

# CHALMERS



## FR2000

*Implementering av ledningssystemet FR2000 kvalitet- och miljöledning.*

## FR2000

*Implementation of the management system FR2000 quality and environmental management*

*Examensarbete för maskiningenjörsprogrammet*

ALEXANDRA LÄCKSTRÖM

Institutionen för Produkt- och produktionsutveckling  
CHALMERS TEKNISKA HÖGSKOLA  
Göteborg, Sverige, 2013

## **ABSTRACT**

This thesis is done in Gothenburg Sweden, for the company John Fredrik AB. The problem that this thesis investigated was how to implement a management system called FR2000, which is an integrated system that includes Quality, Environment, Work environment, Skills provision, Risk and Health & Safety. The company wanted this management system because of its simplicity and vastness.

However in search of experiences from implementing the management system FR2000 I found that there are no experiences available, neither on the internet or in books. Therefore I conducted a benchmarking survey, to find out what kind of problems other establishments have encountered during the implementation process.

After that an analysis was made in order to have a comparison of what the system requires and which of the requirements that the company meets.

In order to simplify the implementation process John Fredrik AB is recommended to use a few tools, these are evaluated in this thesis to suit the company, and the chosen management system.

The result of this thesis is a plan of action for John Fredrik AB, which they can follow in order to become ready for the internal audit. The report also includes what they should do after the internal audit.

## **Sammanfattning**

Denna avhandling är gjord i Göteborg, för företaget John Fredrik AB. Avhandlingen undersökte implementeringsprocessen utav ledningssystemet FR2000, vilket är ett integrerat system som omfattar kvalitet, miljö, arbetsmiljö, kompetensförsörjning, Risk och Hälsa & Säkerhet. Företaget ville att detta ledningssystem på grund av dess enkelhet och storhet.

Sökandet efter erfarenheter från implementering av ledningssystemet FR2000 visade att det inte finns några erfarenheter tillgängliga, varken på internet eller i böcker. Därför genomförde jag en benchmarkingundersökning för att ta reda på vilken typ av problem som andra inrättningar har stött på under genomförandet. Detta resulterade i några problemområden såsom dokumentation utav ledningssystemet och kommunikation både internt och externt.

Efter detta så skedde en analys utav företaget, detta för att få en jämförelse av vad systemet kräver och kartlägga de krav som företaget uppfyller initialt, en så kallad nulägesanalys.

För att förenkla implementeringen så rekommenderas John Fredrik AB att använda några verktyg, dessa utvärderas i denna uppsats för att passa företaget och det valda ledningssystemet.

Resultatet av detta examensarbete är en handlingsplan för John Fredrik AB, som de kan följa för att bli redo för den interna revisionen. Rapporten innehåller även vad de ska göra efter den interna revisionen.

# Innehållsförteckning

<b>1 Inledning</b>	<b>1</b>
1.1 Syfte	1
1.2 Avgränsningar	2
1.3 Precisering av frågeställningar	2
<b>2. Teoretiskreferensram</b>	<b>3</b>
2.1 Företagsbakgrund	3
2.2 Trender inom ledningssystem och framtidsutsikter för dessa	4
2.3 Ledningssystem innehåll	5
2.3.1 FR2000	8
2.3.2 ISO14001	10
2.3.3 ISO 9001	12
2.3.4 ISO 26000-social responsibility	14
2.3.5 ISO 10014:2006	14
2.3.6 Miljödiplomering	15
2.4 Erfarenheter av ledningssystem	16
2.5 Verktyg/hjälpmedel	19
2.5.1 Urvalsprocess - ordning och reda	19
2.5.2 Tjänster- ordning och reda	20
2.5.3 kommunikation	22
2.5.4 Lagefterlevnad-urvalsprocess	24
2.5.5 Lagefterlevnad	24
<b>3. Metod</b>	<b>26</b>
3.1 Benchmarking	26
3.1.1 Urvalsprocessen	26
3.1.2Frågeställningar vid benchmarking	27
3.2 Nulägesanalys av företaget	28

