

 Kuststäd AB	VERKSAMHETSSYSTEM SS-EN ISO 9001 & 14001:2015				
	Dokumentnamn 2. Kvalitet			Dok nr QM-2	
Kuststäd AB	Framtaget av: /Uppdaterade av Mats Knutsson /Sean Garrett			Utgåva 2	Sidan 1 av 3
	Fastställt/godkänd av: VD	Sign:	Datum: 2021-04-26	Giltig tom	Ers. Utg

2. Kvalitet

2.1 Kvalitetsledningssystem

Vi har för vår verksamhet upprättat ett gemensamt kvalitets, miljö och arbetsmiljöledningssystem enligt kraven i ISO 9001:2015 och ISO 14001:2015. Ledningssystemet omfattar hela verksamheten och är dokumenterat i denna Handbok. Undantaget är standardens krav gällande produktutveckling, då vi inte genomför någon egen produktutveckling. Våra tjänster baserar sig på väl beprövade produkter och metoder som andra företag tidigare utvecklat. Vi har dock i QM-05 valt att kommentera detta ytterligare.

Ledningssystemet bygger på ständiga förbättringar av verksamheten genom riskbedömning, lagbevakning, uppföljning av kvalitets och miljömål, kundtillfredsställelse, avvikelshantering och interna revisioner.

2.2 Kundfokus – alla arbetar för kunden

Kvalitetsledningssystemet bygger på en kundfokusering av verksamheten i syfte att öka kundtillfredsställelsen och för att säkerställa att kundens förväntningar är tydliga och förstådda.

Kvalitetsarbetet säkerställer att kundens krav på tjänster fastställs, dokumenteras och uppfylls. Vid genomgång av eventuell kravspecifikation före beställning dokumenteras krav på önskade tjänster.

 Kuststäd AB	VERKSAMHETSSYSTEM SS-EN ISO 9001 & 14001:2015				
	Dokumentnamn 2. Kvalitet			Dok nr QM-2	
Kuststäd AB	Framtaget av: /Uppdaterade av Mats Knutsson /Sean Garrett			Utgåva 2	Sidans 2 av 3
	Fastställt/godkänd av: VD	Sign:	Datum: 2021-04-26	Giltig tom	Ers. Utg

2.3 Kvalitetspolicy

Vi tillhandahåller tjänster som uppfyller ställda krav.

Vårt kvalitetsarbete bygger på synsättet "att göra rätt från början"

Vårt arbete skall präglas av:

- En förståelse för kundens krav och önskemål genom högsta kompetens, vilket leder till rätt definiering av behov, därigenom bästa val av lösning.

Våra ledstjärnor är:

- Ett långsiktigt, kostnadseffektivt synsätt som vi tillsammans utför genom ett väl genomarbetat verksamhetssystem.
- Vår verksamhet sker efter tillämpliga och bindande författningskrav.
- Vårt kvalitetsarbete och kvalitetsledningssystem utvecklas genom ständiga förbättringar.
- Alla medarbetare är i sitt dagliga arbete ansvariga för att kvalitetspolicyn följs.

 Kuststäd AB	VERKSAMHETSSYSTEM SS-EN ISO 9001 & 14001:2015				
	Dokumentnamn 2. Kvalitet			Dok nr QM-2	
Kuststäd AB	Framtaget av: /Uppdaterade av Mats Knutsson /Sean Garrett			Utgåva 2	Sidan 3 av 3
	Fastställd/godkänd av: VD	Sign:	Datum: 2021-04-26	Giltig tom	Ers. Utg

2.4 Kvalitetsmål

Inom ramen för vår kvalitetspolicy fastställs övergripande kvalitetsmål för hela verksamheten samt detaljerade kvalitetsmål per process eller funktion. Kvalitetsmålen skall vara realistiska och mätbara.

2.4.1 Övergripande kvalitetsmål

Vårt övergripande kvalitetsmål är maximerad kundtillfredsställelse.

2.4.2 Detaljerade kvalitetsmål

I syfte att följa upp och utveckla verksamheten har vi satt upp följande detaljerade kvalitetsmål:

Mål 1. Kundnöjdheten

Mätning av kundnöjdhet sker löpande genom vårt samarbete med Reco. Uppföljning sker vid marknads och utvecklingsmöten vilka genomförs löpande samt vid Ledningens Genomgång.

Målet är att på en 5 gradig skala inte ligga under 4 i snitt.

Ansvarig för detta är VD

Mål 2. Kravspecifikation

Uppfyllande av kravspecifikation dvs arbetsbeskrivningar innebär att ställda krav uppfylls utan anmärkning till minst 80 %.

Detta mäts genom att minst 80% av utförda kvalitetskontroller ska vara godkända. Uppföljningar av eventuellt uppkomna reklamationer/avvikelse sker på löpande basis och behandlas i ledningsgruppen.

Ansvarig är Kvalitetsansvarig (Q)