



Innovations in the woods

LAATUKÄSIKIRJA

JOHDANTO

Nykyajan ja tulevaisuuden kilpailevassa markkinassa organisaation toiminnan tulee aina perustua eettiseen ja ekologiseen ongelmien ratkomiseen tarjottujen tuotteiden tai palvelujen avulla. Organisaatiolla tulee siis olla selkeästi määritelty toiminta-ajatus, jossa määritellään organisaation tarkoitus. Sula Forest Oy:n toiminta-ajatus on korkealuokkaisen ja turvallisen teknologian rakentaminen sekä palvelujen tuottaminen asiakkaan liiketoiminnan tukemiseksi.

Tavoitteenamme on varmistaa asiakkaidemme tyytyväisyys ja turvallisuus. Toiminta-ajatuksen ja tavoitteiden pohjalta on kehitetty tämä laatujärjestelmä, joka mahdollistaa korkealuokkaisen asiakasläheisyyden ja toiminnan kohdentamisen aina oikeisiin asioihin. Vastuut ja toiminta muodostui kirjalliseksi dokumentiksi, Sula laatukäsikirjaksi.

SULA FOREST OY:N ORGANISAATION TOIMINNAN KUVAUS

Sula Forest Oy on puunkorjuun sahalaiteeseen erikoistunut yhtiö. Sen tarkoituksena on tarjota asiakkailleen korkealaatuisia tuotteita ja palveluita, jotka täyttävät vaativammankin asiakkaan tarpeet. Yhtiön tavoitteena on varmistaa asiakkaiden kansalaisuudestaan tai kulttuuritaustastaan riippumatta toimiva kokonaisuus. Laatukäsikirjan on laatinut yhtiön omistaja yhdessä henkilöstön sekä yhteistyökumppanien kanssa selkeyttämään prosessien hallintaa eri osa-alueilla. Laadukkaalla tarkoitetaan tuotetta tai palvelua, joka palvelee asiakkaamme tarpeita reklamaatiotta. Laatu ja turvallisuus ovat yhtiömme tärkeimmät prioriteetit ja voidaankin sanoa yhtiön tapaa suhtautua laatuun ja turvallisuuteen vakavasti. Sula Forest Oy:ssä tämä tarkoittaa korkealaatuisten tuotteiden valmistamista ja palveluiden toimivaa teknologiaa, laadukasta Suomalaista osaamista. Tavoitteena on varmistaa kaikkien asiakkaiden turvallisuus ja tyytyväisyys toimivilla ratkaisuilla jotka on testattu käytännön olosuhteissa perusteellisesti. Asiakkaalle tarjotaan ratkaisut ja palvelut, jotka parantavat ja helpottavat päivittäistä työskentelyä puunkorjuun toimialalla. Organisaation tavoitteita määritettäessä on huomioitu oman organisaation työhyvinvointi, sillä ilman sitä laadukas toiminta ei ole mahdollinen.

SULA FOREST OY:N OY:SSÄ TAVOITTEISIIN PÄÄSTÄÄN NOUDATTAMALLA SEURAAVIA PERIAATTEITA:

- Asiakkaiden näkemykset ja tarpeet ovat pohjana ratkaisumme periaatteita ja tavoitteita määritettäessä. Hyvä toimialan asiantuntemus ja halu tehdä asioita jatkuvasti paremmin.
- Palvelut ja tuotteet rakennetaan suunnitelmallisesti ja pitkäjänteisesti kestävän kehityksenperiaatetta noudattaen.
- Toiminta perustuu hyvään esisuunnitteluun sekä suunnitelmallisuuteen. Jokainen asia ja muutos testataan käytännössä huolellisesti ennen julkaisua ja käyttöönottoa.
- Markkinoinnissa Sula Forest antaa yhtiön tuotteista ja palveluista oikeaa tietoa ja luo oikeaa mielikuvaa. Kaikelle sanomiselle pitää olla todistetusti oikea pohjatieto ja vakuus toimivuudesta.
- Toimintaamme liittyvien yhteistyökumppanien valinnassa huomioidaan kyky tuottaa vaadittuja, laadukkaita ja virheettömiä palveluja ja tuotteita.
- Tarjoamme asiakkaillemme tuotteiden koulutuspalvelut.
- Toiminta on inhimillisiä periaatteita noudattavaa.
- Henkilöstömme on hyvin perehdytetty toimintaan ja jokaisella on omat selkeät vastualueet.