<b>4. Resultat</b> .....	<b>29</b>
4.1 Benchmarkingresultat .....	29
4.2 Resultat nulägesanalys .....	33
4.3 Resultat- val av hjälpmedel .....	48
4.3.1 Resultat-Ordning och reda .....	48
4.3.2 Resultat- Lagbevakningstjänster .....	50
<b>5. Resultat- handlingsplan</b> .....	<b>51</b>
5.1 Ledningen .....	51
5.2 Styrning av marknadsföring och försäljning .....	54
5.3 Produktutveckling .....	55
5.3 Inköp .....	55
5.4 Produktion och leverans .....	55
5.5 Installation, montage och service .....	55
5.6 Dokumentstyrning .....	56
5.8 Organisationsbeskrivning .....	56
<b>6. Diskussion</b> .....	<b>57</b>
<b>Källförteckning</b> .....	<b>60</b>
<b>Bilaga 1 Benchmarking företag</b> .....	<b>62</b>
<b>Bilaga 2 Benchmarking frågor</b> .....	<b>64</b>
<b>Bilaga 3 svar benchmarking Torebrings grossist AB</b> .....	<b>66</b>
<b>Bilaga 4 svar benchmarking Göteborgs el och rörjour</b> .....	<b>67</b>
<b>Bilaga 5 svar benchmarking Låsspecialisten Bröderna Nykom AB</b>	<b>68</b>
<b>Bilaga 6 svar benchmarking Kortedala Glasmästeri AB</b> .....	<b>69</b>
<b>Bilaga 7 svar benchmarking THURIXgruppen AB</b> .....	<b>70</b>
<b>Bilaga 8 Miljödiplomering</b> .....	<b>71</b>
<b>Bilaga 9 Organisationsbild</b> .....	<b>73</b>
<b>Bilaga 10 Kompetensanalys</b> .....	<b>74</b>
<b>Bilaga 11 Brandskydd</b> .....	<b>75</b>

Bilaga 12 Reklamation.....	77
Bilaga 13 Agenda ledningens möte.....	79
Bilaga 14 Leverantörsbedömning.....	81
Bilaga 15 Inventarieförteckning maskiner och verktyg.....	83
Bilaga 16 Underhållskort maskiner och verktyg.....	84
Bilaga 17 Uppföljning av frånvaro, ohälsa, tillbud och olycksfall.....	85
Bilaga 18 Arbetsskada/olycksfall.....	86
Bilaga 19 Policys.....	88

# 1 Inledning

Ledningssystem är något som ligger i tiden certifierande eller inte, oavsett så är det många företag som har fått upp ögonen för något utav de ledningssystem som finns tillgängliga på marknaden<sup>12</sup>. Hur kommer detta sig? Vad kan företagen få ut av att implementera ett ledningssystem? Varför sker denna typ av utveckling? Vad lockas alltfler företag till att använda sig utav ett ledningssystem?

Företaget John Fredrik AB har tidigare funderat på miljödiplomering, nu när de får hjälp med implementeringsprocessen så har de beslutat att de vill certifiera sig enligt FR2000 då detta är ett mer omfattande ledningssystem. På grund av att FR2000 är mer omfattande så kräver det att företaget investerar en hel del tid i implementeringen, en grundlig strukturering av arbetet krävs. Målet med projektet är att hjälpa John Fredrik AB mot en färdig certifiering enligt FR2000, samt ge dem en handlingsplan över vad som behöver göras för att uppnå en certifiering.

## 1.1 Syfte

Syftet med detta projekt är att vägleda John Fredrik AB en bit mot färdig certifiering enligt FR000, samt ge dem en handlingsplan över vad som behöver göras för att få företaget redo inför att uppnå en certifiering. Samt ge företaget en grund i sitt framtida arbete med implementering av FR2000.

## **1.2 Avgränsningar**

Denna rapport kommer inte att följa företaget ända fram till en färdig certifiering.

## **1.3 Precisering av frågeställningar**

Vad finns det för skillnader vid val av ledningssystem?

Vad finns det för trender inom ledningssystem?

Vilka krav skall man uppfylla för respektive ledningssystem?

Finns det ekonomiska eller andra fördelar med implementering av FR2000?

Vad bör företag tänka på vid implementering av FR2000?

Kan implementering av FR2000 väcka intresse för andra ledningssystem?

Hur ser ansvarsfördelningen ut vid implementering av FR2000?



