



MULTICOMPONENT AB

Kvalitetsmanual



Multicomponents – Affärsidé

Multicomponent Norden AB:s affärsidé är att marknadsföra och sälja nischbetonade elektronikkomponenter till den tillverkande industrin i Norden.

Genom att erbjuda teknisk assistans samt hög flexibilitet och mångårig erfarenhet skall vi underlätta konstruktionsarbetet hos våra kunder. Vi skall dessutom finnas lokalt representerade i de stora elektronikregionerna.



Multicomponents – *Kvalitetspolicy*

Multicomponents verksamhet skall kännetecknas av kvalitet och miljömedvetenhet samt skall i varje situation vara en pålitlig och förtroendegivande samarbetspartner. Genom förståelse och gott samarbete internt skall kvaliteten gentemot våra kunder ständigt förbättras. Kvalitet är alla medarbetarnas angelägenhet och ansvar.

Vår kvalitetspolicy omfattar alla ansvarsområden och medarbetare inom företaget. Alla medarbetarna skall efterfölja befintliga rutiner samt arbeta för att företagets kvalitets och miljöledningssystem enligt ISO9000:2008 och ISO14001:2004.

Multicomponent skall ha tillförlitliga leverantörer som har ett utvecklat kvalitetssystem. Genom att medarbetarna har rätt kompetens kan mervärdet höjas på våra produkter och tjänster. Den höga kvaliteten på produkter och tjänster är företagets bästa försäljningsargument.



Kvalitetsmanual – Innehållsförteckning

| | |
|--|----|
| INLEDNING | 5 |
| SYFTE | 5 |
| KVALITETSLEDNINGSSYSTEM | 6 |
| KVALITETSBEGREPPET | 6 |
| KVALITETSPOLICY | 7 |
| KVALITETSMÅL | 7 |
| KUNDFOKUS | 8 |
| ORGANISATION | 9 |
| ORGANISATIONSSTRUKTUR | 9 |
| FÖRETAGSLEDNING | 10 |
| VD:S ÅTAGANDE | 10 |
| FASTSTÄLLANDE AV KVALITETSMÅL | 10 |
| MÄNNISKORNA I FÖRETAGET | 11 |
| MEDARBETARSKAP | 11 |
| LEDARSKAP | 11 |
| SAMARBETE | 11 |
| KVALITET I DET DAGLIGA ARBETET | 11 |
| ARBETSMILJÖ | 12 |
| VIKTIGA AKTIVITETER | 13 |
| INKÖP | 13 |
| INKÖPSPOLICY | 13 |
| MULTICOMPONENT HUVUDPROCESS | 13 |
| MULTICOMPONENT STÖDPROCESSER | 14 |
| ÖVERVAKNING OCH MÄTNING | 14 |
| HANTERING AV AVVIKELSER | 14 |
| KONTINUERLIG FÖRBÄTTRING | 14 |
| UTESLUTNINGAR UR KVALITETSLEDNINGSSYSTEM | 15 |
| ORDFÖRKLARING | 16 |



Kvalitetsmanual – Inledning

Kvalitet har högsta prioritet i vårt arbete, vilket är en mycket viktig förutsättning för långsiktig lönsamhet. Därför skall alla medarbetare aktivt arbeta för kundernas bästa. För att uppnå detta ska det klargöras vem som gör vad och hur.

Kvalitetsmanualen ger riktlinjer för hur målen bör uppfyllas.

Syfte

Huvudsyftet med kvalitetsmanualen är att beskriva Multicomponents kvalitetssystem på en övergripande nivå. Dokumentet har utarbetats efter de riktlinjer som anges i den Internationella standard serien ISO 9000:2008.

Delsyften med manualen är:

- att påvisa värderingar och normer för kvalitet inom Multicomponent,
- att ställa krav på de olika enheternas arbetssätt,
- att informera om Multicomponents kvalitetssystem både internt och externt.



Kvalitetsmanual

Genom att införa kvalitetsledningssystemet efter riktlinjerna i ISO 9000:2008 förverkligar Multicomponent sin kvalitetspolicy och kan nå de uppsatta kvalitetsmålen.

