



Kvalitetsstyring i Diplomat Norge AS

Vedlagt foreligger A-delen i kvalitetessikringssystemet til Diplomat Norge AS.

Den kvalitetsnorm som er lagt til grunn tilfredsstillende kravene til å kunne sertifisere systemet i.h.t. NS-ISO normene, men vårt hovedanliggende er å arbeide i tråd med de krav vi har satt oss, og som markedet krever, mer enn å ha som målsetting å sertifisere systemet.

Hovedhensikten er å ha en total kvalitet som tilfredsstillende normer og krav fra markedet og det offentlige. Videre skal det være en sikkerhet for våre samarbeidspartnere og bedriften selv, at vi har en kvalitetsprosess med kontinuerlig progresjon.

Underlaget vil også være det våre samarbeidspartnere kan benytte i forbindelse med anbud hvor Diplomat Norge AS sitt produktsortiment inngår, og hvor det er et krav til fremsendelse av kvalitetsdokumentasjon fra leverandøren av varene.

Borgeskogen, oktober 2008

Tom Holmen
Daglig leder

BEDRIFTSHÅNDBOKEN

DEL A

KVALITETSSYSTEM

HÅNDBOK – DEL A

FOR

DIPLOMAT NORGE AS

BEDRIFTSHÅNDBOK DEL A

BEDRIFTSHÅNDBOK DEL A	6
1. KVALITETSPOLITIKK/MILJØPOLITIKK OPPFØLGING	7
Feilfrekvens:.....	7
Leveringstider:	7
Leveringsdyktighet:.....	7
OPPFØLGING	8
2. PRESENTASJON AV DIPLOMAT NORGE AS.....	9
3. DEFINISJONER	10
4. KVALITETSSTYRING.....	11
4.1. LEDELSENS ANSVAR.....	11
4.2. ORGANISASJONSKART FOR DIPLOMAT NORGE AS PR. 1.8.2008	11
4.3. ANSVAR OG MYNDIGHET	12
4.4. ORGANISASJONSBESKRIVELSE.....	12
4.5. LEDELSENS GJENNOMGÅELSE, OPPDATERING OG REVISJON.....	13
4.6. DIPLOMAT 'S STYRENDE DOKUMENTASJON	13
4.7. KONTRAKTGJENNOMGÅELSE	15
4.8. DOKUMENT – OG DATASTYRING.....	15
4.9. INNKJØP	16
4.10. PRODUKTIDENTIFIKASJON OG SPORBARHET	16
4.11. PROSESSTYRING	17
4.12. KONTROLL OG PRØVING.....	17
4.13. AVVIKSBEHANDLING.....	18
4.14. HELSE – MILJØ - SIKKERHET	18
4.15. KORRIGERENDE OG FOREBYGGENDE TILTAK	19
4.16. HÅNDBTERING, LAGRING, PAKKING BESKYTTELSE OG LEVERING.....	19
4.17. REGISTRERING	19
4.18. INTERNE REVISJONER - KVALITET/HMS.....	20
4.19. OPPLÆRING.....	20
4.20. STATISTISKE TEKNIKKER.....	20
4.21. KVALITETSYSTEM – IKT.....	21
4.21.5. UTFØRELSE	21
4.21.6. RAPPORTERING.....	21
5. HMS HELSE-MILJØ OG SIKKERHET.....	22
5.1. HMS – STRATEGI.....	22
5.2. OMFANG.....	22
5.3. ORGANISERING	23
5.4. NØKKELTALL	23
5.5. HANDLINGSPLAN	23
5.6. LEDELSENS ANSVAR OG MÅL FOR HMS – OMRÅDET.....	24
6. BEDRIFTSHÅNDBOK DEL B.....	26

1. KVALITETSPOLITIKK/MILJØPOLITIKK OPPFØLGING

En av Diplomat Norge AS sine hovedmålinger er å lede an utviklingen angående total kvalitetsbegrepet i vår bransje. Bedriften skal, foruten å fokusere på enkelhet og høy grad av troverdighet ovenfor våre kunder, la begrepet kvalitet gjennomsyre alle våre aktiviteter.

Diplomat Norge As har en kvalitetspolitikk som følger:

Bedriften skal levere produkter som tilfredsstillende markedets og myndighetens krav til råvarer, produksjonsmetoder og leveringskriterier.

Vi skal videre tilstrebe et optimalt indre og ytre miljø, hvor offentlige regler og lover er de aktuelle måleparametere.

