



Kvalitetspolicy Service Works Global Nordic AB

Vi på Service Works Global Nordic AB (SWG) ska alltid eftersträva att våra kunder blir nöjda. Det vi levererar ska uppfylla ett behov hos kunden som tydligt bidrar till en positiv förändring.

1 Bakgrund

SWGs kvalitetspolicy är framtagen på uppdrag av företagets ledning och är ett dokument med riktlinjer avseende kvalitet och faktorer som påverkar kvaliteten. Alla inom företaget förväntas följa policyn.

2 Syfte

Målet med SWGs kvalitetsarbete är nöjda kunder. Företagets namn skall vara förknippat med hög kvalitet vad gäller personal, produkter/tjänster och kundservice. Vår kvalitetspolicy innebär att

- vi aktivt styr kvalitetsarbetet mot uppställda mål så att kvalitetstänkandet blir en naturlig del av vårt dagliga arbete
- vi planerar och styr vår verksamhet så att allt blir rätt från början i varje led. Detta gör vi bland annat genom förebyggande åtgärder baserade på erfarenheter från tidigare genomförda projekt.
- vi utvecklar och fördjupar samarbetet med våra leverantörer så att de tillfullo förstår och uppfyller våra kunders krav och att vi får felfria leveranser.
- vårt kvalitetsarbete följs upp i projekt genom kvalitetsrevisioner
- kvalitet är varje medarbetares angelägenhet

3 Kvalitetsmål och riktlinjer

SWGs ledning sätter kvalitetsmål som årligen kommuniceras och följs upp. Som hjälpmedel i kvalitetsarbetet använder företaget den internationella kvalitetsstandarden ISO 9001.

3.1 Kundtillfredsställelse

Vår främsta framgångsfaktor är nöjda kunder. Därför

- utgår vi från vad som är bäst för kunden på lång sikt
- är vi alltid samarbetsvilliga när det gäller våra kunder
- tillhandahåller vi säkra, tidsbesparande, lättanvända och prisvärda produkter och tjänster.

3.2 Medarbetartillfredsställelse

En god och produktiv arbetsmiljö är en framgångsfaktor. Därför



- arbetar samtliga medarbetare som ett lag där vetskap finns om den individuella arbetsinsatsens betydelse för helheten
- tillgängliggörs kritisk information i syfte att arbete skall utföras med kvalitet och framgång
- uppmärksammar och bekräftar vi framgång samt belönar framgång
- tillser vi att rätt person är på rätt plats genom välplanerad rekrytering och vidareutbildning

3.3 Ägartillfredställelse

Nöjda ägare och värdeutveckling är en framgångsfaktor då det säkerställer företagets fortbestånd och tillväxt. Därför

- ansvarar alla medarbetare för företagets långsiktiga överlevnad
- är målbilden klar och kommunicerad
- arbetar alla anställda för att nå uppställda mål

3.4 Samhälle

Företaget ingår i ett större sammanhang. Därför

- följer vi de lagar och förordningar som råder men även företagets etiska regler och policys
- har vi kretsloppsbegreppet i åtanke vid beslut
- minimerar vi negativ påverkan på luft, vatten och mark
- minimerar vi förbrukning av vatten och energi

3.5 Ständiga förbättringar

Vår omvärldsmiljö och affärsidé kräver ständiga förbättringar i genomförandet. Därför

- baserar vi våra beslut på fakta och mätningar
- gör vi rätt saker i rätt tid och på rätt sätt
- arbetar vi proaktivt med att förebygga problem och risker
- engagerar vi medarbetare och andra intressenter i det dagliga förbättringsarbetet i syfte att öka kundtillfredsställelsen

3.6 Rutiner för hantering av förbättringsförslag och avvikelser

Huvudprincipen är att förbättringsförslag och avvikelser i första hand ska behandlas där de "hör hemma" och att den anställda därefter vid behov har möjlighet att vända sig högre upp i organisationen. Den normala hanteringen ser därför ut som följer:

1. Den anställda ska i första hand ta upp sitt förslag med närmaste chef eller direkt med den person som har en naturlig koppling till ärendet. Förslaget skall vara skriftligt och dokumenteras.
2. Om den anställda inte är nöjd med resultatet ska han/hon kontakta chefen på nästa chefsnivå inom organisationen.
3. Om ärendet är av övergripande central karaktär mailas förslaget till SWGs HR-chef som bedömer, vid behov i samråd med SWGs ledningsgrupp, om ärendet skall åtgärdas.

4 Kvalitetsmål för 2018

För 2018 har vi exempelvis satt som mål att förbättra integrationen mellan vårt CRM system, vårt affärssystem och vårt tidrapporterings/projektledningssystem. En ny kund ska exempelvis endast behöva läggas upp en gång i CRM systemet och därefter automatiskt uppdateras i övriga system.



4.1 Hur går vi till väga

För att nå målet har vi delat upp arbetet i delprojekt där olika medarbetare och leverantörer engagerats. Olika dellösningar har utvecklats, testats och implementerats och synpunkter har löpande hämtats in från användarna.

4.2 Hur mäter vi och följer vi upp om vi nått målet

I början av 2019 kommer vi att titta på om vi nått uppsatta mål och exempelvis se om det fungerar att registrera en ny kund en gång i CRM systemet och sedan uppdatera automatiskt i övriga system. Vi kommer därefter titta på nya mål för 2019. Ansvarig för uppföljningen är företaget VD Mats Broman.

På företaget finns en person ansvarig för miljöarbetet och den personen ansvarar för att följa upp uppsatta mål.