

Fag-Elektrikeren AS

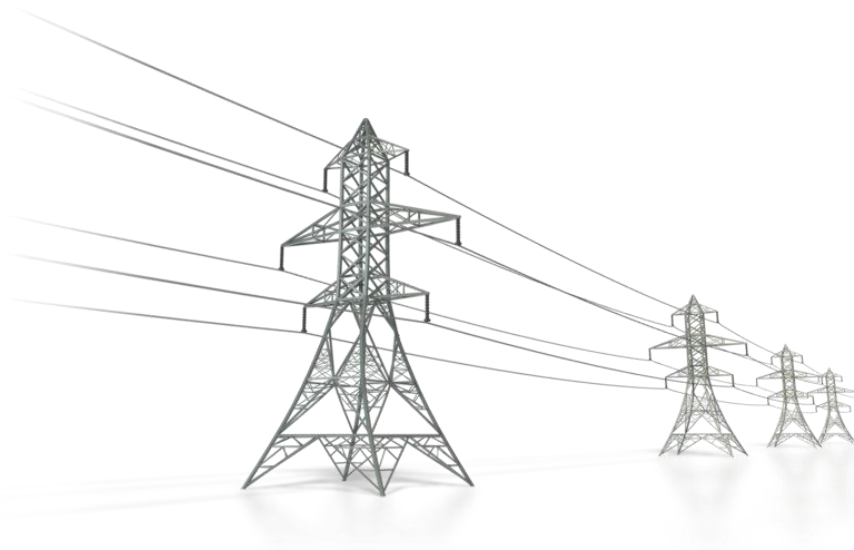
KVALITETSHÅNDBOK



FAG-ELEKTRIKEREN AS

REVISJON 4. Gyldig fra 1.1.2015

- Nøkkelinformasjon
- Innledning
 - Leders ansvar
 - Ledelsens ansvar
 - Kvalitets- og miljøpolitikk
- Presentasjon av bedriften
 - Vår bedrift
 - Organisasjonskart
 - Verktøy og maskiner
 - Produkter
- Helse, miljø og sikkerhet
 - Grunnleggende verdier
 - HMS-system
 - Avfallshåndtering
 - Bedriftshelsetjeneste
 - Bedriftens representanter
- Prosesstyring
 - Dokumentstyring
 - Ressursstyring
 - Verdikjeden
- Kontroll og forbedringsrutiner
 - Kontinuitet i forbedringsarbeidet
 - Forbedringsprosess
 - Systemrevisjon
 - Analyser
 - Korrigerende tiltak
 - Forebyggende tiltak
- Styringssystemet



Velkommen til vår kvalitetshåndbok.

Vår intensjon med denne er å gi våre kunder, eiere, leverandører og øvrige samarbeids-partnere et innblikk i hvordan vi kontinuerlig tenker og arbeider med kvalitetsstyring og Internkontroll.

LEDERS ANSVAR

Som bedriftens øverste leder er det mitt ansvar å påse at vårt kvalitets- og HMS-arbeid etterleves og fungerer i tråd med hensikt, målsetninger, lover og forskrifter, samt sørge for at bedriftshåndboken til enhver tid er oppdatert.

En av mine viktigste oppgaver er å motivere den enkelte medarbeider til å engasjere seg i dette arbeidet, slik at alle får et felles eierskap og en solid forankret forståelse for hvor viktig dette er for bedriften. Medarbeidere som utøvere har ansvar for å videreføre kvaliteten via sine jobber og prosesser.

Styringssystemet er lagt opp mot ISO 9001:2008 og er ment som et verktøy for ledelse og medarbeidere for å sikre kontinuerlig forbedring i alle ledd.

LEDELSENS ANSVAR

Bedriftens øverste ledelse har utarbeidet og definert selskapets kvalitets- og HMS-politikk med tilhørende mål, og vurderer fortløpende ressurser som personell, kompetanse, maskiner og utstyr, systemer og metoder som er nødvendig for å oppnå målene.

