

3.4.1 Kvalitetspolicy

Syfte

Målet med Aktiv IT Partner Nordic AB:s kvalitetsarbete är nöjda kunder. Aktiv IT:s namn ska vara förknippat med hög kvalitet vad gäller personal, produkter, tjänster och kundservice.

Riktlinjer

Företagsledningen ska sätta klara kvalitetsmål som ska kommuniceras, följas upp och revideras regelbundet. Som hjälpmedel i kvalitetsarbetet använder Aktiv IT Partner Nordic den internationella kvalitetsstandarden ISO 9001.

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 leveransdatum. Vi står till kundens förfogande med hög serviceanda och specialkunskap.

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.

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.

Detta innebär att:

1. Vi ska ha goda och långsiktiga relationer med våra kunder.
2. Vi 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 ska arbeta efter 0-fel principen i alla våra åtaganden gentemot våra kunder.
5. Vi ska uppträda ärligt och seriöst mot våra kunder och övriga intressenter.
6. Vi har kompetenta och medvetna medarbetare som känner till betydelsen av sina insatser för helhetsresultat och total kvalitet.
7. Vi har en välutbildad, engagerad och flexibel personal.
8. Vi förbättrar ständigt kvalitetssystemet och följer upp kvalitetsmål.
9. Vi lyssnar på kundernas önskemål och behov.

Samhälle

Aktiv IT 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.

Kontinuerligt arbete för en ständig förbättring

Vår omvärldsmiljö och affärsidé kräver ständiga förbättringar i genomförandet. Vårt team, som ansvarar för utbildning, genomför utbildningsinsatser av vår personal löpande efter kunders behov och omvärldens förändringar.

Därför:

- Baserar vi våra beslut på fakta och mätningar.
- Förbättrar vi kontinuerlig vårt kvalitetsledningssystem och utvecklar våra resurser.
- 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.
- Planera för våra resurs- och kapacitetsbehov.
- Rapportera avvikelser och brister samt åtgärda dem.
- Agera transparent genom samverkan och förtroende involvera våra kunder samt intressenter i kvalitetsarbetet.
- Mäta och följa upp viktiga nyckeltal (KPI) avseende kvalitet, exempelvis kundtillfredsställelse och SLA-uppfyllnad.

Denna policy innebär ett åtagande hos ledning, medarbetare och övriga intressenter att ständigt arbeta för att förbättra verksamhetens ledningssystem samt att uppfylla bindande krav. Policyn ska finnas tillgänglig på hemsida för våra kunder samt på Intranätet för de anställda.

VD

Tomas Björn