

# LINEO



DET NORSKE VERITAS ASIAKASLEHTI 2/2003

## *Mirkalla laatukirja kevenee*



*Johtamisjärjestelmällä  
selkeyttä toimintaan s.4*

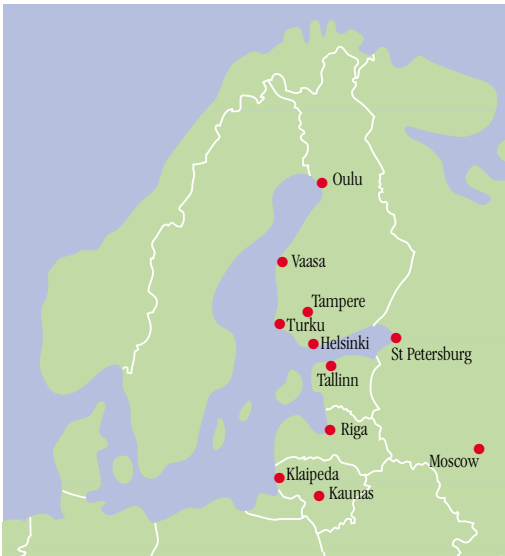


*Herrmans:*

*Tavoitteet järkevästi korkealla s.6*

*Kasvihuonepäästöjen  
vähentäminen*

*– sanoista tekoihin s.8*



**PAIVELUT  
MERITEKNISET  
PAIVELUT**

Laivojen-, offshore-rakenteiden- ja komponenttien luokitus  
Aluejohtaja  
Ulv Tigerstedt  
Puh. (09) 6816 9200  
ulv.tigerstedt@dnv.com

**Helsinki**  
Toimistopäällikkö  
Erkki Tuokko  
Puh. (09) 6816 9222  
erkki.tuokko@dnv.com

**Turku**  
Toimistopäällikkö  
Tapio Tuominen  
Puh. (02) 273 7230  
tapio.tuominen@dnv.com

**SERTIFIOINTIPALVELUT**  
Johtamisjärjestelmien  
akkreditoitu sertifiointi  
Aluejohtaja  
Hans Fagerström  
Puh. (09) 6816 9342  
hans.fagerstrom@dnv.com

Tuotantopäällikkö  
Kimmo Haarala  
Puh. (09) 6816 9342  
kimmo.haarala@dnv.com

Markkinointi/myyntipäällikkö  
Osmo Flink  
Puh. (09) 6816 9358  
osmo.flink@dnv.com

Kehityspäällikkö  
Curt Ruokolahti  
Puh. (02) 273 7226  
curt.ruokolahti@dnv.com

**LIIKETOIMINNAN  
KEHITTÄMINEN**  
Johtamisjärjestelmien  
konsultointi ja koulutus  
Yksikön päällikkö  
Anders Lindgren  
Puh. (09) 6816 9337  
anders.lindgren@dnv.com

**HALLINTOPALVELUT**  
Hallintopäällikkö  
Timo Ronkonen  
Puh. (09) 6816 9202  
timo.ronkonen@dnv.com

**TOIMIPAIKAT  
HELSINKI**  
Nahkahousuntie 3  
00210 HELSINKI  
Puh. (09) 681 691  
Faksi (09) 692 6827  
helsinki@dnv.com

**TURKU**  
WTC-Building  
Veistämönaukio 1-3  
20100 TURKU  
Puh. (02) 273 7200  
Faksi (02) 2517 310  
tur@dnv.com

**TAMPERE**  
Hatanpään valtatie 34  
33100 TAMPERE  
Puh. (03) 254 5800  
Faksi (03) 254 5823  
 tampere.classification@dnv.com  
 tampere.certification@dnv.com

**OULU**  
Kauppurienväylä 23  
90100 OULU  
Puh. (08) 312 5815  
Faksi (08) 312 5818  
oulu@dnv.com

**VAASA**  
Liisantie 6  
65610 MUSTASAARI  
Puh. (06) 322 9290  
Faksi (06) 322 9292  
seija.meriluoto@dnv.com

**PIETARI / St. Petersburg**  
Kaluzhsky Pereulok, dom 3  
192915 St. Petersburg  
Russian Federation  
Puh. +7 512 850 4262  
Faksi +7 512 850 4261 / 850 4448

**MOSKOVA / Moscow**  
Balakirevsky Pereulok 19-1  
Office 204  
107082 MOSCOW  
Russian Federation  
Puh. +7095/7503 737 9387  
Faksi +7095/7503 737 9389

**TALLINNA / Tallinn**  
Liivialaia 22  
EE-10118 TALLINN  
Estonia  
Puh. +372 628 5060  
Faksi +372 628 5061

**RIIKA / Riga**  
Kronvalda bulv. 10  
LV-1010 RIGA  
Latvia  
Puh. +371 7 325 010  
Faksi +371 7 830 253

**KLAIPEDA**  
UAB "Det Norske Veritas"  
Vezēju str. 2  
LT-5800 Klaipeda  
Lithuania  
Puh. + 370 6 397 200  
Faksi + 370 6 397 203

**KAUNAS**  
Donelaicio g. 62 room No. 434  
LT-3000 Kaunas  
Lithuania  
Puh. + 370 7 20 72 75  
Matkapuh. + 370 877 1651

## Sisällys

<i>Pääkirjoitus – Editorial</i>	s. 3
<i>Laatukirja venenee</i>	s. 4
<i>Yrityksen sosiaalinen vastuu</i>	s. 5
<i>Tavoitteet järkevästi korkealla</i>	s. 6
<i>Minkä pystyt miltaamaan, sen pystyt myös parantamaan</i>	s. 7
<i>Kasvihuonepäästöjen vähentäminen – sanoista tekoihin</i>	s. 8
<i>Svensk resumé</i>	s. 8
<i>Elintarviketeollisuudeln ballinta kansainvälistyvässä maailmassa</i>	s. 9
<i>Back Office esittäytyy, ajankohdista</i>	s. 11
<i>Koulutusohjelma, nimityksiä</i>	s.12



*Käy tutustumassa uusittuihin sivuihimme: [www.dnv.com](http://www.dnv.com) ja [www.dnv.fi](http://www.dnv.fi)*



## Toimintajärjestelmä eläväksi

Erään keskiuuren yrityksen johtaja kärjisti: ”Mitä hyötyä toimintajärjestelmästä on? Meidän laatuguruthan sen hoitaa, minä keskityn bisneksen tekoon”. Onko teidän yrityksenne järjestelmä valjastettu johtamista tukevaksi työkaluksi vai onko se pelkkä toimitusvarmuutta ohjaava paperitiikeri? Vai onko teillä jopa useita virallisia ja epävirallisia ohjausjärjestelmiä?

Kaikkien järjestelmien tavoite lienee kilpailukyvyyn ja asiakastyytyvyyden parantaminen, olivat ne sitten riippuvaisia tuotantotehokkuudesta, henkilökunnan osaamisesta tai innovatiivisesta tuotekehityksestä. Näiden yhtenäistäminen ja kohdistaminen yhteisen tavoitteen saavuttamiseen on resurssitehokasta.

