

Kvalitetsledning Ecotraffic

2017



Ecotraffic AB

Postadress
Box 1159
131 26 Nacka Strand

Besöksadress
Kungsholmstorg 16
112 21 Stockholm

+46-(0)8-545 168 00
info@ecotraffic.se
<http://www.ecotraffic.se>

orgnr: 556473-0215

Ecotraffic

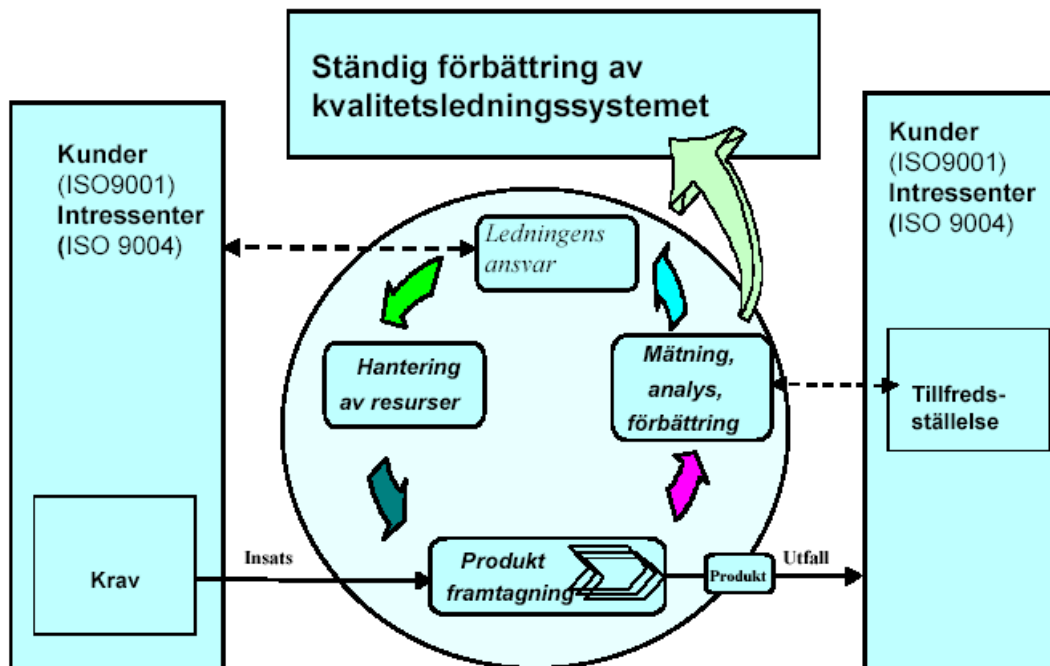
ECOTRAFICS KVALITETSMANUAL – 2017-01-01

Innehåll

BESKRIVNING	3
LEDNINGENS ANSVAR	4
AFFÄRSIDÉ	4
KUNDKRAV	4
KVALITETSPOLICY	4
KVALITETSMÅL	4
KVALITETS- OCH MILJÖLEDNINGSSYSTEM	4
SYSTEMORGANISATION	4
SYSTEMDOKUMENTATION	4
RESURSLEDNING	5
PERSONAL	5
INFORMATION	5
FÖRETAGETS PROCESSER	5
OFFERTER	5
KONTRAKT OCH AVTAL	5
PROJEKT	5
PROJEKTLEDNING	5
RAPPORTSKRIVNING	5
INTERN INFORMATION	5
EXTERN INFORMATION	5
UPPFÖLJNING OCH FÖRBÄTTRING	6
AVVIKELSEHANTERING	6
SÄNDLISTA	6
DOKUMENTFÖRTECKNING	6

Beskrivning

Detta dokument beskriver Ecotrafics kvalitetssystem. Systemet är i väsentliga delar uppbyggt enligt den internationella standarden för kvalitetsledningssystem med den svenska beteckningen SS-EN ISO 9001:2000.



Modell av ett processbaserat ledningssystem för kvalitet (ISO 9000:2000)

Ledningens ansvar

Affärsidé

Ecotrafic's affärsidé är att erbjuda miljö- och energirelaterade konsulttjänster inom transportsektorn.

Kundkrav

Vid varje uppdrag ska kundens behov noggrant utredas för att säkerställa en nöjd kund efter avslutat uppdrag.

Kvalitetspolicy

Ecotrafic's medarbetare ska vara lyhörda för kundens önskemål och synpunkter, före, under och efter ett uppdrag, i syfte att kunna uppnå ständiga förbättringar.