Ledelsen som tilrettelegger gjør det mulig for medarbeiderne å gjøre en god jobb. Felles forståelse og god samhandling skal sikre vår felles fremtid og utvikling.

KVALITETS- OG MILJØPOLITIKK

Fag-Elektrikeren AS har tilpasset sin kvalitetspolitikk slik at den passer vår organisasjon, drift og selskapsstruktur. Vi har etablert kvalitetsmål som er målbare og forenlig med denne. Kvalitetspolitikken blir jevnlig revidert av bedriftens ledelse og valgte representanter.

Fag-Elektrikeren AS skal fremstå som en pålitelig og god samarbeidspartner for våre kunder og leverandører.

Fag-Elektrikeren AS skal videre gi ansatte, eiere og samfunnet trygghet mot ulykker og helseskader gjennom et godt arbeidsmiljø og sterk fokus på HMS

Vennlig hilsen

.....
Hans Petter Steen, Daglig leder



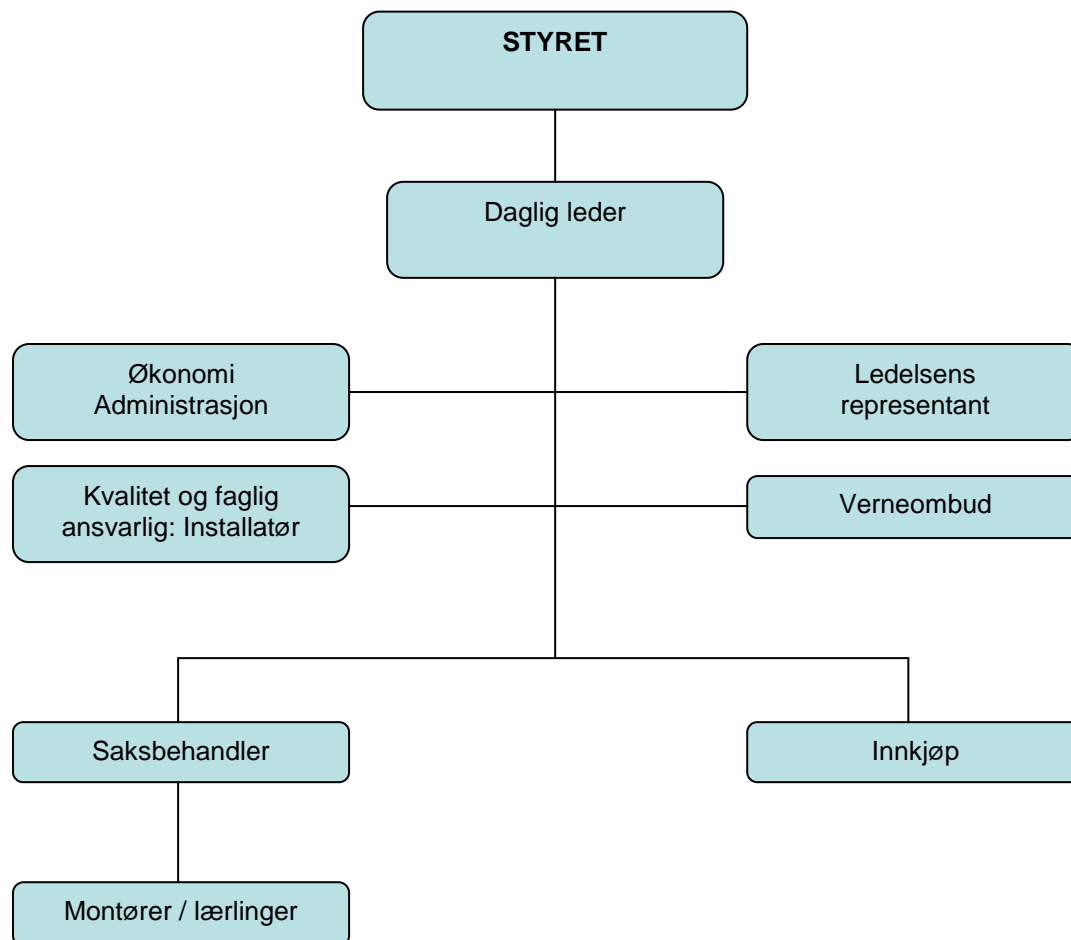
GENERELT

Vi er en moder elektroinstallasjons bedrift i Bergen. Fag-elektrikeren ble stiftet i februar 2007 av Hans Petter Steen, Petter Sivertsen og Preben Nøttveit.

