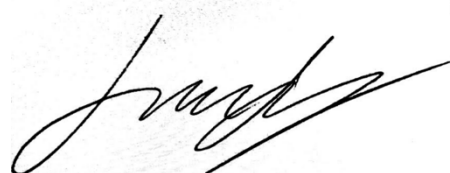


# Kvalitets- och Miljöledningssystem

## Bofint Städservice Sverige AB

Antaget av ledningen den 19 mars 2018

Underskrift VD:



Lucas Bergesson

Ledn.

1 ledningsdokument är godkända av:  
Bofint Städservice Sverige AB Godkännandedatum  
180319 Sida

Dessa ledningsdokument är godkända av:  
Ledningen för Bofint Städservice Sverige AB Godkännandedatum  
180319 Sida  
2 (7)

## **1. Kvalitets- och miljöarbete inom Bofint Städservice Sverige AB**

Bofint Städservice Sverige AB ska arbeta systematiskt med kvalitet och miljö utifrån dessa framtagna ledningssystem.

Kvalitets- och miljöledningssystemen utarbetas för perioder om tre år. Dessa ska revideras och följas upp minst inför varje kalenderår.

I Bofint Städservice Sverige AB:s kvalitets- och miljöledningssystem fastställs övergripande mål och aktiviteter med ansvarsfördelning för att nå dessa.

## **2. Allmänt om Kvalitets- och miljöledningssystemen**

Detta kvalitets- och miljöledningssystem är antaget av Bofint Städservice Sverige AB:s ledning och ska utgöra grund för hur arbetet ska utföras i syfte att uppfylla beställares krav gällande kvalitet och miljö.

Rutiner finns för att:

- säkerställa att styrande dokument i kvalitets- och miljöledningssystemet är aktuella, kontrollerade och godkända
- hantera redovisande dokument
- följa upp brister och förbättringsmöjligheter
- följa upp att relevant lagstiftning efterlevs
- kontinuerlig vidareutbildning för relevant personal i kvalitets- och miljöfrågor

## **3. Ansvar för Kvalitets- och miljöledningssystemen**

Företagets ledning har det yttersta ansvaret för att arbetet avseende kvalitet och miljö efterlevs. Ledningen ansvarar för att anställda har god kunskap om innehållet i denna plan och att nyanställda tar del av innehållet.

## **4. Förbättringsarbete och avvikelshantering**

Bofint Städservice Sverige AB:s rutin för avvikelshantering säkerställer att avvikelser identifieras, rapporteras och korrigeras.

Avvikelser rapporteras i tillämplig förbättringsplan alternativt muntligen till närmaste chef. Beslut om avhjälpande åtgärd tas om möjligt direkt.

I samband med regelbundna möten analyseras avvikelsoorsak. Vid behov beslutas om vidare korrigerande eller förebyggande åtgärder. Åtgärder dokumenteras i förbättringsplanen.

Resultat av utförd åtgärd följs upp med avseende på avsedd verkan och vid behov fattas beslut om ny åtgärd.

I samband med de regelbundna möten följs förbättringsregistret upp och analyseras. Trender och mönster identifieras, åtgärder beslutas och förbättringsarbetet i sin helhet utvärderas.

## 5. Kvalitetspolicy

”Vi på Bofint Städservice Sverige AB skall ständigt utvecklas genom att aktivt arbeta med kvalitet från första kundkontakt till avslutat åtagande. Vårt viktigaste styrmedel är kontakten med beställare och organisationer inom området som för in krav och synpunkter i vår verksamhet. Vi ska alltid verka för god kundnöjdhet och på sikt bli branschledande genom att leverera högklassigt och kundanpassat.”

Konkret innebär policyn:

- att kvaliteten ligger i nivå med den som kunden efterfrågar.
- att samtliga leveranser och kundkontakter ska utföras på ett sätt som gör att varje uppdrag kan tjäna som en referens.
- att systematisk egenkontroll och förbättring sker.

