

Kvalitetsledelse

Ledelseshåndbog

for



pharmacold

Opdateret 30. september 2020

1. Formål og omfang

Formålet med kvalitetsledelsessystemet er, at skabe fundament for at medarbejdere og ledelse i Pharmacold ApS ved hjælp af kvalitetsledelse opretholder fokus på kundens behov, lov- og myndighedskrav og løbende forbedring af virksomheden. Systemet omfatter alle virksomhedens aktiviteter og ydelser, fra første kontakt med kunden til levering af det færdige produkt og efterfølgende vedligeholdelse af relation med kunden.

Vi foretager ikke udvikling iht. ISO 9001 pkt. 8.3, opgaver er enten kendte og indarbejdede, eller sker ved kombination, af allerede kendte processer.

2. Virksomhedsbeskrivelse og organisering

Forretningsområder

Pharmacold ApS primære arbejdsområder er:

- - Klimaanlæg og varmepumper.
 - Køle- og frostrum.
 - Klimarum og klimakamre.
 - Mobile lavtemperaturanlæg.
 - Vandkølingsanlæg.
 - Fancoils og rørsystemer.

Køl og trykbærende anlæg

Salg, opstilling, montering, idriftsætning, årligt eftersyn, reparation, vedligeholdelse og nedlukning af dele og elementer i køle og varmepumpeanlæg.

Virksomhedsbeskrivelse, rammer og vilkår

Pharmacold ApS er beliggende Baldershøj 19, 2635 Ishøj. Virksomheden har herudover også aktiviteter på følgende adresse: Hegnet 2B, 4330 Hvalsø. CVR: 41584475.

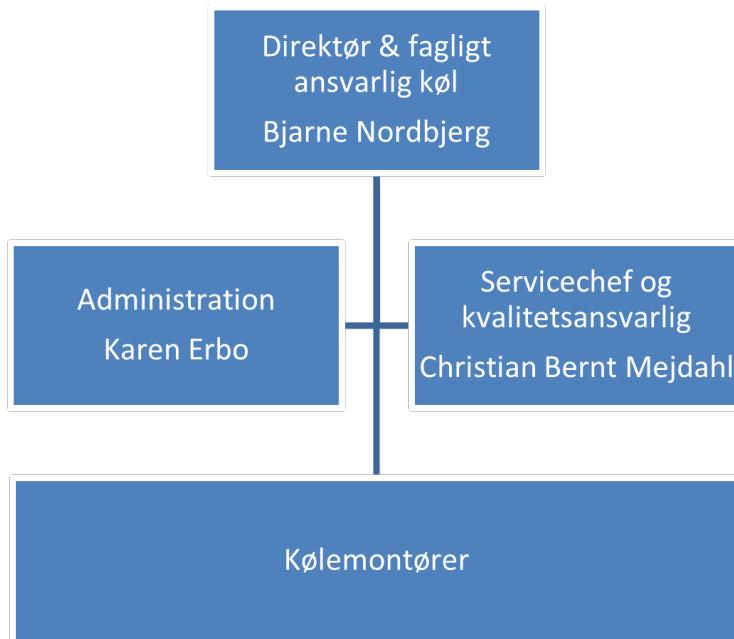
Kvalitetssystemet Ledoc anvendes til at styre og registrere støttefunktioner.

Vi opererer i et marked med mange konkurrenter, dette medfører at prisen er et primært konkurrenceparameter. Der er behov for at vi kan operere i døgndrift og rykke hurtigt ud. Vi opererer med alle anerkendte og godkendte produkttyper og håndterer det offentlige, erhverv og private.

Området er reguleret af Arbejdstilsynet og der er risiko for tab af store værdier ved driftstop, udslip af visse kølemidler er uønsket og kan udgøre en miljøbelastning.

Området kræver særlige kompetencer, vedligeholdelse af disse og der er ikke ledighed inden for fagområdet.

Organisationsdiagram:



3. Ansvar og beføjelser

Ansvar og beføjelser er i relevant omfang fastholdt i procesbeskrivelser, i dette dokument og i kompetenceprofil.

Ledelse

Ledelsen sikrer at:

- Ledelsessystemet er implementeret og vedligeholdes.
- Deres processer leverer det tilsigtede output.
- At overvåge og synliggøre processers præstationer, effektivitet og mulige forbedringer.
- Kundefokus er udbredt til hele organisationen.
- At kvalitetspolitikken er kendt, forstået og anvendes.

