

KVALITETS- OCH MILJÖLEDNINGSSYSTEM

Hörslingan AB

1. VERKSAMHETSBESKRIVNING

1.1 Allmänt

Följande avsnitt beskriver:

- Affärsidé
- Personal
- Organisation, system och rutiner
- Marknad, konkurrensanalys
- Anläggningar

1.2 Affärsidé

Hörslingan AB installerar, reparerar och säljer utrustning för hörselskadade och döva. Hörslingan ska arbeta nära kund med hög kvalitet och med kundens behov ständigt i centrum.

1.3 Personal

Alla medarbetare arbetar självständigt under ansvar. Det finns en stor kvalitetsmedvetenhet hos personalen. Kvalitet betyder att man både själv och kunden är nöjda med jobbet. Inom företaget pågår ständig kompetensutveckling för medarbetarna. Den personal som utför arbete i Hörslingan har en stor kunskap och lång erfarenhet att arbeta och bemöta hörselskadade/döva från olika kulturell bakgrund.

1.4 Organisation, system och rutiner

1.4.1 Organisation

Personalstyrkan består av 2 tjänstemän/arbetare.

1.4.2 System, rutiner

Företaget har infört ett kvalitets- och miljöledningssystem. I arbetsmiljöprogrammet finns bl.a. en arbetsmiljöpolicy och ordningsföreskrifter dokumenterade.

1.5 Marknad och konkurrensanalys

1.5.1 Marknad

Målgruppen för Hörslingan AB är privata och offentliga kunder. Företagets ledstjärna är att utföra alla uppdrag med kvalitet och resultat som överträffar kunden förväntningar. Vi hjälper kunden att identifiera sina behov.

1.5.2 Konkurrensanalys

Våra konkurrensfördelar är:

- Ingen annan på marknaden besitter lika långa erfarenhet och kunskap
- Våra tjänster är kompletta på så sätt att vi kan utföra hela jobbet, från början till slut.
- Vi gör ett bra jobb med den kvalitet som överträffar kundens förväntningar
- Personalen är kunnig, flexibel och har hög servicegrad.
- Genom det decentraliserade arbetssättet finns en god personlig kontakt med kunden.

2. KVALITETS- OCH MILJÖLEDNINGSSYSTEM

Företagets system bygger på kvalitet och är uppbyggt efter principerna i ISO 9001 och 14001, dvs. med kundfokusering, process/systemangreppssätt och en samlad syn på kvalitet och miljö. Systemet finns dokumenterat.

2.1 Kvalitetspolicy

Inom service skall vi kontakta kunden inom 2 dagar efter beställning. Arbetet skall sedan utföras i en fas tills att det är klart och i enlighet med kundens önskemål.

Vi skall:

- ställa kundens önskemål och krav i centrum
- med den kvalitet som kunden kräver
- utföra uppdraget inom ställda tidsramar
- ta ett totalt ansvar från uppdragets början till dess slut

2.2 Kvalitetsmål och handlingsplan

Målet är att få en felfri organisation med 100 % nöjda kunder. För att nå detta mål skall vi:

- Överträffa kundens behov och förväntningar
- ha kvalitets- och miljömedvetna medarbetare
- ställa krav på våra leverantörer att leverera produkter med överenskommen kvalitet och på överenskommen tid
- arbeta för långvarigt förtroende hos våra kunder
- utbilda vår personal i takt med nya krav
- ständigt arbeta med förbättring av våra verksamhetssystem

2.3 Organisation

Företagets organisation framgår av verksamhetsbeskrivningen.

2.4 Kvalitetsansvarig

Ulf Linderoth och Bertil Lindberg leder, utför och verifierar kvalitets- och miljöarbetet gemensamt. De är även ansvariga gentemot beställare/kunder.

2.5 Kvalitetsledningssystem

Företagets kvalitetssystem omfattar mål, organisation, ansvar och befogenheter, rutiner för verksamheten samt instruktioner för kvalitetsplanens innehåll och utseende. Beroende på om det är ett servicearbete eller en produktförsäljning gäller skilda rutiner.

2.6.1 Anbudsgivning

Vid upphandlingar upprättas anbud efter kundens krav och i enlighet med av oss uppgjorda formulär. Anbudet utformas så att kunden får en korrekt bild av vårt erbjudande. Vid servicearbeten träffas överenskommelse om omfattning och debiteringssätt vid kundens kontakt med företaget.

2.6.2 Kontraktsgenomgång

Vid kontraktsgenomgången av ett uppdrag säkerställs att ställda krav är definierade och dokumenterade. Oklarheter och avvikelser förhandlas färdigt. Genomgången protokollförs. Vid arbete till privatkunder upprättas en skriftlig beställning.