## 6. Ständig förbättring

Vid uppföljande möten och vid ledningsgenomgångar görs uppföljningar av systemets prestanda och resultat. Det kontrolleras bl.a. att policyer tillämpas och uppfylls, att mål uppnås, att kompetens och organisation är tillfredsställande, att lagar efterlevs, att kundnöjdheten är tillfredsställande och att verksamhetens leverantörer presterar enligt angivna krav på kvalitet och miljö. Bofint Städservice Sverige AB ska som led i sitt kvalitets- och miljöarbete i möjligaste mån samarbeta med leverantörer som uppfyller kraven för ISO-certifiering. Andelen leverantörer som har ett systematiskt kvalitets- och miljöarbete certifierat enligt ISO ska följas upp på årsbasis.

Bofint Städservice Sverige AB rutin för avvikelshantering säkerställer att avvikelser identifieras, rapporteras och korrigeras. Avvikelser rapporteras i tillämpad förbättringsplan alternativt muntligen till närmaste chef. Beslut om avhjälpande åtgärd tas om möjligt direkt.

I samband med löpande möten analyseras orsaker till avvikelser samt beslutas om korrigerande åtgärd vid behov. Brister dokumenteras i förbättringsplanen.

Resultat av utförd åtgärd följs upp med avseende på avsedd verkan och vid behov fattas beslut om ny åtgärd.

I samband med det regelbundna möten följs förbättringsregistret upp och analyseras. Trender och mönster identifieras, åtgärder beslutas och förbättringsarbetet i sin helhet utvärderas.

## 7. Projektspecifika riskanalyser

Risker som identifieras i projektet bedöms och beslut tas om åtgärder vid behov. Riskerna ska vara mätbara och följas upp under projektets gång och efter att projektet slutförts. En riskanalys görs i projektets planeringsfas. Riskerna bedöms med avseende på sannolikhet och konsekvens och förslag till åtgärd tas fram. Beslut tas om genomförande av åtgärder. Riskanalysen följs upp i samband med att projektet avslutas.

I samband med startmöte fastställs rutin för fortsatta projektavstämningar.

## **8. Projektorganisation**

Kvalitets- och miljöfrågor drivs av högsta ledningen. En utsedd kvalitetsansvarig säkerställer förankring i organisationen inklusive projekt samt att leverantörer och entreprenörer integreras i kvalitetsarbetet.

För varje projekt utses en projektansvarig som håller ihop och driver projektet enligt projektbeskrivning och plan för tider, aktiviteter och kontroller.

## **9. Projektering**

Projekteringsmöten hålls för att säkerställa ställda krav på funktion och kvalitet. Vid behov sker projektering tillsammans med entreprenör. Projektering löper till stor del parallellt med produktion.

## **10. Inköp och materialhantering**

Material beställs i rätt tid för leverans i samband med utförandet av arbetet. Risken för skador vid lång lagringstid minimeras. Utrymmen för förvaring hålls i möjligaste mån låsta när de inte är bevakade.

Våra inköpsrutiner säkerställer att inköpta produkter, tjänster och entreprenader uppfyller specificerade krav. Vi tillämpar en rutin för leverantörsbedömning där leverantörens förmåga samt tjänstens/produktens egenskaper utvärderas och jämförs mot ställda krav. Definierade kriterier men även personlig kännedom och tidigare erfarenheter ligger till grund för utvärderingen.

Särskilda kundkrav i projektet beaktas också vid val av leverantör eftersom det ofta finns specifika krav på metoder och val av produkter. Godkända leverantörer listas och kan därefter användas för inköp.

## **11. Produktionsstyrning och arbetsberedning**

Vi lägger grunden för en effektiv produktionsstyrning genom en bra planering av arbetet bl.a. vad gäller tider, ansvar och tekniska lösningar. Att minimera störningar under arbetet är av högsta prioritet och det löser vi med en effektiva processer, kompetent organisation och med god kommunikation.

Kvalitetskritiska moment/områden, både tekniska och processrelaterade, identifieras. Dessa moment/områden planeras noga med avseende på genomförande och kontrolleras särskilt innan klartecken ges för fortsatt arbete.

## **12. Riskanalyser**

På en övergripande nivå gör Bofint Städservice Sverige AB regelbundet riskbedömningar av företagets processer. Risker som identifieras bedöms och beslut tas om åtgärder vid behov.

En specifik riskanalys görs i projektets planeringsfas. Riskerna bedöms med avseende på sannolikhet och konsekvens och förslag till åtgärd tas fram. Beslut tas om genomförande av åtgärder.