Øverste ledelse & fagligt ansvarlig for trykbærende anlæg, køl & varmepumper.

Bjarne Nordbjerg er administrerende direktør, han tegner virksomheden og har ansvar for, at virksomheden efterlever lov- og myndighedskrav, at ledelsessystemet implementeres, vedligeholdes og udvikles i henhold til relevante standarder og normer.

Bjarne Nordbjerg er ligeledes virksomhedens fagligt ansvarlige for fagområdet.

Bjarne Nordbjerg sikrer, at de anvendte udførelsesmetoder er i overensstemmelse med gældende krav og branchetekniske standarder. Bjarne Nordbjerg har de faglige kurser og kompetencer der kræves.

Bjarne Nordbjerg er med til at udregne tilbud, dimensionere anlæg, igangsætte, førertilsyn med, og godkende opgaver indenfor fagområdet.

Kvalitetsansvarlig

Christian Bernt Mejdahl er udpeget til at ansvarlig for ISO 9001 kvalitetsledelsessystemet (KLS).

Christian til opgave at sikre implementering, anvendelse og vedligeholdelse af ledelsessystemet.

Christian og Bjarne har i fællesskab defineret og kommunikeret ansvar og beføjelser i hele virksomheden, og sikrer at de nødvendige ressourcer i forhold til ledelsessystemet er til rådighed. Christian sikrer at berørte medarbejdere har forståelse for intentionen i systemet, samt at disse, har forståelse for vigtigheden af at efterleve kundekrav, herunder at der er fokus på både de interne og eksterne kunder.

Christian definerer ledelsessystemets politikker og opstiller relevante og konsistente målbare mål der understøtter politikker.

Christian evaluerer systemets effektivitet jævnligt, ved at sikre at der, med jævne mellemrum, gennemføres intern audit og ledelsens evalueringer.

Medarbejdere/kølemontører

Det er medarbejderes ansvar, loyalt at efterleve ledelsessystemets procedurer, at fremkomme med forslag til forbedringer og dermed medvirke til at styrke kvaliteten, samt bidrage til løbende, at forbedre systemets effektivitet.

Medarbejdere er forpligtet til at leve op til bemyndigelse i kompetencevurderinger, samt at søge instruktion, hos den faglige ansvarlige, i de situationer hvor der opstår tvivlsspørgsmål.

4. Risikotænkning, interessenter og kommunikation

Risiko

Vi arbejder målrettet med at afdække de risici, vi er udsat for, og de muligheder vi har. Vi har identificeret, og overvåger løbende de interessenter der har indflydelse, eller har potentiale til, at kunne få indflydelse på vores evne til at levere og servicere vores kunder på tilfredsstillende vis.

Interessenter

Kunder

- Ikke indfri kundens forventninger til pris, produktydelse, leveringstid m.m.
- Produktfejl, lange fejlfindingsforløb

Vi minimerer risiko ved at sørge for at arbejde på anlæg udføres af kompetente medarbejdere og at service og eftersyn udføres rettidigt.

Medarbejdere:

- Kan komme til skade på arbejde eller blive syge.
- Kan vælge andet arbejde.
- Kan forlade os af andre grunde

Vi minimerer risiko for dette ved at sørge for at vores medarbejdere oplever trivsel og godt arbejdsmiljø, kompetenceudvikle inden for fagområdet, være opmærksomme på tegn på utilfredshed.

Leverandører og samarbejdspartnere:

- Undlader at leve op til aftaler om service og levering.
- Lever ikke op til krav og forventninger vedrørende kvalitet af produkter og ydelser.
- Ophør af samarbejde.

Vi minimerer risiko ved at, sikre gode relationer, være i god dialog.

Kommunikation

Vi har identificeret vores væsentligste interessenter og udvalgt dem, hvor det er nødvendigt med regelmæssig og struktureret kommunikation, samt udpeget ansvarlige for kommunikationen.

| Modtager | Afsender | Middel | Hvornår |
|------------------------------------|--------------------------|--|---------|
| Kunder | Ledelsen og medarbejdere | Infoskrivelser, opslag, mail og fysiske møder m.m. | Løbende |
| Medarbejdere | Ledelsen | Personalemøder, mail. | Løbende |
| Leverandører og samarbejdspartnere | Ledelsen og medarbejdere | Telefon og mail, projekt- og samarbejds møder. | Løbende |
| Certificeringsorgan | Christian | Mail og telefon. | Løbende |
| Inspektionsorgan | Ledelsen og medarbejdere | Telefon og mail og møde på arbejdsstedet. | Løbende |
| Myndigheder og presse | Bjarne | Mail, brev, telefon, møder. | Løbende |