Noudattamalla näitä periaatteita on mahdollisuudet parantaa entisestään tuotteiden suorituskykyä, asiakastyytyväisyyttä, toimintatehokkuutta ja markkinaosuutta. Tavoitteiden lisäksi pyritään luomaan edellytykset toiminnan laadun jatkuvaan paranemiseen ja kehittymiseen kaikissa toiminnoissamme. Tuotekehitys, myynti, henkilöstö ja kaikki organisaation yhteistyökumppanit pidetään ajan tasalla laatujärjestelmässä tapahtuvien muutosten suhteen. Sula Forest Oy:ssä tavoitteet saavutetaan painottamalla toimintaan osallistuville yhtiön laatutavoitteet. Jokainen toimintaan osallistuva pyrkii antamaan parhaan mahdollisen henkilökohtaisen osaamisen ja työpanoksen, jotta asetetut tavoitteet saavutetaan.

LAATUJÄRJESTELMÄ

Laatujärjestelmän avulla pyritään varmistamaan asiakkaiden tyytyväisyys lopputuotteeseen ja teknologiaamme. Laatujärjestelmän avulla saavutetaan myös muiden sidosryhmien, kuten organisaation, alihankkijoiden ja osakkaiden tyytyväisyys. Se on yrityksen johdon ja organisaation työkalu toiminnan laadukkaalle toteuttamiselle. Laatujärjestelmä on kirjallinen kuvaus, jossa esitetään yrityksen toimintatavat tietyn laatutason varmistamiseksi. Se esittää tiivistettynä, mitä tekijöitä yhtiö pitää tärkeinä asiakkaidensa tarpeiden

täyttämässä ja millä keinoilla korkeatasoiseen toimintaan pyritään. Laatuksikirja on laadittu yhtiön johdon vaatimusten mukaisesti ja se kattaa yhtiön kaikki toiminnot jokaisella toimialueella samoilla periaatteilla. Laatu järjestelmän kehittämistä ja ylläpidosta vastaa yhtiön johto. Laatuksikirjan avulla selkeytetään yrityksen toiminnot niin, että kaikki osapuolet tietävät vastuualueensa ja kokonaistavoitteen.

SULA FOREST OY:SSÄ TÄMÄ TARKOITTA:

- Organisaation henkilöstön ja kumppaneiden motivointi
- Eri osapuolet ymmärtävät toisiaan samalla tavalla kaikilla toimialueilla
- Välttää turhilta virheiltä ja tehdyistä virheistä otetaan oppia jotka dokumentoidaan.
- Jatkuvan kehittämisen ja parantamisen ylläpito ja kannustinjärjestely
- Tyytyväinen asiakas on paras motivaation lähde ja tuo iloa tekemiseen
- Tuottavuuden paranemista
- Reklamaatioiden vähenemistä

LAATUKÄSIKIRJA OSOITTA ASIAKKAALLE:

- Yhtiömme tarjoamat tuotteet ja palvelut ovat korkealaatuisia ja lupauksista pidetään kiinni
- Yhtiömme toiminta perustuu dokumentoituun laatu järjestelmään
- Vastuu ongelmatilanteissa

LAATUKÄSIKIRJA ESITTÄÄ YHTEISTYÖKUMPPANEILLE:

- Tavoitteen ja lopputuloksen mihin pyritään
- Vastuut tavoitteisiin pääsystä
- Laatu järjestelmän mukaisen toiminnan kaikilla osa-alueilla
- Laatu järjestelmän mukaisen suunnan yhtiön kehitykselle

LAATU MARKKINOINNISSA

Markkinoinnilla pyritään aina antamaan Sula Forest Oy:n tuotteista ja palveluista totuudenmukainen kuvaus ratkaisun sisältämästä lisäarvosta. Markkinoinnin velvollisuus on saada asiakas ja sidosryhmät vakuuttuneeksi siitä, että tavoitteena oleva laatu on saavutettu. Laaturjestelmän mukaan lähtökohtana on, ettei luvata sellaista, jota ei pystytä täyttämään.

