



Helsingborg den 28 januari 2013

## Vårt arbetssätt

(ledningssystem för kvalitet och miljö, enligt ISO 9001 och ISO 14001)



Envir AB  
Hävertgatan 29  
254b42bb Helsingborg  
SWEDEN  
[www.envirab.com](http://www.envirab.com)  
+46 768 94 80 89  
Org nr 556813-3440

## 1. Policy, mål (Kvalitets- och miljösystem)

### Bakgrund

Envir AB har ett integrerat ledningssystem för kvalitet och miljö som är kompatibelt med ISO 9001 och ISO 14001. Systemet är baserat på SIS Svensk Standard: SS-EN ISO 9001:2008, utgåva 3 och SIS Svensk Standard: SS-EN ISO 14001:2004, utgåva 2.

För att kvalitets- och miljösäkra våra arbeten finns för varje uppdrag en kvalitets handläggare/projektledare utsedd som säkerställer att uppdraget utförs med rätt kvalitet.

För att säkerställa kvaliteten i plockanalyser utgår Envir från Avfall Sveriges rapporter: "Manual för Plockanalys av Hushållens Käril- och säckavfall", Rapport U2013:11, ISSN 1103-4092 och "Korrektionsfaktorer vid plockanalyser för utsorterat brännbart avfall", Projekt nr U738.

### Kvalitetspolicy

Envir AB tillhandahåller plockanalystjänster och andra konsulttjänster inom avfall och producentansvarsmaterial. Våra uppdragsgivare är kommuner, kommunala bolag och privata företag.

Envir ska leverera tjänster som uppfyller våra kunders krav och förväntningar och där vår ambition är att skapa långvariga kundrelationer.

Envir:s medarbetare är kompetenta och inser att varje prestation har betydelse för den totala kvaliteten.

Envir:s medarbetare vidareutvecklar sig kontinuerligt inom sitt verksamhetsområde.

Envir:s verksamhet präglas av ett ärligt och seriöst uppträdande. Liksom av ett personligt och genuint bemötande av både kunder, leverantörer och internt.

Vi har fastställda och mätbara kvalitetsmål vilka regelbundet följs upp och revideras.

Genom att ständigt förbättra verksamhetssystemet anpassar vi verksamheten så att vi kan öka kundtillfredsställelsen.

## **Miljöpolicy**

Envir AB är ett företag med stor kompetens inom plockanalyser och för konsulttjänster inom avfall och producentmaterial. Företaget arbetar med kommuner, kommunala bolag och privata företag. Målsättningen är att företaget ska vara en del i ett långsiktigt kretsloppsbaseerat samhälle:

- Företaget ska arbeta för avfallsminimering och återvinning av avfall och återvinningsmaterial.
- Företaget ska hushålla med naturresurser såsom råmaterial och energi.
- Företaget skal sträva efter att samarbeta med kunder och underleverantörer som uppfyller motsvarande miljökrav som Envir ställer på sin egen verksamhet.
- Företagets miljöarbete ska vara förebyggande och arbeta för ständiga förbättringar i miljöarbetet
- Företaget ska följa tillämplig lagstiftning, förordningar, föreskrifter

## **Beskrivning av vårt arbetssätt (Kvalitetsmanual)**

Vår kvalitetsmanual baseras på ISO 9001:2008. Det omfattar hela Envir AB:s verksamhet. Syftet med kvalitetsmanualen är att styra hur vi arbetar så att vi når våra mål, ökar vår lönsamhet och erhåller långsiktiga nöjda kunder. Arbetet innebär följande:

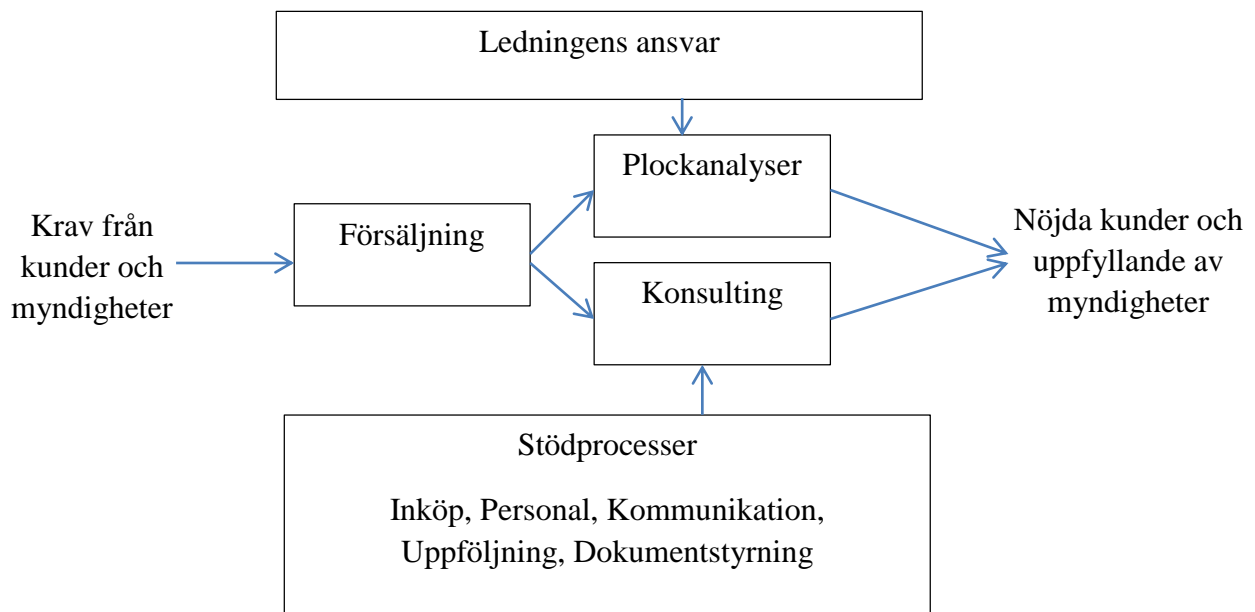
- Företagsledningen planerar verksamheten, det vill säga sätter mål, tilldelar resurser, utvecklar riktlinjer som verksamheten ska planera efter, planera tjänsteutförandet, förebygger kvalitetsproblem med mera. Denna planering sker vid ledningens genomgång, se avsnitt 2.
- Personalen genomför sedan sina arbetsuppgifter enligt framtagna riktlinjer. Hur detta går till beskrivs i avsnitt 3.
- Uppföljning av att utförda tjänster uppfyller våra kvalitetskrav. Detta görs genom egenkontroll, kunduppföljning samt uppföljning av våra processer. Detta beskrivs i avsnitt 9.
- Brister som upptäcks under uppföljningen ska åtgärdas på så sätt att grundorsaken till det som inträffat undersöks. Därefter vidtas åtgärder för att bristen inte ska inträffa igen, se avsnitt 9.

### Kvalitetssystemets dokumentation

- Verksamhetshandboken. Innehåller mer detaljerad information om verksamhetssystemet, bland annat arbetsrutiner som är kopplat till företagets processer.
- Mallar, checklistor, databas m.m. som ska användas i arbetet
- Redovisande dokument. Dokument som uppstår som ett resultat av att verksamhetssystemet är aktivt och infört i företaget t ex revisionsrapporter, reklamerationsrapporter, protokoll från ledningens genomgång etc.
- Externt styrande dokument. Det finns även externt styrande dokument t ex AvfallSveriges manual för plockanalyser, som styr verksamheten. Där sådana finns hänvisar vi till dessa i rutinen.

### Våra processer (flöde)

Vi har följande processer inom företaget:



### Envir har följande processer utlagda externt.

Envir köper bokföring och lönehantering av Tre Revisorer Handelsbolag i Helsingborg.

## 2. Ledningens ansvar

### Ledningens genomgång

Ledningen arbetar kontinuerligt med kvalitetsarbete inom företaget, två gånger per år följs arbetet upp på ett mer formellt sätt via ett ledningsmöte (ledningens genomgång). Sammanställande för ledningsarbetet är VD. Projektledaren ansvarar för att samla in nödvändig information inför mötet samt för att lämna förslag på förbättringar av verksamhetssystemet. Vid ledningens genomgång följs agenda angiven på Redovisade dokument/Ledningens genomgång.