De konkrete målsettingen vil være under kontinuerlig utvikling, både i nivå og typer, og er pr. dato som følger:

Feilfrekvens:

- Maks 0,5 % av omsetningen på leverte varer.
- Pr. dato er nivået på 0,3 % av omsetningen
- Generelle feil, som er spesifisert pr. avd., har et måltall på 0,0 %

Leveringstider:

- Varer fra vårt hovedlager, ca. 1 uke.
- Spesialvarer, de til enhver tid gjeldende leveringstidene.

Leveringsdyktighet:

- 100 % mot et normalarbeidsår på 1725 timer.

Bedriften vil arbeide for å tilfredsstillende fremtidige krav til gjenvinning/resirkulering av produktspekteret, og arbeide aktivt for og finne løsninger på dette.

Vedr. det indre miljøet er vår målsetting å ha en personskadefrekvens på 0,0 %.

OPPFØLGING

Ledelsen skal:

- sørge for at alle ansatte har en oppdatert kvalitetshåndbok, og at en orientering om denne er gitt.
- forvise seg om at firmaets kvalitets politikk blir forstått og etterlevd i organisasjonen.
- sørge for at kravene til produktkvalitet blir klart definert, og forstått av alle ansatte.
- tilrettelegge forholdene slik at kvalitetssikring/HMS inngår som en naturlig del av det daglige arbeidet for de ansatte.

sørge for godt samarbeid med offentlige etater og sentrale myndigheter om indre og ytre miljøforhold, samt HMS - tiltakene, (helse, miljø og sikkerhet.)

Borgeskogen, oktober 2008



Tom Holmen
Daglig leder

2. PRESENTASJON AV DIPLOMAT NORGE AS

Diplomat Norge AS er i dag et solid selskap med ambisjoner for fremtiden. Selskapet eies av Inwido Norge AS. Som en av hovedaktørene i bransjen i Norge, skal vi ligge i fremste rekke hva gjelder produktenes design og sortiment, logistikkfunksjon og markedsorientering totalt sett. Dette skal forsikre våre kunder at Diplomat Norge AS sine produkter alltid holder optimal kvalitet, at ordrene blir levert i rett tid, og at bedriften er forberedt på et skiftende marked.

Varemerket Diplomat har en god forankring, og er vel ansett i markedet. Strategien videre er å fortsette å fokusere på varemerket mer enn enkeltproduktet. Videre er vi, via våre nye eiere tilført konseptene Elitfønster, SnickaPer og Roziere.

Diplomat Norge AS har kontorer og lager i Stokke i Vestfold, og besitter pr. 1.1.2009 totalt ca. 8000kvm, hvorav 7.500kvm.er lager.

Besøksadresse: Diplomat Norge AS
Borgeskogen 36
3160 Stokke
Tlf: 33 36 04 40-Fax: 33 36 04 61
Email: salg@diplomat.no
Webadr: www.diplomat.no

Bedriften har 25 ansatte med et godt erfaringsgrunnlag totalt sett, hvor kompetansen til hver enkelt er en av grunnpilarene på hver enkelt fagområde, og for bedriften totalt sett.

Diplomat Norge As eies av Inwido AS, og har gjennom årene hatt en positiv utvikling. Dette, sammen med eiernes vilje til å satse videre, skal være kundenes garanti på at de har en solid samarbeidspartner de kan stole på, også i fremtiden.

Diplomat Norge AS har som målsetting å knytte varige allianser med våre samarbeidspartnere. Slike allianser oppnås bare gjennom målbevisst å kvalitetsarbeide i alle ledd over tid, og en profesjonell oppfølging.

Det skal være attraktivt og enkelt å være samarbeidspartner med Diplomat Norge AS.