### Toimintajärjestelmällä strategiat käytännön toimenpiteiksi

Yrityksen menestys on pitkälti riippuvainen siitä, miten hyvin oikein asetetut tavoitteet saadaan jalkautettua ja toteutettua. Tavoitteiden selkeyttäminen ja yksinkertaistaminen, tulosta tekevien prosessien mittaaminen ja seuranta, tulosten analysointi ja suuntaa ohjaavien toimenpiteiden läpivienti on Demingin ympyräteoriaan pohjautuvaa johtamista nykypäivän kielellä. Kun tähän kytketään vielä oikeiden resurssien ja osaamisen ohjaaminen ja ylläpitäminen, on tehokkaan toimintajärjestelmän selkäranka koossa. Yhä useampi yritys kokoaaakin eri ohjausjärjestelmänsä yhdeksi kokonaisuudeksi ja fokusoi tavoitteiden saavuttamiseen tämän mallin mukaisesti.

Uusi standardiversio on tässä hyvänä tukena. Viimeisen vuoden aikana olen ilokseni vierailut monessa yrityksessä, jossa fokusoinnin muutos standardivaatimuksista tavoitteiden jalkauttamiseen on selkeyttänyt toimintaa ja tuottanut hyvää tulosta. **On hämmästyttävää miten yksinkertaista ja systemaattista kaikki voikaan olla.** ”Tulipalon sammutukset” vähenevät ja aikaa vapautuu olennaisen johtamiseen, kuten ihmisiin ja tulevaisuuden rakentamiseen.

### Systemaattista toiminnan parantamista

Asiakkaitemme kanssa käymiemme keskusteluiden perusteella olemme halunneet selkeyttää palvelukokonaisuuttamme, niin että se tukee toimintanne systemaattista jatkuvaa parantamista. DNV:n kehittämällä työkaluilla voimme analysoida toimintanne heikkoudet ja vahvuudet tavoitteiden saavuttamiseksi, jotta voitte kehittää ja selkeyttää prosessejanne ja valmentaa henkilökuntanne huippuosaajiksi. Haluamme olla mukana kilpailukykyne parantamisessa, sillä mikään ei ole niin palkitsevaa kuin tyytyväinen ja menestyvä asiakas.

## Breathing life into your business system

The director of a fairly large company once threw a critical comment: “What’s the use of having a management system? Our quality boys look after that side while I concentrate on doing business.” Is your company’s system harnessed as a tool that supports management, or is it simply a paper tiger controlling operational reliability? Or, even worse, does your firm have a number of official and unofficial business systems?

The aim of every business system should be to improve competitiveness and boost customer satisfaction, whether these are dependent on production efficiency, staff expertise or innovative product development. Harmonizing them and focusing them into achieving a common objective makes for efficient use of resources.

### Strategies as practical measures in the business system

The success of a company is to a large extent dependent on how well it works towards correctly

set targets and how well it realises them. Clarifying and simplifying targets, measuring and monitoring results processes, analysing results and carrying out strategic measures are all part of a management system based on Deming circle theory couched in contemporary language. If you add to this the management and upkeep of expertise, and managing and maintaining the right resources, you have the backbone of an efficient business system already in place. More and more companies are combining different management systems into a single package and focusing on achieving a single aim based on this model.

The new standard version provides excellent support in this. Over the last twelve months I have had the pleasure of visiting many firms where a change of focus in working towards a goal based on standard requirements has simplified operations and brought about good results. **It’s astonishing how simple and systematic things can in fact be.** Less time has to be spent on deal-

ing with crises so more time is available for important management tasks such as looking after the staff and building the future.

### Systematic improvement of business

On the basis of discussions we have had with our customers we have decided to clarify our service package so that it supports systematic and continuous improvement of *your* business. Using tools developed by DNV, we are able to analyse the strengths and weaknesses of your operations in achieving *your* targets, so that you can develop your processes and define them more clearly and train your staff to be top experts. We want to be involved in boosting your competitiveness since there is nothing as rewarding as a satisfied and successful customer.

Curt Ruokolahhti  
Development Manager

# Laatukirja kevenee

## Johtamisjärjestelmällä selkeyttä toimintaan

Teksti: Lena Raami, kuvat: Lena Raami ja Oy KWH Mirka Ab



Jepualla Lapuantien varrella näkyy kilometrin päähän iso bulldogin kuva tehdasrakennuksen seinällä. Oy KWH Mirka Ab:n ärhäkän hiomatarvikkeiden tuotemerkin tunnistavat niin jokamiesremontijat kuin teollisuuden suurkäyttäjätkin.



Tuotemerkkinä toimivan bulldogin kuvan leikkasi joku yrityksen perustajista kirjasta ja halusi sen yrityksen nimeen

Oy KWH Mirka Ab:n massiiviset tuotantolaitokset keskellä Pohjanmaan lakeuksia on komea näky. Näiden rakennusten sisuksissa tuotetaan 22 milj. neliometriä hiomapaperia vuodessa isoina, noin puolitoistametriä leveinä rullina. Rullista tehdään monenlaisia hiomatarvikkeita nauhoiksi, pyöröiksi ja arkeiksi. 90 % tuotannosta viedään 70 maahan ympäri maailman.

Mirka kuuluu yhtenä KWH-yhtymä Oy:hyn. Muut konserniin kuuluvat yritykset ovat KWH Logistics, KWH Plast ja KWH Invest ja KWH Pipe, joka on näistä liikevaihdoltaan suurin.

### Projekti prosessimaisen toiminnan kehittämisestä

DNV on myöntänyt Mirkalle ISO 9001-laatustandardin, ISO 14001 ympäristöstandardin sekä OHSAS 18001 työterveys- ja työturvallisuusstandardin. Nyt on aloitettu projekti prosessimaisen toiminnan kehittämisestä.

- Tärkein syy johtamisjärjestelmän kriittiseen käsittelyyn oli se, että uudessa laatustandardissa oli vaatimuksia joihin piti tutustua. Meillä, niin kuin monessa muussakin yrityksessä, on ollut hierarkkinen tapa johtaa toimintaa osastojen kautta. Ja silloin ongelmat jäävät usein ”osastojen väliin”, analysoi alkuvaihetta toimitusjohtaja **Kurt Betlehem**.

Kehittämistyöryhmän vetäjänä on ollut lautupäällikkö yhdessä johtoryhmän kanssa, ja jä-



seninä työnjohtajia sekä työntekijöitä eri osastoilta. Ryhmä totesi, että muutostarpeita piti katsoa prosessin kautta eikä pelkästään oman osaston kautta.

- Tämän ajatuksen saatuaamme ryhdyimme miettimään, miten johtamisjärjestelmää voitaisiin kehittää. Totesimme, että oli osia, jotka olivat tärkeämpiä kuin muut tavoitteisiin pääsemiseksi, nk. kriittisiä menestystekijöitä. Tosin ne muuttuivat samaan tahtiin kuin yritysikin, hän naurahtaa.

Mirkassa juuri nämä kriittiset menestystekijät otettiin ”pöydälle” ja tarkastettiin niihin liittyviä tavoitetoimia määriteltävien ydin-, kriittisten- ja tukiprosessien vaatimuksina. Tämä auttoi heitä katsomaan toimintaansa kokonaisuutena tavoitteet- ta lopputulokseen.