### Lagar och andra krav

För att säkerställa vårt åtagande om att följa de krav som ställs ur kvalitetssynpunkt på vår verksamhet har vi genomgång över förändringar och andra krav vid ledningens genomgång samt att dokumentationen lagras på Alfresco, vår databas och dokumenthanterare.

### Framtagning och uppföljning av kvalitets- och miljömål

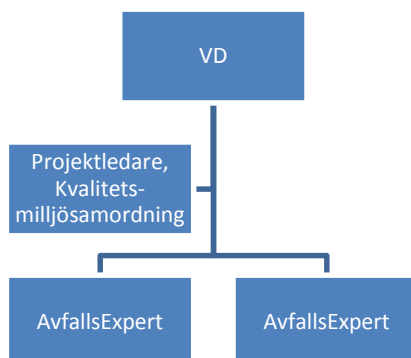
Företagsledningen fastställer kvalitets- och miljömål samt handlingsplaner. Våra mål ska vara Specificerade, Mätbara, Accepterade, Realistiska och Tidsatta. Målen ska även delas in i övergripande och detaljerade mål.

Redovisande dokument (ledningens ansvar)

<i>Dokument</i>	<i>Förvaringsplats</i>	<i>Ansvarig</i>	<i>Arkiveringstid</i>
Protokoll ledningens genomgång	Alfresco/ledningssystem	VD	För gott
Register över lagar och andra krav	Alfresco/ledningssystem	Projektledare	För gott
Kvalitetsmål	Alfresco/ledningssystem	VD	För gott
Miljömål	Alfresco/ledningssystem	VD	För gott

### 3. Personal och kompetensutveckling

#### Vår organisation



#### Ansvar och befogenheter

<i>Befattning</i>	<i>Ansvar</i>	<i>Befogenheter</i>
Kvalitets- och Miljösamordnare	<p>Se till att innehållet i kvalitets- handboken stämmer med verkligheten.</p> <p>Ta fram mål och handlingsplaner samt följa upp dessa tillsammans med ledningsgruppen.</p> <p>Utreda problem samt ta fram förslag på korrigerande åtgärder.</p> <p>Säkerställa att de processer som krävs för kvalitets och miljöarbetet upprättas, införs och underhålls.</p> <p>Ge förslag på förbättringar till ledningen.</p>	<p>Stoppa arbetet om kundens krav inte kan uppfyllas.</p>
Internrevisorn	<p>Utföra interna revisioner och rapportera resultatet till kvalitets- och miljösamordnaren.</p>	<p>Ta del av alla uppgifter inom företaget för att kunna revidera verksamheten.</p>

### Kompetenskrav på personal

<i>Befattning</i>	<i>Kompetenskrav</i>
All personal	All Envir personal har erforderlig utbildning och/eller erfarenhet som kan prövas likvärdig. Förutom detta kräver vi...  Grundläggande utbildning i följande:  Vår kvalitets- och miljöpolicy  Vårt kvalitets- och miljöledningssystem  Roller/ansvar i systemet  Kundernas krav  AvfallSveriges manual för plockanalyser
Kvalitets- och miljösamordnaren	Kunskap i ISO 9001 och ISO 14001  Envir:s kvalitets- och miljöledningssystem
Internrevisorn	Kunskap i ISO 9001 och ISO 14001  Envir:s kvalitets- och miljöledningssystem  Revisionsteknik

### Vårt arbete med kompetensutveckling

All Envir:s personal har personligen godkänts av kvalitets- och miljöansvarig. Detta medför att vi aldrig använder personal som inte innehar erforderlig utbildning och/eller erfarenhet som prövats likvärdig, för att kunna genomföra ett fullgott arbete inom vår verksamhet.

### Introduktion av nyanställd personal

Projektledaren sköter introduktionen av vår personal när det gäller Envir:s rutiner.

Vissa perioder finns tidsanställd personal. Tidsanställd personal längre än 1 månad ska genomgå motsvarande introduktion såsom tillsvidareanställda.

### **Medarbetarsamtal**

Ledningen ansvarar för att medarbetarsamtal genomförs med all fast anställd personal minst en gång per år, alltid innan lönesamtal. En fast mall som finns på Alfresco/ledningssystem används. Envir är med i Biltrafikens arbetsgivareförbund och genom det bunden till kollektivavtal.

