

# KVALITETS- OCH MILJÖMANUAL

för

## AC Ställningsmontage Forsmark AB



Dokumentnummer, namn och version Kvalitetsmanual - ver. 1	Giltighetsdatum Tills vidare
Framtaget av Kvalitets- och miljöansvarig	Framtagningsdatum 2014-02-19
Fastställt av VD	Fastställandedatum 2014-02-19
Ändring fastställd av Ledningssystemansvarig	Ändringsdatum 2017-01-31



## **1. Historik och verksamhetsbeskrivning**

AC Ställningsmontage AB grundades 1989 och har sedan dess till största del varit verksam i Stockholmsområdet. Men en del av verksamheten har varit förlagd till Forsmarks Kärnkraftverk i norra Uppland. År 2010 sattes denna verksamhet på ett eget bolag, benämnt AC Ställningsmontage Forsmark AB. Idag är bolagen helt utan kopplingar till varandra.

Företagets verksamhet omfattar montage av ställningar för industri och byggnadsarbeten, då främst till Forsmarks Kraftgrupp AB. I tjänsteutbudet ingår även transport och uthyrning av ställningsmaterial. Några exempel på andra närliggande tjänster som erbjuds är baxning, snöskottning av tak, snickeriarbeten och uthyrning av sax- och bomliftar. Vi är, av branschorganisationen STIB, godkänd auktoriserad ställningsentreprenör. Vi är även certifierade inom kvalitet (ISO 9001), miljö (ISO 14001) och arbetsmiljö (OHSAS 18001).

Företaget har en stabil ekonomi och merparten av personalen i bolaget har mångårig branschvana. Antalet fast anställda uppgår till ca 20 personer. Vid de årligt återkommande toppbelastningarna ökar det antalet väsentligt och uppgår till 60-100 st. Personaltillskottet tillgodoses främst genom anlitande av underentreprenörer men även genom projektanställningar.

AC Ställningsmontage Forsmark AB bedriver sin verksamhet utifrån lånad mark och kontorslokaler inom kärnkraftsområdet i Forsmark, administrationen utförs i hyrd kontorslokal i Gävle.

## **2. Syfte med kvalitets- och miljömanualen**

Denna manual är till för att ge en kortfattad beskrivning av vårt ledningssystem för kvalitet och miljö och hur vi arbetar för att ständigt förbättra detta. Den riktar sig till kunder, våra anställda, myndigheter och andra intressenter.

## **3. Omfattning och uteslutningar**

Ledningssystemet omfattar hela vår verksamhet men vi har valt att utesluta kraven i kapitel 7.3 (Konstruktion och utveckling) i ISO 9001:2008 då vi normalt inte konstruerar eller utvecklar nya produkter/tjänster. Vi använder systemställningar vilka sammanfogas efter tillverkarens instruktioner eller enligt standardiserade metoder. Detta ger inget utrymme för egna konstruktioner av ställningsmaterial. I de fall sådan verksamhet ändå skulle kunna bli aktuell sker detta enligt fastställda riktlinjer (se kapitel 7.3).

Nedan nämnda kapitel följer samma indelning som i rutinhandboken. De rutiner som nämns finns alltså i samma kapitel, och i sin helhet, i rutinhandboken. Alla kapitel som avslutas med en asterisk (\*) innehåller en eller flera dokumenterade rutiner.

## 4. Ledningssystem för kvalitet

### 4.1 Allmänna krav

Att leda och sköta en organisation framgångsrikt kräver ett systematiskt arbetssätt. För att åstadkomma detta har vi infört ett kvalitets- och miljöledningssystem som är utformat för att ständigt förbättra verksamheten genom att beakta behoven hos våra intressenter.

Följande huvudprinciper har använts/används i arbetet med vårt kvalitets- och miljöledningssystem:

- Ledningssystemet ska utvecklas och vidmakthålls under beaktande av de krav som anges i den internationella standarden för ledningssystem, SS-EN ISO 9001:2008 respektive SS-EN ISO 14001:2004.
- Omfattningen hos ledningssystemen ska motsvara verksamhetens komplexitet, storlek och marknadens krav.
- Ledningssystemen ska inte bara täcka ISO 9001's och ISO 14001's krav, minst lika viktigt är att det kan användas och förstås i organisationen på ett effektivt sett.