### **13. Kvalitetsrevisioner**

Egenkontroller utförs och erforderliga intyg upprättas för att säkerställa full överensstämmelse mellan specificerade krav och produktens egenskaper.

Interna kvalitetsevisioner görs av en revisor som är oberoende den aktivitet som granskas och genomförs med respektive processägare och andra ansvariga. Avvikelser med förslag till åtgärder rapporteras genom revisionsrapport med handlingsplan innehållande korrigerande åtgärder. De korrigerande åtgärderna verkställs av processägare och följs upp vid ledningsmöten och i samband med interna revisioner samt vid mötet Ledningens genomgång.

Vi säkerställer att egenkontroll genomförs på utfört arbete. Omfattning av egenkontroller bestäms av utsedd kontrollansvarig i samråd med beställaren.

Tilläggskontroll genomförs vid behov eller på anmodan av beställaren. Utförandet sker av oberoende kontrollant. Projektledaren ansvarar och avropar att den utförts. Slutkontroll ska genomföras för att verifiera uppfyllandet i relation till angivna krav. Omfattningen av slutkontrollen ska framgå av projektspecifik kontrollplan.

### **14. Kompetens**

Vår kompetens består av kvalificerad personal för de uppdrag som vi utför. Vår förmåga finns presenterad i form av en kompetensmatris som innefattar formell utbildning, yrkeserfarenhet och särskilda kvalifikationer.

I samband med anställning arkiveras medarbetarens persondata, referenser och utbildningsdokumentation. Vidare uppdateras kompetensmatris efter kvalificering av medarbetare utifrån aktuella kompetenskrav.

Under faser med behov av kortsiktig förstärkning anlitas tillfällig personal. Krav på kompetens inom området och praktisk färdighet klargörs. Introduktion av nyanställda och tillfällig personal sker av ansvarig chef.

#### **14.1. Kompetensutveckling**

Inom ramen för vår verksamhetsutveckling ingår utveckling av vår egen förmåga genom utbildning om nya produkter ur ett miljöperspektiv, om det interna kvalitets- och miljöarbetet samt om tillhörande ledningsdokumentation.

Behovet av interna och externa utbildningsinsatser bedöms årligen för hela personalgruppen eller enskilda medarbetare. Utbildningsbehovet insamlas genom de årliga utvecklingssamtalen samt nya kundkrav m.m. Arbetstid avsätts för personalen att genomgå relevanta utbildningar.

Nyanställda medarbetare och tillfällig personal introduceras i verksamheten.

Vi lämnar information om:

- vår verksamhet och våra tjänster
- aktuella arbetsuppgifter, arbetstider och interna rutiner
- säkerhetsfrågor
- vårt ledningssystem

## **15. Specificerande/styrande dokument**

För att genomföra vår verksamhet finns en rad specificerande/styrande dokument. De klargör lagar och föreskrifter, krav samt riktlinjer för oss. Specificerande dokument kan vara externt fastställda såsom lagar och föreskrifter. Därutöver fastställer vi egna specificerande dokument för vår verksamhet.

Vi bevakar aktuell lagstiftning och tillhörande föreskrifter genom uppföljning på webben och via samarbeten med jurister. Uppföljning av tillämpliga lagrum inom bl.a. arbetsmiljö, antidiskriminering och miljölagstiftning sker minst en gång per halvår. Ledningens representant för kvalitet sammanställer aktuella nya författningar tillämpliga för verksamheten och informerar företagsledningen. Aktuella nya författningar framtas som underlag för beslut om åtgärd av företagsledningen.

Information om nya lagar och föreskrifter behandlas vid ledningsgruppsmöte och noteras i minnesanteckningar. VD informerar medarbetare. Förteckningen över specificerade dokument uppdateras vid behov.

## **Miljöspecifika delar**

Tillämpliga delar som redogjorts för ovan gäller även beträffande Bofint Städservice Sverige AB:s löpande miljöarbete.

Ledningen genom miljöansvarig ansvarar för att en genomgång och uppföljning av aspekterna görs minst en gång per år samt att Miljöaspektregistret uppdateras.