## 2. Teoretiskreferensram

### 2.1 Företagsbakgrund

John Fredrik AB är ett privat aktiebolag som omsätter 239 845 KSEK(2012)och har 43 anställda. Deras besöksadress är Generatorsgatan 141705 GÖTEBORG.<sup>[17]</sup>

1877 är John Fredriks födelseår då var företaget en grosshandelsfirma vilken ägdes av grosshandlaren C G Bolander; adressen var då Magasinsqvarteret 3 (Torggatan) i Göteborg. Anledningen till att detta år räknas som John Fredriks födelseår är att detta var året då C G Bolander & Co erhöll utställningsmedalj från Lantbruksutställningen i Uddevalla. Denna medalj finns bevarad i John Fredriks ägo.

Efter Bolanders död, köptes företaget år 1908 av tre personer: John Frans Andersson (resande), Erik Wetterkvist (kontorschef) och Gustav Ander (lagerchef). De bildade AB John Fr. Andersson & Co (i folkmun John Fredrik). Det är först 1908 som John Fredrik registreras som ett aktiebolag. Det är även detta år som företaget blir känt som John Fredrik AB och detta namn har man valt att behålla än i dag.

Från år 1920 började John Fredrik AB att sälja galvaniserade rör och rördelar. Kunderna var i huvudsak bönder och mejerier. De galvaniserade produkterna behövdes främst för modern vattenförsörjning.

På 1920-talet flyttade JFA till Stora Badhusgatan. Nu ökade försäljningen av rör produkter på bekostnad av mejeriprodukter. År 1950 tar VVS-sortimentet över och de speciella produkterna för mejerier avvecklades. Företaget blev då en fullsortimentsgrossist inom VVS, vilket det fortfarande är i dagsläget.<sup>[3]</sup>

År 1959 köpte John Fredrik AB Carl Hellbergs göteborgsfilial. Under åren 1962 till 1964 flyttades verksamheten från Stora Badhusgatan till Ringön.

År 1971 tog familjen Nyholm (Gurli, KG och PG Nyholm) över samtliga aktier i bolaget. Det var samma år som JFA köpte de nuvarande lokalerna på Generatorsgatan på Hisingen. För att lokalerna skulle motsvara framtidens krav gjordes det en totalrenovering 1995. Från 1992 var PG Nyholm bolagets enda ägare, men sedan 2010 delas ägandet av det äkta paret Nina Granath och PG Nyholm.

Sedan 2010 äger John Fredrik tidigare El & Rör produkter i Uddevalla, vilket medför att dem även lagerför el material i denna butik. I egenskap av grossist sker deras försäljning endast till VVS- och el-installatörer, inte till privatpersoner, så kallad Business-To-Business försäljning.

Företagets verksamhetsområde täcker Västra Götalands och Hallands län med starkt fokus på Göteborgsområdet. Huvud lagret med kontor finns lokaliserat på Hisingen i Göteborg, det är ifrån huvud lagret deras distributionsturer utgår adressen är Generatorsgatan 1, Göteborg. John Fredrik har tre stycken Proffs Center dessa är lokaliserade på Hisingen, Sisjön och i Uddevalla. Hit kan deras kunder vända sig när de behöver hjälp eller vill hämta material.<sup>[3]</sup>

## ***2.2 Trender inom ledningssystem och framtidsutsikter för dessa.***

Företagen börjar alltmer inse att standardarbete medför vinster för företaget t.ex. i form av effektivitetsvinster, ökad kundlojalitet, att skapa affärskoncept och ökad jämförbarhet mellan företag. Kundlojaliteten är extra viktigt för ideella organisationer som är beroende av att ha ett förtroende och stöd från dess medlemmar.<sup>[12]</sup>

Intresset att göra en förändring och satsa på hållbar utveckling har intensifierats på grund av finansiella kriser som lett till recession i samhället.<sup>[12]</sup> Globalt så har man börjat inse allvaret i

situationen, och individers möjlighet och vilja att påverka har även förstärkts genom detta uppvaknande.<sup>[12]</sup>