Ledningssystemet säkerställer att kraven på verksamheten uppnås. Det gäller såväl kundens krav, interna krav samt samhällskrav, i form av policyer, mål, lagar och produktkrav.

### 4.2 Dokumentationskrav

#### 4.2.1 Allmänt

Ledningssystemet är dokumenterat i två huvuddokument. En kvalitets- och miljömanual som övergripande beskriver ledningssystemet och en rutinhandbok som beskriver systemet mer i detalj.

I rutinhandboken finns hänvisningar till övriga styrande dokument såsom leverantörsbedömningar, arbetsinstruktioner, riskanalyser och mötesagendor.

VD och företagsledningen har ansvaret för att systemet upprättas, införs, underhålls och förstås på alla nivåer i organisationen.

#### 4.2.2 Kvalitetsmanual

En kvalitets- och miljömanual är upprättad (detta dokument) och är till för att ge en kortfattad beskrivning av vårt ledningssystem och dess processer och rutiner samt hur vi arbetar för att ständigt förbättra detta. Den riktar sig till kunder, våra anställda, myndigheter och andra intressenter.

#### 4.2.3 Styrning av specificerande dokument\*

Företaget har upprättat och underhåller rutiner för styrning och kontroll av dokument och data, som är viktiga för hur vi arbetar. En organiserad dokument- och datastyrning innebär att rätt person har rätt papper och information vid rätt tidpunkt och att dokumentets lämplighet är godkänt av bemyndigad personal genom datering och signering.

Inom AC Ställningsmotage Forsmark AB finns rutiner för ändring av dokument och data som omfattas av ledningssystemet. Rutinerna fastställer hur godkännande, utgivning och identifiering sker.

Alla styrande dokument finns lagrade på vårt datasystem där de är lättillgängliga. All dokumentation finns dessutom lagrat i ett backup-system.

#### **4.2.4 Styrning av redovisande dokument\***

Redovisande dokument av olika slag, hänförliga till detta ledningssystem, blir identifierade, insamlade, registrerade, arkiverade, underhållna och utrensade enligt fastställd rutin och syftar till att möjliggöra en verifiering av vad som har hänt i verksamheten tillräckligt långt bak i tiden.

## **5. Ledningens ansvar**

### **5.1 Ledningens åtagande\***

Ledningen har utvecklat och underhåller ett effektivt ledningssystem för kvalitet och miljö genom ett motiverat och engagerat ledarskap. Vidare ansvarar ledningen för att fastställa policy, kvalitetsmål samt styrning av organisationen. Detta åstadkommes genom att besluta om organisationsstruktur och resurser. I åtagandet ingår också att genomföra periodiserade genomgångar av kvalitetssystemet samt verka för ständiga förbättringar.

### **5.2 Kundfokus\***

VD har huvudansvaret för att kartlägga kundernas krav samt föra dem vidare till berörda funktioner. Kraven avser företagets totala tjänsteutbud, det vill säga inte bara hårdvara utan även mjukvaran i form av leveranstid, betalningsvillkor och tekniskt stöd. Kundfokus innebär även att fastställa marknadsföringsbehov.

### **5.3 Kvalitets- och miljöpolicy**

#### **VÅR KVALITETSPOLICY**

*Vi skall leverera ställningar och sammanhängande tjänster av sådan kvalitet att de tillgodoser de krav och villkor som överenskommits med vår kund. Genom att bedriva en verksamhet med ständiga förbättringar stärker vi vårt förtroende för bolaget. Vår organisation skall ha korta beslutsvägar och engagerade medarbetare som tar ansvar för sina åtaganden. Varje uppdrag skall ge en nöjd kund som med förtroende återkommer med nya uppdrag.*

*Detta innebär:*

- *Ett väl anpassat kvalitetssystem som är förankrat hos och förstått av alla i organisationen.*
- *Att ständigt förbättra ledningssystemet och se över målen.*