2.6.3 Planering

För varje projekt upprättas en arbetsorder enligt företagets blankettsystem. Vid servicearbete utses medarbetare som genomför projektet. Medarbetaren svarar för planering, kontakt med kund och avrapportering.

2.6.4 Inköp

Ulf Linderoth eller Bertil Lindberg ansvarar för att större inköp sker i enlighet med de krav som kunden ställer i det enskilda projektet och att leveranser sker enligt den detaljerade tidplan som gäller. Ansvar för avrop och mottagningskontroll åvilar även dessa två. Avvikelser skall dokumenteras. Inköpsansvarig svarar för att de leveransavtal som görs upp för löpande inköp är i enlighet med företagets kvalitets- och miljöpolicy samt att man fortlöpande registrerar aktuella leverantörer. Vid större inköp skall företagets speciellt framtagna blanketter användas. För löpande inköp svarar Ulf Linderoth eller Bertil Lindberg.

2.6.5 Produktion

Vid servicearbeten skall ansvarige tillse att arbetet sker i en följd och i enlighet med överkomna förutsättningar med kund. Nödvändiga förutsättningar för projektets genomförande framgår av arbetsordern. Vid avslut skall genomgång göras med kund och erforderliga uppgifter skall införas i arbetsordern som underlag för bland annat fakturering.

2.6.6 Rapportering och behandling av avvikelser relaterade till de ställda kraven

Avvikelser från rutiner beskrivna ovan ska rapporteras till kvalitetsansvarig. Avvikelser ska följas upp löpande, i vart fall vid den årliga revisionen.

2.6.7 Rapportering dokumentation och hantering av reklamationer och klagomål

Samtliga reklamationer och klagomål ska rapporteras till kvalitetsansvariga som dokumenterar och följer upp reklamationen. Varje reklamation blir föremål för en utvärdering av kvalitetsansvarig.

2.6.8 Uppföljning av kravuppfyllnad på uppställda krav, leveranssäkerhet, kvalitetsmål och kundnöjdhet

Kvalitetsledningsarbetet är en pågående process, en utvärdering ska göras under verksamhetsåret som sen utmynnar i en kvalitetsredovisning. Uppföljning av Kvalitetsledningsarbetet görs en gång per år vid tidpunkt som bestäms av kvalitetsansvarig.

Utredningen och uppföljning skall ske enligt följande punkter:

- Kvalitetsmål- Hur ser vi på kvalitetsarbetet?
- Handlungsplan- Hur bör vi gå tillväga?
- Organisationen- Vem gör vad?
- Kvalitetsrevision- Hur fortlöper kvalitetsarbetet?
- Nya mål- Hur kan vi bli bättre?

2.7 Miljöledningssystem

Företagets system är uppbyggt enligt principerna i ISO 14001 och omfattar miljöutredning samt rutiner vid inköp, transporter och avfall.

2.7.1 Miljöpolicy

Hållbar utveckling innebär att vi ska tillgodose dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillgodose sina behov. Begreppet hållbar utveckling innehåller både miljömässiga, sociala och ekonomiska aspekter. En av Hörslingans strategier är att vi ska tillhandahålla hörseltjänster som bidrar till en hållbar utveckling. Strategin ska genomsyra hela enheten och utgöra grunden för ett systematiskt och aktivt förändringsarbete med ständiga förbättringar. För Hörslingans del innebär detta att miljö och hållbarhetsfrågorna ska integreras i ett tidigt skede i allt kvalitets- och utvecklingsarbete samt i all planering och styrning av verksamheten. Hörslingans miljö- och hållbarhetsarbete har som mål att minska den miljörelaterade ohälsan, öka verksamhetens kostnadseffektivitet samt främja en hållbar utveckling för Hörslingans kunder.

Med miljö menas omgivning där organisationen verkar, omfattande luft, vatten, mark, naturresurser, flora, fauna, människa och samspelet mellan dessa. Verksamheten ska präglas av ett förebyggande och återkommande miljöarbete, och ses som en process av ständigt pågående förbättringar. När det gäller lagar och regler inom miljöområdet ska verksamheten följa dem så långt det är möjligt. Verksamheten ska vara föregångare i miljöarbetet, som ska bedrivas systematiskt och strukturerat.

För att medverka till att nå målen i miljöprogrammet arbetar Hörslingan AB med:

- Förbereda sig för att under 2020 gå igång med ISO certifiering av

miljöledningssystem.

- Källsortering
- Utse miljöombud
- Effektivisera och reducera energianvändningen.
- Ta miljöhänsyn vid samtliga inköp.
- Genom utbildning göra personalen mer miljömedveten och öka kunskapen
- Kontinuerligt ta ansvar för och diskutera miljöfrågorna i syfte att minska den negativa inverkan på miljön.
- Genom att formulera miljöpolicy och miljömål.

