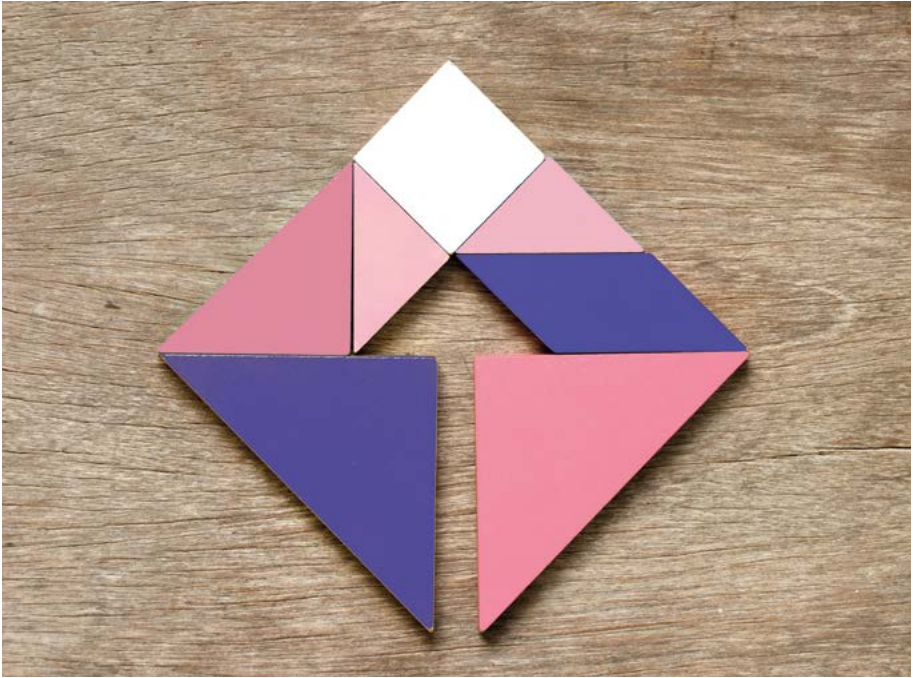


**SFS**

Kasvua ja kilpailukykyä standardeilla

**Laadunhallinnan  
periaatteet:  
ISO 9000 -sarja**



# Laadunhallinnan periaatteet

Perusta ISO 9000 -sarjan  
laadunhallintajärjestelmästandardeille.

Tässä esitteessä kuvataan seitsemän laadunhallinnan periaatetta, joita johto voi hyödyntää organisaationsa suorituskyvyn parantamisessa. Näiden kansainvälisesti arvostettujen asiantuntijoiden tietojen ja kokemuksen pohjalta kootujen periaatteiden tarkoitus on auttaa käyttäjiä saavuttamaan organisaation jatkuva menestys. Periaatteiden sisältämät käsitteet muodostavat perustan

ISO 9000 -sarjan laadunhallintajärjestelmästandardeille. On olemassa useita tapoja soveltaa tässä esitettyjä laadunhallinnan periaatteita. Organisaation luonne ja sen kohtaamat haasteet määrittävät, kuinka periaatteita sovelletaan. Useat organisaatiot havaitsevat näihin periaatteisiin perustuvien jäsenytenneiden laadunhallintajärjestelmien käyttöönoton hyödylliseksi!

Seitsemän laadunhallinnan periaatetta ovat asiakaskeskeisyys, johtajuus, ihmisten täysipainoinen osallistuminen, prosessimainen toimintamalli, parantaminen, näyttöön perustuva päätöksenteko ja suhteiden hallinta.

