

## Kvalitetsmanual

### För kunder

#### Inledning

Denna kvalitetsmanual riktar sig främst till Servi Teknik AB:s kunder och medarbetare. Den är utformad med bakgrund och ledning av SS EN ISO 9001. Det huvudsakliga syftet är att redogöra för Servi Teknik AB riktlinjer och värderingar som styr företagets verksamhet.

#### Företaget

Företagsnamn:	Servi Teknik AB
Företagsadress:	Metodvägen 9, 435 33 Mölnlycke
Organisationsnummer:	556376-4645
Startår:	2010
Antal anställda:	6
VD:	Hans Gustafsson

#### Organisation



#### Affärsidé

Servi Teknik AB's affärsidé är att kunna skraddarsy lämplig lösning för att passa alla kunder och deras behov. Servi Teknik AB är företaget som tar ett helhetsansvar för behovet. Servi Teknik AB arbetar med standard och skraddarsydda lösningar som inkluderar Högtrycksvatten, tryckluft, hydraulik och pneumatik. Standardlösningar ombesörjs också genom försäljning och service av tex sopmaskiner och skurmaskiner och ett antal agenturer inom rengöringsteknik mm.

Genom ett stort nätverk utav samarbetspartners kan Servi Teknik AB erbjuda kompletta kvalitetssäkrade totallösningar som innebär snabba, kostnadseffektiva, smidiga samt fullt trygga leveranser.

#### Kvalitetspolicy

**Servi Teknik AB ska alltid leverera de tjänster och produkter som möter kundens krav. Varje medarbetare ska ha en hög kompetens och servicenivå inom företagets olika verksamhetsområden och hela tiden sträva efter att utvecklas för att föra företaget framåt. Genom att ha fastställda kvalitetsmål som hela tiden följs upp och revideras, tillfredsställer vi våra kunders högt ställda förväntningar. Vi ser kvalitet som en viktig**

**framgångsfaktor såväl i enskild säkerhetsinstallation som i ett långsiktigt företagsperspektiv. Våra installationer genomför vi så att de kan utgöra framtida referensuppdrag i vår marknadsföring.**

**Vår verksamhet ska präglas av seriositet, ärlighet och kvalitet.**

### **Kvalitetsmål**

Inom ramen för vår kvalitetspolicy fastställs övergripande kvalitetsmål för hela verksamheten. Kvalitetsmålen skall vara realistiska och mätbara.

- **Införande av Miljö & kvalitetsledningssystem**  
Under 2010 infördes ett miljö & kvalitetsledningssystem för hela verksamheten.
- **Kundnöjdhet**  
Alla installerade produkter skall uppfylla produktkrav och tillämpliga författningskrav samt ha ett utförande som är anpassat för den omgivning där den skall användas.
- **Mätning:** Synpunkter från kund på utförd installation vad gäller ny utrustning antecknas som en serviceorder samt åtgärdas utifrån behov. Kvalitetsmålet är att 100 % av alla kunder skall vara nöjda med vår service och vårt bemötande.
- **Avvikelse rapporter**  
Vi ska mäta hur våra leveranser och utförande fungerar genom att skriva avvikelse rapporter vid minsta avvikelse. Dessa går företagsledningen igenom varje månad och en större analys av dessa görs en gång om året för att kunna förbättra verksamheten och minimera avvikelser.
- **Teknik och materialval**  
I uppdraget bistår vi kunden vid teknik och materialval under projektets gång samt vid merförsäljning. I det fall byte sker av material eller teknik under genomförande för att bättre tillgodose kundens önskan eller behov skall detta dokumenteras på kunden.

### **Ansvar och åtagande**

Hans Gustafsson leder företaget.

Ledningsgruppen består av Hans Gustafsson och Linda Svensson. Vårt kvalitetsarbete sammanhålls av ledningsgruppens medlemmar. VD är ansvarig för kvalitetsledningssystemet och fastställer handboken och kvalitetsansvarig är ansvarig för uppföljning och revidering av kvalitetssystemet.

Företagsledningen ansvarar för:

- att medarbetarna är utbildade för sina uppgifter samt medvetna om kvalitetspolicy och kvalitetsmål
- att följa upp att alla medarbetare följer författningskrav  
För att medarbetarna ska kunna verka i sina olika uppgifter är ansvar och befogenheter klargjorda för olika typer befattningar och kommunicerade i organisationen. En organisationsskiss är fastställd för organisationen. Företagsledningen ansvarar för att resurser finns för att driva verksamheten och utföra åtaganden gentemot kund. I allas ansvar ingår att aktivt medverka i vårt kvalitetsarbete. Var och en ansvarar för att följa tillämpliga författningskrav. Alla har rätt att avbryta sin verksamhet om arbetet inte kan följa tillämpliga författningskrav eller att det finns risk för den personliga säkerheten.

### **Rutinbeskrivningar**

För att samtliga medarbetare inom företaget skall utföra arbetet på enhetlig vis har vi upprättat ett antal fastställda rutiner. Några exempel på rutiner vi har är:

- Serviceprotokoll efter utförd service
- Rutiner gällande avvikelserapportering
- Rutin för **Avvikelsehantering**  
Vi dokumenterar och följer upp avvikelser – incidenter – för att kunna bota brister i rutiner, kunskap, metoder och organisation. Detta gör vi genom att vid varje avvikelse skall det skrivas en avvikelserapport på som sedan sammanställs och går igenom en gång i månaden av

företagsledningen för analys och framtagande av åtgärd. Samtliga avvikelser samlas i en mapp på vår server: G:Kvalite & Miljö/Iso9001/Avvikelser. Varje förbättrande åtgärd dokumenteras på respektive avvikelse rapport.

### **Utbildning**

Vi genomför kontinuerlig interna utbildningar där det behövs. Vi utvecklar kunskapen hos oss genom att skicka iväg medarbetarna på externa utbildningar på nya system & produkter när det behövs. Vi känner av kontinuerligt när någon är i behov av ytterligare utbildning och då ger detta till respektive anställd.

Vi värdesätter en hög kunskapsnivå hos den enskilda anställda.

### **Kontinuerlig förbättring**

Servi Teknik AB strävar alltid efter en nivå högre i alla delar av verksamheten. Detta åstadkommer vi genom:

- Att hämta hem feedback från kunder.
- Kontinuerlig utveckling av medarbetarna.
- Att ta del av nya produkter och tjänster
- Att genomföra interna kontroller inom företaget och se vad vi kan bli bättre på.
- Att ha ett fungerande avvikelse rapporteringssystem