Vi har nå en solid stab på 19 ansatte

Vi er medlem av Nelfo, og hos oss får du det du forventer av en profesjonell installasjonsbedrift. Vi holder oss oppdatert med kursing i nye produkter og systemer slik at kunden alltid får best mulig service.

Fag-Elektrikeren AS holder til i på Møhlenpris, noen få minutter med bil fra Bergen sentrum. Vi er en velkvalifisert stab av fagarbeidere som gjør vårt ytterste for å serve våre kunder best mulig. Det innebærer selvsagt også 24-timers service. Vi kommuniserer med moderne dataverktøy, men prioriterer å kommunisere menneske til menneske for å sikre gode relasjoner og god samhandling.

ORGANISASJONSKART

Service

Fag-Elektrikeren AS disponerer 13 velutstyrte servicebiler, slik at vi kan utføre service-oppgaver raskt og effektivt.



Kvalitet i alle ledd er et av våre varemerker.

Vi benytter kun produkter og utstyr av topp kvalitet. Produktene vi anbefaler går vi gode for, og vi vet at de holder mål. Dette får vi også tilbakemelding om fra fornøyde kunder. Vi legger spesielt vekt på at produktene møter våre krav til miljøvennlighet, økonomisk forbruk, sikkerhet, brukervennlighet og design.

Ny-installasjon og rehabilitering

Privat sektor



- Alt innen boliginstallasjon
- Rehabilitering bad
- Varmekabler ute / inne
- Belysning
- Oppvarming
- Styringsystemer for smarthus

Næring og kommunal sektor



- Skoler
- Barnehager
- Næringsbygg
- Sykehus
- Industri



GRUNNLEGGENDE VERDIER

- Alle ansatte skal kunne se frem til en ny arbeidsdag med glede
- Trivsel og fellesskap skal generere personlig vekst og faglig utvikling
- Vi skal trygge vår arbeidsplass og sikre en sunn drift ved å fokusere på kvalitet i alt vi gjør
- Vi skal være omstillingsdyktig, være kjent for god service og til enhver tid tilfredsstillende våre kunders behov og forventninger

HMS-SYSTEM



Fag-Elektrikeren AS har alltid hatt HMS på dagsordenen. Vi har velutstyrte servicebiler og moderne verktøy og måleinstrumenter, og legger stor vekt på lovpålagt dokumentasjon av alt arbeid vi utfører. Videre har vi oppgradert vårt HMS-system til DigitalHMS, som er en moderne og web-basert løsning som gir enkel tilgang for samtlige medarbeidere.

Gjennom vår organisering, ansvarsfordeling og kontinuerlig målrettet arbeid, skal vi etterleve og oppfylle både offentlige og interne mål og krav.

Vi har tegnet avtale med Bedriftssupport Bergen om oppfølging og veiledning innen HMS og kvalitetsstyring

AVFALLSHÅNDTERING

Avfall håndteres etter gjeldende forskrifter og lover.

Administrasjon / kontor	: Kildesortering av papir og organisk avfall
Farlig avfall	: Leveres til betjent miljøstasjon.
Restavfall i forbindelse med drift	: Leveres til betjent miljøstasjon.

Datablad for farlige / skadelige stoffer mottas fra våre leverandører og settes inn i vårt stoffkartotek.

BEDRIFTSHELSETJENESTE

Vi tror at friske og trygge medarbeidere blir mer motiverte og jobber bedre og slik bidrar til et bedre resultat for bedriften. AktiMed er vår samarbeidspartner innen bedriftshelsetjeneste. Vi fokuserer på forebyggende arbeid og et sunt arbeidsmiljø.

