

**Sted og prosess** Tamtron / Policy & Mål  
**Sist godkjent dato** 13.09.2024 (Tonje Martinsen)  
**Dato endret** 13.09.2024 (Tonje Martinsen)

**Dokumentkategori** Håndbok  
**egori**  
**Dokumentansvarlig** Steinar Olsen  
**svarlig**

## 1 Hensikt

Denne håndboken beskriver organisasjonens kvalitets og miljøpolicy med tidsbestemte mål.

## 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

### Kvalitets- og miljøpolicy

I Tamtron AS jobber vi kontinuerlig med kvalitets- og miljøarbeidet 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
- Tilby varer/tjenester som er bærekraftige

**Kvalitets og Miljø Policy med tilhørende mål**

**Sted og prosess** Tamtron / Policy & Mål  
**Sist godkjent dato** 13.09.2024 (Tonje Martinsen)  
**Dato endret** 13.09.2024 (Tonje Martinsen)

**Dokumentkat** Håndbok  
**egori**  
**Dokumentan** Steinar Olsen  
**svarlig**

**Kvalitets og miljømål**

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 kvalitets/Miljø/HMS mål.

**Tabell 1** inneholder en liste over våre mål 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	Skrav lys i rom som ikke brukes. Installerer varmepumper Automatisk tenn/slukk brytere
4.Miljø - Kildesortering	4.1 Forbedre kildesorteringssraden	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?

---

**Sted og prosess** Tamtron / Policy & Mål  
**Sist godkjent dato** 13.09.2024 (Tonje Martinsen)  
**Dato endret** 13.09.2024 (Tonje Martinsen)

**Dokumentkategor** Håndbok  
**egori**  
**Dokumentansvarlig** Steinar Olsen  
**svarlig**

---

Tabell 1. Våre mål

## 5 Referanser

**5.1** *Kundepleie Håndbok*

**5.2** *Kommunikasjon*

**5.3** *Personalhåndbok*

**5.5** *Garanti- og Reklamasjonshåndtering*