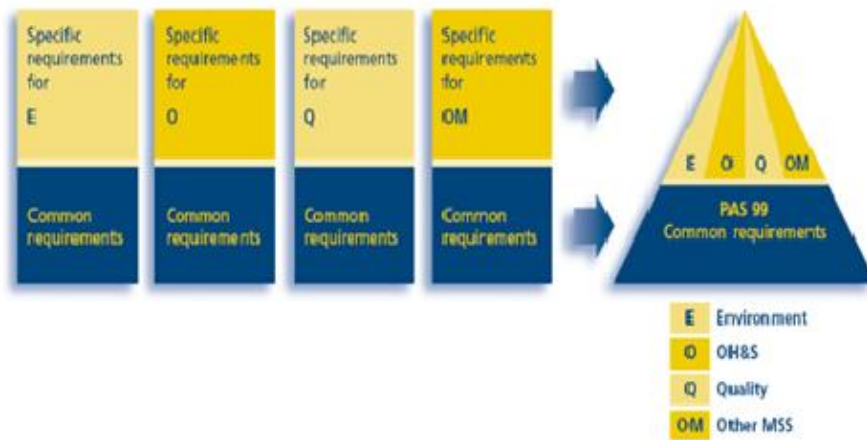
Samhället vi lever i är ett kommunikationssamhälle där gränserna länder emellan är på väg att suddas ut<sup>[12]</sup>, detta innebär att ansvaret inte längre begränsas till våra närområden, utan vi som individer får allt fler möjligheter att påverka globalt och kommunicera i princip världen över. Då vissa företag flyttat produktionen till lågkostnadsländer blir det extra viktigt att ha ett globalt inflytande och påverkansmöjligheter. Atler m.fl. anser att det är viktigt att i framtiden tänka på att det vi tycker är socialt ansvarstagande idag kan anses vara en självklarhet, då detta är ett område under konstant förändring.<sup>[12]</sup>

### **2.3 Ledningssystem innehåll**

Det har under tidens förlopp utvecklats ledningssystem inom olika områden, inom kvalitet har ledningssystemet standardiserats i ISO 9001 och i miljö i ISO 14001. Gemensamt för dessa är att de ska vara ett stöd för att leda verksamheten.<sup>[31]</sup>

Traditionellt vanligaste metoden har varit att behandla aspekter enskilt, vilket har inneburit att man inte haft ett ledningssystem som omfattat stora delar av företaget. Det finns nu ett steg mot att "integrera" ledningssystem, speciellt när de söker kombinerad certifiering mot mer än en extern standard.<sup>[37]</sup> FR2000 är ett exempel på ett integrerat ledningssystem som innefattar både ISO 9001 (kvalitetsledning) och ISO 14001 (miljöledning), kompetensförsörjning, hälsa och säkerhet.<sup>[14]</sup> Gemensamt för olika typer av ledningssystem är att de bygger på att företaget skall ha en tydlig struktur i sitt arbetssätt och dokumentera sitt arbete för att hålla systemet uppdaterat. Företaget skall ha vissa dokument som t.ex. policys lättillgängliga för all personal. Har man ett ledningssystem som omfattar hela verksamheten får man bättre beslutsunderlag. När man går från att fokusera på ett område tillexempel miljö till att ha helhetssyn finns det en risk att

systemen blir alltför generella och utslätade. Dessutom kan någon del bli för dominerande så att andra delar hamnar i skymundan.<sup>[31]</sup>



Figur 2.1<sup>[38]</sup> Illustrerar hur de olika enskilda områdena förs samman till ett integrerat system. Områdena är relaterade till varandra genom de gemensamma krav som kan urskiljas från respektive ledningssystem, det är dessa gemensamma krav som medför att det är möjligt att integrera dem.

Rent generellt så kan man säga att de är lättare att börja med ett ledningssystem som separerar områdena kvalitet och miljö för att fokusera på ett område i taget som vid ISO9001 och ISO14001. När man sedan bemästrar något utav dessa områden, det vill säga allteftersom företaget når mer mognad så blir det lättare att gå vidare med andra ledningssystem som istället är integrerade. Desto mer mognad företaget har ju fler mer fördelar kan man se av att ha ett integrerat ledningssystem. Då det finns risker att integrera flera områden eftersom man då kan gå från att se alla områden miljö etc. åtskilda till att ha en helhetssyn, vilket kan medföra att vissa delar kan hamna i skymundan, därför är det extra viktigt att företaget har en hög mognadsgrad.<sup>[31]</sup>

