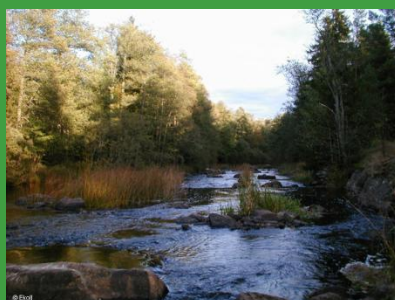




Ekoll AB

Kvalitetsmanual



Kvalitets manual för Ekoll AB

För att säkerställa att levererade tjänster uppfyller specificerade krav har vi upprättat ett dokumenterat kvalitetssystem i en struktur enligt ISO 9001. Kvalitetssystemet spänner över hela verksamheten och berör alla aktiviteter som kan påverka kvaliteten på en tjänst. Syftet med den generella dokumentationen, kvalitetsmanualen, är att ge en allmän bild av företaget, och dess kvalitetsarbete, för kunder och andra intressenter utan att gå in på detaljnivå.

Kvalitetspolicy

Det är viktigt för oss att upprätthålla och stärka bilden av oss som en kompetent och kvalitetsmedveten partner och leverantör. Vår förmåga att tillgodose våra kunders krav på kvalitet och önskemål i fråga om leveranssäkerhet och kostnad ska präglade hela verksamheten. Det innebär att alla i företaget samt våra underleverantörer måste vara engagerade i kvalitetsprocessen och verka för att ständigt förbättra verksamheten. Detta genom att:

- skapa förtroende och förmedla hög kompetens.
- ge service och råd samt att ansvarsfullt leverera de handlingar som krävs för ett vid ett väl utfört arbete.
- upprätta tidsplaner och ha resurser så att vi kan efterleva dessa.

Inom Ekoll AB utgör kvalitetssäkring en del av det dagliga arbetet. Alla medarbetare följer upp, analyserar och vidtar korrigerande åtgärder i verksamheten så att kundernas kvalitetskrav uppfylls. Kvalitetsarbetet ska utgå från kundernas behov, förväntningar, krav och önskemål. Dessa ska ständigt klargöras genom ett organiserat kvalitetsarbete. Det är en förutsättning för företagets utveckling och fortlevnad att vi ständigt strävar efter nöjda kunder och god lönsamhet. Vi ska leverera därför alltid tjänster av hög kvalitet.

Styrande dokument

Styrande dokument är de lagar, förordningar och myndigheters föreskrifter som gäller för verksamheten samt styrelsebeslut, kvalitetspolicy och rutiner.

Rutinbeskrivning

Rutinbeskrivning är en övergripande beskrivning av vem som gör vad samt vilka underliggande instruktioner rutinen omfattar. Rutinbeskrivningar är uppbyggda med huvudavdelningar för syfte, omfattning och genomförande, som redovisas i rutin- och processdokument.

Rutinbeskrivningarnas anvisningar, instruktioner och hjälpdokument används i det dagliga arbetet med kvalitetsplanering och kvalitetssäkring. Uppdrag och aktiviteter kvalitetsplaneras och kvalitetssäkras för att säkerställa att specificerade krav uppfylls. Ekoll AB har bl.a. rutiner för förebyggande och korrigerande åtgärder, hantering av avvikelser, reklamationer och eskaleringsprocesser samt revision av kvalitetssystemet, vilka redovisas nedan.

Rutiner för förebyggande och korrigerande åtgärder

För att förebygga kvalitetsproblem har Ekoll AB upprättat rutiner för anbud och kontrakt. Varje anbud samt kontrakt eller beställning, granskas och godkänns före undertecknandet, för att säkerställa att kundens krav överensstämmer med angivet anbud. Rutiner och instruktioner för

projektering säkerställer att överföring av all väsentlig information sker vid varje steg i processen. Checklistor underlättar informationsöverföringen från anbudsskedet till uppdragsansvarig. Vid oklarheter kommuniceras detta med berörd part. Rutiner vid projektering säkerställer även att tjänster anskaffas och att anlitade konsulter/projektörer är kompetenta och uppfyller ställda krav. Det finns även rutiner för skyddande av handlingar och hantering av mätinstrument och annan fältutrustning vilket säkerställer möjligheterna att uppfylla ställda krav. Korrigerande åtgärder ska ge vägledning om vilka direkta åtgärder som bör göras då en avvikelse, ett fel eller en reklamation inträffar. För att förhindra att eventuella fel återkommer fattas beslut om korrigerande åtgärder.

Rutiner för hantering av avvikelser, reklamationer och eskaleringsprocesser

Rutiner finns för att systematiskt gå igenom reklamationer, avvikelser och andra kvalitetspåverkande händelser samt besluta om och följa upp åtgärder. Rutinerna säkerställer att avvikelserapporter, kundklagomål och andra synpunkter som framkommer och som påverkar kvaliteten undersöks och utreds så att korrigeringar och förbättringsåtgärder fastställs och genomförs. Det viktiga är att hitta var i processen eventuella fel uppkommit och att säkerställa att rätt åtgärder utförs för att förhindra att samma fel sker igen.

Rutiner för revision av kvalitetssystemet

Ekoll AB har rutiner för interna kvalitetsrevisioner för att vidmakthålla och fortlöpande utveckla kvalitetssystemet så att levererade tjänster och handlingar uppfyller specificerade krav. Varje år ska en utvärdering av kvalitetssystemet göras och eventuella förändringar genomföras.

Dokumentation

För varje uppdrag samlas all dokumentation enligt en särskild modell som säkerställer att intern personal har tillgång till all erforderlig kvalitetsdokumentation samt ger kund/beställare möjlighet till insyn i kvalitetsarbetet. Kvalitetsdokumentation arkiveras tillsammans med respektive uppdrags övriga dokumentation.

Personal

En förutsättning för kvalitetsarbetet är att medarbetarna är aktiva och engagerade. För att kunna tillämpa kvalitetssystemets rutiner på ett ändamålsenligt sätt utbildas därför all personal samt rutiner för information och introduktion inarbetas. Arbetsuppgifter som kräver särskild kompetens och behörighet utförs av behörig personal eller underleverantör. Månadsmöten där personalen uppdateras på pågående uppdrag är ett exempel om företagets rutiner och kvalitetssäkring.

Ekoll AB
www.ekoll.net