Kvalitetsledningssystem

Kvalitetsledningssystemet skall hela tiden uppdateras och anpassas till den ständiga utveckling som sker inom företaget och ute på marknaden.

Kvalitetssystemet beskrivs i handboken Kvalitets och Miljöledningssystem som skall finnas lättåtkomlig hos varje medarbetare.

Kvalitetsbegreppet

Kvalitet är ett kundrelaterat begrepp som omfattar alla de egenskaper hos en produkt eller tjänst som ger dess förmåga att tillfredsställa kundens uttalade, omedvetna eller underförstådda behov.

Kvalitet hos företaget kan endast avgöras utav kunden. Kvalitet ska finnas genomgående i hela företagsorganisationen, eftersom företaget både innefattar interna och externa kunder.

Den enskilde medarbetaren får ta större ansvar i det dagliga arbetet. Detta innebär att han/hon skall säkerställa att krav och mål uppfylls, samt att arbetsrutinerna finns och uppdateras vid behov.



Kvalitetsmanual

– *Kvalitetspolicy och mål*

Multicomponent har tagit fram gemensamma riktlinjer för kvalitet som bör gälla inom alla områden, detta i form av policy och mål. Vårt kvalitetsledningssystem bygger på att kundens behov och krav alltid skall ha högsta prioritet.

Kvalitetspolicy

Multicomponents verksamhet skall kännetecknas av kvalitet och miljömedvetenhet.

Vi skall i varje situation vara en pålitlig och förtroendegivande samarbetspartner, genom förståelse och gott samarbete internt skall kvaliteten gentemot kunderna ständigt förbättras.

Kvalitet är alla medarbetarnas angelägenhet och ansvar.

Vår kvalitetspolicy omfattar alla ansvarsområden och medarbetare inom företaget.

Alla medarbetarna skall efterfölja befintliga rutiner samt arbeta för att företagets kvalitet alltid har högsta prioritet.

Multicomponent skall ha tillförlitliga leverantörer som har ett utvecklat kvalitetssystem. Genom att medarbetarna har rätt kompetens höjs mervärdet på våra produkter och tjänster. Den höga kvaliteten på produkter är företagets bästa försäljningsargument.

Kvalitetsmål

Kundomsorgen skall vara av hög standard. Kunden skall alltid bemötas på ett positivt och tillmötesgående sätt, samt få bästa tänkbara hjälp. Kunden skall vara i centrum och målet är att uppfylla dennes krav och önskemål. Lyhördhet för marknadens krav och önskemål är en förutsättning för att ständigt förbättra verksamheten.

Multicomponent skall använda tillförlitliga leverantörer som har hög kvalitet på produkter och leveranser. Målet är att ha stor kontroll över leveranserna och erbjuda kunderna pålitliga leveranstider.



Kvalitetsmanual – Kundfokus

Multicomponents framtidsplaner är att komplettera med fler produkter och tjänster för att möta kunders framtida behov. Medarbetarnas kunskap om produkterna samt servicegraden måste utvecklas i takt med den föränderliga marknaden.

Vi strävar efter att fel i leveransen minimeras samt att leveranstider kortas ner. Denna strävan leder till ökad lönsamhet, både i tid och i pengar.

Multicomponents produkter skall vara återvinningsbara i den utsträckning det är möjligt. VD och medarbetarna skall tillsammans ständigt förbättra företagets kvalitetslednings-system.

Kundfokus

Vår långsiktiga framgång beror på företagets förmåga att skapa värde för våra kunder. Därför är det viktigt att VD och medarbetarna kan tolka kunders uttalade, underförstådda och omedvetna behov och krav effektivare än våra konkurrenter.

VD skall se till att de krav som specificeras av kunden fastställs och uppfylls. Genom att uppfylla kundens krav kan kundtillfredsställelsen ökas. VD skall fastställa de metoder som krävs för att få fram information om i vilken mån kundkraven har uppfyllts.

En öppen dialog mellan kund och säljare är A och O för att kunna skapa nära och goda kontakter. Genom god kundvård växer lojalitet och långsiktigt samarbete fram.