- *Att ledningen skapar resurser för att vidmakthålla kvalitetspolicyns tillämpning och att den följs i företaget.*

## VÅR MILJÖPOLICY

*Vår ambition är att ständigt minska vår miljöpåverkan för att främja en hållbar utveckling. Målsättningen är inte enbart att uppfylla myndigheternas krav, utan att gå ett steg längre, där det är tekniskt möjligt och ekonomiskt försvarbart. Detta åstadkommer vi genom att:*

- *Välja processer som är skonsamma mot miljön.*
- *Involvera och fortlöpande utbilda alla anställda i vårt miljöarbete.*
- *Informera om vår verksamhets miljöpåverkan på ett öppet och objektiva sätt.*
- *Arbeta med kontinuerliga förbättringar enligt våra fastställda miljömål.*
- *Minimera påverkan och föroreningar från transporter genom en effektiv planering samt att välja miljöanpassade fordon.*

## 5.4 Planering

### 5.4.1 Kvalitets- och miljömål

Ledningen säkerställer att kvalitets- och miljömål är upprättade inom berörda funktioner i organisation. Målen är mätbara och står i överensstämmelse med policyer, inklusive åtagande om ständig förbättring. Årligen görs en genomgång av hur målen har uppfyllts och om de behöver revideras.

### 5.4.2 Planering av ledningssystem för kvalitet och miljö

AC Ställningsmotage Forsmark AB har tagit fram riktlinjer som ska säkerställa att funktionen hos ledningssystemet bibehålls när ändringar görs.

## 5.5 Ansvar, befogenhet och kommunikation

### 5.5.1 Ansvar och befogenhet\*

AC Ställningsmotage Forsmark AB har utvecklat och dokumenterat en organisation med väl definierade ansvarsområden och kommunikationsvägar. Alla medarbetare har getts befogenheter och ansvar för att göra det möjligt för dem att medverka till att uppnå kvalitets- och miljömålen. Ansvar och befogenheter är definierade i respektive befattningsbeskrivning.

### 5.5.2 Ledningens representant

Företagsledningen har utsett en ledningssystemansvarig som ska säkerställa att ledningssystemet förstås, tillämpas och upprätthålls inom företaget.

### **5.5.3 Intern och extern kommunikation\***

Våra riktlinjer:

- *Vår kommunikation baserar sig på fakta.*
- *Vi kommunicerar på en personlig och direkt basis.*
- *Vi kommunicerar aktivt för att främja resultatet av AC Ställningsmontage Forsmark ABs samlade prestationer.*

## **5.6 Ledningens genomgång**

### **5.6.1 Allmänt**

Ledningen har årligen ha genomgång av detta ledningssystem. Detta för att säkerställa att ledningssystemet är funktionellt, täcker in verksamheten samt att den förstås och följs. Resultatet från dessa genomgångar dokumenteras så att förbättringsarbetet kan hållas vid liv.

### **5.6.2 Underlag för genomgång\***

Underlag för ledningens genomgång innefattar aktuella prestanda och förbättringsmöjligheter som berör företagets verksamhet.

### **5.6.3 Resultat av genomgången\***

Anmärkningar, slutsatser och rekommendationer som framkommit vid genomgången och utvärderingen läggs fram i dokumenterad form som underlag för beslut om nödvändiga åtgärder av ledningen.

## **6. Hantering av resurser**

### **6.1 Tillhandahållande av resurser**

Ledningens fastställer behovet av de resurser som behövs för att upprätthålla och förbättra våra arbetssätt, vilket i slutändan ökar kundtillfredsställelsen. Ledningen ansvarar för att tillräckliga resurser tilldelas organisationen.

### **6.2 Personalresurser**

#### **6.2.1 Allmänt**

Personal som utför arbete som påverkar kvaliteten och miljöpåverkan på AC Ställningsmontage Forsmark ABs tjänster skall ha rätt kompetens baserat på lämplig teoretisk och praktisk utbildning, färdigheter och erfarenhet.