Betlehem kertoo, että heillä on lisäksi apuna Balanced Scorecard eli tasapainotettu mittaristo. Sen avulla strategia viestitetään koko organisaation.

- Saamme kaikki organisaatiotasot tavoittelemaan yhteisiä päämääriä, ja kukin työntekijä tietää, mitä on tarkoitus tehdä. Mittariston avulla näemme myös, että joidenkin tuotteiden osalta tämänhetkinen työ tuottaa rahallista tulosta vasta vuosien päästä!

### Visio osoittaa suunnan

- Meillä on tietty visio johon pitäisi päästä. On määrätty kasvu. On määrätty erikoistuminen ja millä alalla. On määrättyjä kriittisiä asioita, jotka

Toimitusjohtaja Kurt Bellehem ja Jepuan tehtaalla itse kehitetty tuotantolinja.



pitää ottaa huomioon. Usein firmoissa jää vähemmälle huomiolle sen oma kulttuuri ja arvot. Meillä ne ovat: kustannustehokkuus, suunnittelu, jatkuva kehitys, motivoitunut henkilökunta ja laatu joka osa-alueella. Me emme seuraa muita, vaan lähemme hakemaan uusia ideoita.

Tästä hyvänä esimerkkinä on presidentin myöntämä **Innosuomi 2001 -palkinto** Abranet-hiomatuotteesta. Abranet on KWH Mirkan patentoima tulevaisuuden hiomatuote, jolla pystytään hiomaan pölyttömästi. - Eikä maailmalla ole vielä kilpailijoita, kehaisee Bellehem.

Entä miten olette voineet hyödyntää yhteistyötä DNV:n kanssa?

*Mirkan Jepuan ja Oravaisten yksiköt valmistavat biomapapereita ja -kankaita sekä biomabuopatuotteita.*

- DNV on toiminut meillä aktiivisena katalysaattorina, tehnyt hyviä kysymyksiä ja antanut vinkkejä, mutta ei liikaa ohjannut. Tarvittaessa arvioija on myös tullut paikalle.

- En tiedä monesko versio on menossa, mutta ainakin 5. tai 6. ja silti muutokset ovat tapahtuneet vain vuoden sisällä. Uskon, että saamme jatkossakin aikaan hyviä tuloksia, jollei muuta niin ainakin sen että painava ja monimutkainen laatukirja kevenee melko lailla, toteaa toimitusjohtaja Kurt Bellehem.

# Yrityksen Sosiaalinen Vastuu, Corporate Social Responsibility (CSR)



Yritysten tulee nykyisin olla läpinäkyviä toimintansa ja suunnitelmiansa suhteen sekä osoittaa sitoutumisensa sosiaaliseen vastuuseen kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti. Sidosryhmille eivät riitä pelkästään yritysten nykytasoinen tiedottaminen, vaan halutaan nähdä, millaiset ovat organisaation arvot ja toimiiko se niiden mukaisesti.

Yrityksen sosiaalinen vastuu (Corporate Social Responsibility CSR) merkitsee tasapainoisuutta suorituskyvyssä ympäristöön, sosiaalisuuteen ja talouteen liittyvässä suorituskyvyssä. "Triple bottom line" -raportointi on eräs tapa informoida sidosryhmiä em. asioiden suhteen.

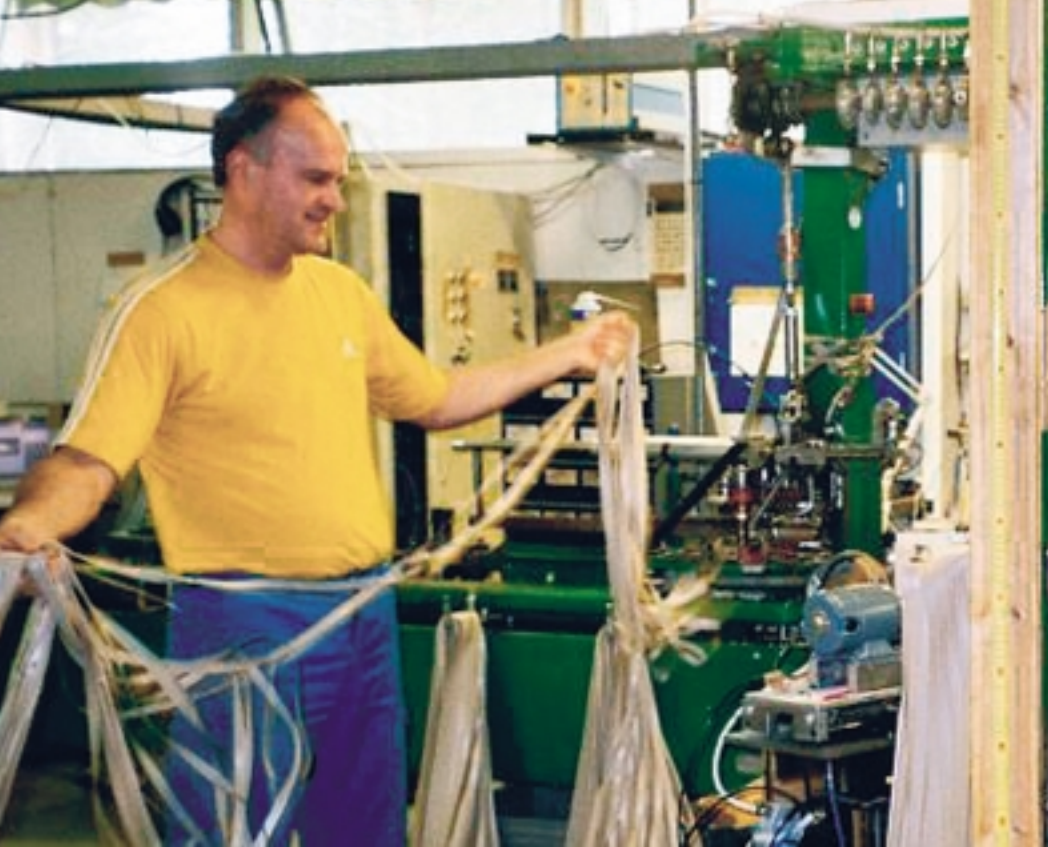
Asiasisällöltään oikeiden, luotettavien raporttien aikaansaamiseksi tarvitaan järjestelmällistä johtamista ja tietojärjestelmiä. Yritykselle voikin muodostua haasteeksi integroida kestävän kehityksen periaatteet sisäisiin prosesseihin.

SA8000-sertifointi on eräs keino osoittaa yrityksen sitoutuminen tuotteiden eettiseen valmistukseen. Ympäristö- ja/tai Emas-järjestelmä puolestaan näyttää miten ympäristöasiat on hallittu yrityksessä.

Yritykset toimivat erilaisissa ympäristöissä (poliittinen-, sosiaalinen- ja kulttuuriympäristö), mikä puolestaan vaikuttaa siihen kuinka yritys toimii ja mitä asiakkaat, viranomaiset, eturyhmät ja muut sidosryhmät yritykseltä odottavat.