2.7.2 Ansvarsområde

Miljöansvariga är Bertil Lindberg och Ulf Linderoth. De ska gemensamt ansvara för att medarbetarna är informerade om vad policyn innebär och ge möjlighet att efterleva den. Målet skall också vara det att få medarbetarna att känna ansvar och verka för förebyggande miljöarbete. Medarbetarna ska uppmanas att bidra med kreativa lösningar inom miljöområdet där så är möjligt.

2.7.3 Principer

En av principerna är utbytesprincipen, exempelvis att sämre teknik kontinuerligt byts ut mot bättre, mer miljöanpassad. Försiktighetsprincipen ska styra val av verksamheter som innebär stora risker och kretsloppsprincipen ska följas.

2.7.4 Bolagets miljöpåverkan

Bolagets största miljöpåverkan föreligger transporter till och från kund samt vid avfallshantering i form av kunders tidigare hörselhjälpmedel.

2.7.5 Miljömål som ska genomföras innan år 2022

- Miljöarbetet ska ingå i det dagliga arbetet och hänsyn ska tas till miljön vid varje beslut.
- Personalen ska vara miljökunnig med möjlighet till fortbildning i miljöfrågor.
- Alla led, så som inköp, transporter och avfall, ska hanteras på ett så miljövänligt sätt som möjligt.
- Det ska bedrivas ett internt miljöarbete som leder till ständiga förbättringar
- Transportmedel ska väljas utifrån ett miljöperspektiv, exempelvis vid anskaffning av nya företagsbilar så ska miljöfordon väljas.
- Vi ska effektivisera transporterna och enbart använda egna fordon som drivs med miljövänliga drivmedel.
- Vi ska välja leverantörer som har miljövänliga produkter och som i största möjliga mån är miljöcertifierade. Framförallt vid hjälpmedel med lång brukstid
- Vi ska minska avfallsmängden och källsortera i så stor utsträckning som möjligt samt prioritera användandet av återvinnings- och återanvändningsbart material.

2.7.6 Inköp, transporter

Stora delar av Hörslingan AB omsättning består av inköpta och försålda varor samt utförda tjänster. Leverantörerna själva skall utforma deklARATIONER om produktens innehåll och miljöpåverkan. Vad gäller maskiner kan dessa vara miljöklassade enligt EU- normer. I övrigt finns miljöanpassad olja och drivmedel. Företaget gör idag en stor del av sina inköp av material hos leverantörer som är miljöcertifierade och vars produkter inte innehåller miljöfarliga ämnen. För drift av företagets maskinpark, som enbart består av servicebilar, används miljöanpassade produkter.

2.7.7 Avfall

Allt avfall lämnas till återvinning.

2.7.8 Uppföljning av det systematiska miljöarbetet

Miljöarbetet är en pågående process, en miljöutredning ska göras under verksamhetsåret som sen utmynnar i en miljöredovisning. Uppföljning av miljöarbetet görs en gång per år vid tidpunkt som bestäms av Miljöansvarig.

Utredningen skall ske enligt följande punkter:

- Miljömål- Hur ser vi på miljön?
- Miljöprogram- Hur bör vi gå tillväga?
- Organisation- Vem gör vad?
- Miljörevision- Hur går miljöarbetet?
- Nya miljömål- Hur kan vi bli bättre?

Dokumentation

Kvalitetsansvariga ansvarar för att företagets formulär gällande kvalitets- och miljösystemet hålls aktuella och avspeglar företagets nuvarande utveckling. Aktuella formulär finns dokumenterade.

2.7.9 Kontroll, provning och erfarenhetsåtervinning

Kontroll och provningen är koncentrerad till projekthanteringen. Dokumenterade avvikelser och korrigeringsåtgärder skall dokumenteras i den projektspecifika kvalitetsplanen. Kvalitetsansvarig ansvarar för arkivering av kvalitetsplanerna och information till övriga medarbetare för erfarenhetsåterföring.

2.7.10 Kompetensutveckling

Företagsledningen ansvarar för att medarbetarna har erforderlig kompetens för att på ett korrekt sätt kunna förverkliga företagets affärsidé, kvalitetspolicy och mål. Vidare skall nyanställda få erforderlig utbildning i företagets verksamhetssystem.

2.7.11 Rutiner för uppföljning

Företagsledningen skall minst en gång per år gå igenom policy, mål och rutiner och anpassa dessa till företagets aktuella utveckling. Resultatet av genomgången protokollförs och nödvändiga justeringar genomförs.