5. Salg og markedsføring

Salg og markedsføring er en kerneopgave i virksomheden. Salg og markedsføring håndteres af ledelsen. Ledelsen har fokus på at sikre, at markedsføring af virksomheden sker målrettet og i overensstemmelse med vision, mission og strategi. Der anvendes en række markedsføringskanaler – fra sociale medier til netværksmøder til annoncering. Tilsvarende er det afgørende, at det salgsarbejde, der kontinuerligt pågår, sker

målrettet, således at risici ved de enkelte opgaver evalueres, og det sikres, at der er ressourcer og kompetencer til at løse de opgaver, der vindes.

Salg og markedsføring er ikke beskrevet i konkrete procedurer, idet en kortlægning af opgaverne/aktiviteterne ved salg og markedsføring varierer fra kundesegment til kundesegment, fra de enkelte fag-/ og forretningsområder og fra opgave til opgave.

6. Kvalitetspolitik, kvalitetsmål og overvågning m.m.

Kvalitetspolitik

Vi vil styrke kundernes oplevelse af os som en god leverandør og samarbejdspartner, og drive effektiv virksomhed. Vi har udpeget følgende fokusområder:

- Vi har det som et permanent mål at forbedre service- og produktkvaliteten.
- Vi vil løbende forbedre kvalitetsledelsessystemets effektivitet.

Kvalitetspolitikken gennemgås og ajourføres ved ledelsens evaluering.

Vi forpligter os desuden til at efterleve relevante lov- og myndighedskrav.

Kvalitetsmål

Vi udvikler virksomheden ved at sætte mål, vi har udarbejdet overordnede mål for forretningsudvikling og strategi og for processer for at optimere og udvikle den daglige drift.

- Mål for 1. oktober 2024 er 550 anlæg i service
- Årets resultat 8% før skat
- Medarbejdertrivsel – Max 10 sygedage om året pr. medarbejder

Målet begrundes med, at vi ikke vil være i stand til at fastholde og vækste, og skabe overskud, hvis vi ikke leverer god kvalitet, overholder aftaler og relevant lovgivning.

Vi analyserer ovenstående og udarbejder en konklusion min. én gang om året ved ledelsens evaluering.

Overvågning af processer, evaluering og løbende forbedring

Vi overvåger vores processer med henblik på at sikre effektiv drift og vedligeholdelse af anlæg, samt giver input til løbende forbedring af vores processer. Vi har fastsat målepunkter der giver os indblik i om processerne kører i henhold til plan og leverer de output vi forventer og stiller krav om:

- Netto tilgang af kunder

- Reklamationer
- Økonomiske nøgletal

Vi analyserer ovenstående og udarbejder en konklusion min. én gang om året ved ledelsens evaluering.

Kundetilfredshed

Kundetilfredshed er direkte relateret til kvalitetsmål, vi måler, overvåger og analyserer og evaluerer:

- Serviceaftaler – idet vi ikke kan forvente at indgå en serviceaftale hvis kunder er utilfredse med os.
- Reklamationer – idet kunden med stor sandsynlighed vil være utilfreds med defekt produkt, eller mangelfuld service.
- Mundtlige positive og negative tilkendegivelser.
- Montørers oplevelse af om kunden er tilfredshed.