Samtliga dokument som berör personalen beträffande externa och interna utbildningar ska sparas på Alfresco/ledningssystem.



## 4. Kommunikation

### Intern kommunikation

Vi kommunicerar dagligen med varandra inom Envir. Nedanstående punkter tas alltid upp tillsammans med den dagliga driften.

- Resultat och Mål
- Hantering av problem och incidenter

### Extern kommunikation

<i>Intressenter</i>	<i>Ansvarig befattning</i>
Kunder	VD & Projektledare
Leverantörer	VD & Projektledare
Myndigheter	VD & Projektledare
Massmedia	VD

Kommunikation till kunder vid leveransstörningar m.m.

När kundens arbete på något sätt påverkats negativt, försvunnit eller på något annat sätt skadats ska kunden informeras. Detta ska hanteras som en avvikelse som kan påverka kvalitets- och/eller miljöarbetet.

Hemsidan

Ansvarig för hemsida är VD. På hemsidan ska bland annat följande kommuniceras:

- Kvalitets- och miljöpolicy
- Tillgång till kollektivavtal

### Redovisande dokument (intern och extern kommunikation)

<i>Dokument</i>	<i>Förvaringsplats</i>	<i>Ansvarig</i>	<i>Arkiveringstid</i>
Kontrakt & Avtal	Alfresco	VD & Projektledare	För gott
Felrapporter	Alfresco	VD & Projektledare	För gott
Protokoll	Alfresco	VD & Projektledare	För gott
Bokföring & Årsredovisning	Kontoret	VD	För gott

## 5. Marknadsföring och försäljning

Envir marknadsför sina tjänster bland annat genom nedanstående aktiviteter:

- Hemsida
- Databas
- Utställningar, presentationer
- Annonsering
- Direktmarknadsföring
- Forskning och utveckling
- m.m.

VD är huvudansvarig för all marknadsföring.

### **Offerter och avtalsskrivning**

VD och Projektledare är ansvariga för offerter, prissättning, förhandling och avtalsskrivning med kund.

### **Hantering av reklamationer och klagomål från kund**

Envir ska alltid ta emot klagomål och reklamationer. Alla reklamationer ska dokumenteras i kvalitetsledningssystemet. VD och Projektledare är ansvarig för hanteringen och ska alltid återkomma till kund. Envir har en Nöjdkundgaranti där kunden alltid ska uppleva den kvalitet såsom kunden eftersträvat.

Redovisande dokument (Marknadsföring & Försäljning)

<i>Dokument</i>	<i>Förvaringsplats</i>	<i>Ansvarig</i>	<i>Arkiveringstid</i>
Uteliggande offerter	Alfresco	VD & Projektledare	För gott
Antagna offerter/avtal	Alfresco	VD & Projektledare	För gott
Dokumentation rekl.	Alfresco	VD & Projektledare	För gott

## 6. Plockanalyser

- VD & Projektledare har alltid huvudansvaret för kontakt med kund
- Projektledare ska vid behov alltid bistå kund med mall för bakgrundsinformation till plockanalys samt vid provuttagning.
- Envir:s personal ska alltid vara minst en fast anställd AvfallsExpert vid genomförande av plockanalyser.
- Dokumentering av plockanalys ska alltid ske digitalt och resultatet skall lagras i databasen. Resultatet av plockanalysen ska alltid överlämnas till kunden och om önskemål finns ska resultatet presenteras för kunden.
- Dokumenten "sortering vid avfallsjobb resp sortering i fält" ska följas vid plockanalyser.
- Upphandlande myndighet (alt kund) registreras i ekonomisystemet.
- Upphandlande myndighets krav på analysen kompletterar mall för plockanalyser.
- Vid avtalsuppföljning dokumenteras översända svar till upphandlande myndighet.