3. DEFINISJONER

Kvalitet	Helheten av egenskapen enhet har, og som vedrører dens evne til å tilfredsstillende uttalte og underforståtte behov.
Enhet	Kan for eksempel være: <ul style="list-style-type: none">○ en aktivitet eller prosess○ et produkt○ en organisasjon, et system eller en person○ eller kombinasjon av disse
Kval.politikk	Organisasjonens overordnede hensikter og ledelse m.h.t. kvalitet, slik dette er uttrykt formelt av den øverste ledelse.
Kval.styring	Driftsmessige teknikker og aktiviteter som benyttes for å oppfylle krav til kvalitet.
Kval.sikring	Alle Planlagte og systematiske aktiviteter som er iverksatt som del av kvalitets system og påvist som nødvendig for å skaffe tilstrekkelig tiltro til at en enhet vil oppfylle kravene til kvalitet.
Kval.system	Organisasjonsstruktur, prosedyrer, prosesser og ressurser som er nødvendige for å iverksette kvalitetsledelse.
Kval.relat.	Kostnader som påløper for å påse og sikre tilfredsstillende kvalitet. Kostnader, samt tapene som påløper når tilfredsstillende kvalitet ikke oppnåes.
Registrering	Dokument som gir objektive bevis på utført aktiviteter eller oppnåede resultater i kvalitetssystemet.
Sporbarhet	Evne til å spore forløpet, anvendelsen eller lokaliseringen av enhet ved hjelp av nedtegnet identifikasjon.
Vertifikasjon	Bekreftelse ved å undersøke og fremskaffe objektivt bevis på at spesifiserte krav er oppfylt.
Validering	Bekreftelse ved å undersøke og fremskaffe objektivt bevis på at de bestemte krav for en spesifikk tilsiktet bruk er oppnådd.
Avvik	Mangel på oppfyllelse av spesifiserte krav.
Feil	Mangel på oppfyllelse av et tilsiktet brukskrav eller en rimelig forventning, innbefattet det som gjelder sikkerhet.
Observasjon	Utsagn om fakta i løpet av en kvalitetsrevisjon og underbygd med objektive bevis.

4. KVALITETSSTYRING

4.1. LEDELSENS ANSVAR

Diplomat Norge AS har en organisering av bedriften og arbeidet, som sikrer korte beslutningsveier, og delegering av ansvar og myndighet ut i organisasjonen. Dette for at eierskap og utøvelse av daglig å arbeide skal være godt foranket hos ledelsen og alle ansatte. Organisasjonen er også bygget opp slik at den sikrer god fleksibilitet totalt sett.

4.2. ORGANISASJONSKART FOR DIPLOMAT NORGE AS PR. 1.8.2008



4.3. ANSVAR OG MYNDIGHET

Ansvar og myndighet, samarbeidsforhold for alt personell, er definert og beskrevet i detaljerte stillingsbeskrivelser.

Det er videre utarbeidet prosedyrer for de deler av virksomheten hvor det har vært et behov for dette.

4.4. ORGANISASJONSBEKRIVELSE

Adm. Direktør

Er ansvarlig for strategiplaner og tilpasning av kvalitetspolitikken i.h.t forretningside, og etter retningslinjer gitt av styret. Videre gjennom regelmessige møter med de nærmeste medarbeiderne, holde seg informert i kvalitetspolitikken, samt videreutvikle og vedlikeholde KS-systemet, og påse at rutiner, kontroller og rapportering blir utført i.h.t. aktuelle prosedyrer. Adm.dir. er videre ansvarlig for gjennomføringen av evt. utviklingsprosjekter. Eksterne konsulenter vil i så fall bli benyttet.

Personalfunksjonen

Utføres av adm.dir. hva gjelder ledergruppen, og av respektive gruppeleder på eget område.

Økonomi/regnskapsansvarlig

Skal påse at en forsvarlig regnskapsføring finner sted, hvor det kan fremskaffe styringsparametere hva gjelder kvalitetskostnader og dertil hørende årsaker.

Salg/Markedssjef

Er ansvarlig for den generelle markedskommunikasjonen, og at denne er i tråd med intensjonene til bedriften hva gjelder krav til miljø, sikkerhet og annet av relevant interesse.

It/Dataansvarlig

Påse at datasystemene fungerer i.h.t. prosedyrer og at nødvendig dokumentasjon vedr. kvalitetsparametere kan fremskaffes kontinuerlig.

Innkjøpsansvarlig

Påse at innkjøp av varesortimentet gjøres i.h.t. avtaler med leverandørene og at produktene tilfredsstillende de normene og krav som er satt til kvalitet.

Service/Logistikkansvarlig

Ansvarlig for oppfølging av leveringskvaliteten og at feilleverte produkter byttes/utbedres i.h.t. instruks. Videre at årsaker til feil systematisk meldes leverandørene som ledd i et kontinuerlig kvalitetsarbeid. Er også operativt KS-ansvarlig.

Kjede/Leverandøransvarlig

Påse at nye produkter har de avtalte kvalitetskrav, og at nåværende produktsortiment har en positiv utvikling hva gjelder kvalitet. Videre at dette formidles løpende til kjedeledelse og andre samarbeidspartnere.

Ordreansvarlig

Påse at oppgaver utføres i.h.t. instruks på eget område, samt at underordnede utfører alle oppgaver i.h.t. retningslinjene.