KVALITETSLEDELSE

Daglig leder står som kvalitetsleder og er bedriftens representant i kvalitets- og Internkontrollspørsmål. Kvalitetsleder har ansvaret for å koordinere arbeidet med å sikre at kvalitetssystemet fungerer effektivt, og at det kontinuerlig vedlikeholdes. Han rapporterer to ganger årlig til styret hvordan systemet fungerer og hvilke forbedringer som er gjennomført.

Bedriftens kvalitetsleder er Hans Petter Steen

VERNEOMBUD

Bedriftens verneombud er Preben Nøttveit



Dokumenter

Våre dokumenter er utarbeidet av vår styringsgruppe for kvalitetsarbeid sammen med hver enkel prosesseier. Disse lagres elektronisk i DigitalHMS og sikrer at vi til enhver tid gjennomfører våre aktiviteter på en samordnet måte.

Elektronisk lagring sikrer effektiv oppdatering av vårt system og gjør dokumentasjonen mer tilgjengelig for våre medarbeidere. Prosedyre for dokumentstyring beskriver de nødvendige registreringer som skal sikre at det er overensstemmelse mellom kravene om effektiv bruk av systemet, og det faktagrunnlag som fremskaffes for å oppnå ønskede resultater. Prosedyren beskriver også tiltak for sikring og sikkerhetskopiering av dokumentasjon og system.

Driftshåndbok

Vår driftshåndbok beskriver:

1. Stillingsinstruks
2. Arbeidsoppgaver salg / kundekontakt
3. Ordremottak
 - 3.1. Registrering
 - 3.2. Tilbud / Avtaler
4. Jobbutførelse
 - 4.1. Registrering
 - 4.2. Timeregistrering / lønn
 - 4.3. Ekstraarbeid
 - 4.4. Fag-Elektriker AS tid
 - 4.5. Egenmelding
 - 4.6. Retur av materiell
 - 4.7. Fakturakontroll
 - 4.8. Sluttkontroll
5. Fakturering / oppfølging
 - 5.1. Resultatrapportering
6. Kundeoppfølging
 - 6.1. Private kunder



Ressurser

Våre menneskelige ressurser og den kompetansekapital som de besitter er grunnleggende for vår lønnsomhet og konkurranseevne.