#### **6.2.2 Kompetens, medvetenhet och praktisk utbildning\***

Kompetensutveckling är en rättighet och en skyldighet för alla medarbetare. För att säkerställa att personal som utför arbete som påverkar kvaliteten och miljön har tillräcklig kompetens finns rutiner gällande kompetenskrav och utbildning. Dessa rutiner omfattar

identifiering av behov och genomförande av utbildning. Ansvarig för utbildningen är respektive chef.

Nyanställda personer får den information, utbildning och träning som är nödvändig för att kunna utföra sitt arbete.

### 6.3 Infrastruktur och verksamhetsmiljö\*

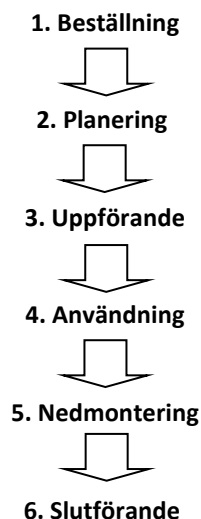
Det är väldigt viktigt att den infrastruktur som behövs för att kunna leverera en bra produkt finns tillgänglig och hålls i bra skick. För att åstadkomma detta ska behovet löpande fastställas så att man snabbt kan anpassa infrastrukturen. Förutom de direkta personkontakterna på arbetsplatsen finns det vid varje veckomöte en punkt med *förbättringsmöjligheter* där sådant som saknas eller kan förbättras ska tas upp och diskuteras. Platsansvarig eller dess företrädare ska direkt ta ett beslut om åtgärd. Om det inte är möjligt ska detta ske så snabbt det går och därefter meddela de berörda om beslutet.

Den befintliga infrastrukturen ska även underhållas för att fungera tillfredsställande. Detta sker med hjälp av regelbundna inspektioner. Alla fordon, maskiner, mark och lokaler inspekteras minst en gång i månaden enligt ett fastställt schema.

## 7. Produktframtagning

### 7.1 Planering av produktframtagning

Arbete med att leverera byggnadsställningar innefattar allt ifrån den första kundkontakten till dess att kunden förklarar sig nöjd. Dessa stadier och aktiviteter har vi definierat i en huvudprocess enligt följande:



Som stödprocess finns även en tidsredovisningsprocess.

## **7.2 Kundanknutna processer**

### **7.2.1 Fastställande av produktanknutna krav\***

Vi säkerställer att samtliga kundönskemål är förstådda och tillhörande fakta är identifierade samt klarlagda. Vidare identifierar vi kundens önskemål inklusive det som kunden inte själv klarar av att specificera samt krav från myndigheter.

Miljöaspekter som har en betydande miljöpåverkan identifieras och värderas löpande med hjälp av en fastställd metod.

### **7.2.2 Genomgång av produktanknutna krav\***

Genomgång av produktkrav omfattar aktiviteter för att säkerställa att offerter och ordrar granskas och godkänds innan de lämnas till kund alternativt accepteras. Granskningen genomförs för att säkerställa att kraven är tillräckligt definierade och att AC Ställningsmotage Forsmark AB har förmåga att uppfylla kraven.

### **7.2.3 Kommunikation med kund\***

Kommunikation med kund är nödvändig för att ge och ta emot information så att fakta och synpunkter delges effektivt, säkert och tydligt från båda håll. Tillägg eller ändringar i överenskomna åtaganden mellan AC Ställningsmotage Forsmark AB och vår kund skall dokumenteras.

Uppkommer avvikelser eller felaktigheter under vårt åtagande mot beställare skall kontakt tas med uppdragsgivaren. Förändringar skall dokumenteras och information skall ges till berörda parter.

Uppföljningsmöten mellan parterna sker vid behov och anteckningar från dessa möten förs och arkiveras.

## **7.3 Konstruktion och utveckling**

### **7.3.1 Planering av konstruktion och utveckling**

AC Ställningsmotage Forsmark AB bedriver normalt inte sådan verksamhet. I de fall det kan bli aktuellt skapas en separat projektplan med en kravspecifikation. Där ingår även att identifiera miljöaspekter.