KÄYTÄNNÖSSÄ TAVOITTEISIIN PÄÄSTÄÄN SEURAAVASTI:

- Mainoksien sisältö tarkistetaan huolellisesti ennen julkaisua ja niiden tulee olla ymmärrettäviä, selkeitä ja helposti saatavilla. Jokaiselle julkiselle myyntilupaukselle täytyy olla todistettavat tutkimukset jonka pohjana on perusteellinen ja käytännön olosuhteissa tehty testaus. Koulutamme myyntiverkostoa siten, että he tietävät tarkkaan toimintansa ja vaaditut vastuut. Markkinoinnin säännöt koskevat kaikkia tilanteita, joissa lupauksia annetaan asiakkaalle ja sidosryhmille. Vastuu oikeasta toiminnasta on lupauksenantajalla. Markkinoinnin suunnittelusta vastaa yhtiön johto yhdessä markkinointiin valitun ja vastuut sisäistävän markkinointiryhmän kanssa. Markkinoinnin tavoitteena on yhtiön identiteetin johdonmukainen ja selkeä viestintätapa sekä yhtiön tuottavuuden tehostuminen kaikilla toimialueilla.

LAATUAUDITOINTI

Laatuauditointien tarkoituksena on varmistaa yrityksen omien laatuvaatimusten jatkuva toteutuminen ja kehitys. Auditoinnit kattavat yrityksen kaikki toiminnot ja osa-alueet. Organisaatioon kuulumaton henkilö tekee laatuauditoinnin yhtiön johdon valtuuttamana. Tarkastajalta vaaditaan riittävä perehtyneisyys ja pätevyys laatuasioihin ja toimialaan. Hän tarkastaa, että laatuksikirjan mukainen laatuaso on saavutettu. Auditoinnit suoritetaan rakentavassa hengessä, jolloin niistä saadaan suurin hyöty. Auditoinnin tarkoitus on etsiä kehitystä vaativat kohteet yhtiön sisältä ulkopuolisen tarkastajan havaintojen perusteella. Rakentavan kritiikin ja palautteen antaminen on tärkeä työväline yhtiömme sisäiseen kehitykseen kaikilla toimialueilla. Auditoinnit tekee auditointisuunnitelman yhtiön johtohenkilöiden perehdyttämänä toimialaan ja sen kaikkiin prosesseihin. Auditointeja pyritään tekemään säännöllisesti kun organisaation rakenteeseen ja toimintatapoihin tehdään pysyviä muutoksia, auditoinnin tulokset dokumentoidaan kirjallisesti. Mikäli auditointia havaitaan puutteita tai parannettavia menettelyjä on selvitettävä syyt ja päätettävä jatkotoimista. Korjattavien puutteiden kuntoon laittamisesta tehdään huolellinen suunnitelma ja suunnitelman hyväksyy yhtiön johto. Johdon velvollisuus on valvoa ja tarkastaa korjattavien puutteiden suunnitelman mukainen täytäntöönpano.

AUDITOINTIIN SISÄLTYVÄT TOIMENPITEET:

- Suunnittelussa käytettävän laatutason ja sopivien standardien tarkastaminen
- Yhtiön johdon tavoitteellisuuden ja konkreettisten ratkaisujen näkyvyys laatukäsikirjan mukaiseen laatuun yhtiön kaikilla osa-alueilla yleisesti.
- Myynti ja markkinointi noudattaa laatukäsikirjan ohjeita.
- Yhteistyötahojen toiminta asetettujen vaatimusten mukaisesti.
- Tavarantoimittajien ja palvelujen toimittajien sitoutuminen.
- Laatujärjestelmän toimivuus käytännössä yleisesti kokonaisuutta ajatellen.
- Laatueroavuuksien havainnointi ja dokumentointi
- Laatujärjestelmän kehittäminen ja virheistä oppiminen.
- Resurssien käyttö yhtiön prosesseissa.
- Korjaustoimenpiteiden suoritusten valvonta
- Viranomaismääräysten huomioon ottaminen ja toiminnan eettisyys.
- Näkyvät ja konkreettiset ympäristöasiat, ekologisuusaste.

