



**JOHTAMISJÄRJESTELMÄN  
PIKAOPAS  
ISO 9001:2000 MUKAISESTI**

**5. Johdon vastuu**

## OTSIKOIDEN YHTEYDESSÄ OLEVAT SYMBOLIT:

-  = standardi edellyttää tallenteiden ohjausmenettelyn kuvausta
-  = standardi edellyttää kirjallista menettelyohjetta

## 5 Johdon vastuu

### 5.1 Johdon sitoutuminen

- SITOUDU ITSE LAATUUN JA TUE LAATUTYÖTÄ
- PAINOTA ORGANISAATIOLE LAATUTYÖN TÄRKEYTTÄ
  - viesti ja edistä asiakasvaatimusten täyttämisen merkitystä
  - viesti ja edistä lakisääteisten vaatimusten täyttämistä
  - edistä myös muiden säännösten ja vaatimusten täyttämistä
- KEHITÄ LAATUJOHTAMISTA
  - luo organisaatiolle toimintaa ohjaava laatupolitiikka
  - aseta organisaatiolle laatutavoitteet
  - hanki laatutyössä tarvittavat laaturesurssit
  - tue ja ohjaa laadunhallintajärjestelmän kehittämistä
- OTA LAATUJOHTAMINEN KÄYTTÖÖN
  - osoita tarvittavat resurssit laadun johtamiseen
  - rohkaise henkilöstöä noudattamaan laadunhallintajärjestelmän vaatimuksia
- PARANNA LAADUNHALLINTAJÄRJESTELMÄÄ
  - tee johdon katselmuksia parannuskohteiden määrittämiseksi
  - osoita resursseja laadunhallintajärjestelmän parantamiseen

### 5.2 Asiakaskeskeisyys

- TYYDYTÄ ASIAKKAIDEN VAATIMUKSET
  - tunnistamalla asiakkaiden vaatimukset koko organisaatiossa
  - täyttämällä asiakkaiden kaikki vaatimukset
  - kehittämällä asiakastytyväisyyttä

### 5.3 Laatupolitiikka

- LUO LAATUPOLITIikka
  - määrittele organisaation laatupolitiikka
    - varmista, että se palvelee organisaation tavoitteita

- varmista, että se painottaa asiakasvaatimusten täyttämistä
- varmista, että se mahdollistaa ja helpottaa laatutavoitteiden asettamista
- varmista, että siinä sitoudutaan jatkuvaan parantamiseen
  
- Johda organisaation laatupolitiikkaa
  - laadi laatupolitiikka helposti ymmärrettävään muotoon
  - viestitä laatupolitiikka organisaation kaikille tasoille
  - tarkista laatupolitiikan ajantasaisuus säännöllisesti

## 5.4 Suunnittelu

### 5.4.1 Laatutavoitteet

- ASETA LAATUTAVOITTEET
  - varmista, että tavoitteet on asetettu kaikille toiminnoille ja organisaatiotasolle
  - varmista, että tavoitteet helpottavat tuotteen (palvelun) toteuttamista
  - varmista, että tavoitteet tukevat laatupolitiikan toteutumista ja ovat mitattavia

### 5.4.2 Laadunhallintajärjestelmän suunnittelu

- SUUNNITTELE LAADUNHALLINTAJÄRJESTELMÄ
  - suunnittele rakentaminen ja soveltaminen
  - suunnittele kehittäminen ja muutosten tekeminen

## 5.5 Vastuut, valtuudet ja viestintä

### 5.5.1 Vastuut ja valtuudet

- MÄÄRITTELE VASTUUT JA VALTUUDET
  - selkeytä vastuut ja valtuudet laatutavoitteiden toteuttamisessa
  - viesti määritellyt vastuut ja valtuudet koko organisaatiolle

### 5.5.2 Johdon edustaja

- NIMEÄ JOHDON EDUSTAJA, JOKA
  - johtaa laadunhallintajärjestelmän rakentamista, toteuttamista ja ylläpitoa
  - raportoi laadunhallintajärjestelmän tilasta ja suorituskyvystä
  - tukee ja edistää laadunhallintajärjestelmän kehittämistä

### 5.5.3 Sisäinen viestintä

- TUE SISÄISTÄ VIESTINTÄÄ
  - varmista, että sisäisen viestinnän menettelyt määritellään
  - varmista, että laadunhallintajärjestelmän vaikuttavuudesta (tuloksista) viestitään
  - varmista, että viestintä toimii koko organisaatiossa

## 5.6 Johdon katselmus

### 5.6.1 Yleistä

- KATSELMOI LAADUNHALLINTAJÄRJESTELMÄÄ
  - arvioi järjestelmän tuloksia ja tehokkuutta ja parannustarpeita suunnitelmallisesti
  - kirjaa katselmuksissa tehtävät päätökset parannustarpeista

### 5.6.2 Katselmuksen lähtötiedot

- TARKISTA JOHDON KATSELMUSTEN LÄHTÖTIEDOT
  - arvioi auditointien tulokset
  - arvioi tuotteiden vaatimusten mukaisuus
  - arvioi laadunhallintajärjestelmän parantamismahdollisuudet
  - arvioi annetut ja hankitut asiakaspalautteet
  - arvioi prosessien suorituskykytiedot
  - arvioi korjaavien ja ehkäisevien toimenpiteiden vaikutukset
  - arvioi olosuhteiden muutokset, jotka saattaisivat vaikuttaa järjestelmään
  - arvioi aikaisemmissa katselmuksissa päätettyjen toimenpiteiden vaikutukset

### 5.6.3 Katselmuksen tulokset

- TEE KATSELMUKSISSA JOHTOPÄÄTÖKSIÄ
  - käynnistä laadunhallintajärjestelmän parantamistoimenpiteitä
  - käynnistä tuoteparannuksia ja resurssitarpeiden ohjaamistoimenpiteitä