

## Beskrivning av kvalitetssystemet

Denna beskrivning av kvalitetssystemet får kopieras och distribueras. **Kopior är oregistrerade och uppdateras inte.**

Svenska Agentur Bolaget ABs kvalitetssystem är uppbyggt för att motsvara de krav som företagsledningen har ställt upp samt kraven i kravstandarden SS-EN ISO 9001:2000.

### **Affärsidé**

Vår affärsidé är att marknadsföra och distribuera skärande verktyg och slipmaterial. Genom långvarigt och nära samarbete med kunder och leverantörer kan vi också bidra med teknisk rådgivning. Omfattande lagerresurser garanterar leveranssäkerhet och datoriserade rutiner ger snabb kundservice.

### **Kvalitetspolicy**

Vi eftersträvar att i rätt tid leverera produkter som uppfyller kundernas behov och förväntningar. Lyhördhet, snabbhet och noggrannhet skall ge oss nöjda kunder som ständigt återkommer.

För att nå högsta möjliga kundnöjdhet är vår målsättning alltid 0 fel vid leverans.

### **Mätbara mål**

Vi har satt upp följande kvalitetsmål:

- Telefon- och telefaxorder som inkommer före kl. 14.00 skall till 90 % levereras samma dag som ordern inkommer.
- Leverans och följesedel skall överensstämma till 99 %.

Ledningen ansvarar för att affärsidé, policy och mål är kända, tillämpade och upprätthållna av samtliga.

### **Organisation, ansvar, befogenheter och resurser**

Företaget har en organisationsplan som beskriver företagets uppbyggnad, ansvar, befogenheter och samarbetsförhållanden. Ledningen ansvarar för att erforderlig utbildad personal alltid finns tillgänglig.

# Svenska Agentur Bolaget AB

Svenska Agentur Bolaget AB  
Sporregatan 25  
S-213 77 Malmö, Sweden  
Org nr 556090-2172  
VAT no SE556090217201  
Tel 040-22 25 26  
Fax 040-21 17 15



## **Ledningens genomgång**

Ledningen går regelbundet igenom kvalitetssystemet för att granska systemets lämplighet och att det efterföljs.

## **Kvalitetssystemet**

Kvalitetssystemet är uppbyggt efter standarden SS-EN ISO 9001:2000 och består av denna "Beskrivning av kvalitetssystemet" samt en kvalitetsmanual som beskriver hur verksamheten bedrivs, inkluderande nödvändiga rutiner och instruktioner. Kvalitetsplaner inkluderas i arbetsinstruktioner och dokumentation.

## **Kontraktsgenomgång**

Kontraktsgenomgång görs vid alla förfrågningar. Detta görs för att säkerställa att full överensstämmelse nås mellan kundens önskemål och lämnad offert resp. tecknad order. Samtliga såväl offerter som order dokumenteras. Samma rutin gäller vid ändring i order.

## **Dokumentstyrning**

Det finns rutiner för att granska, godkänna, registrera och distribuera dokument för att säkerställa att rätt information alltid finns på rätt plats i rätt tid. Samma rutin gäller vid ändring av dokument..

## **Inköp**

Det finns en inköpsrutin som säkerställer att alla varor som köps in motsvarar de specifikationer som anges i vår katalog. Det finns också en rutin för bedömning av underleverantörer samt en förteckning över godkända leverantörer.

## **Processstyrning**

För de definierade processerna finns processbeskrivningar med erforderliga rutiner och arbetsinstruktioner. Rutin finns som säkerställer att endast för ändamålet utbildad personal utför de olika arbetsuppgifterna.

## **Kontroller**

Rutin finns för mottagningskontroll av inköpt material. Det finns också rutiner för slutkontroll i samband med packning.

## **Tillrättande av brister**

En rutin säkerställer att upptäckta eller påtalade brister snabbt blir åtgärdade och att uppföljning sker av att åtgärden har varit verkningsfull.

# Svenska Agentur Bolaget AB

Svenska Agentur Bolaget AB  
Sporregatan 25  
S-213 77 Malmö, Sweden  
Org nr 556090-2172  
VAT no SE556090217201  
Tel 040-22 25 26  
Fax 040-21 17 15



## **Korrigerande och förebyggande åtgärder**

Det finns en rutin för klagomålshantering som säkerställer att utredning görs om orsaken till inträffade klagomål samt att orsaken utreds och elimineras för att förhindra ett upprepande. Uppföljning sker för att säkerställa att genomförd åtgärd har haft avsedd verkan.

Rutin finns också för förebyggande genomgång av företagets processer i syfte att finna förbättringsmöjligheter.

## **Hantering och förvaring**

Rutin finns som säkerställer att produkterna hanteras på lämpligt sätt. Hanteringsrutiner finns för produkter som kräver speciellt noggrann hantering.

## **Hantering av kvalitetsdokument**

Företaget har rutiner för att registrera, förvara och gallra alla resultatdokument som är angivna i kvalitetsmanualen.

## **Interna kvalitetsrevisioner**

Det finns en rutin som säkerställer att hela kvalitetssystemet årligen internrevideras av oberoende och revisionsutbildad personal samt att ev. brister korrigeras och följs upp.

## **Utbildning**

All utbildning och annan för arbetet relevant kunskap finns noterad.

Rutin finns som säkerställer att endast utbildad och kunnig personal utför tilldelade arbetsuppgifter.

## **Statistiska metoder**

Inom företaget används för närvarande inga statistiska metoder, men ledningen söker fortlöpande att finna relevanta metoder som kan tillämpas.

Malmö den 23 oktober 2003

Mats Oredsson