Yhtiön johto arvio laatuauditoinneista saatavat tulokset ja päättää mahdollisista jatkotoimista. Mikäli ilmenee parannuskohteita niin yhtiön johto suunnittelee menettelyt ja aikataulut, joilla poistetaan ongelmat pysyvästi. Auditointien tuloksilla kehitetään yhtiön toimintaa ja selvitetään asiakkaiden muuntuvia tarpeita. Auditointien aiheuttaessa oleellisia muutoksia toimintaan on yhtiön johdon tiedotettava niistä kaikille osapuolille yhtiön kaikilla osa-alueilla. Yhtiön johto varmistaa auditointien ja katselmusten perusteella, että organisaatioon kuuluvat henkilöt ja muut organisaatioon kuuluvat sidosryhmät tuntevat laatujärjestelmän ja käyttävät sitä työkaluna päivittäisessä työssään yhtiömme palveluksessa.

LAATUJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMINEN:

Sula Forest Oy:ssä laatujärjestelmän kehitystyö on systemaattista, suunnitelmallisesti tavoitteellista työskentelyä paremman laadun ja tuottavuuden saavuttamiseksi. Jatkuvalle kehitykselle varmistetaan laatujärjestelmän tulosten parantuminen ja yhtiön prosessien tehostunut toimivuus. Kaikki organisaatioon kuuluvat osapuolet pyrkivät toiminnoissaan jatkuvaan laadun parantamiseen kaikilla osa-alueilla.

SULA FOREST OY:N LAATUJÄRJESTELMÄÄ KEHITETÄÄN SEURAAVASTI:

- Auditointien perusteella
- Johdon havaintojen ja katselmuksien perusteella
- Asiakas ja yhteistyökumppanien palautteen perusteella
- Henkilöstön kanssa yhteistyössä parantaaksemme työssä viihtymistä ja turvallisuutta.
- Myynnin tulosten ja asiakkaiden määrän kehittymisen perusteella.
- Prosessien käytäntöjen ja testauksien perusteella.
- Opimme virheistä ja ratkaisemme ongelmat. Luomme tapamme toimia paremmin, tehokkaammin ja turvallisemmin kaikilla yhtiön osa-alueilla.

Yhtiön johto antaa palautetta organisaatiolle, miten kaikki ovat edistyneet laadun kehitystyössä. Johdon velvollisuuksiin kuuluu tukea ja rohkaista jokaista organisaation jäsentä laatujohtamisen kehittämisessä. Laatujohtamiseen tehtävät muutokset tehdään siten että kaikki ymmärtävät muutosten tuomat vastuut ja tavoitteet. Muutokset ja niiden tuomat vaikutukset dokumentoidaan seuraavaa auditointia ja kehitystä ajatellen. Laatujohtamisen kehittämisessä tarvitaan koulutusta ja se järjestetään kaikille osapuolille sopivaksi.

Jokainen Sula Forest Oy:n tuotteiden valmistukseen ja palveluiden ylläpitoon osallistuva taho vastaa oman työnsä laadusta sekä kunnioittaa yhtiön johdon asettamia vastuita ja tavoitteita. Kaikki osapuolet sitoutuvat toimimaan laatujohtamisen ohjeiden mukaisesti:

- Kiinnittämällä huomiota oman työn laatuun ja turvallisuus asioihin.
- Toiminnan tehokkuuden ja turvallisuuden kehittämiseen
- Otetaan vastuu omasta työstä ja sitoudutaan tavoitteisiin.

Yhtiön johto vastaa yhtiön laatujohtamisesta eli on yhtiön laatujohtava ja esimerkki kaikille organisaation jäsenille. Johto vastaa siitä, että laatujohtamisen edellyttämät menetelmät ja työkalut on käytössä. Yhtiön johto asettaa laatujohtamistavoitteet, määrittelee toimintaperiaatteet ja resurssit, joiden avulla laatujohtamistavoitteita toteutetaan. Yhtiön johtajat ovat yhteystyöntekijöitä, jotka antaa palautetta ja ottaa niitä vastaan. Johto valvoo laatujohtamisen toimivuutta ja vastaa tuloksista.

