



# Decorfeel Excellence-käsikirja

## Decorfeel Finland Oy:n laadunhallinta 2011

### Sisällysluettelo:

Yleiskuvaus	2
Laatupolitiikka	2
Laatukäsikirja	2
Laadunhallintajärjestelmän kuvaus	2
Laadunhallintajärjestelmän ISO 9001:2008 mukaisuus	2
Vaikuttavuuden ylläpito ja jatkuva parantaminen	3
Liiketoiminta toisiinsa vaikuttavien prosessien verkkona	3
Liiketoimintaprosessien vuorovaikutus	3
Prosessien vaikuttava toiminta ja ohjaus	3
Prosessien seuranta, mittaus ja analysointi	4

## Yleiskuvaus

Vuonna 2007 perustettu Decorfeel Finland Oy suunnittelee tehokkaita toimistoja ja viihtyisiä koteja. Teemme tila-, valaistus- ja sisustussuunnittelua sekä tarjoamme somistuspalveluja. Toimimme verkostoituneesti tiiviissä yhteistyössä kumppaniemme kanssa.

Tavoitteenamme on käytettävien tilojen mukavuus, viihtyisyys, ergonomisuus ja ekologisuus. Haluamme luoda tunnetta tilaan. Asiakkaan omat yksilölliset tarpeet määrittelevät suunnittelun lähtökohdat. Päämääränämme on aina 100 % asiakastyytyväisyys. Siihen pyrimme asiakaslähtöisellä asenteella, asiakkaan toiveiden aidolla ymmärtämisellä, hyvällä ammattitaidolla, täsmällisyydellä ja sopivalla joustavuudella.

Osoite ja yhteystiedot:

Decorfeel Finland Oy  
Kuopionlahdenkatu 2 B  
70100 KUOPIO

www.decorfeel.fi  
asiakaspalvelu@decorfeel.fi  
044 78887 001

## Laatupolitiikka

Decorfeel lupaa kaikille asiakkailleen yhdessä laaditun ja sovitun tilauksen mukaisen palvelun määräajassa. **Decorfeel Excellence** -laadunhallintajärjestelmämme avulla kehitämme jatkuvasti toimintaamme vastaamaan paremmin markkinoiden ja asiakkaidemme tarpeita ja odotuksia. Haluamme vahvistaa asemaamme alan uskottavana toimijana.

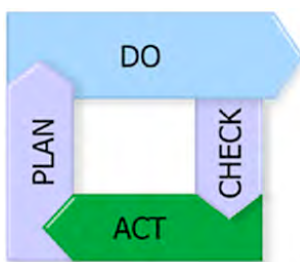
Laatuajattelumme perusta on vaatimuksenmukaisuus, joka tarkoittaa laadun arviointia asetettuihin palvelu- ja toimitusvaatimuksiin nähden. Hyödynnämme toiminnastamme samaamme palautetta kaikkien toimintaprosessien kehittämisessä ja johtamisessa.

Toimintamme kehittämiseen osallistuu koko organisaatiomme omien rooliensa, tehtäviensä, prosessiensa arvioinnin ja kehittämisen kautta. Kannustamme ja koulutamme jatkuvasti verkostoamme kehittämään ydinosaamistaan yrityksemme strategian toteutumisen edellyttämien vaatimusten suuntaan.

Jatkuvasta prosessien välisestä vuorovaikutuksesta ja arvioinneista saatavaa tietoa katselmoidaan ja hyödynnetään määräajoin organisaatiomme suuntaa ja tavoitteita asetettaessa.

## Laatukäsikirja

### Laadunhallintajärjestelmän kuvaus



Decorfeelin laadunhallintajärjestelmä perustuu prosessiajatteluun ja ja jatkuvan parantamisen (PDCA) toimintamallin hyödyntämiseen. Toiminta Toiminta on suunniteltu ja dokumentoitu verkossa toimivaan **Decortool- Decortool**-liiketoimintajärjestelmään. Laatudokumentaation muodostavat muodostavat liiketoimintamallin kuvaus, prosessikartalle ryhmiteltyjen miteltyjen vuorovaikutteisten prosessien kuvaukset ja niissä määritellyt määritellyt toimintojen ohjeistukset sekä kaikesta toiminnasta syntyvät syntyvät tiedostot.

### Laadunhallintajärjestelmän ISO 9001:2008 mukaisuus

ISO 9001:2008 -vaatimuksen mukaista prosessimaista toimintatapaa toteutetaan koko yrityksessä ja kaikissa prosesseissa. Prosessikartalle on mallinnettu kaikki yrityksestä tunnistetut ja määritellyt toiminnot.

### Vaikuttavuuden ylläpito ja jatkuva parantaminen

Laadunhallintajärjestelmän dokumentaatiosta ja toiminnankehittämisen prosessista vastaa johdon edustajana laatupäällikkö. Kaikilla toiminnallisilla prosesseilla on prosessinomistajat, jotka vastaavat omien prosessiensa laadullisesta suorituskyvystä, kuvausten ja ohjeistusten tarkoituksenmukaisuudesta sekä ajantasaisuudesta.