## **7.4 Inköp\***

### **7.4.1 Inköpsprocessen**

### **7.4.2 Inköpsinformation**

### **7.4.3 Verifiering av inköpt produkt**

Kvaliteten och kostnaden för de tillhandahållna tjänsterna är många gånger helt beroende på inköpta varor och tjänster. Därför skall anskaffning av varor och tjänster hållas på samma nivå som planering, styrning och verifiering av övriga interna aktiviteter. Vi betraktar våra leverantörer och underleverantörer som våra medarbetare och bedömer, väljer och utvärderar dem på ett omsorgsfullt och systematiskt sätt.



## 7.5 Produktion av varor och utförande av tjänster

### 7.5.1 Styrning av produktion och utförande av tjänster\*

All produktion sker under styrda och planerade förhållanden. Processtyrning omfattar samtliga aktiviteter för att planera och styra tjänsten, från beställning till dess att tjänsten är levererad och kunden förklarar sig nöjd.

Kortfattad beskrivning av vår huvudprocess:

#### 1. Beställning

Kontakt med beställare för att se om vi kan leverera önskad tjänst enligt dennes villkor. Ingående av avtal.

#### 2. Planering

Planering av ett uppdrag innebär att översätta kundkrav till produktionskrav och fastställa det montagesätt som är bäst lämpat för ställningens ändamål. Även de säkerhetsmässiga aspekterna ska tas i beaktande här. Varje uppdrag som ska utföras ska ses som ett unikt objekt och genomföras på ett projektbaserat arbetssätt. Produktionsutrustning anskaffas på ett sätt som säkerställer att utrustningen har den kapacitet som eftersträvas.

#### 3. Uppförande

En arbetsgrupp med tillräcklig kompetens utses av arbetsledare. Montering sker sedan enligt de lagar och krav som är relevanta, vanligtvis *AFS 2013:4 Ställningar*, monteringsanvisning, lokala regler och våra egna krav. Därefter sker en besiktning och uppmärkning av ställningen för att sedan överlämnas till beställaren.

#### 4. Användning

Ställningen besiktas med överenskomna intervall.

#### 5. Nedmontering

Nedmontering av ställning sker av kompetent personal.

#### 6. Slutförande

Kontakt med beställare för redovisning av fakturaunderlag.

### 7.5.2 Validering av processer för utförande av tjänster

AC Ställningsmontage Forsmark AB arbetar med styrda processer genom hela tjänstekedjan.

### 7.5.3 Identifikation och spårbarhet\*

Det finns en dokumenterad rutin för att identifiera, få fram status och kunna spåra produkten. Främst används vårt väl utvecklade tidsrapporteringssystem där man, flera år bakåt i tiden, kan få fram bl.a. följande:

- vad som gjorts dag för dag
- vilka personer som gjort det
- fordon som använts

#### **7.5.4 Kundens egendom\***

AC Ställningsmotage Forsmark AB har upprättat och vidmakthåller rutiner för produkter som tillhandahålls av kunden för att ingå i leveransen. Alla kundens angivna krav dokumenteras tillsammans med våra åtaganden och arkiveras. Om inget annat är överenskommet svarar kunden för produktkvaliteten. Eventuell skada eller förlust registreras och rapporteras till kunden.

#### **7.5.5 Skyddande av produkt\***

AC Ställningsmotage Forsmark AB har rutiner för hantering, förvaring, packning och leveranser. Rutinen syftar till att förhindra att produkter och material sammanblandas, används felaktigt, skadas eller förloras. Avsnittet omfattar de artiklar som hanteras i vår produktframtagningsverksamhet och i vårt logistikflöde.

#### **7.5.6 Verksamhetsstyrning för miljö\***

Vi har rutiner för att, i detalj, styra de delar av verksamheten som påverkar våra betydande miljöaspekter för att minska vår miljöpåverkan. Våra mest betydande miljöaspekter är bränsleförbrukning via transporter och användning av stål- och aluminiumdetaljer i verksamheten.