Lageransvarlig

Påse at oppgaver utføres i.h.t. instruks på eget område, samt at underordnede utfører alle oppgaver i.h.t. retningslinjene. Videre ansvarlig for at alle installasjoner og utstyr på lageret fungerer i.h.t. krav som er satt.

4.5. LEDELSENS GJENNOMGÅELSE, OPPDATERING OG REVISJON.

Ledelsens representant er adm.dir.

Adm.dir. skal revidere KS-systemet og påse at systemet tilfredsstiller kravene som er satt, og fungerer etter sin hensikt, og derav oppnår de konkrete mål satt i kvalitetspolitikken.

Intern revisjonen gjennomføres hvert år, medio desember, sammen med ledelsens gjennomgang. Intern revisjonen utføres av KS-ansvarlige. Ledelsens gjennomgang skal konkludere med evt. tiltaksplaner, og skal ta hensyn til resultatene fra de interne revisjonene.

Den årlige revisjonen skal også omfatte versifisering innenfor de ulike fagområdene. Dato for gjennomgåelse og for pålegg om tiltak registreres.

Referanse: P4181 Intern revisjon - Kvalitet/HMS

4.6. DIPLOMAT `S STYRENDE DOKUMENTASJON

Kvalitetssystemet er tilpasset bedriftens forretningside, oppbygning og aktivitet. Systemet omfatter organisasjonen, ansvarsfordelingen, rutiner, prosedyrer og ressurser som samlet leder til at levert produkt stemmer overens med kravene til kvalitet ifølge fastlagt kvalitetspolitikk. Bedriftsledelsen har ansvaret for det dokumentert kvalitetssystemet, og gjennom aktiv deltagelse, se til at alle ansatte i bedriften forstår, godtar og følger systemet. Bedriftsledelsen har det overordnede ansvaret for at de ansatte motiveres og engasjeres slik at de aksepterer de definerte kravene.

BEDRIFTSHÅNDBOKEN – Del A

Denne delen gir en generell beskrivelse av kvalitetssystemet i Diplomat Norge AS. Dette er et overordnet dokument som klargjør organisasjonen, kvalitetspolitikken, kvalitets målsetting og ledelsens ansvar

Denne delen inneholder også en overordnet beskrivelse av bedriftens system for HMS - Helse, Miljø og Sikkerhet. Her er i første rekke HMS - strategi, organisering, nøkkeltall og handlingsplan beskrevet.

Målgruppe: Kunder, adm.dir., avd.ledere, KS-ansvarlig og samtlige ansatte.

Prosedyrehandbok – Del B

Denne håndboken gir en mer detaljert beskrivelse av hver hovedaktivitet, og gir regler og bestemmelser om hvordan aktivitetene skal utføres. Håndboken inneholder alle prosedyrer som kreves og er relevante i.h.t. det gjeldende system.

Målgruppe: Alle ansatte som utfører aktiviteter som er beskrevet i håndboken.

Oppbygning av Diplomats styrende dokumentasjon.

Den styrende dokumentasjonen har følgende struktur;

Nivå 1	Bedriftshåndbok - Del A	SYSTEMDEL
Nivå 2	Bedriftshåndbok - Del B - Prosedyrer	OPERATIV DEL
Nivå 3	Stillings-/arbeidsbeskrivelser	OPERATIV DEL

Håndbøkene blir distribuert til alle i målgruppene nevnt ovenfor i.h.t. en egen distribusjons liste.

Kvalitetsplanlegging.

Bedriften bestreber seg på å levere kundens ønsker og avtalte kvalitet i ethvert oppdrag. Egen særskilt kvalitetsplanlegging utover dette ansees ikke å være relevant for Diplomat Norge AS.

4.7. KONTRAKTGJENNOMGÅELSE

Ordre på produktsortiment mottar vi skriftlig fra våre kunder, i form av fax, e-post eller via nettbutikken.

Ordrekontoret kontrollerer ordren, og avklarer evt. spørsmål med kunden eller selgeren, før ordren blir registrert. Ordrebekreftelse sendes ut automatisk på samtlige ordre.

Systemet tillater ikke å legge inn tilleggsprodukter på allerede etablert ordre, men ny ordre for samsending med annen ordre er mulig. Evt. justeringer på ordrene skal utføres av ordreavdelingen.

