

Kvalitetsmanual

För våra kunder



atlantic
SECURITY ab
DIN SÄKERHETSLÖSNING

ATLANTIC SECURITY AB

Kvalitetsmanual

För våra kunder

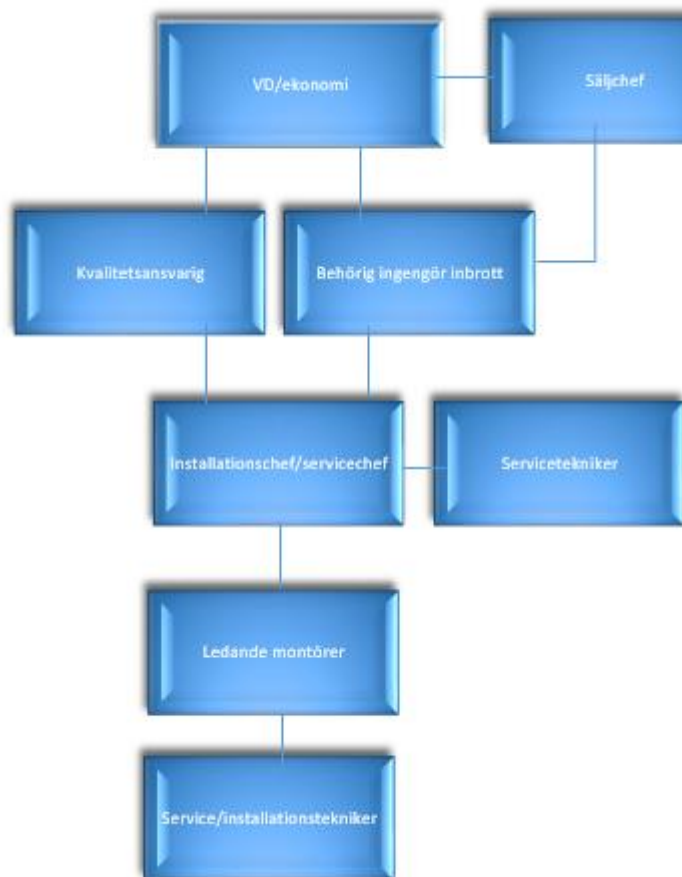
Inledning

Denna kvalitetsmanual riktar sig främst till Atlantic Securitys AB kunder och medarbetare. Den är utformad med bakgrund och ledning av SS EN ISO 9001:2000 samt av SSF 1044. Det huvudsakliga syftet är att redogöra för Atlantic Security ABs riktlinjer och värderingar som styr företagets verksamhet.

Företaget

Företagsnamn: Atlantic Security AB
Företagsadress: Byängsgränd 14 120 40 Årsta
Organisationsnummer: 556732-0691
Startår: 2008
Antal anställda: 6
VD: Jesper Gramer

Organisation



ITCJ ab
LÖSNING

Affärsidé

Atlantic Security's affärsidé är att kunna skräddarsy säkerhetslösningar för att passa alla kunder och deras behov. Atlantic Security AB är företaget som tar ett helhetsansvar för säkerheten för företag såväl som privatpersoner. Atlantic Security arbetar med skräddarsydda lösningar som inkluderar inbrottslarm, överfallslarm, personlarm, brandlarm, passersystem, kameraövervakning, säkerhetsskåp.

Genom ett stort nätverk utav samarbetspartners kan Atlantic Security erbjuda kompletta kvalitetssäkrade totallösningar som innebär snabba, kostnadseffektiva, smidiga samt fullt trygga leveranser.

Kvalitetspolicy

Atlantic Security AB ska alltid leverera de tjänster och produkter som möter kundens krav. Varje medarbetare ska ha en hög kompetens och servicenivå inom företagets olika verksamhetsområden och hela tiden sträva efter att utvecklas för att föra företaget framåt. Genom att ha fastställda kvalitetsmål som hela tiden följs upp och revideras, tillfredsställer vi våra kunders högt ställda förväntningar. Vi ser kvalitet som en viktig framgångsfaktor såväl i enskild säkerhetsinstallation som i ett långsiktigt företagsperspektiv. Våra säkerhetsinstallationer genomför vi så att de kan utgöra framtida referensuppdrag i vår marknadsföring.

Vår verksamhet ska präglas av **seriositet, ärlighet och kvalitet.**

Kvalitetsmål

Inom ramen för vår kvalitetspolicy fastställs övergripande kvalitetsmål för hela verksamheten. Kvalitetsmålen skall vara realistiska och mätbara.

