

Arviointiraportti

SERKVI0045

Patentti- ja rekisterihallitus

20.10.2020-21.10.2020



Tämä on kopio Inspecta Sertifiointi Oy:n arviointiraportista. Kopiosta on poistettu henkilönimet ja viittaukset yksittäisiin asiakkaisiin.

Trust
Quality
Progress



Patentti- ja rekisterihallitus

Arviointiaika:	20.10.2020-21.10.2020
Referenssi:	SERKVI0045
Arvioidut järjestelmät ja kohteet:	4725-08, Laatu, ISO 9001:2015 Johto, prosessit ja laadunhallinta, mallioikeusasiat tavaramerkkiprosessissa, neuvonta ja kaupalliset palvelut, kansallisten hakemusten käsittely
Kiwa Inspectan edustajat:	
Organisaation edustajat:	

Arvioinnin tulokset

Seuranta-arviointi ISO 9001:2015 (4725-08)	Ei ole todettu poikkeamia. Suositellaan sertifikaatin voimassaolon jatkamista.
---	---

Positiivisia havaintoja

Vuoden aikana on enempi keskitytty toimintaympäristön ja tulevien trendien tarkasteluun kuin uusien strategioiden toteuttamiseen.

Pandemia ei ole vaikuttanut negatiivisesti operatiiviseen toimintaan. Hakemuskäärät ovat jopa merkittävästi kasvaneet. Etätyöhön siirtyminen tapahtui vaivatta ja esimiehet ovat hyvin kantaneet vastuun säännöllisyydestä. Vaikka tulojen putoamiseen varauduttiin, näin ei ole käynyt, vaan tulot vs kustannustaso on pysynyt hallinnassa.

Asiakastyytyväisyys on säilynyt hyvällä tasolla. Reklamaatioiden ja valitusten määrä on pysynyt alhaisena.

Mittareissa seurataan sekä pitkän ajan trendejä, että kuukausitason muutoksia ja toimintaa säädetään tietoisin päätösin hyvässä balanssissa asiakastarpeiden, kilpailijoiden ja todellisen käsittelyvauhdin perusteella.

Riskit on listattu ja suurimmissa jäännösriskeissä on merkittäviä riippuvuussuhteita, joita lähinnä seurataan/varaudutaan ja PRH:n ennakkotoimenpiteet voivat pienentää riskiä vain pieniltä osin.

Jatkuvasta parantamisesta on lukuisia esimerkkejä mm. kansainvälinen yhteistyö ja toimintojen harmonisointi, järjestelmien uusiminen, prosessien ja ohjeiden uudistukset/hienosäädöt ja tavoiteaikojen tiukennukset.

Laadunhallintajärjestelmä on selkeästi vastuutettu prosessienomistajien kesken. Mallioikeusasiat ja tutkimuspalvelut on otettu mukaan hallintajärjestelmään. Sisäiset auditoinnit on tehty laadukkaasti ja suunnitellusti ja toimintakäsikirja on pidetty ajan tasalla.

Pätevyysvaatimukset on laadittu lähes kaikille rooleille. Uusi Osaava antaa esimiehille selkeän työkalun mm. tavoitteiden ja koulutuksien hallintaan.

Uusi mittarimuutos: jatkuvan virtauksen prosentiosuus on parantanut kokonaiskäsittelyaikoja vanhoista käsittelypiikeistä. Vastaavasti tavaramerkkipuolella tavoiteaikojen parantamista ja mittaroinnin muutosta on valmisteltu tavoitteena kilpailukyvyyn parantaminen.

Laadunvarmistus on erinomaisella tasolla kaikissa prosesseissa. Kahdet silmät malli päätöksille/esittelyille ja otantapohjainen syvempi tarkistus ovat hyviä käytäntöjä. Laadunvarmistuksesta tulee pöytäkirja tutkijalle, esimiehelle ja tarkastajalle, jossa on luokiteltu havaintoja.