### **7.6 Behandling av övervaknings- och mätutrustning\***

AC Ställningsmotage Forsmark AB har ett system som klargör ansvarsförhållanden, underhållsrutiner och kalibrering för den övervaknings- och mätutrustning, som används inom företaget.

## **8. Mätning, analys och förbättring**

### **8.1 Allmänt**

Vi har tagit fram metoder och rutiner för insamling av data som sedan analyseras för att löpande kunna förbättra vårt arbete med kvalitet och miljö. Datainsamlingen kan delas upp i följande områden:

- vår egen bedömning
- kundens bedömning
- interna och externa revisioner
- redovisande dokument

### **8.2 Övervakning och mätning**

#### **8.2.1 Kundtillfredsställelse\***

Kundens bedömning är det yttersta måttet på kvaliteten. Kunderna erbjuder sällan frivilligt organisation sina bedömningar av kvaliteten. Missnöjda kunder slutar istället ofta att använda eller köpa vår produkt utan att ge någon förvarning som skulle möjliggöra att

korrigerande åtgärder kunde ha satts in. Att helt förlita oss på kunders klagomål som mått på kundtillfredsställelse kan då leda till missvisande slutsatser.

Därför har vi infört bedömningar och mätningar av kundtillfredsställelsen. Dessa bedömningar uppmärksammar såväl positiva som negativa reaktioner och dess troliga effekter på vår framtida affärsverksamhet.

### **8.2.2 Intern revision\***

Interna revisioner utförs årligen av en revisionsgrupp för att verifiera införandet och effektiviteten av ledningssystemet.

Interna revisioner ska utföras av kompetent personal som är oberoende från de specifika aktiviteter eller områden som revideras. Anmärkningar från revision ska dokumenteras och delges företagets ledning för vidare behandling.

### **8.2.3 och 8.2.4 Övervakning och mätning av processer och produkter\***

Vi har en rutin där det framgår vem som ansvarar för övervakningen, hur övervakningen sker och hur mätningen ska ske för varje del i huvudprocessen. I rutinen styrs även hur våra miljömål ska övervakas och mätas.

Identifiering och övervakning av lagar och andra krav som påverkar vår verksamhet sker löpande men även mer metodiskt med förutbestämda intervall.

## **8.3 Behandling av avvikande produkter\***

Alla avvikelser som uppstår ska rapporteras, dokumenteras och utredas enligt vår dokumenterade rutin. Detta sker vanligen på veckomöten men kan även utföras av en speciellt utsedd utredningsgrupp vid allvarigare avvikelser.

### **8.3.1 Beredskap och agerande vid nödlägen\***

Vår rutin för beredskap och agerande vid nödlägen beskriver våra identifierade nödlägen och hur man ska agera vid ett nödläge. Denna rutin ska vara spridd och förstådd till samtliga inom organisationen.

## **8.4 Analys av information\***

Ledningsgruppen samlar årligen in och analyserar relevanta data för att avgöra effekten av vårt ledningssystem. Sedan beslutas om förbättringsåtgärder. Följande avsnitt behandlas:

- Kunders tillfredsställelse eller missnöje (se 8.2.1)
- Överensstämmelse med kundens krav (se 8.2.4)
- Egenskaper hos processer, produkter samt deras trender (se 8.2.3 och 8.2.4)
- Leverantörer (se 7.4)

## **8.5 Förbättringar**

### **8.5.1 Ständig förbättring**

Vi förbättrar ständigt vårt arbete med kvalitet och miljö genom våra rutiner i detta ledningssystem.

### **8.5.2 Korrigerande åtgärder\***

Alla avvikelser ska rapporteras, analyseras och vid behov ska även en handlingsplan fastställas. Sedan ska även en uppföljning göras för att se vilken verkan åtgärden haft. Detta sker enligt fastställd rutin.

### **8.5.3 Förebyggande åtgärder\***

Den vanligaste upptäckten av brister sker i den dagliga verksamheten och diskuteras på veckomötet. Där skapas även en åtgärdsplan och en uppföljning sker när åtgärder skett. Minst en gång per år samlar respektive platsansvarig in data för analys och kan därigenom upptäcka trender där förebyggande åtgärder behöver sättas in.