

Kvalitetspolicy Symetri AB

Vi på Symetri AB ska alltid eftersträva att våra kunder blir nöjda. Det vi levererar ska uppfylla ett behov hos kunden som tydligt bidrar till en positiv förändring.

1 Bakgrund

Symetris Kvalitetspolicy är framtagen på uppdrag av företagets ledning och är ett dokument med riktlinjer avseende kvalitet och faktorer som påverkar kvaliteten. Alla inom företaget förväntas följa policyn.

2 Syfte

Målet med Symetris kvalitetsarbete är nöjda kunder. Företagets namn skall vara förknippat med hög kvalitet vad gäller personal, produkter/tjänster och kundservice. Vår kvalitetspolicy innebär att

- vi aktivt styr kvalitetsarbetet mot uppställda mål så att kvalitetstänkandet blir en naturlig del av vårt dagliga arbete
- vi planerar och styr vår verksamhet så att allt blir rätt från början i varje led. Detta gör vi bland annat genom förebyggande åtgärder baserade på erfarenheter från tidigare genomförda projekt.
- vi utvecklar och fördjupar samarbetet med våra leverantörer så att de tillfullo förstår och uppfyller våra kunders krav och att vi får felfria leveranser.
- vårt kvalitetsarbete följs upp i projekt genom kvalitetsrevisioner
- kvalitet är varje medarbetares angelägenhet

3 Riktlinjer

Symetris ledning sätter kvalitetsmål som årligen kommuniceras och följs upp. Som hjälpmedel i kvalitetsarbetet använder företaget den internationella kvalitetsstandarden ISO 9001.

3.1 Kundtillfredsställelse

Vår främsta framgångsfaktor är nöjda kunder. Därför

- utgår vi från vad som är bäst för kunden på lång sikt
- är vi alltid samarbetsvilliga när det gäller våra kunder
- tillhandahåller vi säkra, tidsbesparande, lättanvända och prisvärda produkter och tjänster.

3.2 Medarbetartillfredsställelse

En god och produktiv arbetsmiljö är en framgångsfaktor. Därför

- arbetar samtliga medarbetare som ett lag där vetskap finns om den individuella arbetsinsatsens betydelse för helheten

- tillgängliggörs kritisk information i syfte att arbete skall utföras med kvalitet och framgång
- uppmärksammar och bekräftar vi framgång samt belönar framgång
- tillser vi att rätt person är på rätt plats genom välplanerad rekrytering och vidareutbildning

3.3 Ägartillfredställelse

Nöjda ägare och värdeutveckling är en framgångsfaktor då det säkerställer företagets fortbestånd och tillväxt. Därför

- ansvarar alla medarbetare för företagets långsiktiga överlevnad
- är målbilden klar och kommunicerad
- arbetar alla anställda för att nå uppställda mål

3.4 Samhälle

Företaget ingår i ett större sammanhang. Därför

- följer vi de lagar och förordningar som råder men även företagets etiska regler och policys
- har vi kretsloppsbegreppet i åtanke vid beslut
- minimerar vi negativ påverkan på luft, vatten och mark
- minimerar vi förbrukning av vatten och energi

3.5 Ständiga förbättringar

Vår omvärldsmiljö och affärsidé kräver ständiga förbättringar i genomförandet. Därför

- baserar vi våra beslut på fakta och mätningar
- gör vi rätt saker i rätt tid och på rätt sätt
- arbetar vi proaktivt med att förebygga problem och risker
- engagerar vi medarbetare och andra intressenter i det dagliga förbättringsarbetet i syfte att öka kundtillfredsställelsen

3.6 Hantering av förbättringsförslag

Huvudprincipen är att förbättringsförslag och klagomål i första hand ska behandlas där de "hör hemma" och att den anställda därefter vid behov har möjlighet att vända sig högre upp i organisationen. Den normala hanteringen ser därför ut som följer:

1. Den anställda ska i första hand ta upp sitt förslag med närmaste chef eller direkt med den person som har en naturlig koppling till ärendet.
2. Om personen inte är nöjd med resultatet ska de kontakta chefen på nästa chefsnivå inom organisationen.