
ÖVERGRIPANDE BESKRIVNING AV KVALITETSSYSTEMET.

JACK MIDHAGE AB:s kvalitetssystem är uppbyggt efter och följer EN-ISO –9001:2008

Kvalitetssystemets uppbyggnad är baserad på att säkerställa styrningen av våra processer i företaget. De framgångsfaktorer vi fokuserar på och som vårt kvalitetssystem skall säkerställa är följande:

- Hålla utlovade leveranstider
- Hög flexibilitet – Fånga upp nya krav på marknaden – Anpassa specialprodukter ur såväl applikations- som kvalitetskrav. Ligga i framkant med senaste teknik.
- Hög servicegrad inom ramen för låg kapitalbindning i lager

Genom uppföljning av mätningar och analyser vid ledningens möten säkerställs att planerade åtgärder och ständiga förbättringar vidtages.

Våra processer som är identifierade i företaget utgör följande:

- | | |
|-------------------------------|-----------------------------------|
| • Huvudprocess | Ansvarig VD |
| • Försäljningsprocessen | Ansvarig VD |
| • Produktutvecklingsprocessen | Produktansvariga |
| • Leveransprocessen | Ansvariga för expeditionprocessen |

För att tillgodose optimal kundnytta har vi fastställt följande **kriterier som skall säkerställa** att våra processer ger planerat resultat.

- **Huvudprocess**

Tillgodosedd och nöjd kund följes upp genom riktade undersökningar gentemot våra kunder betr. kundens krav på tillgänglighet, kompetens, kvalitet och leveranssäkerhet. Resultaten sammanställs kund för kund där vi erhåller ett slags index över hur nöjd kunden är med Jack Midhage AB som leverantör.

- **Försäljningsprocessen**

Se under huvudprocess

- **Produktutvecklingsprocessen**

Här följes våra kostnader för reklamationer bestående av produkt- och expeditjonsfel upp i relation till fakturerad omsättning årsvis. Våra kundattitydundersökningar omfattar även kundernas uppfattning om våra produkters kapacitet så att vi hela tiden ligger i framkant med den tekniska utvecklingen inom vårt kompetensområde.

- **Leverantörsprocessen**

Här följes leveranssäkerheten upp månadsvis genom mätning av antal i tid levererade order i förhållande till totala antalet levererade order.

Huvudtemat i kvalitetssystemet är att det skall leda till ständiga förbättringar i linje med omvärldsförändringar och förändrade externa och interna förhållanden. Vi styr och hanterar våra processer enligt följande modell:

- **Företagsledningens ansvar (Managements responsibility)**
- **Hantering av resurser (Resource managment)**
- **Produktframtagning (Process managment)**
- **Mätning, analys och förbättring (Measurement, analysis and improvement)**

Grunden för vårt kvalitetssystem är att kundens önskemål skall vara utgångsläget för vårt agerande, vilket skall leda till att kunden får det som överenskommits. Detta kvalitetssystem är allas ansvar.

KVALITETSPOLICY

Kvalitetsutveckling utgör en grundläggande del i JACK MIDHAGE AB:s affärsidé och är avgörande för vår framgång.

Vi skall alltid tillhandahålla rätt produkter i enlighet med våra kunders önskemål och våra kunder skall alltid kunna ställa krav på kompetens, tillgänglighet och punktlighet enligt följande:

På kunders begäran skall vi öppet redovisa våra kvalitetsutfall.

Kompetens: Vår personal skall ha ett gediget kunnande inom vårt branschområde och skall därför utöver teknisk kompetens även kunna lösa kundens problem.

Tillgänglighet: Från två lagerställen skall vi leverera våra produkter i enlighet med kundernas önskemål.

Punktlighet: Genom noggrannhet i våra rutiner skall vi leverera inom den tid som vi kommer överens med våra kunder om.

Vi skall ständigt förbättra och utveckla vår verksamhet.

Det är varje medarbetares ansvar att säkerställa att kvalitetspolicyn är förstådd, tillämpad och upprätthållen i hela organisationen.

Vid ledningens genomgång skall policyn granskas för fortsatt lämplighet.