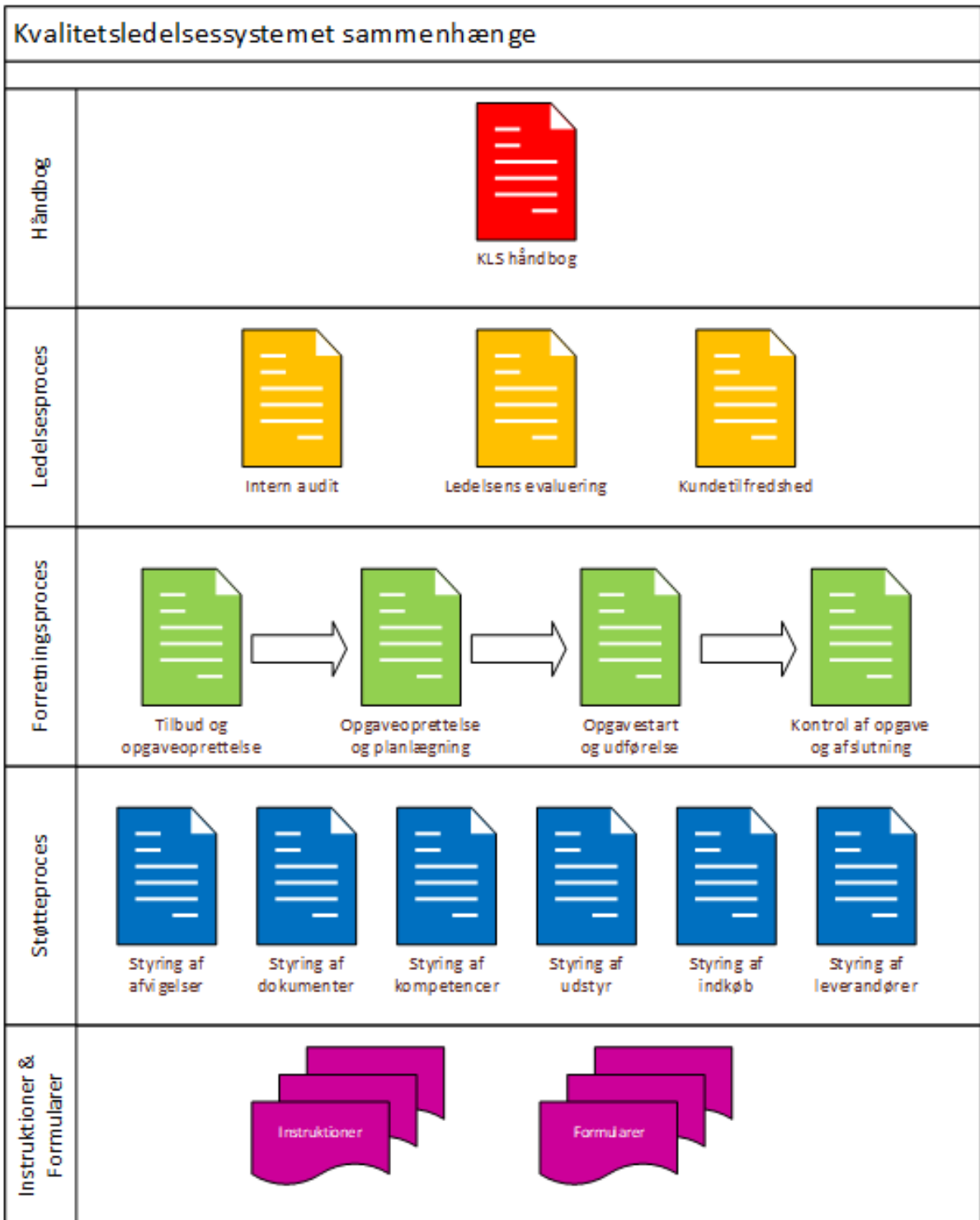
Vi udarbejder en konklusion min. én gang om året ved ledelsens evaluering.

7. Systemreferencer

Ledelsessystemet efterlever følgende krav og standarder:

- DS/EN ISO 9001, Kvalitetsledelsessystemer
- BEK nr. 1977 af 27/10/2021 - Bekendtgørelse om anvendelse af trykbærende udstyr
- BEK nr. 99 af 31/01/2007 - Bekendtgørelse om indretning, ombygning og reparation af trykbærende udstyr
- BEK nr. 1978 af 27/10/2021- Bekendtgørelse om arbejdsmiljøfaglige uddannelser

8. Procesdiagram



Ledelsesprocesser

Ledelsesprocesserne sikrer, at systemet er velfungerende og passende ift. vores opgaver og bemanning, samt at det løbende evalueres og opdateres.

Forretningsprocesser

Forretningsprocesserne sikrer at opgaveløsning, fra kundehenvendelse til aflevering af det færdige projekt, sker i henhold til lov- og myndighedskrav, aftaler indgået med kunden, samt er håndværksmæssigt korrekt udført.

Støtteprocesser

Støtteprocesserne medvirker til, at virksomhedens forretningsprocesser og forretningsprocesser er velfungerende og effektive.

Instruktioner, formularer og checklister

Systemet suppleres med instruktioner, formularer og checklister, på de områder, hvor der er behov for yderligere beskrivelse af aktiviteter, fastholdelse af data eller bevis for gennemførelse i en given kvalitet.