Spesielle krav til kvalitet, dimensjon eller annet utenom standard, taes opp med innkjøpsavdelingen som avklarer dette med leverandøren, før avgjørelse taes, og bekreftelse sendes. Hensynet til markedet, tilfredsstillende kvalitet og egen lønnsomhet, er kriterier som skal vurderes, før beslutning fattes. Spesielle større ordre, eller eksportordre, behandles av salgsansvarlig før vanlig prosedyre benyttes.

Større anbud skal være gjenstand for en intern vurdering før evt. forhandlinger gjennomføres med kunden.

Områder som lønnsomhet, tilleggstjenester, deltagelse i kampanjer etc., er elementer som er sentrale i denne fasen. Forhandlingene kjøres igjennom av ansvarlig person ovenfor kjedene og/eller adm.dir. Respektive signerer også på vegne av selskapet.

Diplomat Norge AS vil i kontrakter med egne underleverandør påberope seg retten til å revidere leverandørens kvalitetssystem.

Referanse: P4071 Kontraktsgjennomgåelse

4.8. DOKUMENT – OG DATASTYRING

Stillingsbeskrivelser, prosedyrer og arbeidsinstrukser i KS-systemet er distribuert til stillingsinnehaverne og avdelingene som berøres. Hver enkelt er ansvarlig for at dokumentasjonen forefinnes i korrekt utgave, og at foreldet utgave returneres for makulering.

Adm.dir. har overordnet ansvar for KS-systemet og stillingsbeskrivelsene, mens avd. ledere er ansvarlige for prosedyrer på eget område. Både hva gjelder oppgradering og signering av nye dokumenter.

Markedssekretæren påser at rett endringsstatus blir påført, og bytter ut nye mot gamle underlag, når disse er signert og klarert for utsendelse.

Referanse: P4081 Styring av dokumenter
P4082 Datastyring

4.9. INNKJØP

Innkjøps avd. er ansvarlige for innkjøp av hovedsortimentet til lageret. Det innebærer også ansvaret for at lageret er optimalt bestykket til enhver tid.

Innkjøpsansvaret/oppfølging av serviceavtaler til lageret ligger hos lageransvarlig, hvor også innkjøpsansvaret av div. forbruksmateriell til lageret ligger. Ansvaret for innkjøp av kontormateriell ligger hos økonomi ansvarlig, mens adm.dir holder i avtaler vedr. bank, forsikringer, biler og markedsmateriell. Design/produktansvarlig og/eller adm.dir har sammen ansvaret for avtalene med kjedene og hovedleverandørene.

Referanse: P4091 Innkjøp
P4091V1 Godkjente leverandører

4.10. PRODUKTIDENTIFIKASJON OG SPORBARHET

Det er en overordnet målsetting å kunne identifisere og følge en ordre fra vi mottar ordren til varen er levert.

It/dataansvarlig er overordnet ansvarlig for det databaserte logistikksystemet, ordreavdelingen for ordreregistrering i Multicase, mens innkjøpsavdelingen legger inn spesialordrene. Alle ordre legges inn med eget ordrenr./kundenr., navn, adr., og evt. annen relevant informasjon. Lagerordre og spesialordre legges inn med de til enhver tid gjeldende leveringstidene.

Diplomat Norge AS har full sporbarhet fra innkjøpt vare til at varen er levert i markedet.

Referanse: P4101 Produktidentifikasjon og sporbarhet.

4.11. PROSESSTYRING

Prosessen fra mottatt ordre til levert vare styres av de til enhver tid gjeldende stillingsinstrukser og prosedyrer på aktuelle områder. Leveranse kvalitetssikres etter bearbeiding og ved plukking/pakking av ordrene.

Referanse:	P4111	Bestillinger
	P4112	Varemottak
	P4113	Ordreavdeling
	P4113V1	Ordreregistrering
	P4114	Lager
	P4115	Returer/krediteringer
	P4116	Driftsparametere i datasystemet
	P4116V1	Loggbok datasystemet

4.12. KONTROLL OG PRØVING

Overordnet er det i avtaler med leverandørene gjort gjeldene at de innkjøpte produktene tilfredsstillende alle krav som er satt til kvalitet på produktet på det aktuelle tidspunkt. Leverandørens sluttkontroll skal forsikre oss mot å motta varer av underkjent kvalitet.

Innkjøpte varer er så gjenstand for en mottakskontroll for å påse at vi ikke mottar varer av underkjent kvalitet.

På frekvensbasis, hver mnd./kvartal, taes produkter ut for kvalitetstesting i.h.t. avgitte bestillinger.

