

Systematiskt kvalitetsarbete

Inledning	2
Kvalitetspolicy	2
Organisation	2
Ansvarig för kvalitetsarbetet	2
Övergripande mål	2
Mätbara mål	3
Rutiner för löpande uppföljning av mål	3
Rutiner för planering av styrning av uppdrag	4
Dokumentation och kundnöjdhet	4
Dokumentation	4
Kundnöjdhet	5
Rutin för hantering av avvikelser och förbättringsåtgärder	5
Eskaleringsrutiner	6
Förebyggande åtgärder	6
Kontroll och verifiering av inköp	6
Rutin för revision av kvalitetssäkringssystem	7

Inledning

KI Rör AB bedriver ett strukturerat kvalitetsarbete som är tillämpligt för vår verksamhet och som utgår ifrån vår vision om ett ständigt lärande och förbättrande företag.

Kvalitetsledningssystemet ingår som en del av vårt verksamhetsledningssystem (CLS) där ytterligare dokument såsom miljöledningssystem, arbetsmiljöledningssystem, riktlinjer och checklistor ingår. Följande är därmed ett utdrag av relevanta delar ur CLS och kvalitetsledningssystemet.

Kvalitetspolicy

Högsta ledningen har fastställt att organisationens kvalitetsledningssystem ska grundas på ISO9001:2015. Kvalitetsarbetet ska vara förenligt med tydligt ansvar och effektivitet.

Kvalitetsarbetet ska drivas öppet och engagerat, kvalitetsarbetet ska skapa förtroende för vår verksamhet och för kunder, ägare, anställda, myndigheter och andra intressenter.

Kvalitetsfrågor och mål ska införlivas i alla delar av vår organisation och dess verksamheter. Kvalitetsarbetet skall således fullt ut implementeras i verksamheten och syftar till att säkerställa att alla kritiska aktiviteter beaktas, övervakas och blir styrda.

Organisation

Företagsledningen har det övergripande ansvaret för kvalitetsledningssystemet.

Verksamhetsledningen har delegerat förvaltningsansvar för kvalitetsledningssystemet till verksamhetens kvalitetschef. I detta ansvar ingår samverkans-, rådgivnings-, förvaltnings- och utvecklingsansvar samt uppföljning.

Kvalitetschefen ska säkerställa att organisationens verksamheter följer ISO 9001:2015 och kvalitetsplaner samt att organisationen strävar efter ständig förbättring genom att uppnå våra uppsatta mål.

Ansvarig för kvalitetsarbetet

Ansvarig för laguppfyllnad och ytterst ansvarigt kvalitetsarbete är verkställande direktör Alexander Ekberg.

Övergripande mål

Vi ska sträva efter att vara kvalitetsmedvetna i organisationens olika verksamheter.

All personal har kunskap om kvalitetsarbetet och den styrning som finns i relevant utsträckning, vilket ska bidra till ökad medvetenhet och utgöra stöd för medarbetare, partners och intressenter. För att uppnå våra kvalitetsmål ska vi:

- Sträva efter en helhetssyn för kvalitetsarbetet, ha mätbara kvalitetsmål och arbeta med uppföljning och ständiga förbättringar
- Skapa kvalitetsplan för varje avdelning och eller enhet
- Minska våra interna och externa kvalitetsbristkostnader
- Minimera negativa medarbetar- eller kundreaktioner från intressenter
- Utbilda, informera och engagera vår personal till delaktighet och ansvar inom kvalitet
- Ställa kvalitetskrav på leverantörer, entreprenörer och samarbetspartners
- Öppet redovisa verksamhetens kvalitetsarbete
- Uppföljning, rapportering och utvärdering ska ske löpande för att bevaka att:
 - Beslutade åtgärder är genomförda och periodiska mål är uppfyllda
 - Regler och avtal följs

Mätbara mål

- Minst 90% i genomsnittlig kundnöjdhet.
- Att minska antalet fel och klagomål med 10 % genom att implementera bättre kvalitetskontroller och utbildning för personalen.
- Samtliga förfrågningar skall mötas med resurser som är relevanta för uppdraget och med tillgänglighet enligt kundens begäran.
- Att uppfylla eller överträffa angivna deadlines för projekt genom effektiv planering, resurshantering och arbetsprocesser.
- Personalomsättning lägre än 10%.
- Sjukfrånvaro lägre än 10%.

Rutiner för löpande uppföljning av mål

Samtliga uppställda mål följs upp som minst kvartalsvis av ansvariga för kvalitetsledningssystemet. Resultatet av uppföljningen rapporteras till ledningen och eventuella avvikelser, eller där det identifieras en risk för framtida avvikelser, hanteras omgående enligt våra rutiner för avvikelshantering.