Neuvontapalveluissa on hyvät yhteydenottokanavat, selkeä tasokäsittely ja toimiva päivystysjärjestely.

Kaupalliset tutkimukset on tuotteistettu selkeästi. Jääviys mahdollisuus on tiedostettu ja mietitty. Markkinointia säädetään kapasiteetti huomioiden. Riskit on huomioitu ja poikkeustilanteen käsittelyohje on olemassa.

Hakemusten käsittely on nykyprosessissa hyvin hallittu. Tutkijainsinöörit näkevät työkuormansa selkeästi ja tavoitepäivien lähestymisen. Osaamistallennetaulukko on hyvä apuväline vastuunsiirtotilanteissa. Ohjeistuksen tekstirungot välipäätöksiä varten yhdenmukaistavat asiakkaille meneviä dokumentteja. Tekoäly tukee uutuustutkimusta mutta ei korvaa tutkijainsinöörin omia hakuja.

Laadunvarmistus on mekaniikantoinnissa vuorotettu, jolloin johtavat insinöörit voivat keskittyä omaan tekemiseen muina kuin laatuviikkona. Tavoitteet 2020 on prosessitekniikan tiimissä asetettu tiimitavoitteena, jolloin käsittelyn suoritepisteet eivät jää henkilökohtaiseen tarkasteluun.

Kommentteja ja kehittämiskohteita

Sisäisten auditointien (kolmivuotis) suunnitelmassa pitäisi näkyä tämän standardin vaatimusten mukaisuuden arviointi sopivalla aikavälillä ja kattavuudella. Sertifikaatin voimassaolon aikana on varmistettava standardin vaatimusten mukaisuus myös sisäisesti. Toimintakäsikirjassa on vaatimustenmukaisuus mainittu.

Resursointitilanne on haastava tietyillä tekniikan aloilla ja on hyvä pyrkiä ennakoimaan työkuormaa, ettei palvelutaso laske merkittävästi.

Vuosimaksujen seuraamisen prosessissa tutkijainsinööri tarkistaa mm. välipäätöksissä onko maksut kunnossa. Voisi miettiä toimintaohjetta, jossa on yhdenmukainen muistutus tilanteesta. Maksujärjestelmän uudistuksessa ja sujuvoittamisessa prosessia voisi miettiä, onko tarkistus ja tarvittaessa huomautus tutkijainsinöörin tehtävä ollenkaan.

Projektit eivät ole nyt osa laadunhallintajärjestelmää ja niistä ei ole aivan vastaavanlaisia ohjeistuksia, kuin normaalista patenti ja tavaramerkkikäsittelystä. Projekteilla ja niiden tuottamilla järjestelmillä ja muilla uudistuksilla on merkittävä vaikutus PRH:n prosesseihin. Myös osa riskeistä liittyy projekteihin. Voisi miettiä jonkinlaista hyvien käytäntöjen koostetta esim. miten toimittajia ja alihankkijoita johdetaan ja miten tutkimusinsinöörit osallistuvat projekteihin.

Kansainväliset kohdennukset mallioikeuskäsittelyyn haetaan viikoittain manuaalisesti tietokannasta vuorosysteemillä. Tämän prosessin voisi automatisoida, jos määrät jatkossa kasvavat.

Kaupallisten patentointipuolen palvelujen tuntihinnoittelu voi olla asiakkaalle epäselvää ja kiinteähintaiset tuntimäärältään sidotut palvelut ovat selkeämpiä, kuten uutuustutkimuspalvelu ja tavaramerkkien kiinteähintainen palvelu ovat osoittaneet.

Patenttipuolen kaupallisten palvelujen laadunvalvonta on vasta suunnitteilla ja on hyvä yhdenmukaistaa prosessi kaikkien muiden palvelujen kaltaiseksi.

On hyvä huomioida, että suoritepisteet saattavat ohjata tietynlaisen tekemisen priorisointiin ja miettiä, voiko sillä olla negatiivisia vaikutuksia.