

CER 7204

Arviointiraportti Assessment report

EUROFINS ELECTRIC & ELECTRONICS FINLAND OY

Auditointikohde: <i>Organization:</i>	Patentti- ja rekisterihallitus	Pääauditoija / Lead auditor:	Pasi Sundell				
Osoite: <i>Address:</i>	Sörnäisten rantatie 13 C, Helsinki 00091	Muut auditoijat / Team members:	Katja Marttala				
Asiakasno: <i>Client number:</i>	7204	Henkilöstön lkm: <i>Personnel:</i>	170				
Yhteyshenkilö: <i>Contact person:</i>	Jukka Honkanen						
Puhelin/email: <i>Telephone/email:</i>	029 509 5928, 050 353 6504						
Tavatut henkilöt: <i>Persons met:</i>	Jukka Honkanen, Pirjo Aro-Helander, Jorma Lehtonen, Hanna Aho, Päivi Raatikainen, Jorma Hanski, Jani Päiväsaari						
Viitestandardi(t): <i>Reference standard(s):</i>	ISO9001:2015						
Esiarviointi <i>Preaudit</i>		Sertifiointi - arviointi <i>Certification audit</i>	Vaihe 2, <i>Stage 2:</i>	Määräaikais- arviointi: (nro) <i>Surveillance visit (No.)</i>		Uudelleen- sertifiointi <i>Re- certification</i>	X

Arvioinnin perustiedot ja tulokset / Assessment details and results

Arvioinnin ajankohta / date(s) of assessment:	13-14.9.2022					
Painopistealue / focus area:	ISO9001:2015 Uudelleenarviointi					
Arviointikriteerinä olevat standardit ja poikkeamat / Audit criterias and nonconformities:						
Standardi <i>Standard</i> ISO	Akkreditointi <i>Accreditation</i>	Toimialakoodi <i>Activity code</i>	Kieli <i>Language</i>	Sertifikaattien lukumäärä <i>N:o certificates</i>	Vakavat poikkeama <i>Major nonconformities</i>	Lievät poikkeamat <i>Minor nonconformities</i>
ISO9001	FINAS	36	Suomi	1	-	-

Toimialakuvaus / Scope:

Kieli / Language	Kuvaus / Description
Fi	Patentti-, tavaramerkki- sekä neuvonta ja liiketaloudelliset tutkimuspalvelut -prosessit.
SE	
En	
Toimipaikat / Sites:	
Päätoimipaikka / Head office:	Sörnäisten rantatie 13 C, Helsinki 00091
Sivutoimipaikat / Other Sites:	-

Yhteenveto / Summary

Ohjelman toteutuma / Audit plan implementation

Auditointi toteutettiin paikan päällä 13.-14.9.2022 haastatteleamalla henkilökuntaa, tutustumalla tiloihin ja määriteltyihin prosesseihin.

PRH:n perusprosessit ovat vahvat ja toimivat, henkilöstä on osaavaa ja sitoutunutta, joiden avulla on syntynyt kyky selviytyä erilaisista haasteista. Ylimmän johdon sitoutuminen on korkealla tasolla. Henkilöstökyselyn tulos on korkealla tasolla, joka myös osoittaa että johto on sitoutunut toimintaan ja henkilöstöllä on hyvät mahdollisuudet kehittää toimintaa.

PRH:n asiakaskeskeisen kehittämisen malli, jossa mukana myös palvelumuotoilu, on toimiva ratkaisu. Käytössä on ns toll-gate malli (PM0-PM5), jota käytetään projektien hallinnassa. Projektien SW kehitys tapahtuu kahden viikon sprinttien mukaan, joka on havaittu paremmaksi kuin neljän viikon sprintti.

Jatkuva kehittäminen tapahtuu PRH:ssa Lean Mastereiden kautta, jotka ovat saaneet ulkoista koulutusta. Tällä toimintamallilla on saatu aikaan erittäin positiivisia tuloksia, esimerkkinä tavaramerkkialueella.

Johtamisjärjestelmän soveltamisala ja monimuotoisuus / Extent and boundaries of the management system

Virasto käyttää johtamisjärjestelmää kaikkien toimintojensa ohjaamiseen ja hallintaan. Virastolla on yksi toimipaikka Helsingissä.

Johdon katselmukset ja vaikuttavuuden arviointi / Management reviews and evaluation of effectiveness

Viimeisin johdon katselmus on tehty 20.05.2022. Täyttää standardin kriteerit. Johdonkatselmuksessa tulisi olla selkeämmin tulokset ja päätökset.