För att kunna vara ett ständigt lärande bolag krävs mycket goda och gedigna rutiner för dokumentering och uppföljning av alla delar av vår verksamhet samt ett strukturerat sätt att undersöka och kvantifiera kundnöjdhet. Detta beskrivs övergripande nedan.

Rutiner för planering av styrning av uppdrag

KI Rör har lång och gedigen erfarenhet av att vara ramavtalsleverantör till såväl privata som offentliga aktörer. Vi har därför mycket goda rutiner för att implementera nya ramavtal med hög leveransprecision samt att leverera enligt kontraktsvillkoren. Inför varje nytt bemanningsuppdrag gör vi en omfattande inventering av den organisation som tillsätts uppdraget.

Vi går igenom bland annat följande (obs ej uttömmande);

1. Identifierar och säkerställer att de som ska arbeta i uppdraget har nödvändig kompetens baserat på lämplig utbildning, upplärning och erfarenhet.
2. Vilka åtgärder är lämpliga för att styrka den nödvändiga kompetens och säkerställa god kompetensöverföring och kontinuerlig kompetenshöjning inför, under och efter uppdraget.
3. Hur vi dokumenterar vår resursplanering och bemanning.
4. Hur vi säkerställa att det finns en tillämplig backup-organisation.
5. Vilka skall vara backup för nyckelpersoner i uppdraget

Resultatet av denna inventering dokumenteras och det är ansvarig konsultchef som ansvarar att säkerställa att den organisation som krävs för uppdraget (inklusive lämplig backup- organisation) alltid finns för uppdraget.

Avvikelse inom detta område anses mycket allvarliga och hanteras i enlighet med våra rutiner för avvikelshantering inklusive dokumentation och rapportering till ledningsgrupp och kund.

Dokumentation och kundnöjdhet

För att kunna vara ett ständigt lärande bolag krävs mycket goda och gedigna rutiner för dokumentering och uppföljning av alla delar av vår verksamhet samt ett strukturerat sätt att undersöka och kvantifiera kundnöjdhet. Detta beskrivs övergripande nedan.

Dokumentation

Korrekt och utförlig dokumentation av alla delar av vår verksamhet är oerhört viktig för att säkerställa kontinuitet i leverans oavsett personalbyte, sjukdom eller annan frånvaro. Samtidigt är detta ett verktyg för att ständigt utvärdera och höja kvaliteten i alla delar av verksamheten. Därför arbetar samtliga anställda med att kontinuerligt göra utförlig dokumentation av arbetet i uppdrag.

För vår kunddialog och registrering av mötesanteckningar samt löpande offerthantering används vårt CRM-verktyg. Endast relevant data sparas, och persondata används ytterst sparsamt och endast där det är motiverat och nödvändigt för vår verksamhet.

Vi följer givetvis gällande lagstiftning vad gäller exempelvis dataskyddsförordningen GDPR samt reglerade villkor enligt vår kontrakt.

Kundnöjdhet

Efter varje avslutat uppdrag samt en gång årligen utförs kundnöjdhetsmätningar för att mäta hur nöjda våra kunder är med vår leverans, kvalitet och kompetens. Vi använder oss av standardiserade mallar för att enkelt kunna jämföra kundnöjdheten över tid och utvärdera resultatet kopplat till kundnöjdhetsmålet i vår kvalitetsmål.

Rutin för hantering av avvikelser och förbättringsåtgärder

Vår målsättning är att alla kunder skall vara mycket nöjda med våra tjänster. Händer det undantagsvis att vi inte lyckas leva upp till våra kunders förväntningar och krav är det mycket viktigt att vi kan hantera dessa situationer snabbt och effektivt med en konstruktiv grundinställning.

Vi arbetar efter en nollvision gällande kvalitetsfel och missnöjda kunder. Allt under en kundnöjdhet om 8 av 10 i vår kundnöjdhetsmätningar utgör en avvikelse som hanteras enligt vår rutin för avvikelsehantering.

1. Definiera avvikelse

- a. Med öppenhet tar vi emot klagomål och förbättringsförslag på ett standardiserat och mätbart sätt som registreras.
- b. När avvikelse har registrerats digitalt eskaleras den direkt till ansvariga för hantering.
- c. Avvikelsen bekräftas, atteras och godkänns av behörigt ansvariga tillsammans med kunden. Eventuella frågetecken utreds direkt med kund eller annan anmälare.

2. Genomför åtgärd/korrigerig

- a. Bedöm avvikelse / förbättringsförslag / korrigerig
- b. Åtgärd genomförs då kund godkänt förbättringsförslaget/korrigerig.
- c. Avgör klagomål skyndsamt.

