

## Kvalitetsplan AdVendo Group AB

**IDÉ:** Vi ska vara ett kundfokuserat företag som hela tiden arbetar med förbättringar på ett målmedvetet och offensivt sätt för att skapa nöjda kunder och medarbetare

**ORG:** Från och med 2011-04-30 drivs kvalitetsfrågorna inom företaget av en kvalitetsansvarig, Alexander Ljungberg. Genom den kvalitetsansvarige ökas samordningen och integreringen i verksamheten och med våra leverantörer.

Vårt kvalitetsarbete som inleddes april 2011, omfattar projekt och aktiviteter med anknytning till all verksamhet inom företaget. För att på sikt uppnå en harmonisering och standardisering av vårt kvalitetsarbete pågår en integrering i samband med vår verksamhetsutveckling. Detta baseras på den internationella standarden ISO 9001. Vi kommer under 2012-2013 att certifiera företaget enligt denna norm.

Genom kontinuerliga personalmöten och kompetensutveckling samt i diskussioner med våra kunder och leverantörer hjälps vi åt att föra kvalitetsarbetet framåt i företaget.

**KVALITETSMÅL:** Företaget skall marknadsföra tjänster och produkter av högsta kvalitet för såväl marknadsföring som information. Vi skall väl svara upp mot kundens krav och behov.

Vi skall tillgodose de miljöbetingade krav som kan ställas på verksamheten.

Vi skall hålla utlovade leverans- och färdigställandetider.

Eventuella garantiåtaganden eller reklamationer skall åtgärdas snarast möjligt, normalt inom en till två arbetsveckor.

Våra medarbetare skall ha en hög social kompetens samt en gedigen kunskap om de tjänster och produkter som företaget marknadsför samt en stor kunskap i de säkerhetsregler som gäller för utförandet av arbetena.

**KVALITETSPLAN:** Genom att ständigt vara lyhörda och analysera information om marknaden och kunders behov skall vi tillsammans med våra leverantörer erbjuda tjänster och produkter som väl svarar upp mot kunders krav, förväntningar och behov.

Genom att hela tiden hålls oss informerade om vilka miljöbetingade krav som kan ställas på de tjänster och produkter vi marknadsför kan vi snabbt anpassa oss efter detta och vid behov vidtaga förändringar.

Vi ska hålla oss informerade om de lagar och regler som gäller vår verksamhet och så snabbt som möjligt anpassa verksamheten till nya krav.

Orsakerna till reklamationer och garantiåtaganden skall dokumenteras och utvärderas för att lära för framtiden.

För att säkerställa personalens höga kompetens bedrivs kontinuerlig kompetens-utveckling av medarbetarna baserade på årligen reviderade utbildnings/ utvecklings-planer sett från såväl företagets som kundens behov för att uppnå de ställda målen

**KONTROLL:**

För att säkerställa intentionerna i denna kvalitetsplan har vi väl utarbetade rutiner för kontroll att kvalitetsmålen uppfylls enligt plan. Den kvalitetsansvarige följer månadsvis upp arbetet och svarar också för en årlig utvärdering tillsammans med företagets ledning och medarbetarna.