Ei ole vain yhtä oikeaa tapaa esimerkiksi suorittaa CSR-raportointia, vaan se on oppimisprosessi kaikille. DNV kehittää parasta aikaa toimintamallejaan oman kehitysorganisaationsa voimin ja on lisäksi mukana useilla kansainvälisillä foorumeilla, joiden tavoitteena on kehittää suuntaaviat ja ohjeistus CSR:n järjestelmälliseen hallintaan ja arviointiin.

Lisätietoja asiasta antaa markkinointi/myyntipäällikkö **Osmo Flink**, puh. (09) 6816 9358, osmo.flink@dnv.com.



*Toimitusjohtaja Lars Kronholm ja laatuapäällikkö Stefan R. Standler*

# Tavoitteet järkevästi korkealla

Teksti ja kuvat: Lena Raami



DNV:n työkalu Risk Based Assessment (RBA) ohjaa arvioinnin johdon asettamien tavoitteiden kannalta kriittisiin toimintoihin. Pietarsaarelainen Oy B. Herrmans Ab otti RBA:n käyttöön tehostaakseen johtamisjärjestelmänsä. Tavoitteena on vuonna 2006 olla maailmanlaajuisesti tunnettu polkupyörä- ja työkoneteollisuuden toimittaja.



Oy B. Herrmans Ab on yksi Euroopan johtavia polkupyöräkomponenttien valmistajia. Kun yritys perustettiin 1959, sen päätuotteita olivat vanhenauhat. Tuote on heille edelleen tärkeä, vaikka vuosien mittaan tuotevalikoima on kasvanut sisältämään myös heijastimia, pyörien kädensijoja ja ketjunsuojia. Yritys valmistaa lisäksi **Nordic Lights** -tuotenimellä metsä- ja työkoneisiin työ- ja ajovaloja. Yrityksen henkilömäärä on noin 90 ja tuotannosta 90 % menee vientiin.

## *Oikeiden asioiden jäljillä*

Yhtiön toimitusjohtajana kesäkuun loppuun asti toiminut **Lars Kronholm** kertoo, että he joutuivat uuden tilanteen eteen, kun toimiva johto osti yrityksen vuonna 2002.

– Silloin oli tärkeätä katsoa tavoitteetkin uudelleen. Meillä oli jo DNV:n myöntämä laatusertifikaatti ISO 9001, mutta tarvitsimme työkalun, jolla systemaattisesti pystyisimme suunnittelemaan, suorittamaan ja raportoimaan liiketoiminnan tavoitteiden toteutumista. Tähän DNV tarjosi RBA:ta.

RBA sisältää viisi perusosiota: tavoitteiden ja riskien arviointi, kriittisten johtamisjärjestelmäosoiden määrittely, osioiden jalkauttamisasteen arviointi, arviointilajisuuden määrittely sekä itse arviointi.

– Me lähdimme liikkeelle elokuussa 2002, jolloin johtoryhmä istui yhden päivän ja asetti halutut tavoitteet sekä kartoitti uhat. Tavoitteiksi asetimme yrityksen arvon nousun, käyttöpääoman tuotoksi vähintään 20 % ja vuotuisiksi kasvuksi 15 %. Pyrimme myös siihen, että 40 % liikevaihdosta tulisi uusista innovatiivisista tuotteista tai uusista asiakkaista.

– Suurimmat riskit puolestaan kohdistuvat vientialueiden markkinamuutoksiin, kuten Sarsin tapaisiin epidemioihin tai jonkun avainasiakkaan menetykseen, kertoo Kronholm.

## *Systemaattista edistymistä*

Kronholm on erityisen tyytyväinen siihen, että DNV tarjosi selkeän ja valmiin kehittämisspaketin sekä ohjasi arviointia määritettyihin tavoitteisiin.

– RBA:n mukainen suunnittelutyö tarjosi myös tuotekehityksen ja tuotannon henkilöstölle mahdollisuuden osallistua. Samalla se oli haastava johtoryhmälle, sillä systemaattinen analyysirakenne edellyttää käsittelemään ja määrittämään asioita liiketoiminnan kannalta ”oikeisiin asioihin”, ja turha rönsyily jäi pois.

Tällä hetkellä Herrmansin toiminta on vakaalla pohjalla ja koko yrityksellä on yhtenäinen näkemys tavoitteista. Kesäkuussa 2003 tehdyn ensimmäisen määräaikaistarkastuksen perusteella Lars Kronholm voi tyytyväisenä todeta tavoitteiden toteutumisen: kannattavuus yli 15 %, liikevaihdon kasvu 13 %, kun tavoite oli 18 % ja vakavaraisuus noin 30 %, kun tavoite vuoteen 2006 mennessä on 50 %.

# Minkä pystyt mittaamaan, sen pystyt myös parantamaan

Teksti: Curt Ruokolahhti



atkuvien muutosten maailmassa kyky keskittyä olennaiseen on yhä tärkeämpi kilpailuvaltti.

Kaikkien osa-alueiden kehittäminen samanaikaisesti ei ole järkevää eikä siihen ole resurssijakaan. Järjestelmärviöinnin ohella DNV:llä on joukko hyviä toisiaan täydentäviä työkaluja, joilla voidaan löytää yritysten olennaiset ongelmat ja fokuoida niihin. Sanonta ”minkä pystyt mittaamaan, pystyt myös parantamaan” pätee hyvin liiketoiminnan analysointiin.

## IQRS-työkalua päivitetty

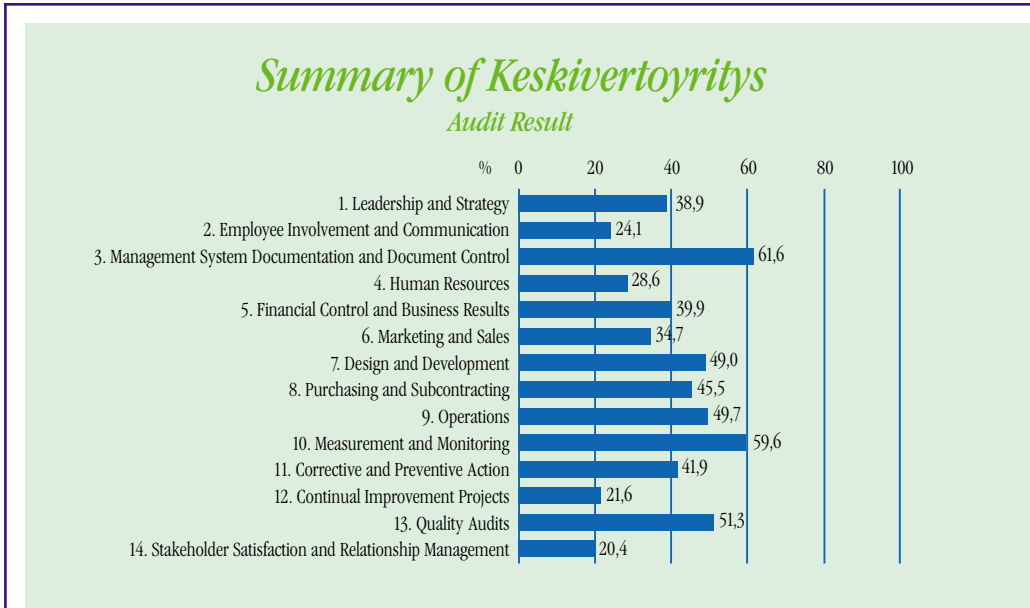
DNV:n kehittämä International Quality Rating System on laaja-alainen, objektiivinen, tuloksiltaan vertailukelpoinen ja havainnollinen työkalu liiketoiminnan analysoimiseen aina johtamisesta ulkoistettuihin palveluihin asti. Työkalu on rakennettu usean eri laatustandardin sekä laatupalkintomallin vaatimuksista ja kattaa 10 eri vaatimustasoa. ISO 9001:n vaatimukset vastaavat IQRS-tasoa 3. Suomessa on vuosien varrella noin 60 yritystä käyttänyt IQRS:ää kehittämistyökalunaan, parhaimmat ovat ylittäneet tasolle 6.