Decorfeelin prosessien mukaista toimintaa arvioidaan systemaattisesti toiminnan kehittämisstrategian mukaisesti. Jokaiselle prosessille muodostuu strategian jalkauttamisen yhteydessä oma toimintasuunnitelmansa, joka ilmaisee miten prosessia kehitetään vastaamaan strategian toteuttamisen asettamiin vaatimuksiin. Toiminnan kehittämisprosessissa ovat kuvattuina ja ohjeistettuina ne toiminnot, joita toiminnan todentamiseksi ja jatkuvaksi parantamiseksi tehdään.

### Liiketoiminta toisiinsa vaikuttavien prosessien verkkona

Decorfeelin koko liiketoiminta on tunnistettu ja ryhmitelty kuuteen eri prosessiryhmään seuraavasti:

- 1 - **Asiakkuuksien hallinta** – asiakasrajapinnan hallinta
- 2 - **Asiantuntijapalvelujen hallinta** - suunnittelupalvelujen ylläpito
- 3 - **Resurssien hallinta** – resurssien tuottaminen
- 4 - **Sisäiset palvelut** – sisäisen toimivuuden turvaaminen
- 5 - **Kehittäminen** – jatkuva kehittymisen ja uusiutumisen turvaaminen
- 6 - **Johtaminen** – strategisen suunnan valinta ja operatiivisen toiminnan ohjaus

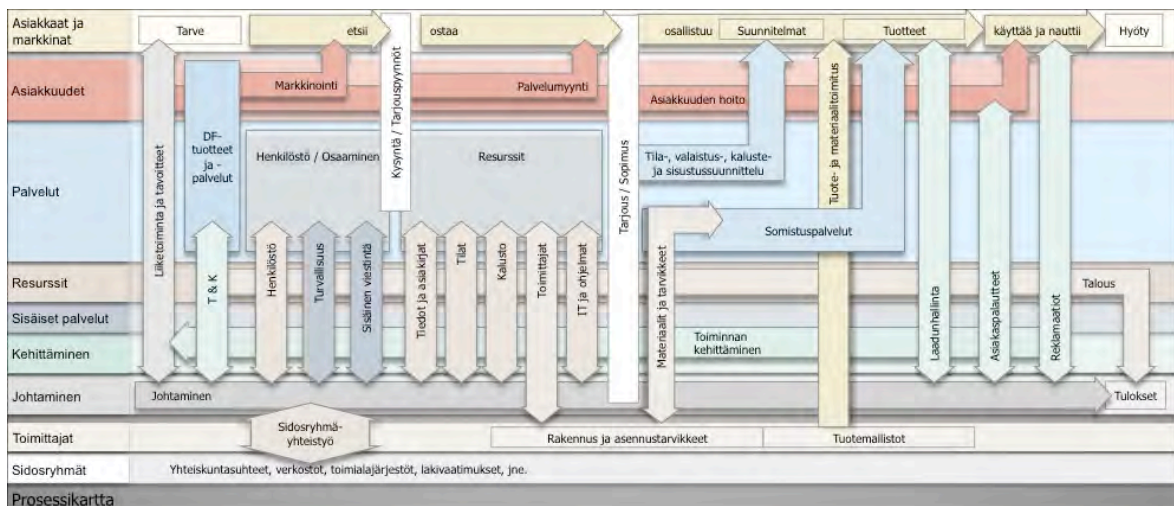
### Liiketoimintaprosessien vuorovaikutus

Prosessien vuorovaikutusta kuvataan prosessikaaviolla ja siihen piirretyillä nuolilla, jotka osoittavat prosessin pääasiallisen lisäarvon tuottamisen suunnan. Jokainen prosessiryhmä tuottaa lisäarvoa yläpuolellaan oleville prosesseille ja siten mahdollistaa niiden toiminnan. Tällä menettelyllä varmistetaan näiden prosessien toimintaan tarvittavien resurssien ja informaation saatavuus.

Lisäksi vuorovaikutteisuutta kuvaa strategisen suunnittelun kaksisuuntaisuus asiakkuudesta johtamiseen ja takaisin läpi koko organisaation, mikä kuvaa koko organisaation osallistumista suunnitteluun.

### Prosessien vaikuttava toiminta ja ohjaus

Prosessien ja koko liiketoiminnan ohjaus tapahtuu johtamisen prosessissa, jossa kaikille toimijoille on nimetty omat roolinsa ja sen mukaiset toiminnalliset vastuunsa. Keskeisin toiminnan ohjauksen toimielin on johtotiimi, joka koostuu keskeisimpien prosessien omistajista. Johtotiimi toiminnallaan tahdittaa ja ohjaa strategisten toimenpiteiden sekä tilanteiden mukaiset toiminnalliset aktiviteetit käytännön suoritteisiin



### ***Prosessien seuranta, mittaus ja analysointi***

Decorfeelin suunnittelupalvelut muodostuvat asiantuntijatyösuoritteista. Prosessien laaduntuottokykyä seurataan eri henkilöiden ajankäytöstä. Mittauksen ja seurannan kohteina ovat päivittäin raportoitavan ajan kohdistuminen liiketoiminnan kannalta oleellisiin asioihin. Tunnistettujen laatupoikkeamien korjaamiseen ja ehkäiseviin toimintoihin käytettävää aikaa seurataan niihin kohdistetuista työsuoritteista. Tällä mittaus- ja analysointimenettelyllä yrityksen toimintaa ohjataan laatu politiikan mukaisesti kohden vaatimuksen mukaisuutta.