Peter Logan
VD

KVALITETSMÅL

För att ”leva upp” till våra ambitioner med detta kvalitetssystem och vår uttalade kvalitetspolicy har vi fastställt följande kvalitetsmål:

VI SKALL UPPRÄTTHÅLLA EN LEVERANSSÄKERHET ENLIGT FÖLJANDE:

- Vid beställning av varor ur **vårt standardsortiment** före kl. 1400 skall varorna till **90%** utlevereras samma dag inom Sverige, om kunden så begär.
- Vid beställning av varor **utanför vårt standardsortiment** samt **exportorder, order till kolleger i branschen, OEM-kunder, postorderkunder och grossister** skall leverans ske enligt överenskommelse.

Leveranssäkerheten kommer att mätas genom uppföljning av antalet levererade order som levereras inom bestämda tidsperioder förhållande till totala antalet order per samma tidsperiod.

VI SKALL MINSKA KOSTNADERNA FÖR VÅRA REKLAMATIONSORSAKER

- *Kostnaden för reklamationer i relation till fakturerad försäljning skall ej överstiga 0,2% - målet är att successivt ytterligare minska.*

ANSVAR – RIKTLINJER – RESURSER

VD har ansvaret för att det utarbetas ett dokumenterat kvalitetssystem baserat på EN ISO 9001:2008 för att säkerställa att företagets produkter uppfyller specificerade krav.

För uppfyllande av kraven i denna standard har en KVALITETSHANDBOK och en KVALITETSMANUAL upprättats i enlighet med ställda krav. Kvalitetshandboken innehåller i sin tur alla dokumenterade PROCESS- och KONTROLLINSTRUKTIONER.

Varje rutinbeskrivning omfattar:

- Syfte
- Omfattning
- Ansvar
- Genomförande / Riktlinjer / Rutin.

KVALITETSHANDBOKEN finns tillgänglig för samtliga medarbetare.

INTERN KOMMUNIKATION

Regelbundna kvalitetsmöten hålles, där samtliga i produktionen deltar. Ledning och kvalitetssamordnare går då genom samtliga under perioden förekomman avvikelse- och korrigeringsrapporter samt följer upp och stämmer av företagets kvalitetsmål. Utifrån uppnådda resultat diskuteras och beslutas om förbättringsåtgärder. Information till samtliga sker sedan vid dels månadsvis informationsmöten samt vid regelbundna uppföljningsmöten där samtliga är deltagande – vid dessa möten informeras även om ändringar i kvalitetsystemet eller i våra rutiner.

DOKUMENTSTYRNING

Framtagning, utgivning och ändring av dokument i kvalitetssystemet säkerställs genom vår dokumentstyrningsrutin. För att säkerställa relevanta krav (egna, kund- och myndighetskrav) på att produktkvalitet uppfylls, utförs planerade och styrda verifikationsaktiviteter vid:

- Kundanknutna processer (kontraktsgenomgång)
- Konstruktionsstyrning
- Bedömning och godkännande av underleverantörer
- Inköp och mottagning av varor
- Processstyrning
- Kontroll och provning

Metoder för löpande kontroll av produktkvalitet finns beskrivit i relevanta rutiner eller instruktioner för resp. områden. Intern kontroll av kvalitetssystemets funktion genomförs vid regelbundna internrevisioner.

ORGANISATIONSCHEMA

→ **MARKNAD, FÖRSÄLJNING**
PETER LOGAN

→ **PRODUKTER KUNDGRUPP A**
MORGAN MIDHAGE

→ **PRODUKTER KUNDGRUPP B**
JOAKIM LINDFORS

V.D. >>>
PETER LOGAN

I
I

MARKNADSKOMMUNIKATION
MORGAN MIDHAGE

I
I

STATISTIK, ANALYSER
JOAKIM LINDFORS

I
I

KVALITETSSAMORDNING
GUNILLA PERSSON

I
I

MILJÖSAMORDNING
MORGAN MIDHAGE

→ **INKÖP**

→ **LOGISTIK, KUNDSERVICE**

→ **EKONOMI OCH ADMINISTRATION**