Työkalu on helposti kohdennettavissa, mikäli halutaan keskittyä vain yrityksen tiettyihin osa-alueisiin. Analyysi voidaan myös yhdistää ISO-arviointeihin tai käyttää arvioinnissa syventävänä apuvälineenä.

DNV:llä maailmanlaajuisessa käytössä oleva IQRS on nyt päivitetty vastaamaan ISO 9001:2000 versiota. Myös softa on päivitetty ja on saatavana myös asiakassovelletuna.

## ISRS TTT-kehittämisen tebokas työkalu

International Safety Rating System on DNV:n kehittämä työ-, terveys- ja turvallisuusasioiden tehotyökalu. ISRS perustuu DNV:n Loss Controlperiaatteeseen ja sisältää 20 eri johtamisen ele-



menttiä, joille on eri vaatimustasoja. ISRS on kehittämisen- ja analysointityökaluna maailmanlaajuisesti käytössä etenkin kemian ja petrokemian teollisuudessa.

## RBA toiminnallisten riskien hallintaan

Risk Based Assessment on pohjoismaisten asiakkaittemme kanssa kehitetty työmuoto, jolla yhdessä yrityksen johdon kanssa kohdistamme arvioinnin liiketoiminnan tavoitteiden saavuttamiseen vaikuttavien riskien hallintaan. Arvioidessamme toimintaa selvittämme, onko riskit tunnistettu ja ovatko niiden hallintakeinot riittävät. Itse arviointi on laajempi kuin ISO 9001, joskin se voidaan kytkeä standardiarviointiin yhteyteen. Havainnot sidotaan tarkasteltuihin liiketoiminnan tavoitteisiin.

RBA-konseptin laajentaminen on DNV:n maailmanlaajuisen strategian painopisteenä. Analyysiä käytetään tällä hetkellä Suomen lisäksi myös Ruotsissa ja Puolassa.

## ERMA riskien kokonaishallintaan

Siinä missä RBA keskittyy tiettyihin operatiivisiin riskeihin **Excellence of Risk Management Assessment** – ERMA hakee yrityksen kokonaisriskien hallintatasoa. ERMA on PriceWaterhouseCoopersin, vakuutusyhtiö IF-in ja DNV:n yhteistyön tulos. Tässä kolmen riskinhallinnan asiantuntijatalon osaaminen yhdistyy strategisten, operatiivisten ja vahinko riskien hallintatason analysointiin. Eri osa-alueiden havainnot yhdistetään suositukseksi, jotka perustuvat kolmen osapuolen kokemukseen parhaista käytännöistä.

## Pyydä räätälöity analyysi

Kaikki analyysimme ovat räätälöitävissä asiakkaan tarpeiden mukaan, joko erillisinä tai kytkettynä standardiarviointeihin. Esimerkiksi RBA:ta käytetään lähtöanalyysinä erään kansainvälisen asiakkaan kaikissa pohjoismaisten yksikköjen standardiarvioinneissa.

# Kasvihuone- päästöjen vähentäminen – sanoista tekoihin



Ilmaston lämpeneminen on yksi suurimpia haasteita valtioille ja organisaatioille. Kansainväliset toimet lämpenemisen rajoittamiseksi ovat käsittäneet mm. UNFCCC:n sopimuksen 1992 ja Kioton pöytäkirjan 1997.

Tämän kesän uutisena on aihetta koskevan EU-direktiivin läpimeno. Se tulee aiheuttamaan yrityksille Suomessa mm. lupavelvoitteen sekä päästöjen laskennan ja raportoinnin viranomaisille. Päästöt tulee antaa puolueettoman tahon, kuten DNV:n, verifioitavaksi joka vuosi.

## *Yritykset voivat käydä kauppaa oikeuksilla*

Koska direktiivin tarkoituksena on vähentää päästöjä, osa päästöoikeuksista tulee aikanaan olemaan maksullisia. Yritykset voivat myös käydä kauppaa oikeuksilla. Myytävää syntyy, jos yritys

vähentää omia päästöjään tai osallistuu päästöjen vähentämiseen muualla JI (Joint Implementation) tai CDM (Clean Development Mechanism) –mekanismien kautta. Näissä yritys investoi muualla olevaan kohteeseen, jossa syntyvän päästöoikeuden se sitten voi myydä tai käyttää itse. Päästökauppaan on valmisteilla laki. Rahanarvoisten päästöoikeuksien oikeellisuuden varmistaminen on luonnollisesti hyvin tärkeää. Tähän nk. projektien validointiin DNV tarjoaa palveluaan.

## *DNV:llä valmius päästöjen arviointipalveluihin*

DNV:llä on runsaasti kansainvälistä kokemusta päästöjen arviointitoiminnasta. Arviointien yhteydessä on tehty menetelmäkehitystä, on ollut koeluentoja ja varsinaisia arvioiteja sekä yhteistyötä monien tahojen kanssa. Suomessa DNV kehittää päästöjen arviointipalveluja ja ne ovat asiakkaiden käytettävissä heti kun tarve tulee. Lisäksi voimme hyödyntää kansainvälistä kokemustamme ja verkostoamme laajemmissa projekteissa.

*Jobtamisjärjestelmien akkreditoitu sertifiointi*

*Aluejohtaja*

*Hans Fagerström*

*Pub. (09) 6816 9342*

*[hans.fagerstrom@dnv.com](mailto:hans.fagerstrom@dnv.com)*

## *Målsättningen på en förnuftig nivå*

Jakobstads företag Oy B. Herrmans Ab är en av Europas ledande tillverkare av cykelkomponenter. Företaget framställer också under produktnamnet Nordic Lights arbetsbelysning för olika skogs- och arbetsmaskiner. Målsättningen är att år 2006 vara en världsberömd leverantör till såväl cykelindustrin som industrin för arbetsmaskiner. Herrmans tog i bruk RBA för att effektivisera sitt ledningssystem.

## *Företagens sociala ansvar, Corporate Social Responsibility (CSR)*

Med företagets sociala ansvar (Corporate Social Responsibility CSR) menar man att den totala effektiviteten balanseras upp av hur väl miljö- och det sociala ansvaret, samt ekonomin sköts. "Triple bottom line" –rapportering är ett sätt att informera hur dessa saker har sköts. DNV är aktiv inom olika internationella forum samt utvecklar som bäst metoder vars

målsättning är att skapa riktlinjer och instruktioner för en systematisk CSR hantering och värdering.

