

Kvalitetspolicy

Kvalitetspolicy

Stage & EventLight startades och drivs med ledorden att alltid leverera och bevara hög kvalitet på utrustning och kunskap hos vår personal och de produkter vi levererar. Detta är något som genomsyrar hela vår verksamhet och går att finna i varje byggsten av organisationen.

Vi ska göra allt vi kan för att tillgodose våra kunders krav och önskemål vid varje enskild order. Våra kunder ska kunna lita på att de får rätt produkter av god kvalitet på utsatt leverans datum. Vi står till kundens förfogande med hög serviceanda och specialkunskap. Hos oss får inte bara våra kunder en högkvalitativ produkt/ tjänst utan även en trygg och kreativ helhetslösning, det är vad vi kallar mervärde.

Alla medarbetares kompetens och engagemang är en förutsättning för att vi ska nå våra uppsatta mål. Därför erbjuder vi våra anställda kontinuerlig utbildning samt en säker och stimulerande arbetsmiljö där alla medarbetare räknas och har en viktig roll i företagets struktur och säkerhetsställande avseende kvalitet.

För att ytterligare öka företagets anseende, konkurrenskraft och lönsamhet är det nödvändigt att kvalitetstänkandet genomsyrar hela organisationen. Var och en i organisationen ska ha kunskap om, att det endast är dennes beslut och handlande som påverkar kvaliteten på vårt arbete och våra tjänster, och att vi ständigt måste arbeta med att förbättra oss. Kvalitetspolicyn ska kommuniceras till samtliga anställda inom företaget och det åligger verkställande direktören att se till att så sker inom det egna företaget. I ledningsgruppen ska en person utses till kvalitetsansvarig som ser till så att kvalitetspolicyn efterlevs och förnyas löpande.

Detta innebär att:

1. Vi eftersträvar goda och långsiktiga relationer med våra kunder.
2. Vi ständigt arbetar med att förbättra och utveckla produkter, processer och ledningssystem.
3. Vi sätter alla kunder, såväl interna som externa, i centrum för vårt agerande.
4. Vi strävar efter "nollvision" gällande fel i alla våra åtaganden gentemot våra kunder.
5. Uppträda ärligt och seriöst mot våra kunder och övriga intressenter.
6. Kompetenta och medvetna medarbetare som känner till betydelsen av sina insatser för helhetsresultat och total kvalitet.
7. Genom en välutbildad, engagerad och flexibel personal.
8. Genom att ständigt förbättra kvalitetssystemet och följa upp kvalitetsmål.
9. Genom att lyssna på kundernas önskemål och behov.
10. Skapa mervärde för kunden genom att skapa kreativa lösningar.
11. Hantera reklamationer snabbt och effektivt med minimal påverkan för kunden.
12. Skapa en stimulerande och dynamisk arbetsmiljö för våra medarbetare där personlig utveckling och ansvar är viktiga delar.

Kvalitetspolicy

Kvalitets principer

Alla som arbetar inom Stage & EventLight har ett ansvar i att följa principerna nedan och integrera kvalitet i allt vi gör.

- Vi vill vara kundens första val
Våra kunders och samhällets behov är grunden till vår verksamhet. Därför arbetar vi för att varje leverans blir en god referens för framtida affärer.
- Vi sätter kunden i fokus
Vi sätter kunden i fokus och hjälper till att tydliggöra behoven. Vi anpassar vår leverans så att vi och vår produkt möter dess behov på kort och lång sikt. Som miniminivå följer vi alltid lagar, förordningar, normer och kontraktskrav.
- Vi har utmanade mål och driver ständigt förbättring
Vi har en hög ambition och sätter utmanade mål avseende våra kunders nöjdhet och kvaliteten i vår leverans. Vi jobbar efter en "nollvision" gällande kvalitetsfel och missnöjda kunder vilket är ett högt uppsatt mål som kräver att vi följer upp vår prestation och förbättrar ständigt våra arbetssätt och verktyg för att möta kunders och samhällets föränderliga behov.
- Vi har hög kompetens
Vi har den kompetens som krävs för att möta kunders och samhällets behov och nå våra mål. Vi säkerhetsställer medarbetares och organisationens kompetens och förutsättningar genom utbildning och systematiskt lärande av egna och andras erfarenheter.
- Vi tar ansvar
Vår yrkesstolthet gör att vi tar ett helhetsansvar för vår leverans. Därför ställer vi höga krav på oss själva och på våra leverantörer och samarbetspartners. Genom samarbete med alla involverade parter förebygger vi kvalitetsbrister och hittar smarta lösningar som möter behoven och våra högt uppsatta mål.