Referanse:	P4112	Varemottak
	P4121	Kontroll og prøving

4.13. AVVIKSBEHANDLING

Generelt

Prosedyren gjelder avviksrapportering vedr. produktsortimentet. Avviksrapporten benyttes for å spesifisere avviket.

Ansvar

Alle som oppdager et avvik fra satt norm, plikter å meddele dette til reklamasjonsansvarlig som iverksetter nødvendig tiltak. Fortløpende registreres feilårsaker i offisielle skjemaer. Og dette følges opp løpende.

Grunnet meget korte gjennomløpstider, at feil på produktet ofte oppdages da kunden har mottatt dette, og de erfaringene ansvarlige personer har, er det ikke behov for en adm. gjennomgang av feilbildene umiddelbart etter at en feil er oppdaget.

Basert på oppfølgingssystemet taes de respektive avvik/forbedringsområdene opp internt, eller med aktuell leverandør av produktet. Rapportene danner så grunnlaget for det forebyggende arbeidet, og løpende statistikk. Med bakgrunn i avviksrapportene/reklamasjonsrapportene, utarbeides en overordnet rapport, som grunnlag for trendanalyser og forebyggende tiltak.

Måltall

Hvor ordinære feilkilder er årsaken, noe hver avdeling har oversikt over, er overordnet måltallet 0,0 %. Pr. dato er registrerte tall mindre enn 1 %. Med ordinære feil menes for eksempel feil innkjøp, feil ordregistrering, feil plukking/pakking av varer.

Referanse: P4131 Avviksbehandling

4.14. HELSE – MILJØ - SIKKERHET

Avvik innen HMS - området behandles som ovenfor på eget skjema.

Avvikene defineres og avviksrapporten leveres KS-ansvarlig for viderebehandling. Korrigerende tiltak iverksettes i samarbeide med verneombud og avd. ansvarlig.

Avviksrapporten sluttsigneres og lukkes når korrigerende tiltak er utført og vurdert som tilfredsstillende. En overordnet rapport som danner grunnlaget for en trendanalyse, utarbeides med bakgrunn i de enkeltrapporter som foreligger.

4.15. KORRIGERENDE OG FOREBYGGENDE TILTAK

Bedriftens produkter og aktiviteter har satte måltall til kvalitet. KS-ansvarlig registrerer avvikårsaker og reklamasjonsgrunnlagene. Statistikk føres over den aktuelle situasjonen, og dette danner grunnlaget for en gjennomgang i driftsmøter. Forebyggende tiltak gjennomføres for å heve kvaliteten generelt, det være seg opplæring i rutiner og prosedyrer, eller informasjon av mer holdnings skapende karakter. Adm. Dir. og KS-ansvarlige tar også opp kvalitetsutfordringer med produktene i møter med leverandørene.

Referanse: P4151 Korrigerende og forebyggende tiltak

4.16. HÅNTERING, LAGRING, PAKKING BESKYTTELSE OG LEVERING

Produktene pakkes i egnet emballasje for å unngå skader i transporten. Den enkelte ordre er merket med kundens navn, adr. og annen relevant informasjon. Lagerordre og spesialbestillinger følger samme system vedrørende forsendelse. Lagerordre har vesentlig kortere leveringstid.

Diplomat Norge AS sin ordre hentes hver dag, og leveranse har betingelser fra *ex works* til *fritt levert*.

Reklamasjoner behandles iflg. egen instruks.

Referanse: P4114 Lager

4.17. REGISTRERING

Ordreansvarlig påser at alle ordrer registreres og oppbevares i papirversjon. Videre sikres all ordredokumentasjon i dataversjon. Det tæs løpende back-up av systemet, og ansvarlig for dette er økonomiansvarlig.

Reklamasjons - og avvikrappporter, samt ledelsens gjennomgang, registreres hos KS-ansvarlige for oppfølging, igangsetting av tiltak, og som grunnlag for forebyggende arbeid.

Underlag vedr. innkjøp av hovedsortimentet registreres i innkjøps- og økonomi avdelingen.

Referanse: P4171 Registreringer

4.18. INTERNE REVISJONER - KVALITET/HMS

Som del av KS-systemet er det adm.dir. sitt ansvar å påse at systemet gjennomgår en intern revisjon. Dette for å sikre at systemet fungerer, og at justeringer og tiltak for å optimalisere systemet blir gjort.