## *Kvalitets-handboken förenklas*

DNV har certifierat Oy KWH Mirka Ab:s kvalitets-, miljö- och säkerhetssystem. Nu har företaget startat ett projekt för att utveckla ytterligare sina processers effektivitet. En av orsakerna för att man ville se kritiskt på det existerande ledningssystemet var att den nya kvalitetsstandardens innehöll krav som verkade



BRC-standardit edellyttävät HACCP-järjestelmän soveltamista, dokumentoitua laatujohtamisjärjestelmää (esim. ISO 9001) ja tehdasympäristön, tuote-, prosessi-, henkilöstön ohjauksen hallintaa.

Teksti: Ritina Pobjolainen



Elintarviketurvallisuuden hallinnan merkitys kasvaa globaalisti mitä enemmän etäännyimme lähiruosta. Pidemmät kuljetusyhteydet ja laajemmat jakelukanavat yhdistettynä kuluttajien toiveisiin ruoan tuoreudesta ja säilyvyydestä asettavat tiukentuvia haasteita koko pöytään -ketjulta.

Ruoan turvallisuus on elintarviketeollisuuden ja vähittäiskaupan elinehto niin Suomessa kuin muuallakin. Sen varmistamiseksi on erilaisia keinoja käytettävissä. Kotimaassa elintarvikeriskien hallinnan ja -hygienian ylläpitämiseen on käytössä lakisäätöinen omavalvontajärjestelmä, joka kattaa laajasti elintarviketeollisuuden ja ruokaa käsittelevät ja tarjoilevat paikat. Omavalvonnan soveltamiseen on kehitetty erilaisia ohjeita ja standardeja, joista käytetyin lienee **HACCP-Hazard Analysis and Critical Control Point** -menetelmä. DNV Certification Oy on jo muutaman vuoden ajan menestyksekkäästi sertifioinut elintarvike- ja pakkausteollisuuden järjestelmiä kansainväliseen HACCP-standardiin pohjautuen.

## Elintarviketeollisuuden hallinta kansainvälistyvässä maailmassa

Elintarviketurvallisuusriskien hallinta ei siis enää ole pelkästään elintarviketeollisuuden ja kaupan asia, vaan vastuut ja velvoitteet kattavat nyt koko elintarvikealan tilaus- ja toimitusketjun sisältäen alan aliuurakoitsijat ja materiaalityöntekijät. Brittiläinen ns. BRC-standardiston mukainen toiminnan sertifiointi on kasvattanut kovasti suosiotaan viime aikoina. BRC:n (British Retail Consortium) tekniset standardit

- a) BRC IoP Packaging Standard** for Companies Manufacturing and Supplying Food Packaging Materials for Retailer Branded Products ja
- b) BRC Food Standard** for Companies Supplying Retailer Branded Food Products

ovat riskien hallinnan työkalu erityisesti pakkausmateriaalityöntekijöille ja vientiä harjoittavalle elintarviketeollisuudelle. Niiden tarkoitus on avustaa kauppaa, elintarvikkeiden valmistajia ja pakkausmateriaalien toimittajia täyttämään lakisäätöiset velvollisuutensa ja suojata kuluttajaa elintarviketurvallisuusriskeiltä.

BRC:n standardien mukaisen järjestelmien sertifiointiin kannattaa panostaa, sillä standardit ovat leviämässä laajalti Iso-Britannian ulkopuolellekin merkittävien vähittäiskauppojen vaatimuksesta. Elintarviketurvallisuuden takaaminen on kaikkien alalla toimivien etu ja toiminnan sertifiointin kautta systemaattisesti saavutettavissa ja ylläpidettävissä. Ota yhteyttä asiassa DNV Certification Oy:n.

intressanta. Vårt mål är inte att följa andra, utan vi vill hitta nya idéer säger vd Kurt Betlehem. Ett bevis på det här är priset Innosuomi 2001 som företaget fick för sina Abranet -slipprodukter. Innosuomi priset beviljas av landets president.

### DNV har nöjda kunder

Enligt en undersökning om kundtillfredsställelse, som utfördes av Yrkeshögsolan i Åbo, är DNV Certification Oy/Ab:s finländska kunder både nöjda med den service de får och med den sakkunnighet auditörerna uppvisar samt med samarbetet generellt. DNV:s

företagsbild utkristalliserar sig i orden internationell och kunnig.

### Kontroll av livsmedelssäkerheten i en alltmer internationell värld

Säker mat är en överlevnadsfråga för både livsmedelsindustrin och minuthandeln i Finland lika väl som i den övriga världen. I Finland finns ett, för risker inom

livsmedelsbranschen, lagreglerat egenkontrollsystem för upprätthållande av kontroll och hygien, som täcker hela livsmedelsindustrin samt alla de aktörer som hanterar eller bjuder ut matprodukter. DNV Certification Oy/Ab har redan under flere år framgångsrikt certifierat system inom livsmedels- och förpackningsindustrin baserade på den danska HACCP-standarderna.



Tutkimuksen tekneet Turun ammattikorkeakoulun tradenomit Eveliina Ohlsson ja Linda Toikkanen tutustuivat tutkimusta tehdessään laajasti DNV:n toimintaan.

## DNV:llä tyytyväisiä asiakkaita

Teksti: Lena Raami, käyrit tutkimuksesta

Turun ammattikorkeakoulussa tehdyn asiakas-tyytyväisyystutkimuksen mukaan DNV Certification Oy:n suomalaiset asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun, arvioijien asiantuntemukseen sekä yleiseen yhteistyöhön. DNV:n yrityskuva kiteytyi sanoihin kansainvälinen ja asiansa osaava.

Keväällä valmistuneen tutkimuksen tekivät Turun ammattikorkeakoulusta valmistuneet tradenomit Eveliina Ohlsson ja Linda Toikkanen. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää asiakastytyväisyyttä palvelujen suhteen. Puhelinhaastatteluihin valittiin 101 DNV:n asiakasta, jotka jakautuivat toimialoittain seuraavasti: metallialan yrityksiä 26 %, metsäalan 12 %, prosessi-alan 18 %, sähkö ja elektroniikka-alan 9 % ja palvelualan 31 %.

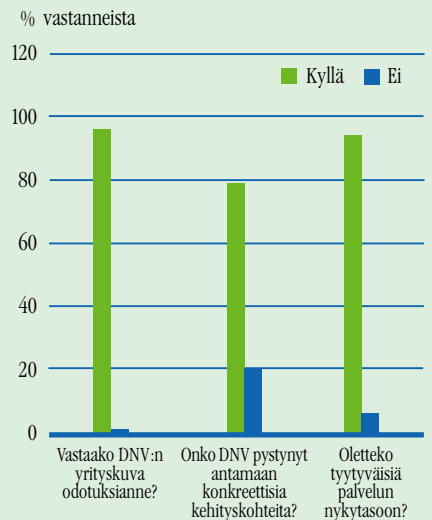
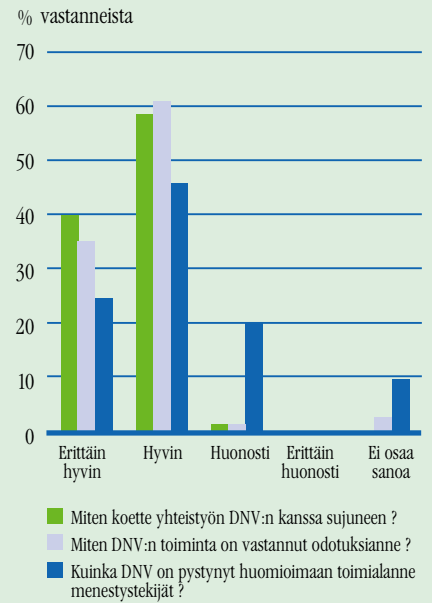
Lähes kaikki asiakkaat olivat sitä mieltä, että DNV:n itsestään antama yrityskuva on vastannut odotuksia. Asiakkaat pitivät DNV:tä kansainvälisenä, tunnettuna,

asiantuntevana, joustavana, asiakaslähtöisenä sekä asiakkaidensa kanssa keskustelevana yrityksenä.