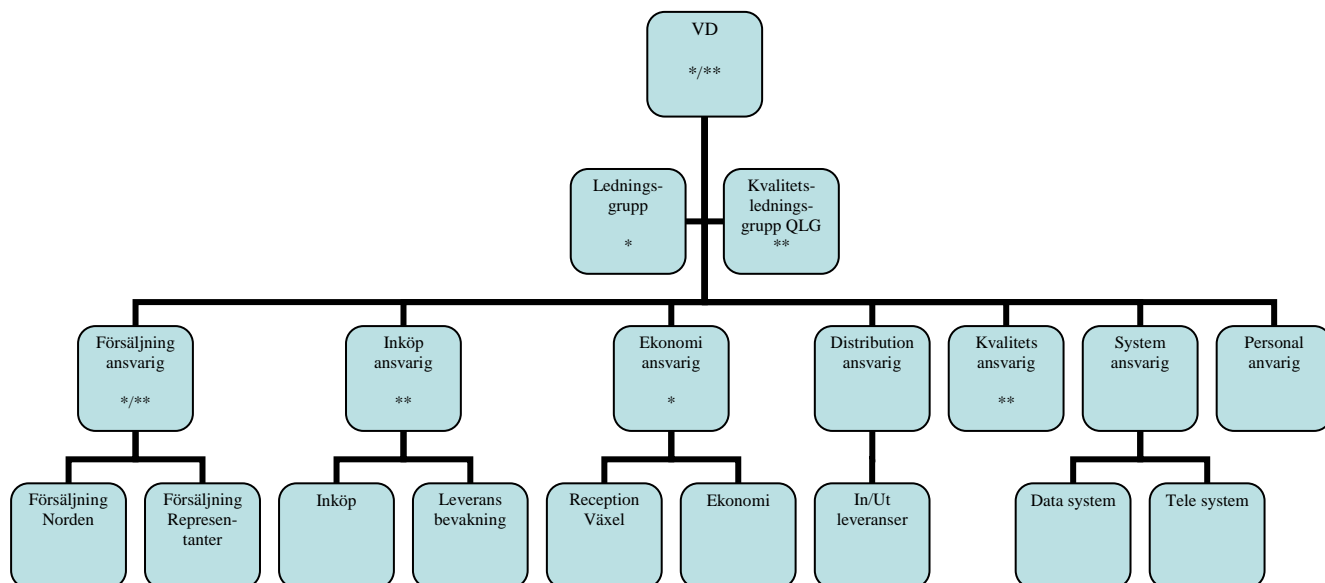


Kvalitetsmanual – Organisation

Organisationen är fastställd av VD:n. Där definieras ansvar, befogenheter samt samarbetsförhållandena.

Organisationsstruktur

Multicomponents organisation har en platt struktur. Denna struktur möjliggör att beslutsvägarna är korta. Genom korta beslutsvägar och öppen kommunikation skapas en lönsamhet för alla berörda parter. Medarbetarna har genom denna organisationsform stort individuellt ansvar, vilket leder till stimulans hos varje individ.



* ingår i ledningsgrupp
** ingår i kvalitetsledningsgrupp



Kvalitetsmanual – Företagsledning

Det yttersta ansvaret för kvalitetsledningssystemet och att detta tillämpas ligger hos VD.

Företagsledning

Företagsledningen framgår av organisationsschemat på i denna manual.

VD:s åtagande

VD informerar sina medarbetare om kundkrav och eventuella författningskrav. Han skall se till att medarbetarna förstår betydelsen av dessa krav. Det ligger i hans ansvar att kommunikationen fungerar både internt och externt.

VD ser till att ansvar och befogenheter är definierade i befattningsbeskrivningar samt att resurser finns tillgängliga.

Fastställande av kvalitetsmål

När tidigare kvalitetsmål har uppnåtts fastställer kvalitetsledningsgruppen nya mål. Beslut fattas vid kvalitetsledningsmöten. Medarbetarna tillsammans med VD går igenom företagets utveckling samt definierar och målsätter de områden man finner viktiga att förbättra.