Redovisade dokument (Plockanalyser)

<i>Dokument</i>	<i>Förvaringsplats</i>	<i>Ansvarig</i>	<i>Arkiveringstid</i>
Bakgrundsinformation till plockanalyser	Afresco	VD & Projektledare	För gott
Sortering vid avfallsjobb	Afresco	VD & Projektledare	För gott
Sortering i fält	Afresco	VD & Projektledare	För gott

## 7. Konsulting

- I avtalet med kunden specificeras alltid vad som ska ingå i just detta uppdrag.
- Envir:s representant åker alltid till kunden för ett personligt möte.
- Löpande kontakt och feedback säkrar att uppdraget följer en röd tråd till målet.
- Vi tar aldrig fullt betalt om kunden är missnöjd med arbetet – nöjd-kund-garanti.
- Vi garanterar leveranssäkerhet.

## 8. Inköp

### Leverantörer

Befintliga leverantörer ska leva upp till nedanstående punkter:

- Ska uppfylla lagenligt ställda krav avseende registrerings-, skatte- och avgiftsskyldighet samt vara registrerad för F-skatt.
- Ha för branschen erforderlig försäkring
- Vara kunniga i branschen och ha ett gott renommé.
- Ha goda referenser.
- Erbjuder leveranssäkerhet
- Hålla hög kvalitet på sina tjänster
- Hålla en god och rimlig prisnivå.

Återkommande leverantörer ska listas i vårt leverantörsregister, Alfresco.

På Avfallsjobb när behov av truck och lastmaskin uppstår köps dessa tjänster från NSR Produktion AB. Envir AB är tillsammans med ytterligare 4 andra företag en del av industriparken på NSR återvinningsanläggning Helsingborg.

## 9. Uppföljning av kvalitets- och miljöarbetet

### Avvikelse rapportering

Problem och incidenter som inträffar och som kan påverka vårt kvalitets- och miljöarbete ska i första hand åtgärdas direkt för att därefter dokumenteras i felrapporter. Där noteras även redan vidtagna åtgärder för att komma tillrätta med problemet. Finns det förslag på hur problemet kan undvikas i framtiden ska även detta noteras på rapporten.

Felrapporter lämnas till Projektledare/kvalitets- och miljösamordnare, som ansvarar för den vidare hanteringen av problemet. Det vill säga utreda grundorsak och vidta korrigerande åtgärder. När korrigerade åtgärder är genomförda ska VD granska åtgärden för att bedöma om det är tillräcklig. Då släcks avvikelsen genom att VD signerar rapporten.

Förbättringsrapporter och deras åtgärder rapporteras vid ledningens genomgång samt för personal vid lämpligt möte, se ledningens genomgång, intern kommunikation.

### Kundtillfredsställelse

Envir har sedan starten haft en "Nöjdgundgaranti". Med detta menas att vi vill att våra kunder alltid är nöjda med de tjänster de köper av oss. Är inte kunden nöjd och anledningen är adekvat gör vi allt som står i vår makt för att kunden blir nöjd. Vi kompenserar genom att erbjuda nya tjänster och eventuellt ekonomisk kompensation. För att ta reda på vad våra kunder tycker om oss ska vi kontinuerligt fråga dem via mail och löpande kontakt.

Redovisande dokument (uppföljning)

<i>Dokument</i>	<i>Förvaringsplats</i>	<i>Ansvarig</i>	<i>Arkiveringstid</i>
Felrapporter	Alfresco	VD & Projektledare	För gott
Resultat kundtillfredsställelse	Alfresco	VD & Projektledare	För gott

## 10. Dokumentstyrning

Redovisande dokument är dokument som uppstår som ett resultat av att kvalitets- och miljöledningssystemet är aktivt och infört i företaget t ex revisionsrapport, reklamationer, protokoll från ledningens genomgång etc.

Hur vi hanterar redovisande dokument dvs förvaring, ansvarig och arkiveringstid, anges i respektive rutinbeskrivning.

## 11. Planering av kvalitets- och miljöarbetet

<i>Aktivitet</i>	<i>Ansvarig</i>	<i>Q1</i>	<i>Q2</i>	<i>Q3</i>	<i>Q4</i>
Ledningens genomgång	VD		Juni		Dec
Uppdatering lagar	Projektledare	Mar	Jun	Sept	Dec
Uppföljning mål	VD		Jun		Dec
Kundtillfredsställelse	VD				Nov
Uppföljning felrapporter	Projektledare	Mar	Jun	Sept	Dec

Envir AB

.....

Björn Larsson

Verkställande Direktör

.....

Sanita Vukicevic

Styrelseledamot