KS-ansvarlige utfører de interne revisjonene ved utgangen av året, og deltar i ledelsens gjennomgang. KS-ansvarlige har som oppgave å rapportere i antagelser og om hvorvidt systemet fungerer eller ikke, og å legge frem forslag til nødvendige tiltak. KS-ansvarlige påser at nødvendige tiltak blir iverksatt og implementert, slik at systemet fungerer i.h.t. forutsetningene.

Referanse: P4181 Intern revisjon - Kvalitet/HMS

4.19. OPPLÆRING

Diplomat Norge AS skal praktisere en rekrutteringsform som sikrer kvaliteten totalt sett i forhold til den aktuelle stillingen. I visse sammenhenger vil vi støtte oss på ekstern kompetanse, ellers foretar vi rekrutteringen selv, hvor de ansvarlige personene er med i prosessen i hvert enkelt tilfelle. Med basis i stillingen påligger det avd. lederen å utvikle sine medarbeidere, og påse at kunnskapsnivået er tilfredsstillende for å utføre de aktuelle oppgavene.

Målet er full fleksibilitet innen hver avdeling, for å kunne se helheten i KS-systemet bedre, og derav utføre arbeidet til ønsket kvalitet til enhver tid.

Referanse: P4191 Opplæring

4.20. STATISTISKE TEKNIKKER

Bedriften følger opp og iverksetter tiltak for driften basert på de offisielt valgte statistikker. Ovenfor styret, ledelsen og ansatte benyttes driftsregnskapet, økonomiske nøkkeltall og salgs utviklings statistikk.

Adm.dir er ansvarlig for fremtagning av rapportene vedr. driftsregnskapet, og nøkkeltallene. De økonomiske tall, som skal leveres styret, skal forsikre at driften går som planlagt, eller om tiltak må iverksettes, senest femte arbeidsdag i ny mnd.

Referanse: P4201 Statistiske teknikker

5. HMS HELSE-MILJØ OG SIKKERHET

Salgstallene skal på samme måte gi en tilbakemelding om egne tiltak eller kampanjer i markedet har virket etter sin hensikt. Avviks - og reklamasjonsrapportene ha til hensikt å se om vi tilfredsstillere de offisielle måltall for bedriften., eller om tiltak skal iverksettes.

Avdelingslederne er ansvarlige for oppfølgingen og evt. tiltak/forebyggende arbeid, som vil være gjenstand for oppfølging i samtaler med adm.dir.

Basert på interne rapporter, intern revisjonsrapportene og ledelsens gjennomgang av KS-systemet, skal adm.dir. påse at systemet fungerer som forutsatt, at overordnede mål, satt av styret blir nådd, og at eventuelle nødvendige tiltak blir iverksatt. Statistikken vedr. avvik omhandler også HMS-området, og er i hovedsak grunnlaget for den fremtidige strategien på området. Adm.dir. er ansvarlig for at dette er en del av fremtids planlegging og dertil hørende budsjetter.

5.1. HMS – STRATEGI

Diplomat Norge AS har til hensikt å ligge i forkant av de til enhver tid gjeldende lover, regler og forskrifter vedr. HMS - arbeidet generelt, og I K – forskriften spesielt. Bedriften skal via en handlingsplan arbeide målrettet og preventivt, for å forhindre at personer kommer til skade direkte eller indirekte som følge av sitt daglige arbeid i bedriften.

Via erfaringer internt og eksternt, og med bakgrunn i oppsatte måltall og resultater, skal det iverksettes nødvendige tiltak som ivaretar generell sikkerhet, og samtidig påser at gjentagelser av ulykker/ulykkesmuligheter minimaliseres.

5.2. OMFANG

For bedriftens nåværende virksomhet er bl.a. følgende lover eller deler av disse aktuelle:

- a) Lov om arbeidsvern og arbeidsmiljø
- b) Forurensningsloven
- c) Lov om brannvern
- d) Lov om elektriske installasjoner

5.3. ORGANISERING

Basert på overordnet strategi, vil HMS - virksomheten være organisert som følger:

Deltagelse i AMU: Adm.dir., KS-ansvarlig, Verneombud, Tillitsvalgte
AMU er bedriftens virkemiddel for å ivareta HMS – arbeidet på en tilfredsstillende måte.
Generelt skal AMU behandle saker med utgangspunkt i AML pragraf. 24.

AMU vil ha følgende agenda:

1. Referat fra forrige møte
2. Status planlagte aktiviteter
3. Nye saker
4. Status ulykker/ulykkestilløp
5. Oppfølging av HMS - systemet

Møtevirksomheten vil være hvert halvår, og hvor HMS – Tjenesten møter ved behov.