Kvalitetsmanual

– Människorna i företaget

Medarbetarna skapar genom sina arbetsinsatser kvalitet på företagets varor och tjänster. Genom sina kunskaper och idéer bidrar de till företagets förbättringsarbete och kvalitetsanda.

Medarbetarskap

Medarbetarna skall känna ansvar och tänka på både sitt och sina kollegors bästa.

En förutsättning till ett väl fungerande kvalitetssystem är att medarbetarna får tydliga ansvarsområden och befogenheter.

De bör känna delaktighet i det fortlöpande arbetet samt uppmuntras att vara skärpta och lyhörda för utvecklingen ute på marknaden.

Medarbetarna hos Multicomponent skall vara kompetenta. Kompetensen skall vara baserad på lämplig teoretisk och praktisk utbildning, färdigheter och erfarenhet. Kompetensutvecklingen skall resultera i att medarbetarna kan möta marknadens krav.

Ledarskap

En god ledare utmärks genom att vara lyhörd, öppen för förbättringar samt inneha förmågan att förändra.

Ledaren bör visa tilltro till sina medarbetare genom att stödja lärandet och utvecklingen i det dagliga arbetet. Dessa är viktiga faktorer för att få med sig medarbetarna.

Ledaren bör även kontinuerligt ha uppföljning av sina medarbetares välmående genom medarbetarsamtal.

Samarbete

För medarbetarna på Multicomponent betyder ett gott samarbete följande:

- att alla är lyhörda och hjälpsamma samt fungerar som ett "bollplank" för varandra,
- att kompetensen och erfarenheterna inom företaget tas tillvara,
- att komma ihåg att alla är en lika viktig kugge i det dagliga arbetet,
- att arbetsmiljön utmärks av en positiv laganda.

Kvalitet i det dagliga arbetet

Tydliga överenskommelser internt minimerar riskerna för fel i leveranserna samtidigt som antalet nöjda kunder ökar.

Genom att använda sig av de olika hjälpmedel som finns tillgängliga på företaget effektiviseras det dagliga arbetet.



Kvalitetsmanual

– Människorna i företaget

Allt arbete som utförs på Multicomponent skall sträva mot uppsatta mål och efter den kvalitetspolicy som fastställts.

Arbetsmiljö

Det är mycket viktigt att skapa en trivsamt och ergonomiskt riktig arbetsmiljö för medarbetarna. Det gäller att både den fysiska och psykiska arbetsmiljön är tillfredsställande för att nå goda arbetsprestationer och hög arbetstillfredsställelse. Detta skapar i sin tur förutsättningar för arbetsresultat av hög kvalitet. Därför är det mycket viktigt att nödvändig utrustning finns samt att medarbetarna aktivt hålls informerade om företagets välmående.



Kvalitetsmanual – Viktiga aktiviteter

Varje företag oavsett om det är ett tillverknings- eller tjänsteföretag har ett visst antal viktiga kärnaktiviteter som en vara eller tjänst måste genomgå innan det nått slutkund. Det är viktigt att dessa efterföljs för att företaget skall kunna nå de krav som ställs av slutkund.

Inköp

För att kunna säkerställa leverantörens lämplighet i enlighet med Multicomponents kvalitets- och inköbspolicy tar inköpare och ekonomiavdelningen referenser och kreditupplysningar. Vi inhämtar även nödvändig information muntligt från det aktuella företaget. Leverantörens produktbroschyrer ger också värdefull information om de krav som leverantören klarar av att uppfylla.

Nya leverantörer skall alltid informeras om Multicomponents inköbspolicy för att på så sätt klargöra för leverantören vilka kvalitetskrav som förväntas.

Vi arbetar för långsiktiga relationer med såväl leverantörer som kunder. Genom långa relationer blir det enklare att upprätthålla hög kvalitet på våra varor och tjänster.

Inköbspolicy

För att Multicomponent skall kunna uppfylla kunders krav och behov skall inköpta varor och tjänster utmärkas av hög kvalitet.

Leverantörer skall följa Multicomponents normer vad gäller kvalitet.

Multicomponents kunder skall få rätt produkt i rätt tid. Detta kräver att våra leverantörer är pålitliga.