Sisäisten auditointien toimivuus / Effectiveness of internal audits

Sisäisten auditointien pitämistä varten on olemassa suunnitelma vuodelle 2022. Sisäisen auditoinnin suunnitelmassa tulisi olla selkeämmin myös johtamisen prosessi sekä laatuolosuhteiden auditointi.

Järjestelmän toimivuus sekä kehittyminen verrattuna aikaisempiin arviointeihin / Effectiveness of management system and continual improvement

Kyseessä siirtoauditointi ja edellisessä auditoinnissa ei ollut poikkeamia (KIWA). Tämä oli ensimmäinen auditointi PRH:lla, ja tämän auditoinnin perusteella voimme sanoa, että järjestelmä on toimiva.

Tuotestandardien sekä viranomaisvaatimusten noudattaminen / Product standards and regulatory requirements

Virasto noudattaa viranomaisvaatimuksia ja standardien vaatimuksia.

Sertifiointimerkkien ja -dokumenttien hallinta ja käyttö / Control and use of the certification documents and marks

Virasto käyttää toistaiseksi KIWAn sertifiointimerkkejä verkkosivustollaan. Käyttö on ohjeiden mukaista, ja sertifiointimerkkien yhteydessä toimitetaan Eurofins:n sertifiointimerkit.

Vahvuudet / Strengths of the system

- Jatkuvaan parantamiseen satsataan virastossa vahvasti.
- Kehittäjät ovat aina substanssiosaajia ja tutkijataustaisia.
- Tulosalueen johtaja on sitoutunut toimintaan ja kehittämiseen.
- PTM visiossa on vahvasti asiakkaan tunteminen, osaava henkilökunta, laadunluottokyky, PTM ICT-kehittäminen ja jatkuva parantaminen.
- Toimintaympäristö-työryhmä kokoontuu 4 kertaa vuodessa ja raportointi on johtoryhmälle.
- Parannusideoita kerätään matalalla kynnyksellä ja läpinäkyvästi.
- Pätevyyden hallinnointi on vaikuttavaa.
- PRH:n asiakaskeskeisen kehittämisen malli (palvelumuotoilu mukana heti projektien alussa)

Parantamismahdollisuudet / Opportunities for improvement

- Riskien käsittelyprosessissa tulisi olla selkeämmin jäännösriski toimenpiteiden jälkeen.
- Virastolla on käytössä monta eri järjestelmää, ja onkin hyvä miettiä olisiko järkevämpää siirtyä yhteiseen järjestelmään, jolloin kaikki data ja asiat olisivat yhdessä paikassa?
- Patentin neuvonta prosessikaaviossa oli maininta, että puheluista pidetään kirjaa, ja ilmeisesti puhelut tallennetaan. Prosessikaavio on hyvä päivittää.
- Sisäisen auditoinnin suunnitelmassa tulisi olla selkeämmin myös johtamisen prosessi sekä laatuolosuhteiden auditoinnit.
- Johdonkatselmuksessa tulisi olla selkeämmin tulokset ja päätökset.

Edellisen auditoinnin poikkeamien korjaaminen / Corrective actions of nonconformities

- Ei aikaisempia poikkeamia.

Auditointi poikkeamien yhteenveto / Summary description of deviations from this audit

- Ei poikkeamia.

Seuraavan auditoinnin alustava sopiminen / Next audit (tentative)

Viikko / Week : 37

Vuosi / Year : 2023

Pääarvioijan päätökset ja sertifiointisuositus / Lead Auditor decision and certification recommendation:				
Vaatiiko seurantakäyntiä / Is a follow-up audit needed:	Ei / No:	x		
	Kyllä / Yes:		Seurantakäynnin pvm/ date of follow-up:	xx.xx.20xx
Auditoinnin havainnot / Audit observations:	Auditoinnin aikana oli todennettavissa, että standardin vaatimukset täyttyvät ja johtamisjärjestelmän toiminta on ollut vaikuttavaa. Näillä perusteilla puollan siirtosertifikaatin myöntämistä. Auditointi perustuu otantamenettelyyn ja kyseiseen ajankohtaan.			
Suositan sertifiointia / Certification recommended:	Kyllä / Yes:	x	Ei / No	Päiväys ja allekirjoitus / date and signature 14.9.2022 Pasi Sundell

Liitteet / Attachments:

- Auditointisuunnitelma/ Audit plan**
Auditointiin osallistuneet / Audit attendees
Poikkeamat / Nonconformities