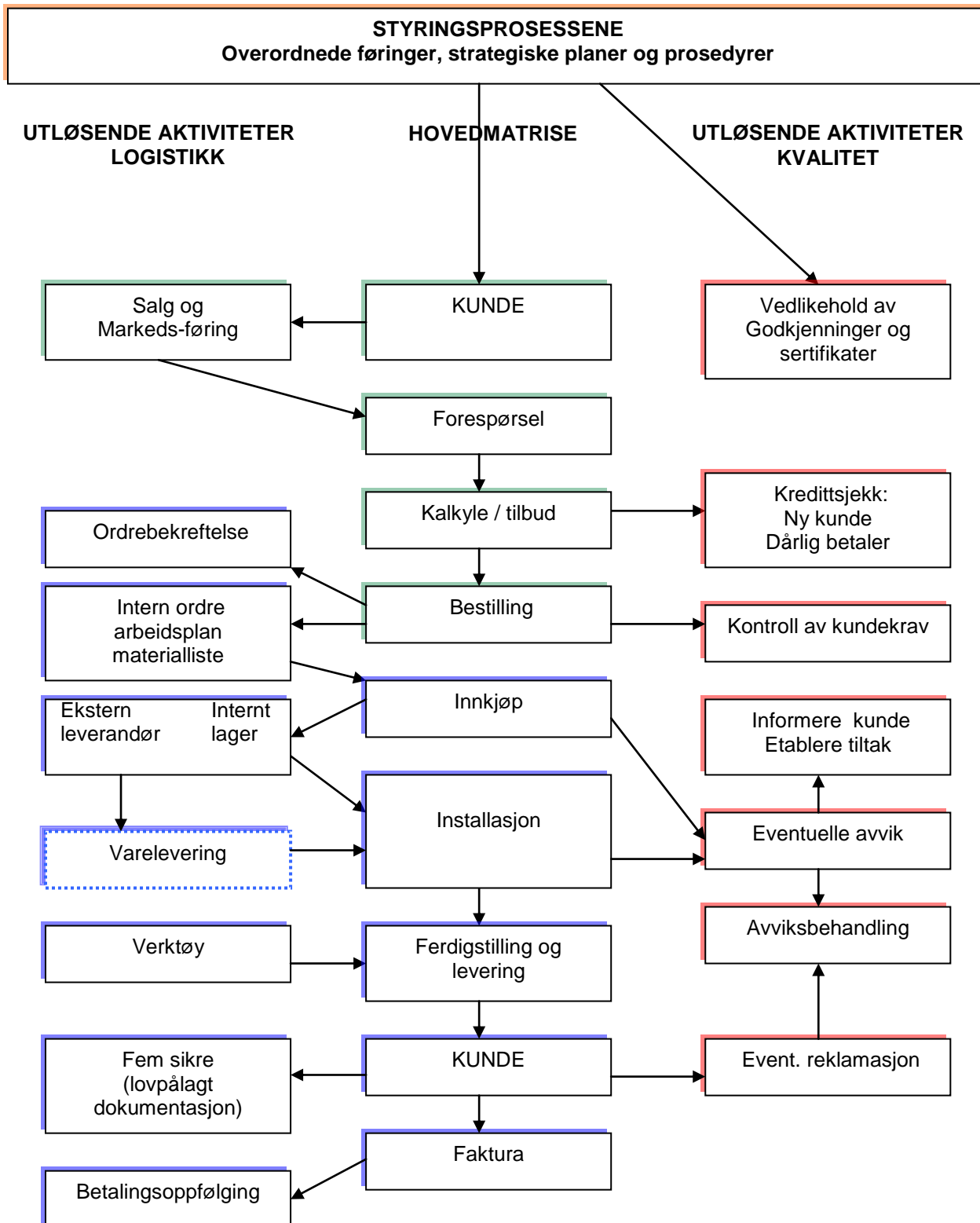
Gjennom gode medarbeidersamtaler ønsker vi å fremme så vel individuell kompetanse-bygging og egenutvikling som kollektiv vekst for bedriften som helhet. Å bli satt pris på som selvstendig individ er motiverende, og en viktig faktor for god trivsel og til å begrense turnover.

Vi besitter store verdier i form av avanserte servicebiler, mobiltelefoner, dataprogrammer og annet verktøy. Det er den enkeltes ansvar å ta godt vare på dette.



Vi arbeider etter prosessorienterte prinsipper med utgangspunkt i ISO 9001:2008. I vårt kvalitetsarbeid er vi opptatt av at det neste leddet i vår verdikjede oppfattes som en kunde.

Grafisk fremstilling av våre viktigste prosesser og oppgaver (verdikjeden) :



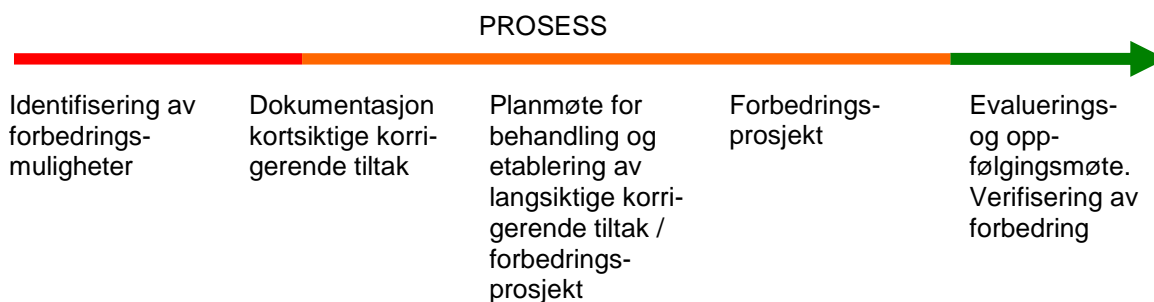
KONTINUITET I FORBEDRINGSARBEIDET

Kvalitetsstyring er en prosess som aldri stopper opp. Vi arbeider kontinuerlig med å forbedre virkningen av målrettet kvalitetsstyring, samt tilpasse seg endringer i rammebetingelser og markedssituasjon.