”alla beslut man fattar, oavsett om det handlar om beslut på företagsnivå eller på det personliga planet, så måste man väga ihop olika aspekter för att komma fram till de bästa besluten”<sup>[31]</sup>. Har man ett integrerat ledningssystem som omfattar hela verksamheten får man enligt Sara Ellström<sup>[31]</sup> ett bättre beslutsunderlag, denna typ av ledningssystem blir allt vanligare.<sup>[31]</sup>

Tabell 2.2 Visar vilka områden som ett integrerat ledningssystem förbättrar och vilka områden som påverkas negativt.<sup>[31]</sup>

<b>Plus och minus med integrerade ledningssystem</b>					
<b>Fördelar</b>	+Bättre helhetssyn	+Underlättar arbetet med ledningssystemen både administrativt och praktiskt	+Lättare att kommunicera de gemensamma verktygen	+Färre rutiner att hålla reda på	+Ger bättre beslutsunderlag
<b>Nackdelar</b>	- Kan bli alltför utslätat	- Risk att någon av delarna kan hamna i skymundan	- Risk att tappa skärpa både organisatoriskt och kompetensmässigt		

Vad skall/bör man då uppfylla enligt respektive ledningssystem? För att ge en överblick på några av de vanligaste ledningssystemen, vilka områden dem behandlar t.ex. miljö och se vad som skiljer dem åt/likheter så kommer följande kapitel att beskriva dessa. En bit av certifieringen som särskiljer/grupperar några utav ledningssystemen är om man kan bli certifierad eller inte, för de system som kräver certifiering så måste företaget genomgå en tredjepartsrevision.

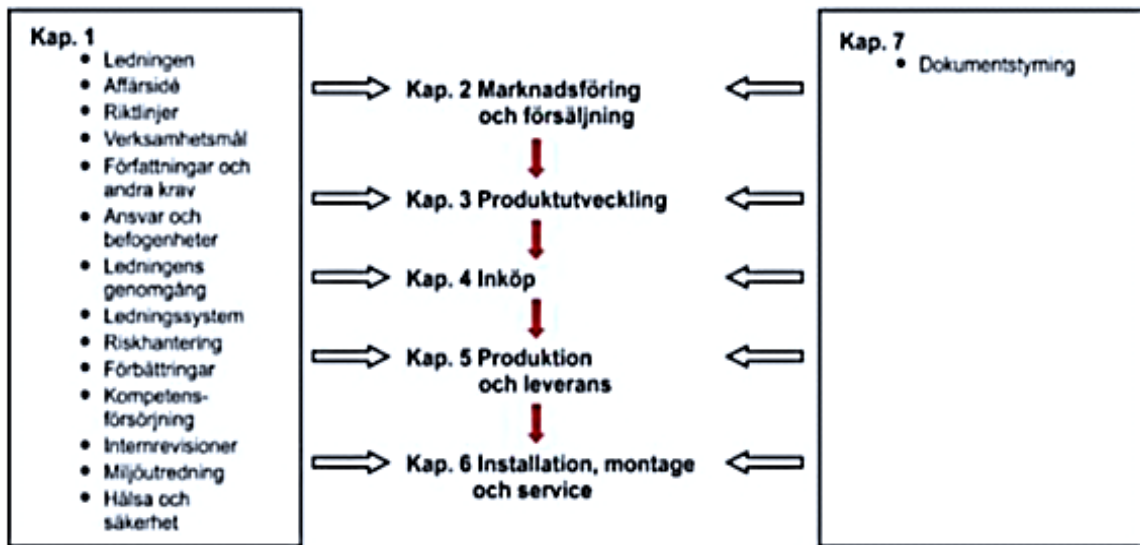
### 2.3.1 FR2000

FR2000 är ett ledningssystem som omfattar verksamhetsbeskrivning och en integrering av miljö, kvalitet, arbetsmiljö, brandskydd och kompetensförsörjning. Tanken med att integrera alla dessa områden är bland annat att ge samordningsvinster, då arbetsinsatsen inte blir fem gånger så stor utan endast cirka 40 % mer insats.<sup>[39]</sup>

Implementeringen går till så att det finns ett antal steg som företaget måste gå igenom för att bli certifierade. Stegen till certifiering finns listade på FR2000s hemsida<sup>[14]</sup>, ett utav grunddragen är att företaget skall ha en handbok som innefattar företagets rutiner (se fig. 2.3 för kapitelindelning) i handboken så är det kapitel 1 ett som är tyngst och det är innehållet i detta kapitel som kommer att utgöra företagets blivande handboks grund, företaget skall även ha en organisationsbeskrivning vilken skickas in skall sändas in i samband med offertförfrågan till FR2000-kansliet. Organisationsbeskrivningen utgör inte ett kapitel i företagets handbok utan är endast en bilaga.