Uppdrag ska utföras så att långsiktiga kundrelationer etableras.

Uppdrag ska baseras på kända fakta med tydliga källhänvisningar

Ecotrafic's medarbetare ska hålla sig kontinuerligt uppdaterade inom respektive ansvars- och kompetensområden.

Ecotrafic's medarbetare ska vara nåbara, per telefon eller via meddelanden.

Kvalitetsmål

Ecotrafic har som mål med kvalitetsarbetet att:

1. uppfylla kundernas krav och skapa förtroende
2. utföra utlovade tjänster i tid
3. kvalitetssäkra att resultat är baserade på fakta

Målen uppnås genom att erforderliga resurser tillsätts. Måluppfyllelsen kontrolleras minst en gång per år.

Kvalitets- och miljöledningssystem

Ledningen tillser att ledningssystemen för kvalitet och miljö efterlevs och hålls uppdaterade och avsätter erforderliga resurser för detta. Miljöledningssystemet beskrivs i dokumentet Ecotrafic's miljödokumentationⁱ

Systemorganisation

Systemansvarig: VD

Systemadministratör: VD

Systemdokumentation

Systemdokumentation ska upprättas efter Ecotrafic's Mall för systemdokumentationⁱⁱ.

Resursledning

Personal

Alla i Ecotraffic ska vara väl insatta i kvalitetssystemet och dess krav. Nya medarbetare ges i introduktionsskedet en genomgång av systemets olika delar.

Information

Information om förändringar i kvalitetssystemet förs omgående in i dokumentationen och meddelande härom distribueras till berörda personer.

Företagets processer

Offerter

Offerter och anbud ska, om inte annat föreskrivits av förfrågaren, upprättas enligt Ecotraffics Offertmallⁱⁱⁱ. Offerter ska vara godkända av VD.

Kontrakt och avtal

Kontrakt och avtal ska vara skriftliga och endast i undantagsfall vara muntliga. Kontrakt och avtal (även muntliga) ska vara godkända av VD.

Projekt

Ecotraffics deltagande i projekt ska alltid genomsyras av professionalism. Innan projektarbetet startas ska syfte och förväntade resultat vara tydligt definierade och kommunicerade för att undvika missförstånd som i slutänden kan orsaka merarbete eller missnöjda kunder. Fastställda tider för möten, rapporter och resultat ska hållas.

Projektledning

I de fall Ecotraffic står för projektledning ska projektarbetet struktureras enligt Ecotraffics dokument Projektledning^{iv}

Rapportskrivning

Rapporter ska, om inte annat föreskrivits av kund, layoutmässigt utgå från Ecotraffics Rapportmall^v. Innan rapporter publiceras eller trycks upp ska rapporten ha granskats utifrån fakta och layout av minst en person med tillräcklig kompetens för granskningen.

Intern information

Eftersom Ecotraffic är ett kunskapsföretag är det viktigt att information som rör verksamheten och för att höja kompetensen hos medarbetarna, sprids snabbt. Informationsflödet i dagens samhälle är enormt och informationsspridning internt måste dock ske med omdöme så att inte medarbetarna belastas tidsmässigt i onödan. Det åligger varje medarbetare att se till att viktig information når rätt person.

Extern information

Extern information sker i huvudsak genom Ecotraffics websida på internet, www.ecotraffic.se Instruktioner för uppdatering av informationen på websidan finns i dokumentet Styrdokument för Ecotraffics hemsida^{vi}

Uppföljning och förbättring

En gång per år gör ledningen en uppföljning av ledningssystemen i syfte att förbättra dem.

Det åligger varje medarbetare att bidra till systemens och verksamhetens utveckling och meddela brister i dokumentationen samt föreslå förbättringar. Meddelanden ska göras till systemansvarig.

Avvikelsehantering

Som en del i att arbeta med ständiga förbättringar ska ett system för avvikelser finnas. Alla avvikelser från de planer som satts upp ska rapporteras till ledningsgrupp. Avvikelsehantering hanteras regelbundna möten där en av agendapunkterna ska vara avvikelsehantering. Avvikelser och åtgärder och uppföljning ska dokumenteras.

Sändlista

Peter Ahlvik – Börje Gevert – Staffan Larsson – Lars Eriksson

Dokumentförteckning

ⁱ Ecotrafics miljödokumentation

ⁱⁱ Mall för systemdokumentation

ⁱⁱⁱ Offertmall

^{iv} Projektledning

^v Rapportmall

^{vi} Styrdokument för Ecotrafics hemsida