## 1 Asiakaskeskeisyys

Laadunhallinnan ensisijainen tavoite on täyttää asiakkaiden vaatimukset ja pyrkiä ylittämään asiakkaiden odotukset. Jatkuva menestys saavutetaan, kun organisaatio saavuttaa ja säilyttää asiakkaiden ja muiden olennaisten sidosryhmien luottamuksen. Kaikki vuorovaikutustilanteet asiakkaan kanssa ovat mahdollisuuksia tuottaa lisää arvoa asiakkaalle. Asiakkaiden ja muiden sidosryhmien nykyisten ja tulevien tarpeiden ymmärtäminen edesauttaa organisaation jatkuvaa menestystä. Tärkeimmät hyödyt:

- suurempi asiakkaan saama arvo
- parempi asiakastyytyväisyys
- parempi asiakasuskollisuus
- parempi asiakassuhteiden jatkuvuus
- parempi organisaation maine
- suurempi asiakaskunta
- suuremmat tuotot ja markkinaosuus.

## 2 Johtajuus

Organisaation ylin johto määrittelee organisaatiolle yhteisen tarkoituksen ja suunnan. Koko johto alempi johto mukaan lukien luo olosuhteet, joissa ihmiset osallistuvat täysipainoisesti organisaation laatutavoitteiden saavuttamiseen. Yhteisen tarkoituksen ja suunnan luominen sekä ihmisten täysipainoinen osallistuminen antaa organisaatiolle mahdollisuuden yhdenmukaistaa strategiansa, politiikkansa, prosessinsa ja resurssinsa niin, että se saavuttaa tavoitteensa.

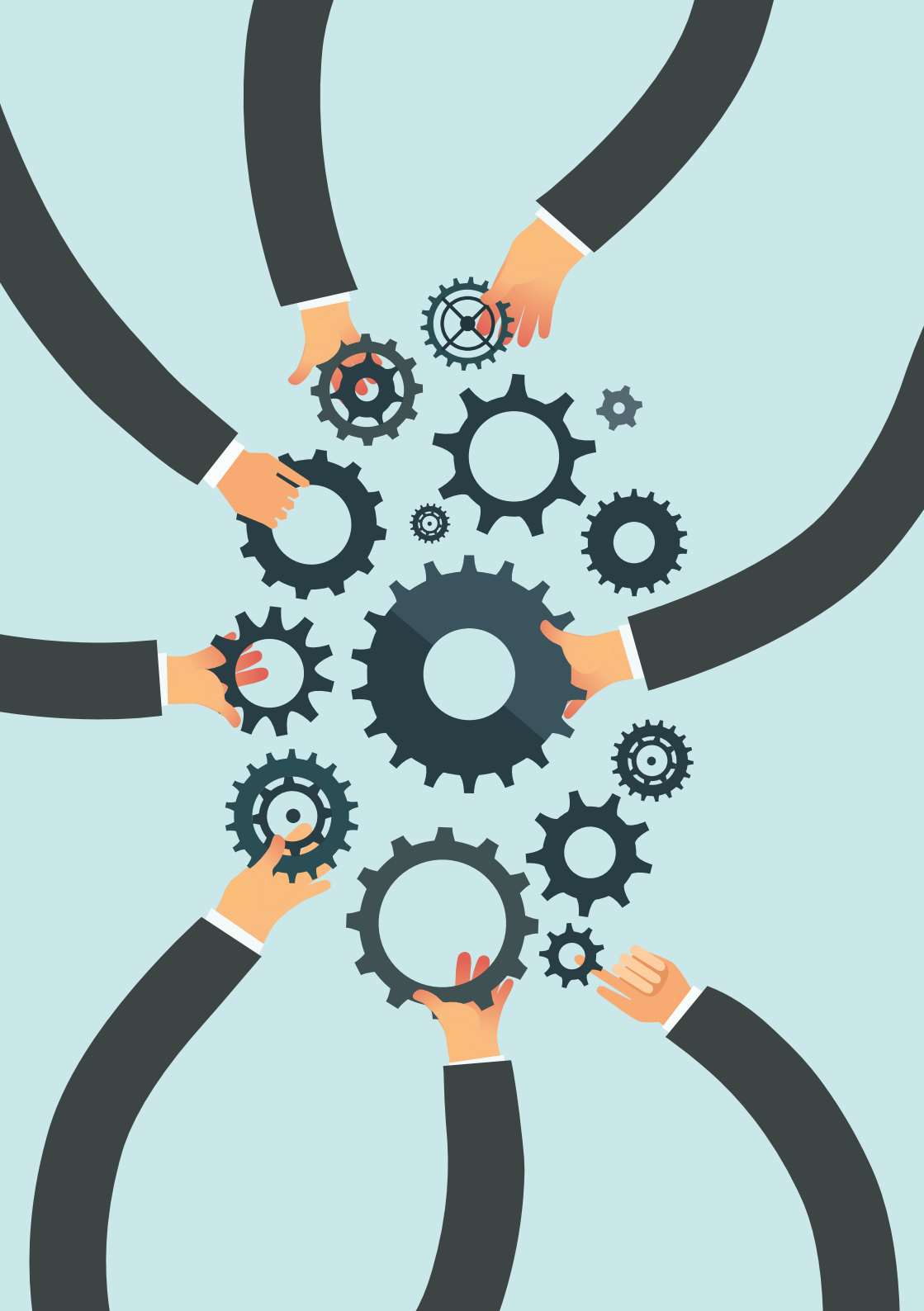
Tärkeimmät hyödyt:

