

Kvalitets Policy og Mål

Sted og prosess Tamtron / Policy & Mål
Sist godkjent dato 17.07.2024 (Tonje Martinsen)
Dato endret 17.07.2024 (Tonje Martinsen)

Dokumentkategori Håndbok
Dokumentansvarlig Steinar Olsen

1 Hensikt

Denne håndboken beskriver organisasjonens kvalitetspolicy og tidsbestemte kvalitetsmål.

2 Omfang

Håndboken gjelder alle i organisasjonen.

3 Ansvar og myndighet

Prosesseier er ansvarlig for utarbeidelse og vedlikehold av denne prosedyren.

4 Beskrivelse av aktiviteter

Kvalitetspolicy

I Tamtron AS jobber vi kontinuerlig med kvalitetsarbeidet på tvers av avdelingene og med alle ansatte involvert. Som leverandør tar vi stort eierskap for kvaliteten på våre produkter og tjenester. Som leverandør er vi opptatt av vårt miljøavtrykk, vi jobber kontinuerlig med forbedringer med tanke på sirkulærøkonomi. Vi arbeider forebyggende og langsiktig med kvalitet og miljø som en integrert del av den daglige virksomheten.

Underliggende i vår policy er ønsket om å;

- innfri kundens forventninger
- tilby den totalløsning som kunden er best tjent med
- jobbe kontinuerlig med kunnskaps- og kompetanseutvikling
- redusere vårt miljøavtrykk
- bygge opp et best mulig omdømme
- bli forbundet med kvalitet
- tilby service og support på våre produkter
- Etterleve lovkrav som regulerer vår virksomhet

Kvalitets Policy og Mål

Sted og prosess Tamtron / Policy & Mål
Sist godkjent dato 17.07.2024 (Tonje Martinsen)
Dato endret 17.07.2024 (Tonje Martinsen)

Dokumentkategori Håndbok
Dokumentansvarlig Steinar Olsen

Kvalitetsmål

Vi ønsker å tilfredsstille våre kunder på best mulig måte, derfor jobber vi kontinuerlig med forbedringer.. Vi ser noen forbedringsområder og dette danner grunnlaget for våre kvalitetsmål.

Tabell 1 inneholder en liste over våre kvalitetsmål og de tiltak vi har etablert for å oppnå dem.

Område	Mål	Ansvar	Kontroll-kriterier (Hva og hvordan måle)	Hypighet	Prestasjons-indikator	Tiltak
1.Kvalitet - Garanti og reklamasjoner	1.1 Redusere antall garanti- og reklamasjonssaker	Alle	Antall saker – registreres i liste på Sharepoint	2 ganger / år	Antall ordre i ordregruppe 6	Kommunikasjon på tevers av avdelinger når uforutsette hendelser oppstår, som kan gi grunnlag for reklamasjon og/ eller en garantisak.
2. Kvalitet - Kundetilfredshet	2.1 Redusere antall misfornøyde kunder	Alle	Kundeundersøkelse med ulike spørsmål	1 gang/ år	Antall misfornøyde kunder	Kontakte kunder som ønsker etter endt undersøkelse
3. Miljø - Energibruk	3.1 Redusere energibruken på kontorene	Alle	Fakturerte Kwh	1 gang/ år	Antall forbrukte Kwh	Skrub av lys i rom som ikke brukes. Installerer varmepumper Automatisk tenn/slukk brytere
4.Miljø - Kildesortering	4.1 Forbedre kildesorteringss raden	Alle	Fakturaer fra de ulike som håndterer vårt avfall	2 ganger / år	Antall kilo avfall	Nye beholdere Flere ulike beholdere Opplæring ansatte
5. HMS	5,1 Vi skal ha et trygt og godt arbeidsmiljø for alle ansatte	Alle	Hendelsesregistrering	1 gang / år	Antall hendelser	Årsaksanalyse med 5 * hvorfor?

Tabell 1. Våre kvalitetsmål

Sted og prosess Tamtron / Policy & Mål
Sist godkjent dato 17.07.2024 (Tonje Martinsen)
Dato endret 17.07.2024 (Tonje Martinsen)

Dokumentkategori Håndbok
Dokumentansvarlig Steinar Olsen

5 Referanser

- 5.1 *Kundepleie Håndbok*
- 5.2 *Kommunikasjon*
- 5.3 *Personalhåndbok*
- 5.4 *Håndbok for Miljøledelse*
- 5.5 *Garanti- og Reklamasjonshåndtering*