

# LÄBIMÕELDUD KVALITEEDISÜSTEEM JA ASJAKOHANE KOMMUNIKATSIOON ON EDUKUSE ALUSEKS






ALGIS MURUMAA, KVALITEEDIJUHT

14.01.2021



Euroopa Maaelu Arengu  
Põllumajandusfond:  
Euroopa investeeringud  
maapiirkondadesse



-  Rimi missioon
-  Rimi kvaliteedifunktsiooni struktuur
-  Toodete turult tagasi kutsumise algus punktid
-  Tagasi kutsumise protsess ja kommunikatsioon
-  Kvaliteedijuhtumi käigust Mee juhtumi näitel

## Rimi missioon

„Loome tuleviku ostuelamusi.  
Juhindume tervislikest ja jätkusuutlikest valikutest,  
panustades inimeste ellu ja ühiskonda.  
Iga päev.“

# RIMI KULTUURI LOOMINE

- **Juhtkonna foorum** – juhtkondadele üle Baltikumi
- **Big Picture** – kohalikele juhtidele ja spetsialistidele
- **Teeninduskonverents** – klienditeenindajatele

# RIMI KVALITEEDIFUNKTSIOON

**Rimi  
omamärgitooted**  
(5 in.)

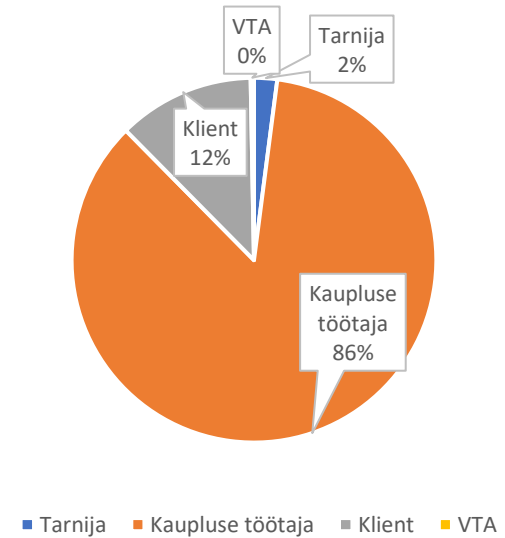
**Kvaliteedikontroll  
jaotuskeskustes**  
(14 in.)

**Kvaliteediosakond**  
(16 in. / 5 in. EST)

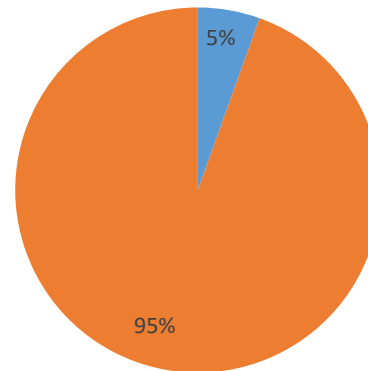
# TOOTE TURULT TAGASI KUTSUMINE VÕIB TOIMUDA KUI...

- ...toote tarnija teatas probleemsest tootest
- ...Rimi tehtud analüüs ei vastanud nõuetele
- ...Rimi töötaja märkas mittesobilikku toodet
- ...meie poole pöördus klient
- ...VTA ehk PMA teavitas meid
- ...saime info meediast

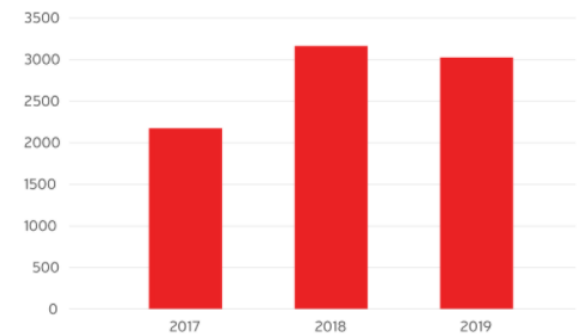
Mittevastavuse avastaja



■ PR ■ W



Testimiste arv aastalõikes



# KVALITEEDIJUHTUMI KÄIGUST MEE JUHTUMI NÄITEL



PN



# KVALITEEDIJUHTUMI KÄIGUST MEE JUHTUMI NÄITEL

- Lugu Pealtnägijas (intervjuu 15.03; saade 20.03.2019)
  - on probleem
  - eemaldasime probleemse tootepartii müügilt
- Kohtumine mee tootjaga (20.03.) ja põhjalik olukorra analüüs
  - toode vastab seaduses ja Rimi spetsifikatsioonis toodud nõuetele
- Rimi pressiteade meie tegevuste kohta (21.03.)
- Kohtumine Eesti Kutseliste Mesinike Ühinguga (25.03.) –
  - seaduses toodud ja VTA poolt tunnustatud meetod on iganenud ja kergesti petetav



# KVALITEEDIJUHTUMI KÄIGUST MEE JUHTUMI NÄITEL

- Uue info ja allikate analüüs
  - NMR meetod on maailmas ekspertide poolt tunnustatud ja usaldusväärne
- Rimi tellitud analüüs uue (NMR) meetoodika järgi näitab mee võltsimist
  - Saates olnud mee kõikide partiide tagasikutsumine turult (24.04.)
  - Kõikide selle tootja Rimi omamärgi meetoodete tagasi kutsumine (07.05.)
  - Lepingu sõlmimine hankijatega Rimi omamärgi mee ostmiseks, mille iga partii on NMR meetodiga analüüsitud
- Meetemaatiline kohtumine Maaeluministeriumis (16.05.)
  - Eesti ametnikud tunnustavad ametlikult NMR meetodit

# MIDA MEELDE JÄTTA

- Kõik algab ettevõtte selgest missioonist, mõtteviisist ja kultuurist
- Läbimõeldud ja tugev kvaliteedifunktsiooni struktuur ja süsteem loovad aluse kiireks ja efektiivseks probleemi lahenduseks
- Püüa probleemid avastada ja lahendada enne kliente ja avalikkust
- Pigem tee rohkem kui vaja kui vähem
- Olles avalikkuse tähelepanu alla sattunud suhtle siiralt, ausalt ja avatult

TÄNAN