- Organisaation laatutavoitteet saavutetaan vaikuttavammin ja tehokkaammin.
- Organisaation prosesseja koordinoidaan paremmin.
- Organisaation eri tasojen ja toimintojen välinen viestintä paranee.
- Organisaation ja siihen kuuluvien ihmisten toimintakykyä kehitetään ja parannetaan, jotta saavutetaan halutut tulokset.

## 3 Ihmisten täysipainoinen osallistuminen

Kun kaikilla organisaation eri tasoilla olevilla ihmisillä on tarvittava pätevyys ja mahdollisuus vaikuttaa ja kun he osallistuvat täysipainoisesti, organisaatiolla on parempi kyky luoda ja tuottaa. Jotta organisaatiota voidaan johtaa vaikuttavasti ja tehokkaasti, on tärkeää kunnioittaa kaikkia eri tasoihin kuuluvia ihmisiä ja saada heidät osallistumaan. Tunnustuksen antaminen, vaikutusmahdollisuudet sekä pätevyyden lisääminen tukevat täysipainoista osallistumista organisaation laatutavoitteiden saavuttamiseen. Tärkeimmät hyödyt:

- Organisaatioon kuuluvat henkilöt ymmärtävät paremmin organisaation laatutavoitteet, ja heillä on suurempi motivaatio saavuttaa ne.
- Ihmiset osallistuvat paremmin parantamistoimiin.
- Yksilökohtainen kehittyminen, aloitteet ja luovuus lisääntyvät.
- Ihmiset ovat tyytyväisempiä.
- Koko organisaation luottamus paranee ja yhteistyö lisääntyy.
- Yhteisiin arvoihin ja kulttuuriin kiinnitetään enemmän huomiota kaikkialla organisaatiossa.