YHTIÖN JOHTO VASTAA SEURAAVISTA YKSITYISKOHDISTA:

- Laatujärjestelmän kehityksestä, suunnittelusta ja dokumentoinnista.
- Asiakaspalautteen hankinnasta ja jatkotoimenpiteistä
- Organisaation perehdyttämisestä laatujärjestelmään
- Yhteistyökumppaneiden informoinnista
- Tuotteiden ja palveluiden kehityksestä
- Asiakaskunnan analysoinnista
- Laatujärjestelmän tiedottamisesta uusille yhteistyökumppaneille
- Työturvallisuudesta ja prosessien toimivuudesta.

Yhteistyökumppanit sitoutuvat työnsä suorittamisesta asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Tehtävissään heidän tulee noudattaa voimassa olevia lakeja ja asetuksia sekä viranomaisien antamia määräyksiä. Yhteistyökumppanin vastuulla on uusien työntekijöiden perehdyttäminen niin, että he tuntevat laatujärjestelmän asettamat vaatimukset omassa yhtiössään ja toimintaamme lähellä olevissa alihankintaverkostoissaan.

Myynnin vastuu on antaa oikea kuva teknologiamme laadusta ja toimivuudesta. Myyjän tulee palvella kaikkia asiakkaita parhaan ammattitaitonsa edellyttämällä tavalla. Myynnin tulee hoitaa tehtävänsä annettujen ohjeiden ja asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Myynnin tärkein periaate on, että jokainen asiakas on yhtä tärkeä ja asiakkaan tarpeet huomioidaan mahdollisimman hyvin. Se informaatio jota myyjä ei pysty asiakkaalle myyntitapahtuman hetkellä antamaan, tulee myyjän ottaa asiasta selvää välittömästi ja toimittamaan tarvittava tieto asiakkaalle viipymättä. Myynnin on tärkeä informoida yhtiön johtoa kaikilla osa-alueilla ja kertoa ne tilanteet viipymättä joissa myyjä on havainnut puutteita. Tämän informaation perusteella asioita voidaan korjata ja kehittää nopeasti toimivaksi. Hyvä laatu on jatkuvaa parantamista ja tahtoa tehdä asiat huolellisesti.

ASIAKKAAN VASTUU

Käyttäessään tuotteitamme ja palveluitamme asiakkaan tulee noudattaa kaikkia asettamiamme turvallisuus määräyksiä. Asiakkaan tulee viipymättä ilmoittaa Sula Forest Oy:lle vioista, jotka aiheuttavat häiriötä tuotteen tai palvelun toiminnassa. Asiakkaan tulee perehtyä laadittuihin käyttö ja turvallisuusohjeisiin ja kysyä viipymättä neuvoa ongelma tilanteissa yhtiömme teknisestä tuesta.

TAVOITTEIDEN ANALYSOINTI

Tavoitteellisen ja laadukkaan toiminnan lähtökohtana on, että asetettujen tavoitteiden toteutumista voidaan seurata mahdollisimman helposti.

Analysoinnin avulla voimme kehittää

pitkäjänteisesti laatu järjestelmäämme. Toimiva laatu järjestelmä on asiakkaan ja yhtiön välitön etu.

SULA FOREST OY:N TOIMINNAN LAADUN MITTAREINA KÄYTETÄÄN:

- Myynnin kehitystä
- Reklamaatioiden määrää
- Kustannuksia lopputuotteessa
- Asiakastyytyväisyys
- Tuotteen elinkaarilaskelmia
- Säästyneitä kuluja prosessissa

OSTOTOIMINNAN LAATU

Ostotoiminnan vaikutus yrityksen toimivuuteen ja ennen kaikkea imagoon on varsin merkittävä. Laadukkaiden sopimusvalmistajien ja toimittajien löytäminen on edellytyksenä toimivan teknologiamme tueksi. Yhtiön täytyy tarjota laadukkaita tuotteita asiakkailleen ja se edellyttää, että tavaran- ja palvelujen toimittajien tulee olla luotettavia ja suostuvaisia sitoutumaan asettamiimme vaatimuksiin, laatu järjestelmään. Hankintatoimesta vastuun kantaa yhtiön johto, joka asettaa ostotoiminnan vaatimukset ja varmistaa toimittajien tuotteiden laadun seuraavien kriteereiden avulla:

- Toiminta varmuus
- Huolto ja takuuasiat
- Ammattitaitoinen tekninen tuki
- Tuotteiden toimivuus ja saatavuus.
- Laitteiden ja komponenttien tulevaisuuden näkymät.