Viktige styringsverktøy er:

- Evaluering av definerte og kvantifiserbare kvalitetsmål
- Resultater fra kvalitets- og HMS-revisjoner
- Analyser av data
- Etablerte korrigerende og forebyggende tiltak
- Ledelsens gjennomgang av kvalitetssystemet

FORBEDRINGSPROSESS:



SYSTEMREVISJON

Kvalitets- og miljøstyring revideres ihht NS-EN ISO 19011. Vi bruker ekstern revisor fra Bedriftssupport Bergen for å sikre en god gjennomføring.

Systemrevisjon er et ledelsesverktøy som kontinuerlig skal bedømme styringssystemets prosesser og aktiviteter. Vi gjennomfører årlig revisjon.

I forbindelse med revisjon utarbeides det rapporter som beskriver:

- avvikets art i forhold til overordnet kvalitetsarbeid og systemstatus
- korrigerende tiltak som iverksettes*
- tidsplan for gjennomføring
- ansvarlig for å lukke avviket

ANALYSE

Ledelsen skal samle inn alt tilgjengelig faktagrunnlag basert på data fra overvåkinger, målinger, statistikker og avvik og analysere dette mht å:

- ❖ Bedømme at styringssystemet er hensiktsmessig og virker
- ❖ Bedømme hvor eventuelle tiltak kan og bør iverksettes



***KORRIGERENDE TILTAK**

Hensikten med korrigerende tiltak er å eliminere årsakene til oppståtte avvik og hindre gjentakelse. Fullførte tiltak rapporteres til ledelsen. Utfra prinsippet om at *avvik = læring* gjennomgås avviksbehandlingen på fellesmøter med samtlige ansatte hvor Kvalitets- og HMS-arbeid er en del av agendaen.

Når avvik oppstår etableres det umiddelbart avviksdokumentasjon og korrigerende tiltak iverksettes ihht den. Avvik behandles elektronisk i DigitalHMS

FOREBYGGENDE TILTAK

Slike tiltak er rotfestet i bedriftens rutiner for risikovurdering.

Risikovurdering HMS

Risikovurdering gjennomføres som en del av våre vernerunder. Etablerte risikovurderinger gjennomgås, og eventuelle nye faremomenter risikovurderes og behandles. Risikovurderinger og sikker jobbanalyser (SJA) dokumenteres i DigitalHMS

Risikovurdering Kvalitet

Risiko for kvalitetsavvik søkes å forebygges ved kontinuerlig evaluering av våre prosesser. Hvert ledd i våre prosesser evalueres ut fra: *hva kan gå galt og hvordan kan vi forhindre det.*

STYRINGSSYSTEMET**NIVÅ 1**

Vår bedriftshåndbok, som beskriver hvordan vi arbeider med Kvalitetsstyring og Internkontroll. Håndboken er bygget opp etter kravene i ISO-standarder og beskriver vår etterlevelse av Internkontrollforskriften. Den skal beskrive vårt kontinuerlige forbedringsarbeid samt gi nødvendig informasjon til våre medarbeidere, kunder, leverandører, eiere og andre forretningsforbindelser.

NIVÅ 2

Viser våre hovedprosesser og beskrivelser av dokumenterte rutiner innenfor prosessene for oppfyllelse av kravene innenfor kvalitetsstyring. Inkludert er også arbeidsskjema innenfor de beskrevne rutineene. Dokumentasjonen er samlet i DigitalHMS

NIVÅ 3

Resultatdokumentasjon / registreringer ved etterlevelse av dokumentasjon for system for kvalitetsstyring, HMS og internkontroll.