#### 4 Prosessimainen toimintamalli

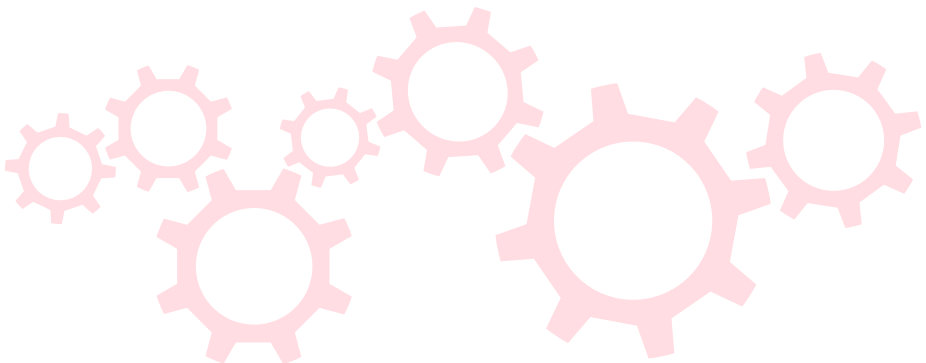
Johdonmukaiset ja ennustettavissa olevat tulokset saavutetaan vaikuttavammin ja tehokkaammin, kun toimintoja käsitellään ja hallitaan toisiinsa liittyvinä prosesseina, jotka toimivat yhtenäisenä järjestelmänä. Laadunhallintajärjestelmä koostuu toisiinsa liittyvistä prosesseista. Kun organisaatiossa ymmärretään, kuinka tämä järjestelmä tuottaa tuloksia, järjestelmä ja sen suorituskyky voidaan optimoida. Tärkeimmät hyödyt:

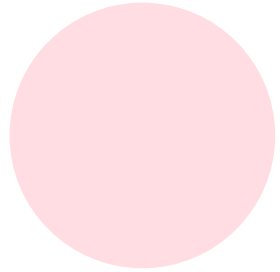
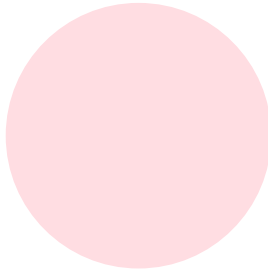
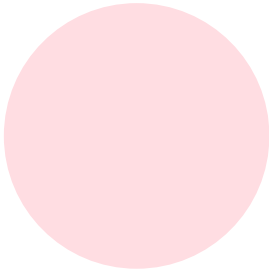
- Voimavarat voidaan paremmin keskittää tärkeimpiin prosesseihin ja parantamismahdollisuuksiin.
- Keskenään johdonmukaisten prosessien järjestelmällä saadaan yhdenmukaisia ja ennustettavissa olevia tuloksia.
- Suorituskyky voidaan optimoida vaikuttavalla prosessien hallinnalla, resurssien tehokkaalla käytöllä ja eri toimintojen välisten esteiden vähentämisellä.
- Organisaatio voi saavuttaa sidosryhmien luottamuksen organisaation johdonmukaisuuteen, vaikuttavuuteen ja tehokkuuteen.

#### 5 Parantaminen

Parantaminen on keskeinen osa menestyvien organisaatioiden toimintaa. Parantaminen on tärkeää organisaatiolle, jotta se voi ylläpitää suorituskykynsä nykyisen tason, reagoida muutoksiin sen sisäisissä ja ulkoisissa olosuhteissa ja luoda uusia mahdollisuuksia. Tärkeimmät hyödyt:

- Prosessien suorituskyky, organisaation toimintakyky ja asiakastyytyväisyys paranevat.
- Organisaatiossa panostetaan enemmän perimmäisten syiden selvittämiseen ja määrittämiseen, joita seuraavat ehkäisevät ja korjaavat toimenpiteet.
- Organisaatio pystyy paremmin ennakoimaan sisäisiä ja ulkoisia riskejä ja mahdollisuuksia ja reagoimaan niihin.
- Organisaatiossa harkitaan enemmän sekä vähittäisiä että käänteentekeviä parannuksia.
- Hyödynnetään opittuja asioita enemmän parannusten tekemisessä.
- Kannustetaan innovointiin.