- Innovatiiviset toimintamallit joilla pyritään vähentämään tuotteen valmistuksesta aiheutuvia päästöjä.
- Valmistajan ja toimittaja yhtiön vakavaraisuus ja tulevaisuuden näkymä.

Hankinnat pyritään tekemään mahdollisuuksien mukaan samoilta luotettaviksi varmennetuilta toimittajilta. Mikäli tarvitaan uusia toimittajia prosessien arvoketjun tueksi on yhtiön johdon vastuu selvittää edellä mainitut asiat uuden toimittajan kanssa. Toimittajien kanssa tehdään kirjalliset sopimukset joissa käsitellään kaikki osa-alueet ja vastuut ostoihin liittyen.

LAATUTIEDOSTOT

Laatutiedoston varsinaisena tehtävänä on osoittaa, että vaadittu laatutaso on saavutettu sekä laatujärjestelmä toimii ohjeistetusti. Se syntyy yhtiön päivittäisen toiminnan yhteydessä. Laatutiedoston avulla yhtiö osoittaa ja todentaa mitä yrityksessä on tapahtunut sekä ennakoit tulevaisuuden näkymiä. Laatutiedostoon kokoamme tietoja onnistumisista ja epäonnistumisista, dokumentaatioaineisto on tärkeä työkalu yrityksen strategiseen suunnitteluun.

Sula Forest Oy:n laatutiedostoon dokumentoidaan seuraavia asioita:

- Toimintaan liittyvät sopimukset
- Auditointien tulokset
- Hyväksytyjen tavarantoimittajien ostojen toimivuus ja reklamaatiot.
- Laatutavoitteiden analysoinnit ja tarkistuspöytäkirjat.
- Ostoasiakirjat ja sopimusten mukainen hintataso.
- Reklamaatiot ja ongelmien ratkaisut yhtiön kaikilla osa-alueilla.
 - Työturvallisuus ja tapaturmat.
 - Logistiikan toimivuus.
 - Tuotekehityksen tavoitteiden analyysit.
 - Tuotteiden ja palveluiden testauksesta saadut tulokset ja palautteet.
 - Yhtiön toiminnassa aiemmin korjatut asiat ja tarkistuspöytäkirjat.
 - Yleiset asiat ja huomiot jotka vaativat mahdollisesti tulevaisuudessa uusia toimintatapoja.

Laatutiedoston avulla tutkitaan epäonnistumisen syy ja ennaltaehkäistään ongelmien syntymistä sekä mahdollisia vaaratilanteita. Laatutiedoston kokoamisesta, ylläpidosta ja säilytyksestä huolehtii yhtiön johto.

PALAUTEJÄRJESTELMÄ

Organisaatiossa asiakaspalautteen merkitys on erittäin tärkeä toiminnan oikean suunnan-näyttäjänä ja asiakastyytyväisyyden mittarina. Asiakaspalautteen tai reklamaation voi ottaa vastaan kuka tahansa organisaatioon kuuluva, vastaanottajan tulee toimittaa palaute viipymättä yhtiön johdon tietoon. Yhtiön johto analysoi yhdessä muun organisaation kanssa negatiivisen palautteen ja mikäli palaute katsotaan aiheelliseksi, ryhdytään välittömiin toimiin ongelmia aiheuttavan asian poistamiseksi. Reklamaatio tilanteissa pyrkii yhtiön johto neuvottelemaan asiasta reklamaation ilmoittajan kanssa ja ratkaisemaan asian siten ettei asiakkaalle aiheudu vaaraa tai taloudellisia tappioita viallisen tuotteen tai palvelun johdosta.

Allekirjoittanut

Sula Forest Oy henkilöstö