Kvalitetspolicy

Dokumenterade kvalitetsrutiner

För varje projekt utses en projektledare med ansvar för att alla tjänster utförs med hög kvalitet inom utlovad tid, samt att relationen sköts på ett korrekt och professionellt sätt. Uppdragsgivaren har en tydlig och tillgänglig kontaktperson. Vi eftersträvar goda och långsiktigt relationer med våra kunder genom att uppträda ärligt och seriöst mot våra kunder och övriga intressenter.

Genom en välutbildad, engagerad och flexibel personal skapar vi en stimulerande och dynamisk arbetsmiljö där våra kompetenta och medvetna medarbetare känner till betydelsen av sina insatser för helhetsresultatet och totala kvalitén.

Vi säkerställer långsiktig leveranskapacitet och minskar sårbarheten i våra uppdrag genom att alltid ha minst två medarbetare som är inlästa på och införstådda med pågående och planerade projekt.

Alla uppdrag inleds med att tillsammans med uppdragsgivaren gå igenom uppdragets mål, förväntningar, tillgängliga resurser, omfattning, samarbetsformer och kvalitetskriterier. Genom att lyssna på kundens önskemål och behov kan vi delta aktivt och skapa mervärde för kunden genom kreativa lösningar. Kunskap, erfarenheter och branschspecifika lärdomar tillgodoser vi oss genom att vara en aktiv leverantör ute hos kunder och skapar oss en uppfattning och insyn om kundens verksamhet och hur de arbetar genom regelbundna besök på plats hos kunden.

Löpande avstämningar görs med uppdragsgivaren under projektets gång för att garantera att uppdraget genomförs som förväntas samt för att möjliggöra löpande justeringar i uppdraget.

Vi strävar efter "nollvision" gällande fel i alla våra åtaganden gentemot våra kunder och hanterar reklamationer snabbt och effektivt med minimal påverkan för kunden.

Efter genomfört uppdrag sker en avstämning med kund för att följa och utvärdera projektet som ligger till grund för både kortsiktig och långsiktig utvärdering och förbättring av vårt kvalitetsarbete.

Rutin för förebyggande och korrigerande åtgärder.

Vi har en hög ambition och sätter utmanade mål avseende våra kunders nöjdhet och kvaliteten i vår leverans. Vi jobbar efter en "nollvision" gällande kvalitetsfel och missnöjda kunder vilket är ett högt uppsatt mål som kräver att vi följer upp vår prestation och förbättrar ständigt våra arbetssätt och verktyg för att möta kunders och samhällets föränderliga behov. Genom att kartlägga framtida tänkbara avvikelser och vidta förebyggande åtgärder kan

Kvalitetspolicy

uppkomsten av framtida tänkbara avvikelser förhindras. Exempel på förebyggande åtgärder är att en ny rutin upprättas eller en befintlig rutin justeras, eller att utbildning genomförs. Genom att implementera dessa rutiner och arbeta med dem aktivt i den dagliga verksamheten skapas en medvetenhet hos samtliga medarbetare om att varje insats är viktig för helhetsresultatet.

Vi tillgodoser oss samtlig personals erfarenhet och kunskap; samt kunder och övriga intressenters, för att utveckla och stärka våra rutiner och handlingsplaner så de är anpassade för och verklighetsförankrade till verksamheten och våra kunder.

Rutin för hantering av avvikelse, reklamationer och eskaleringsprocesser

Varje anställd, som observerar några avvikelser i verksamheten, bör kunna avgöra huruvida det är fråga om något som kan utvecklas till något allvarligt eller om det bara är fråga om en tillfällighet och vid osäkerhet ta stöd av ansvarig chef.