## 6 Näyttöön perustuva päätöksenteko

Datan ja informaation analysointiin ja arviointiin perustuvat päätökset tuottavat todennäköisemmin haluttuja tuloksia. Päätöksenteko voi olla monimutkainen prosessi, johon liittyy aina epävarmuutta. Siihen sisältyy yleensä monentyyppisiä ja monista eri lähteistä olevia lähtötietoja sekä niiden tulkintaa, joka voi olla subjektiivista. On tärkeää ymmärtää syyseuraussuhteet ja mahdolliset tahattomat seuraukset. Tosiasiat, näyttö ja tietojen analysointi johtavat parempaan objektiivisuuteen ja päätöksenteon luotettavuuteen. Tärkeimmät hyödyt:

- Päätöksentekoprosessit paranevat.
- Prosessien suorituskykyä ja niiden kykyä saavuttaa tavoitteet on helpompi arvioida.
- Operatiivinen vaikuttavuus ja tehokkuus paranee.
- Mielialojen ja päätösten katselmointi, kyseenalaistaminen ja muuttaminen on entistä helpompaa.
- Aiempien päätösten vaikuttavuus voidaan osoittaa entistä paremmin.

## 7 Suhteiden hallinta

Organisaatiot hallitsevat suhteitaan olennaisiin sidosryhmiin, kuten toimittajiin, voidakseen saavuttaa jatkuvaa menestystä. Olennaiset sidosryhmät vaikuttavat organisaation suorituskykyyn. Jatkuva menestys saavutetaan todennäköisemmin, kun organisaatio hallitsee suhteitaan kaikkiin sidosryhmiinsä, jotta se voi optimoida niiden vaikutuksen suorituskykynsä. On erityisen tärkeää hallita suhteita organisaation toimittaja- ja yhteistyökumppaniverkostoihin. Tärkeimmät hyödyt:

- Organisaation ja sen olennaisten sidosryhmien suorituskyky paranee, kun kuhunkin sidosryhmään liittyviin mahdollisuuksiin ja rajoitteisiin reagoidaan.
- Sidoryhmien keskuudessa on yhteisymmärrys tavoitteista ja arvoista.
- Organisaatio voi tuottaa lisää arvoa sidosryhmille jakamalla resursseja ja pätevyyttä sekä hallitsemalla laatuun liittyviä riskejä.
- Hyvin hallittu toimitusketju tuottaa tasaisesti tuotteita ja palveluita.

## Monta tapaa tilata julkaisuja

### Asiakaspalvelu auttaa

SFS:n asiakaspalvelusta voit tilata kaikki tarvitsemasi julkaisut. Ota yhteyttä [sales@sfs.fi](mailto:sales@sfs.fi) tai p. 09 1499 3353.

### SFS-kauppa

Verkkokaupassa voit tarkistaa julkaisujen ajantasaiset tiedot. Voit myös ladata useimmat standardit omalle koneellesi saman tien ja tilata julkaisuja. Astu sisään osoitteessa [sales.sfs.fi](https://sales.sfs.fi).

### SFS Online

SFS Online -palvelussa oma standardikokoelmanne on aina ajan tasalla internetissä. Kiinnostuitko? Kysy lisää SFS:n asiakaspalvelusta [sales@sfs.fi](mailto:sales@sfs.fi).

### Pysy ajan tasalla

Standardien seurantapalvelu on helpoin tapa pysyä ajan tasalla toimialaasi kuuluvista standardeista. Lue lisää [www.sfs.fi/tietopalvelu](http://www.sfs.fi/tietopalvelu)

### Tietoa uusista julkaisuista

[www.sfs.fi/uutiskirjetilaus](http://www.sfs.fi/uutiskirjetilaus)

 [facebook.com/SFSedu](https://facebook.com/SFSedu)

 [@standardeista](https://twitter.com/standardeista)

 Suomen Standardisoimisliitto SFS ry

## Lisätietoja

### SFS

Risto Pulkkanen

*Asiantuntija*

 [www.sfs.fi](http://www.sfs.fi)

 09 149 9331

 [etunimi.sukunimi@sfs.fi](mailto:etunimi.sukunimi@sfs.fi)

---

# SFS

**Suomen Standardisoimisliitto SFS ry**  
Malminkatu 34, PL 130, 00101 Helsinki  
p. 09 149 9331, [www.sfs.fi](http://www.sfs.fi), [sales@sfs.fi](mailto:sales@sfs.fi)

08/2019