VD ansvarar för att fastställa vilka övergripande mål som program ska upprättas. Detaljerade miljömål fastställs för enskilda projekt av projektansvarig.

Miljöansvarig ansvarar tillsammans med projektansvarig för metodval som bedöms lämpliga för att uppnå målen.

## **16. Miljöpolicy**

”Vi på Bofint Städservice Sverige AB ska erbjuda våra kunder produkter och tjänster som uppfyller samhällets miljökrav. Vår verksamhet ska vidareutvecklas för att ständigt förbättras inom miljöområdet. Vi ska genomgående verka för hållbarhet ur ett miljöperspektiv och på sikt minska vår miljöpåverkan genom att digitalisera våra processer.”

I praktiken innebär vår policy att Bofint Städservice Sverige AB ska verka för att minimera vår miljöpåverkan och att inom ramen för varje uppdrag välja processer och städmaterial som på bästa möjliga sätt svarar mot gällande miljölagstiftning.

## **17. Miljöaspekter**

Miljöaspekter bedöms och värderas enligt den modell som finns beskriven i ledningssystemet. Utvärdering av miljöaspekter sker i samband med förändringar, vid interna revisioner och vid Ledningens genomgång.

Betydande miljöaspekter identifieras i modellen. Dessa omfattas av mål och handlingsplan som beslutas om och utvärderas regelbundet vid Ledningens genomgång. Betydande miljöaspekter i projektet redovisas och sammanställs i samråd med beställaren.

Arbetsmetoder och rutiner tillämpas för att minimera negativ miljöpåverkan.

Vi har rutiner för hantering av avfall inklusive omhändertagande av farliga produkter.

I vår bedömning och utvärdering av UE och leverantörer ingår att de ska ha ett systematiskt miljöarbete, helst certifierat enligt ISO 14001:2015.

## **18. Miljömål och handlingsplan**

Bofint Städservice Sverige AB ska som led i sitt miljöarbete i möjligaste mån samarbeta med leverantörer som uppfyller miljökraven enligt ISO 14001:2015. Andelen leverantörer som har ett systematiskt miljöarbete certifierat enligt ISO 14001:2015 eller motsvarande ska följas upp på årsbasis.

I möjligaste mån prioriteras val av städmaterial med mindre innehåll av miljöfarliga ämnen. Städmaterial ska kontrolleras på förhand och endast städvaror som vid en helhetsbedömning anses uppfylla interna krav ska användas. Vid användning av kemikalier följs gällande lagstiftning såsom REACH och avfallsförordningar.

## **19. Lagar och bindande krav**

Två gånger per år uppdateras förteckningen över tillämpliga miljölagar med avseende på eventuella förändringar. Vi har egen kompetens i organisationen på området i form av vår miljöansvarige.

Vid ledningens genomgång granskas och fastställs lagefterlevnaden och beslut tas om eventuella åtgärder.

## **20. Förbättringsarbete och avvikelshantering miljö**

Bofint Städservice Sverige AB rutiner för miljöavvikelser ska säkerställa att avvikelser identifieras, rapporteras och korrigeras.

Avvikelser ska rapporteras i tillämpad förbättringsplan alternativt muntligen till miljöansvarig. Beslut om avhjälpande åtgärd tas om möjligt direkt.

I samband med möten analyseras orsak till avvikelserna samt beslutas om korrigerande miljöåtgärder vid behov, detta dokumenteras i förbättringsplanen.

Resultaten av de utförda åtgärderna följs upp med avseende på avsedd verkan och vid behov fattas beslut om ny åtgärd.

I samband med regelbundna möten följs förbättringsregistret upp och analyseras. Trender och mönster identifieras, åtgärder beslutas och förbättringsarbetet i sin helhet utvärderas.



Samtliga mål som sätts upp ska vara mätbara över tid på så sätt att exempelvis förbrukat material redovisas och antalet potentiellt miljöfarliga åtgärder antecknas och journalförs. Genom uppföljning och aktivt arbete ska arbetet i förlängningen leda till att Bofint Städservice Sverige AB ständigt förbättrar sitt egna miljöarbete och minskar sin miljöpåverkan.

Dessa ledningsdokument är godkända av:  
Ledningen för Bofint Städservice Sverige AB Godkännandedatum  
180319 Sida