Med en avvikelse/reklamation menas exempelvis att vi inte levererar i tid, fel i vår utrustning, fel i dokumentation, bristfällig kommunikation etc. Avvikelser/reklamationer dokumenteras väl i en avvikelserapport som sedan skickas till VD samt kvalitetsansvarig för beslut om vem som ansvarar för analys och åtgärder och för underlag till egenkontroll. I de fall vi har reklamationer ansvarar projektledaren för att hålla kunden informerad om reklamationshanteringen.

Den som upptäcker en avvikelse ska själv eller genom ansvarig på området vidta åtgärder för att rätta till avvikelsen det vill säga omedelbart "rätta till felet". Vad som har hänt och vidtagen åtgärd ska beskrivas i avvikelserapporten.

För att inte avvikelsen eller reklamationen skall inträffa igen utreds orsaken till händelsen. I de fall avvikelsen/reklamationen inte beror på en ren olyckshändelse eller ett enstaka fall vidtar vi åtgärder för att förhindra att avvikelsen/reklamationen återkommer, (så kallade korrigerande åtgärder). Uppföljning genomförs i 2 steg, dels att åtgärden är genomförd på utsatt tid och dels en bedömning om det är rätt åtgärd som vidtagits. För att bedöma om det är rätt åtgärd måste man i vissa fall vänta en tid med uppföljningen efter genomförandet. Om det visar sig vid uppföljningen att det inte är rätt åtgärd som vidtagits görs en ny orsaksanalys.

Det är av stor vikt att avvikelser och reklamationer dokumenteras väl och hanteras direkt för att kontinuerligt, dagligen förbättra och motverka att liknande avvikelser sker igen. Detta arbetet sker löpande inom organisationen och egenkontrollens främsta uppgift är att se till att åtgärder och förbättring skett löpande och utan dröjsmål samt övergripande se om förändring inom kvalitetsarbetet ska ske för att stärka och förbättra kvalitetsarbetet. Denna utvärdering leds av kvalitetsansvarig.

Samtliga medarbetare ansvarar för att avvikelser som upptäcks rapporteras omedelbart.

Kvalitetspolicy

Egenkontroll

Att bedriva ett aktivt kvalitetsarbete är ett fortlöpande arbete som kräver ständiga utvärderingar och förbättringar. Årligen görs en uppdatering av denna kvalitetspolicy efter utvärdering av Stage & EventLights rådande kvalitetsarbete och kundnöjdhet.

Som grund till egenkontrollen ligger föregåendes år samtliga ordrar och dess utfall kring kvalitet, leverans, uppfyllelse av både vår kvalitetspolicy samt kundens önskemål och krav. Det är av stor vikt att avvikelser dokumenteras väl och hanteras direkt för att kontinuerligt, dagligen förbättra och motverka att liknande avvikelser sker igen. Detta arbetet sker löpande inom organisationen och egenkontrollens främsta uppgift är att se till att åtgärder och förbättring skett löpande och övergripande se om förändring inom kvalitetsarbetet ska ske för att stärka och förbättra kvalitetsarbetet. Denna utvärdering leds av kvalitetsansvarig.

Vid upptäckt av större brister i verksamhetens struktur, funktion och kvalitetsarbete sammankallas kvalitetsansvarig och ledningsgruppen för att så snabbt som möjligt kartlägga var bristerna uppstår och hur man åter gärdar dem och förhindrar att det uppstår liknade fall igen och jobba för företagets nollvision. Då bristen är direkt kopplad till större skada för verksamheten i helhet eller av särskild karaktär informeras styrelsen.

Kvalitetspolicyen skall följa intentionerna i ISO 9001.

Tillgänglighet

Denna kvalitetspolicy ska kommuniceras öppet gentemot medarbetare, kunder, leverantörer och andra intressenter. Den ska finnas tillhanda via Stage & EventLights hemsida som en digital version samt utskriven och uppsatt i företagets lokaler.

Verkställande Direktör

Erik Lindvall

Kvalitetsansvarig

Olof Lindvall