- **Införande av kvalitetsledningssystem**

Under 2010 infördes ett kvalitetsledningssystem enligt SSF 1044 SweQ nivå 2 för hela verksamheten.

- **Kundnöjdhet**

Alla installerade produkter skall uppfylla produktkrav och tillämpliga författningskrav samt ha ett utförande som är anpassat för den omgivning där den skall användas.

- **Mätning:** Synpunkter från kund på utförd installation vad gäller kabeldragning eller placering av utrustning antecknas som en avvikelse samt åtgärdas utifrån behov. Kvalitetsmålet är att 100 % av alla kunder skall vara nöjda med vår installation och vårt bemötande.

Utöver det mäter vi kundtillfredsställelsen genom att efter varje avslutat projekt skickas en standardiserad enkät ut till kunden elektronisk genom e-post som sedan registreras hos oss.

Detta gör vi en sammanställning av genom att vi varje avslutat år mäta alla installationer som vi gjort, oavsett uppdragsgivare.

- **Avvikelse rapporter**

Vi ska mäta hur våra leveranser och utförande fungerar genom att skriva avvikelse rapporter vid minsta avvikelse. Dessa går företagsledningen igenom varje månad och en större analys av dessa görs en gång om året för att kunna förbättra verksamheten och minimera avvikelser.

- **Teknik och materialval**

I uppdraget bistår vi kunden vid teknik och materialval under projektets gång samt vid merförsäljning. I det fall byte sker av material eller teknik under genomförande för att bättre tillgodose kunds önskan eller behov skall detta antecknas som en avvikelse.

Ansvar och åtagande

Jesper Gramer leder företaget.

En ledningsgrupp finns bestående av Jesper Gramer, Peter Degerhov och Ronny Sandell. Vårt kvalitetsarbete sammanhålls av ledningsgruppens medlemmar. VD är ansvarig för kvalitetsledningssystemet och fastställer handboken och kvalitetsansvarig är ansvarig för uppföljning och revidering av kvalitetsystemet.

Företagsledningen ansvarar för:

- att medarbetarna är utbildade för sina uppgifter samt medvetna om kvalitetspolicyn och kvalitetsmål
- att följa upp att alla medarbetare följer författningskrav

För att medarbetarna ska kunna verka i sina olika uppgifter är ansvar och befogenheter klargjorda för olika typer befattningar och kommunicerade i organisationen. En organisationskiss är fastställd för organisationen. Företagsledningen ansvarar för att resurser finns för att driva verksamheten och utföra åtaganden gentemot kund. I allas ansvar ingår att aktivt medverka i vårt kvalitetsarbete. Var och en ansvarar för att följa tillämpliga författningskrav. Alla har rätt att avbryta sin verksamhet om arbetet inte kan följa tillämpliga författningskrav eller att det finns risk för den personliga säkerheten.

Rutinbeskrivningar

För att samtliga medarbetare inom företaget skall utföra arbetet på enhetlig vis har vi upprättat ett antal fastställda rutiner. Några exempel på rutiner vi har är:

- Egenkontroll av installerad anläggning
- Rutiner gällande avvikelserapportering
- Mätning av kundnöjdheten
- Rutin för årliga utdrag från medarbetares belastningsregister.

Avvikelsehantering

Vi dokumenterar och följer upp avvikelser - incidenter - för att kunna bota brister i rutiner, kunskap, metoder och organisation. Detta gör vi genom att vid varje avvikelse skall det skrivas en avvikelserapport på som sedan sammanställs och går igenom en gång i månaden av företagsledningen för analys och framtagande av åtgärd. Samtliga avvikelser samlas i en avvikelsepärm på kontoret. Varje förbättrande åtgärd dokumenteras på respektive avvikelserapport.

Utbildning

Vi genomför kontinuerlig interna utbildningar där det behövs. Vi utvecklar kunskapen hos oss genom att skicka iväg medarbetarna på externa utbildningar på nya säkerhetssystem när det behövs. Vi känner av kontinuerlig när någon är i behov av ytterligare utbildning och då ger detta till respektive anställd.

Vi värdesätter en hög kunskapsnivå hos den enskilda anställde.

Kontinuerlig förbättring

Atlantic security AB strävar alltid efter en nivå högre i alla delar av verksamheten. Detta åstadkommer vi genom:

- Att hämta hem feedback från kunder.
- Kontinuerlig utveckling av medarbetarna.
- Att ta del av nya produkter och tjänster
- Att genomföra interna kontroller inom företaget och se vad vi kan bli bättre på.
- Att ha ett fungerande avvikelserapporteringssystem