Yleiskuva yhteistyön sujuvuudesta oli myös positiivinen. Kehuja tuli mm. avoimuudesta, keskustelukyvyistä ja joustavuudesta. Muutamat asiakkaat odottivat enemmän toimialatuntemusta, kehityskohteita, asiantuntemusta ja konsultoivaa lähestymistapaa. Muutamat yritykset myös halvempia hintoja.

Arvioijien ammattitaitoa arvostettiin, erityisesti jos he olivat itse toimineet vastaavalla alalla ja olivat siten "sisällä" alan asioissa. Erityismaininta annettiin autoteollisuuden asiantuntemukselle. Konsultointi- ja koulutustarpeet tiedostettiin yrityksissä. EU:n vaatimaan CE-tai tuotesertifiointiin ei asiakaskunnassa vielä oltu tutustuttu riittävästi.

Tutkimuksen antamat suuntaviivat vahvistavat sitä linjaa, joka DNV:llä on ollut: kummankin osapuolen tulee kokea hyötyvänsä kumppanuussuhteesta.



## DNV Certification Oy meloi Dragon 2003 -hyväntekeväisyys-tapahtumassa

Kaisaniemenlahdella melottiin elokuun toisella viikolla rahaa Hyksin lasten- ja nuorten sairaalan vastasyntyneiden teho-osastoa varten. Kiinasta peräisin olevassa Dragon-melonnassa yritykset ja yhteisöt ottavat mittaa toisistaan 200 metrin mittaisella kilpailumatkalla. Tänä vuonna joukkueita oli kaikkiaan mukana n. 180.

DNV Certification Oy otti osaa melontaan ensimmäistä kertaa. 22 hengen joukkue "Nahkabyysat" saatiin kasaan aika helposti, vaikkakin arvioijien syksy tiedettiin kiireiseksi. Dragon-melontaan osallistumisessa viehätti se, että samalla kun

kuntoillaan ja annetaan rahaa hyväntekeväisyyteen, työporukan yhteishenki tiivistyy.

Tahdissa melominen ei kuitenkaan ilman harjoittelua ollut ihan helppoa. Alkuerässä samatahtisuus onnistui mukavasti, mutta puolivälierässä innokkuus ja veneen oikean puolen vahvuus vasempaan verrattuna yllätti. Maaliin päästiin kuitenkin kunnialla vaikkakin melkoisesti mutkitellen.

Suomen Dragonliiton ja Helsingin kanoottiklubin järjestämän tapahtuman jälkeen todettiin yksimielisesti melonta sen verran hauskaaksi, että tapahtumaan



osallistumisesta halutaan DNV:ssä tehdä jatkossa perinne. Melontatekniikan harjoitteluun ja komentosanoihin taidamme kuitenkin ensi kautta varten panostaa - jos ei muuten niin ainakin kuivaharjoitteluna kahvipöydässä.

*Mukana melonut Riina Pobjolainen*



Ylärivissä vasemmalta Anja Jalonen, Tarja Myller, Jenni Salminen. Alarivissä vasemmalta Satu Mäkelä, Susanna Pouttu, Riina Tapio ja Päivi Väkeväinen. Kuvasta puuttuvat: Hilkka Ojantakanen ja Birgitta Bärlund

## Asiakaspalvelua ja toimiston rutiineja

Asiakaspalvelu on DNV:n toiminnassa keskeinen tekijä. Suoria asiakaskontakteja hoitavat pääasiassa arvioijat ja tarkastajat, mutta heidän apunaan ja taustalla toimistossa on joukko tärkeitä henkilöitä, ns. back office toimijoina.

### DNV Certification Oy Ab

**Riina Tapio** ja **Susanna Pouttu** suunnittelevat ja laativat arvioijien aikataulut. He ovat usein puhelimitse yhteydessä asiakkaisiin voidakseen sopia parhaimmat käyntiaikataulut. Riina ja Susanna ovat mukana toi-

miston muissakin tehtävissä, kuten kaikki hallinto-osastolla.

**Satu Mäkelä** ja **Hilkka Ojantakanen** työskentelevät assistentteina, joiden työtehtäviin kuuluvat mm. sertifiointien kirjoitus, laskutus, tunti- ja kulukirjaukset, matkavaraukset jne.

### Det Norske Veritas Oy Ab

**Jenni Salminen** toimii assistenttina Maritime -osastolla ja hänen tehtäviinsä kuuluvat laskutus, tunti- ja kulukorjaukset, matkavaraukset, projektien avaus ja seuranta, raportointi.

**Birgitta Bärlund** on puhelinvaihteen tuttu ääni. Hän toimii myös toimitusjohtajan sihteerinä. **Anja Jalonen** ja **Päivi Väkeväinen** hoitavat kirjanpitoa.

**Tarja Myller** työskentelee koulutuskoordinaattorina. Hänen tehtäviinsä kuuluvat mm. asiakaskoulutusten ja -seminaarien koordinointi sekä koulutustapahtumien markkinointia sekä assistentin tehtäviä. Tarja ylläpitää www-sivuja Satu Mäkelän kanssa.

## Ajankohdasta Koonnut Osmo Flink sertifioinnin saralta

### Direktiivit

EU:n direktiiviyö jatkuu edelleen. Direktiivien pää-tarkoituksena on saavuttaa yhteneväiset säännöt kansallisten normien sijasta, jolloin päästään toteuttamaan yhteismarkkina -periaatetta. Toisaalta Direktiivien merkitys on asianmukaisen turvallisuustason takaajana käyttäjälle (CE-merkki). DNV voi suorittaa vaatimusten mukaisuustodennuksia PED, MDD, MED ja ATEX direktiivien osalta.

### Uudet ja mielenkiintoiset sopimukset

Tänä vuonna asiakaskuntaamme on liittynyt kansainvälisesti tunnettuja osajia esimerkkinä vaikkapa **Bea-mex**, joka on tunnettu kalibraattoreistaan ja **SAKO**, joka on maailman tunnetuimpia asevalmistajia.

Kansainvälisen sertifioinnin osalta voidaan mainita, että **Alfa-Laval Nordic**:n sertifiointi hoidettiin Suomesta käsin. Alfa Laval Nordic:lla on toimipisteitä Norjassa, Ruotsissa, Suomessa ja Tanskassa.

