



Munka Ljungby 1 januari 2025

Vårt arbetssätt

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



..



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 9001:2015 och SIS Svensk Standard: SS-EN ISO 14001:2015.

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:

- Rapport 2024:20, "Manual för plockanalys av hushållens vardagliga avfall",
- Rapport 2024:19 "Manual för plockanalys av grovavfall",
- Rapport U2014:04, "Korrektionsfaktorer vid plockanalyser för utsorterat brännbart avfall".

Kvalitetspolicy

Envir AB tillhandahåller plockanalystjänster och andra konsulttjänster inom avfall och producentansvarsmaterial. Våra uppdragsgivare är kommuner, kommunala bolag, privata företag och andra intressenter, i Sverige och i Norden. Envir samarbetar även med forskare i olika forskningsprojekt.

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, privata företag, andra intressenter och forskare. Målsättningen är att företaget ska vara en del i ett långsiktigt kretsloppsorienterat samhälle:

- Företaget ska arbeta för avfallsminimering och återvinning av avfall och återvinningsmaterial.
- Företaget ska hushålla med naturresurser såsom råmaterial och energi.
- Företaget ska 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 9001:2015. 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, kvalitetssäkring av resultat, 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.

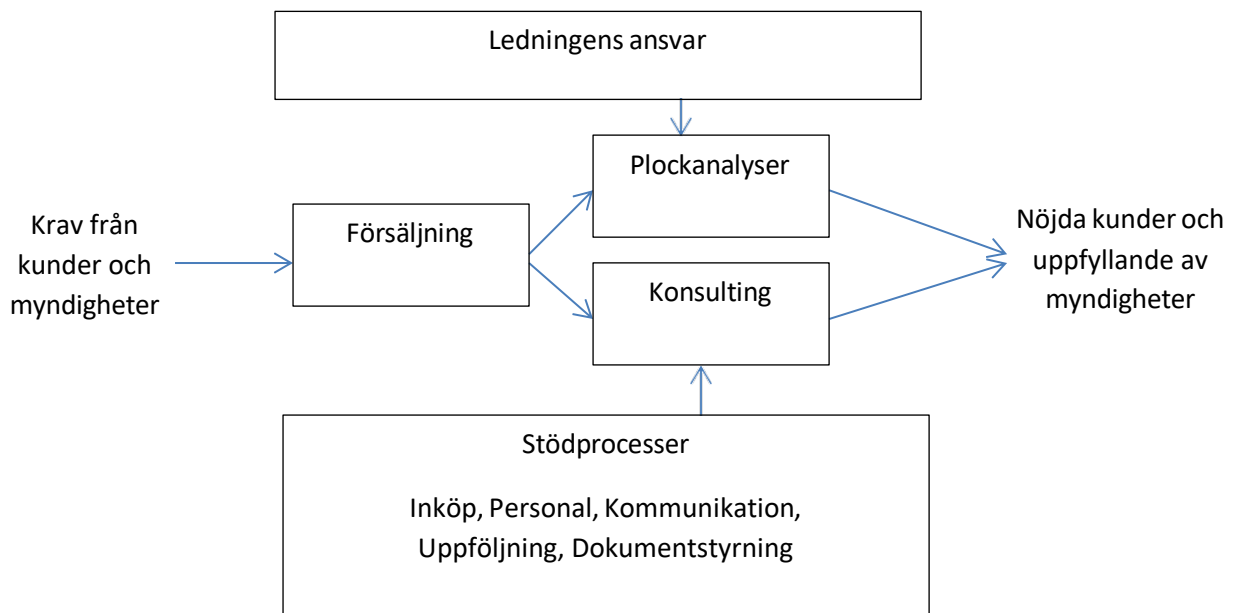


Kvalitetssystemets dokumentation

- 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 Avfall Sveriges 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 LR Revision & Redovisning Helsingborg AB.



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 SharePoint, 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.

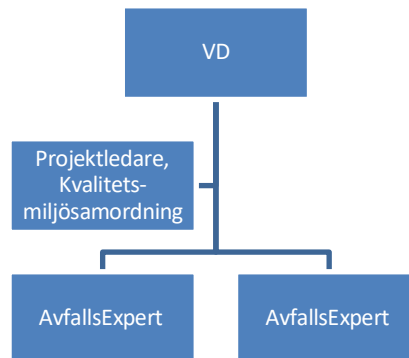
Redovisande dokument (ledningens ansvar)

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



3. Personal och kompetensutveckling

Vår organisation



Ansvar och befogenheter

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



Kompetenskrav på personal

Befattning	Kompetenskrav
All personal	All 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 Avfall Sveriges manualer för plockanalys
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.

Nyanställd personal ska genomgå upplärning och utbildning i sortering tillsammans med en fastanställd medarbetare under minst 1 månad.

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

Arbetsrättsliga villkor

All personal på Envir har kollektivavtalsliknande villkor avseende lön, semester och arbetstid som följer aktuellt kollektivavtal i Biltrafikens arbetsgivareförbund.



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

Redovisande dokument (intern och extern kommunikation)

<i>Dokument</i>	<i>Förvaringsplats</i>	<i>Ansvarig</i>	<i>Arkiveringstid</i>
Kontrakt & Avtal	SharePoint	VD & Projektledare	För gott
Felrapporter	SharePoint	VD & Projektledare	För gott
Protokoll	SharePoint	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 nöjd-kund-garanti 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	SharePoint	VD & Projektledare	För gott
Antagna offerter/avtal	SharePoint	VD & Projektledare	För gott
Dokumentation rekl.	SharePoint	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 avfallslabb resp. sortering i fält" ska följas vid plockanalyser.
- Upphandlande myndighet (alt kund) registreras i ekonomisystemet.
- Upphandlande myndighetskrav 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	SharePoint	VD & Projektledare	För gott
Sortering vid avfallslabb	SharePoint	VD & Projektledare	För gott
Sortering i fält	SharePoint	VD & Projektledare	För gott

7. Konsulting

- I avtalet med kunden specificeras alltid vad som ska ingå i just detta uppdrag.
- Envir:s representant har alltid ett uppstartsmöte med kunden.
- 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, se avsnitt 9.
- 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, SharePoint.

9. Uppföljning av kvalitets- och miljöarbetet

Avvikelseberapportering

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 tillräckligt. 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 "nöjd-kund-garanti". 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	SharePoint	VD & Projektledare	För gott
Resultat kundtillfredsställelse	SharePoint	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

..... Ina
Maslo Vukicevic

Verkställande Direktör