3. Reflektera och återkoppla

- a. Informera kunden om resultatet
- b. Meddela kunden hur vilka förebyggande åtgärder som är vidtagna för att undvika att avvikelsen upprepas.

- c. Dokumentera resultatet.
- d. Närmaste chef attesterar och avslutar ärendet.

Avvikelsehanteringsprocessen är en ytterst viktig process inom bolaget och vi uppmanar alla att registrera avvikelser där de uppstår och direkt eskalera identifierade problem.

Eskaleringsrutiner

En process för eskalering är en ytterst viktig process inom bolaget och vi uppmanar alla att registrera avvikelser där de uppstår och direkt eskalera identifierade problem.

Vi anser det av mycket stor vikt att eskalering uppmanas och premieras. Att eskalera ett problem är inte att klaga utan att hjälpa bolaget att växa och hålla ännu högre kvalitet, helt i linje med vår vision om ständig lärande. Vi driver därför processen för eskalering internt på ett tydligt, långsiktigt, bestående och analyserat sätt.

Samtliga anställda såväl som kunder och samarbetspartners kan eskalera en situation. All eskalering skall vara ur ett beställande perspektiv men också spontan och enkel. Eskalering sker uppåt i organisationen och ytterst kan eskalering göras till verkställande direktör eller ledningsgruppen.

Samtliga eskaleringar dokumenteras och avvikelser registreras enligt respektive beskrivningar.

Förebyggande åtgärder

Genom att kartlägga framtida tänkbara avvikelser och vidta förebyggande åtgärder kan uppkomsten av dessa förhindras.

Detta gör vi exempelvis genom att en ny rutin upprättas där vi ser risk för avvikelser i vårt kvalitetsarbete (såsom ett kvalitetsmål som riskerar inte uppnås). En annan förebyggande åtgärd för tidigare identifierade eller tänkbara avvikelser kan även vara att genomföra en utbildning inom just berörda områden.

Genom att aktivt arbeta med att identifiera och förebygga eventuella avvikelser som en del av vår dagliga verksamhet uppnår vi löpande hög kvalitet och löper en mycket liten risk för avvikelser.

Kontroll och verifiering av inköp

Vi har mycket goda rutiner för att dokumentera, systematisera och efterföljande följa upp samtliga ställda krav i våra inköp. Det avser både inköp kopplade till kundleveranser samt inköp kopplade till verksamheten i övrigt.

För inköp kopplade till ett avrop eller en kundleverans är det konsultchefs ansvar att kontrollera att avtalade villkor alltid efterlevs. Detta gäller såväl krav som framgår av ramavtalet såväl som eventuella tillkommande krav i en beställning. Det kan exempelvis handla om inköp av arbetskläder, ID06, anlåtande av underleverantörer eller andra inköp kopplade till leverans. Vi kontrollerar alla inköp mot våra egna kvalitets- och etiska riktlinjer samt mot krav i avtal såsom miljöpåverkan, hantering av personuppgifter etc.

Konsultchef ansvarar för att inför, under och efter leverans löpande avrapportera resultatet och progress internt och eventuella avvikelser i leverans eller mot avtalade villkor eskaleras direkt och hanteras enligt våra rutiner för avvikelsehantering.

Att hålla hög kvalitet i allt vi gör är nyckeln till framgång, varför just brister mot avtalade villkor, kvalitet eller vad som kan förväntas av en professionell aktör på marknaden utgör en akut avvikelse och hanteras därefter.

Rutin för revision av kvalitetssäkringssystem

Kvalitetsledningssystemet revideras enligt våra rutiner för internrevision som följer ISO9001:s riktlinjer. Kvalitetsledningssystemet revideras enligt följande

- Med jämna tidsintervall (minst en gång årligen)
- Med definierad metod
- Med standardiserad rapportering och dokumentation

Revisionen av kvalitetsledningssystemet och kvalitetsrevisionen som helhet görs främst med standardiserade checklistor indelad per delprocess och roll. Vissa delar kontrolleras oftare där processen kräver det (exempelvis revision av avvikelser som revideras månadsvis).

Revisionen följer nedan standardform:

- **Revisionsplan**
 - Ansvarig schemalägger revisionsplanen samt områden som skall revideras.
 - Genomgång av revisionsplan samt prioriteringar
 - Genomgång av material
- **Genomförande**
 - Uppstartsmöte med intressenter
 - Insamling av data
 - Sammanfattningsrapport författas.
- **Uppföljning**
 - Rapport och analys av revision görs

- Återkoppling till intressenter
- Presentation av arbete på nästkommande ledningsgruppsmöte.

Senaste revisionen genomfördes och godkändes av ledningen 2023-09-29.