Huvudprocess

Multicomponents huvudprocess innefattar aktivitetsflödet från offerering till leverans. I kvalitetshandboken presenteras huvudprocessen.



Kvalitetsmanual – Viktiga aktiviteter

Multicomponents stödprocesser

Stödprocesser till huvudprocessen är ekonomi, reklamation, och teknik/IT. Aktiviteterna för dessa processer har kartlagts med hjälp av flödesschema, rutinbeskrivningar och befattningsbeskrivningar.

Övervakning och mätning

Vid ordermottagning skall vi kontrollera om kundkraven kan uppfyllas. Kontrollen omfattar tekniska detaljer, leveranstider, priser o.s.v. Sedan skall orderbekräftelse skickas ut till kunden.

När inköparen beställer varor skall han kontrollera om varorna kan levereras till kunden på avtalad tid.

Han skall även tillsammans med säljavdelningen bevaka inneliggande order och ta emot orderbekräftelse från leverantören samt informera kunden om det blir förändringar.

Vid varumottagning skall logistikavdelningen kontrollera om innehållet överensstämmer med inköpet och notera avvikelser i kontrollrapporten. Om fel upptäcks skall de åtgärdas innan varan levereras till kunden.

Hantering av avvikelser

För att kunna eliminera riskerna för att fel uppstår skall riktlinjerna på de enskilda medarbetarnas ansvarsområden vara klara och tydliga till den grad att utrymme för missförstånd minimeras.

För att kunna undvika att samma fel upprepas skall orsaken till varje fel utredas samt åtgärdas på sådant sätt att felet inte uppstår igen.

Multicomponents kvalitetshandbok innehåller rutinbeskrivningar för behandling av avvikelser och korrigerande åtgärder.

Kontinuerlig förbättring

Multicomponent strävar efter att minimera fel i leveranser samt att korta ner leveranstiderna. Detta leder till ökad lönsamhet, både i tid och i pengar.

Lyhördhet för marknadens krav och önskemål är en förutsättning för att ständigt förbättra verksamheten.

Multicomponent förbättrar kvalitetsledningssystemet med hjälp av kvalitetspolicy, kvalitetsmål, resultat från revisioner, analys av information, korrigerande och förebyggande åtgärder samt ledningens genomgång.



Kvalitetsmanual

– *Detaljer som uteslutits*

Det finns områden i ISO 9000:2008 som inte går att tillämpa i alla verksamheter. Trots att den nya versionen har tagit mer hänsyn till tjänsteföretag innehåller standarden områden som berör endast tillverkande företag.

Uteslutningar ur Multicomponents kvalitetsledningssystem

Multicomponent är ett tjänsteföretag och har ingen egen tillverkning. Därför har området inom konstruktion och utveckling uteslutits ur kvalitetsledningssystemet. Multicomponents verksamhet kräver inte utrustning som måste kalibreras. Därmed faller området behandling av övervaknings- och mätutrustning bort.



Kvalitetsmanual – Ordförklaring

Enligt ISO 9000:2008 Ledningssystem för kvalitet – Principer och terminologi samt Terminologi svensk standard SS 02 01 04 (överensstämmer med ISO 8402-1986).

| | |
|-------------------------|--|
| Kvalitet | Alla sammantagna egenskaper hos en produkt som ger dess förmåga att tillfredsställa kundens uttalade, omedvetna eller underförstådda behov. |
| Kvalitetsledningssystem | Ledningssystem för att leda och styra en organisation med avseende på kvalitet. (Ledningssystem är ett system för att upprätta policy och mål samt för att uppnå dessa mål). |
| Kvalitetspolicy | En organisations övergripande avsikter och inriktning vad avser kvalitet, formellt uttalade av den högsta ledningen. |
| Kvalitetssäkring | Alla planerade och systematiska åtgärder nödvändiga för att ge tillräcklig tilltro till att en produkt kommer att uppfylla givna krav på kvalitet. |
| Kvalitetsstyrning | De operativa metoder och aktiviteter som tillämpas för att uppfylla krav på kvalitet. |