9. Termer definitioner og forkortelser

I dette KLS anvendes nedenstående termer og definitioner. Såfremt der skrives forkortelser, skrives disse første gang i fuld tekst og herefter forkortelsen i parentes.

KLS:

Kvalitetsledelsessystem

Ledelsen:

Den person der er ansvarlig for ledelse og drift af virksomheden.

Fagligt ansvarlig Køl:

Den person, der har er gjort ansvarlig ift. den daglige drift af køleområdet.

Kvalitetsansvarlig:

Er udpeget til at være kontaktperson på kvalitetsledelsessystemet og sikrer, at der kvalitetsaktiviteter gennemføres i henhold til planer og terminer.

Bemyndiget:

En medarbejder der i forbindelse med kompetencevurdering er givet tilladelse til at tegne virksomheden inden for nærmere definerede arbejdsopgaver eller funktioner.

Procesbeskrivelse:

Opbygget ved flowdiagram og supplerende beskrivelse, beskriver bl.a. hvorledes aktiviteter skal udføres, samt aktivitetens indbyrdes sammenhænge.

Auditor:

En person der er uddannet og erfaren i at gennemføre audit, auditor skal være uvildig og kan derfor ikke auditere eget område.

Afvigelse:

Begrebet anvendes bredt og dækker reklamationer, klagesager, fejl, afvigelser og tekniske observationer.

Udstyr/procesudstyr:

Maskiner, værktøj, stiger, lifte, måleudstyr, servicevogne m.m.

Betydende leverandør:

Leverandør af ydelser, eller halvfabrikata, der har indflydelse på de opgaver vi løser for vores kunder eller på effektiviteten af vores virksomhed.

Ledoc:

Webbaseret kvalitetssystem til styring og registrering af medarbejdere, medarbejderkompetencer, udstyr, leverandører og dokumenter m.m.

Dokumentejer:

Den der er gjort ansvarlig for at et dokument, er gældende, opdateret, implementeret og velfungerende.

10. Program for intern audit

Program

Dette program beskriver, hvilke elementer af kvalitetsledelsessystemet der skal indgå i den interne audit i en 3-årig periode.

År

| LN | Systembeskrivelse | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|-------------|-------------|-------------|
| 1 | Beskrivelse af ledelsessystemet, formål og omfang | X | X | X |
| 2 | Politikker og mål | X | X | X |
| 3 | Rammer og vilkår | X | X | X |
| 4 | Systemreferencer | X | X | X |
| 5 | Organisation / ansvar og beføjelser | X | X | X |
| 6 | Processers sammenhænge | X | X | X |
| LN | Ledelsesprocesser | 2023 | 2024 | 2025 |
| 7 | Intern audit og auditprogram | X | X | X |
| 8 | Ledelsens evaluering | X | X | X |
| 9 | Risikotækning | X | X | X |
| 10 | Styring af kundetilfredsheden | X | X | X |
| 11 | Styring af afvigelser | X | X | X |
| 12 | Styring af kommunikation | X | X | X |
| LN | Fremstillingsprocesser | 2023 | 2024 | 2025 |
| 13 | Salg og tilbudsafgivelse | X | X | X |
| 14 | Ordreoprettelse | X | X | X |
| 15 | Ordre igangsættelse og gennemførelse | X | X | X |
| 16 | Kontrol og afslutning | X | X | X |
| LN | Støtteprocesser | 2023 | 2024 | 2025 |
| 17 | Styring af dokumenter og data | X | X | X |
| 18 | Styring af udstyr | X | X | X |
| 19 | Styring af leverandører | X | X | X |
| 20 | Styring af indkøb og lager | X | X | X |
| 21 | Styring af kompetencer | X | X | X |
| LN | Instruktioner, formularer og checklister | 2023 | 2024 | 2025 |
| 22 | Ledelsessystemets instruktioner | X | X | X |
| 23 | Ledelsessystemets formularer | X | X | X |
| 24 | | X | X | X |
| Certificering af kølesagkyndig efter bekendtgørelse nr. 1977 af 27/10/2021 om Anvendelse af trykbærende udstyr. | | 2023 | 2024 | 2025 |
| 25 | Efterlevelse af krav jf. BEK nr. 1977 (Køl) | X | X | X |
| Bemærkninger til auditprogram | | | | |
| <div style="background-color: #cccccc; width: 20px; height: 15px; display: inline-block;"></div> | | | | |