Møteplan:	Mars	Juni	September	Desember
AMU		*		*

Møtene holdes ultimo i avtalt mnd. flg. planen.
Vernerunder holdes i forkant av møtene i juni og desember.

5.4. NØKKELTALL

Med bakgrunn i historiske erfaringer, og det forebyggende arbeidet det legges opp til, samt vår type virksomhet, har vi klare måltall:

	Måltall	Virkelig 2002
#Ulykker	0stk	1stk
#Nesten ulykker	0stk	0stk
#Brann	0stk	0stk
#Branntilløp	0stk	0stk

5.5. HANDLINGSPLAN

Hovedelementene i planen:

1. Evt. Pålagte tiltak.
2. Forebyggende arbeide
3. HMS - strategien som del av planlagte prosjekter.

Funksjon	Ansvarsområde
Adm. Dir. KS-ansvarlig	Overordnet ansvar utforme mål og strategi Delta i revisjonene
Verneombud	Kjenne lovens krav Daglig fokus på HMS - området Melde evt. avvik
Tillitsvalg	Være bindeledd mellom AMU og ansatte Melde evt. avvik

Bedriften er tilsluttet bedriftslegeordning. Alle ansatte har tilgang til prosedyre vedrørende arbeidsoppgavene som skal dekkes. Avviks behandling utføres i.h.t. prosedyre P4091. Et HMS - avvik er overskridelse eller aktivitet som ikke er i overensstemmelse med offisielle krav satt av myndighetene, eller krav i har satt internt.

5.6. LEDELSENS ANSVAR OG MÅL FOR HMS – OMRÅDET.

Adm.dir. skal via AMU sørge for at nødvendig prosedyrer på HMS - området blir utarbeidet. Videre at involverte parter får nødvendig informasjon og opplæring.

Ovenfor aktuelle tilsynsorgan, som for eksempel arbeidstilsynet eller SFT, vil bedriften tilstrebe en samordning av kontrollvirksomheten. Dette basert på at vi vil ha KS-system på nivå med de som sertifiseres i.h.t. NS-ISO-seriene.

KVALITETSSYSTEM

HÅNDBOK – DEL B

FOR

DIPLOMAT NORGE AS

6. BEDRIFTSHÅNDBOK DEL B**INNHOLDSFORTEGNELSE – DEL B PROSEDYRER**

Prosedyre nr	Beskrivelse	Rev. nr.	Dato
P4071	Kontraktsgjennomgåelse	2	30.10.08
P4081	Styring av dokumenter	2	30.10.08
P4082	Datastyring	2	30.10.08
P4091	Innkjøp	2	30.10.08
P4091V1	Godkjente leverandører	2	30.10.08
P4101	Produktidentifikasjon og sporbarhet	2	30.10.08

PROSESSTYRING

Prosedyre nr	Beskrivelse	Rev. nr.	Dato
P4111	Bestillinger	2	30.10.08
P4112	Varemottak	2	30.10.08
P4113	Ordreavdeling	2	30.10.08
P4113V1	Ordreregistrering	2	30.10.08
P4114	Lager	2	30.10.08
P4115	Retur / Krediteringer	2	30.10.08
P4116	Driftsparametere i datasystemet	2	30.10.08
P4116V1	Loggbok datasystemet	2	30.10.08
P4121	Kontroll og prøving	2	30.10.08
P4131	Avviksbehandling	2	30.10.08
P4151	Korrigerende og forebyggende tiltak	2	30.10.08
P4171	Registreringer	2	30.10.08
P4181	Intern revisjon – Kvalitet /HMS	2	30.10.08
P4191	Opplæring	2	30.10.08
P4191V1	Opplæringsmatrise	2	30.10.08
P4201	Statistiske teknikker	2	30.10.08
P4212-1	Beskrivelse av alle IKT systemer	1	30.10.08
P4212-2	Grafisk oversikt /prinsipplan	1	30.10.08
P4212-3	Oversikt over eksterne leverandører/funksjoner	1	30.10.08
P4213-1	Rutiner for kontroll av alle systemer – kompatibilitets testing	1	30.10.08
P4213-2	Rutiner for sikkring av data	1	30.10.08
P4213-3	Oversikt over programmer tillat brukt - positivliste	1	30.10.08

P4213-4	Rutiner for rekonstruksjon - Prioritering	1	30.10.08
P4214-1	Regler for bruk av IKT – systemer	1	30.10.08
P4214-1	Regler for IKT ansvarlig	1	30.10.08
P4216-1	Avviks skjema	1	30.10.08