Uusia tuulia edustaa myöskin ensimmäinen Suomessa sertifioitu apteekki, **Jurvan apteekki**, joka on osoittanut sitoutumisensa toiminnan jatkuvaan kehittämiseen ja asiakassuuntautuneisuuteen sertifiomalla laatujärjestelmänsä.

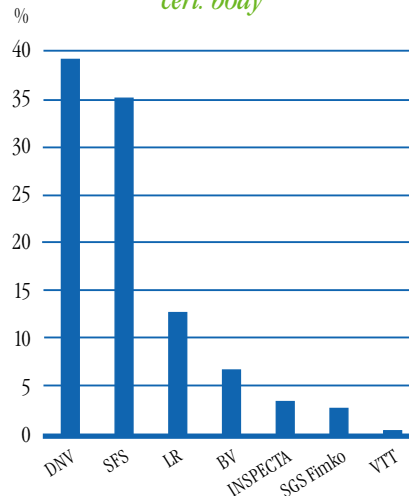
### e-Advantage

DNV on kehittänyt uuden apuvälineen kansainvälisten sertifiointiin hallintaan, sen nimi on e-Advantage. e-Advantagen avulla voi kansainvälinen asiakas suoraan seurata sertifiointiensä tilannetta, tehtyjä havaintoja, tulevia arviointoja ym. internetin kautta. Näin voidaan säästää aikaa ja vaivaa välttämällä yleisiä jakelujä ja yhteydenottopyyntöjä jne. e-Advantage tulee alkuun käyttöön Suomessa ja myöhemmin kaikissa DNV:n toimipisteissä.

### Tunnettuusmittaus

Taloustutkimus teki syksyllä 2002 yrityskuvatutkimuksen sertifiointielimistä. Tutkimuksessa haastateltiin noin tuhatta johdon ja keski johdon edustajaa. Tutkimuksessa tehtiin arvio yleisellä tasolla ja lisäksi elimiä arvioitiin alalle keskeiseksi katsottujen tekijöiden valossa. Tutkimuksen tulokset osoittivat, että sertifiointi on toimialana arvostettu ja lisäksi tutkimuksen mukaan DNV Certification Oy/AB on Suomen tunnetuin ja arvostetuin sertifiointielin. Eri näkökulmien valossa DNV Certification sijoittui useassa kohdassa kärkeen tai kärjen tuntumaan. Erot suurimpien sertifiointielinten välillä eivät olleet erityisen merkittäviä. Lisätietoja tutkimuksen tuloksista antaa markkinointi/myyntipäällikkö Osmo Flink, puh. (09) 6816 9358, osmo.flink@dnv.com.

### Certification market in Finland cert. body





# Koulutus- ohjelma

## syksy 2003

### Tiedustelut ja ilmoittautumiset:

Tarja Myller, puh. (09) 6816 9344, faksi (09) 692 6827, sähköposti: tarja.myller@dnv.com  
Kysy myös yrityskobtaista koulutustamme!



KURSSI	AIKA	HINTA/HLÖ
Johtamisjärjestelmän tehostaminen	28.10.2003	500,-
Miten kartoitan ja mallinnan yrityksen prosessit	6.10.2003 3.11.2003	500,-
Prosessit tuottamaan	7.10.2003 4.11.2003	500,-
Toimittajayhteistyön kehittäminen	14.10.2003	500,-
Prosessiauditointi ja jatkuva parantaminen	23.-24.10.2003 20.-21.11.2003	900,-
Tuloskortti - tehokkaan johtamisen työkalu	19.9.2003 14.11.2003	500,-
Turvallisuusjohtaminen	9.-10.10.2003 17.-18.11.2003	900,-
Työturvallisuuskortti-kouluttajakoulutus	11.-12.9.2003 4.-5.11.2003	600,-
Yrityksen toiminnallisten riskien tunnistaminen ja hallinta	18.11.2003	500,-
Standardin ISO 9001:2000 vaatimukset käytännössä	9.10.2003 6.11.2003	500,-
Lead Auditor-laatu-arvioijakoulutus (IRCA:n hyväksymä) Dipoli	17.-21.11.2003	2.500,-
Laatupalkintomallit osana yrityksen kehittämistä	7.-8.10.2003	900,-
Johtava ympäristöarvioijakoulutus (IEMA:n hyväksymä)	10.-14.11.2003	2.500,-
Ympäristöjärjestelmä ja sen soveltaminen	23.9.2003 12.12.2003	500,-

Osa kursseista järjestetään yhteistyössä koulutuskeskus Dipolin kanssa.

Tarkemmat tiedot [www.dipoli.but.fi](http://www.dipoli.but.fi).

Kurssipaikka ilmoitetaan vahvistuksen yhteydessä. Hintoihin lisätään alv 22 %, ellei toisin mainita.

Viimeinen ilmoittautumispäivä on kaksi viikkoa ennen kurssia.

### Det Norske Veritas – kansainvälisesti tunnustettua osaamista yrityksesi onnistuneeseen kehittämiseen

DNV on yksi maailman johtavista luokitus- ja sertifiointiyrityksistä, jolla on mittava kokemus erilaisten yritysten ja organisaatioiden toiminnasta. Työmme jatkuvan kehittämisen ansiosta olemme saavuttaneet edelläkävijän aseman sekä sertifiointi-, analysointi- ja kehittämis- ja koulutuspalveluiden tarjoajana. DNV:n merkittävän teknisen osaamisen ja alan parhaiden asiantuntijoiden avulla pystymme huomioimaan liiketoimintasi erityispiirteet mahdollisimman tarkasti. Näin voimme taata, että yrityksesi kehittäminen tuottaa lisäarvoa sekä selkeänä kilpailuetuna että asiakastyytyvyyden kasvuna.

## Nimityksiä



**Business Area DNV Certification** Pohjoismaiden (Region Nordic Certification) uudeksi aluejohtajaksi (Regional Manager) on elokuusta alkaen nimitetty

**Torger Baardseth** (57). Hänen toimipaikkansa on Oslolla ja vastualueeseen kuuluvat sertifiointitoiminta Norjassa, Ruotsissa, Suomessa, Tanskassa, Puolassa ja Venäjällä.

**DI Tuomo Pienihäkkinen** on nimitetty sopimusarvioijaksi 24.4.2003 alkaen. Hän on aiemmin toiminut eri kv. vientiyhtiöissä liiketoiminnan kehitys- ja linjaorganisaatioiden esimies- ja johtotehtävissä.



**HTM Tiina Koivuniemi** on nimitetty sopimusarvioijaksi. DNV:ssä hän palvelee erityisesti julkisen hallinnon ja palvelusektorin asiakkaita.

### Det Norske Veritaksen asiakaslehti 2/2003

Julkaisija: Det Norske Veritas Oy/Ab  
Nahkahousutie 3, 00210 Helsinki  
Puh. (09) 681 691, faksi (09) 692 6827  
Lehden vastaava: Hans Fagerström, DNV  
Toimittaja: Lena Raami  
Ulkoasu: Tuija Karppanen  
Paino: Tekstiaso Oy  
Painosmäärä 2000 kpl  
Lehti ilmestyy kaksi kertaa vuodessa.