuunnitelmien laatiminen henkilöstön kehittämiseksi.
- Ammattikouluttajien palkkaaminen ja koulutusten järjestäminen.

Mittaus / Auditointimenetelmät:

- Koulutuksen tehokkuuden arviointi koulutuksen jälkeisillä kyselyillä ja testeillä.

- Henkilöstön osaamisen arviointi ja kehityskeskustelut säännöllisesti.

7. Asiakaspalaute ja Asiakastyytyväisyys:

- Asiakaspalautteen järjestelmällinen käsittely ja seuranta.
- Säännölliset asiakastyytyväisyyskyselyt ja raportointi niiden tuloksista.

Mittaus / Auditointimenetelmät:

- Asiakaspalautteen käsittelyn ja ratkaisujen tehokkuuden seuranta ja arviointi.
- Säännölliset auditoinnit asiakaspalautteen käsittelyprosessista ja toimenpiteiden seuranta.

8. Laadunvalvonta ja Auditoinnit:

- Laadunvalvontamenettelyjen kehittäminen ja dokumentointi.
- Sisäisten auditointien suunnittelu ja toteutus säännöllisesti.

Mittaus / Auditointimenetelmät:

- Laadunvalvontatoimenpiteiden tehokkuuden ja niiden mittautulosten seuranta ja arviointi.
- Sisäisten auditointien tulosten raportointi ja toimenpiteiden seuranta.

9. Toiminnanohjaus ja Mittaus:

- Mittausten ja seurantajärjestelmien kehittäminen laadunhallinnan tarpeisiin.
- Toimintatapojen ja prosessien jatkuvan parantamisen varmistaminen.

Mittaus / Auditointimenetelmät:

- Mittareiden tehokkuuden ja suorituskyvyn seuranta säännöllisesti.
- Toimintatapojen ja prosessien arviointi ja jatkuva parantaminen tulosten perusteella.

10. Ympäristöystävällisyys:

- Ympäristöystävällisten toimintatapojen ja prosessien kehittäminen.
- Ympäristövaikutusten arviointi ja seuranta.

Mittaus / Auditointimenetelmät:

- Ympäristövaikutusten seuranta ja raportointi säännöllisesti.
- Ympäristöystävällisten toimintatapojen ja prosessien auditointi ja seuranta.

11. Riskienhallinta:

- Riskien tunnistaminen ja arviointi koko organisaatiossa.
- Toimenpiteiden kehittäminen riskien hallitsemiseksi ja ennaltaehkäisemiseksi.

Mittaus / Auditointimenetelmät:

- Riskien arvioinnin ja toimenpiteiden tehokkuuden seuranta ja raportointi.
- Säännölliset riskienhallintakatselmuksot ja auditoinnit.

12. Dokumentointi:

- Laadunhallintajärjestelmän dokumentointi ja päivitys.
- Dokumenttien hallintajärjestelmän ylläpitäminen ja kehittäminen.

Mittaus / Auditointimenetelmät:

- Dokumenttien ajantasaisuuden ja asianmukaisuuden varmistaminen säännöllisin tarkastuksin.
- Dokumenttien käytettävyyden ja tehokkuuden arviointi ja jatkuva parantaminen.

Näiden syvempien toimenpiteiden ja mittaus- / auditointimenetelmien avulla Fiksi-Group Oy varmistaa ISO 9001 -standardin mukaisen laadunhallinnan toteutumisen ja jatkuvan parantamisen yrityksen toiminnassa.