En revisor ser över dessa dokument och kontrollerar att de stämmer överens med vad som krävs enligt standarden. Revisorn har genomgått särskild utbildning i FR2000 och har godkänts av Rådet för FR2000. Godkännande från revisorn både av dokumentationen och efter en fysisk revision leder till att FR2000 rådet utför ett certifikat till företaget. Detta är giltigt i tre år med mellanliggande årliga tillämpningsrevisioner.<sup>[14]</sup>

# Organisationsbeskrivning



Figur 2.3 Bilden är en översikt av innehållet i FR2000, det vill säga vad man som företag behöver se över och dokumentera för att blir certifierad.

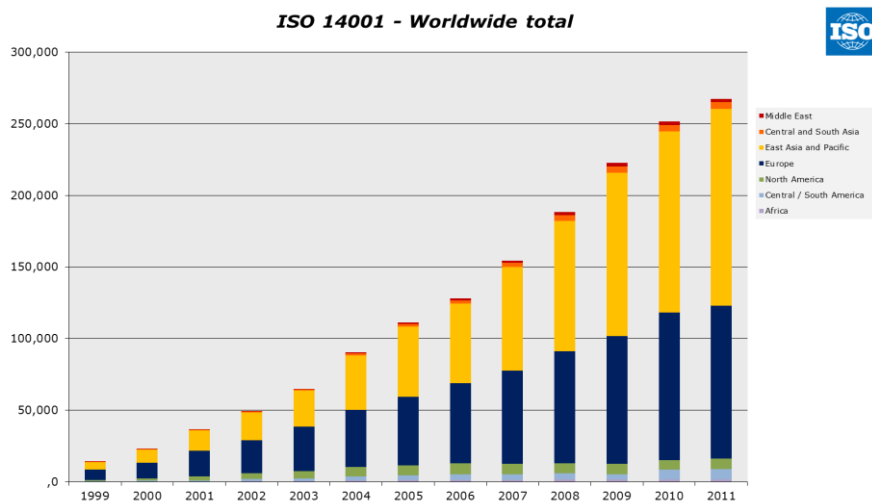
<sup>[18]</sup> Systemet består av sammanlagt sju stycken kapitel. I denna illustration så visas endast kapitel ett utökad med dess underrubriker, de andra kapitlen finns utökade med respektive underrubriker i nulägesanalysen.

Vid implementering så kan man antingen använda sig utav en FR2000 konsult, eller utföra implementeringen på egen hand. Väljer man det sistnämnda så kan handboken "Nyckeln till framgång med FR2000" vara till hjälp.<sup>[14]</sup> Handboken är ett verktyg som kan användas då företag implementerar FR2000. Utformningen är sådan att handboken tar upp alla kapitel i ledningssystemet och förklarar dessa, sedan åtföljs detta av ett exempelföretag som genomgår implementeringsprocessen. Exempelföretaget är tänkt att ge inspiration till hur man kan gå tillväga, men sedan är det tänkt att det egna företaget ska anpassa innehållet till sin verksamhet då allt inte är applicerbart beroende på bransch.<sup>14</sup>

### 2.3.2 ISO14001

ISO 14001 är ett miljöledningssystem, som bygger på ständig förbättring. Ständig förbättring innefattar verifiering av att ledningssystemet fungerar som det skall, att kontrollera att man följer de krav som standarden kräver och att man sätter nya mål.

För att bli certifierad enligt ISO14001 måste företaget uppfylla 55 stycken krav. <sup>(27)</sup> Dessa krav kan uppfyllas på olika sätt för att standarden skall kunna användas av alla typer av organisationer. Nedan följer en bild (figur 2.4)



Figur 2.4 Illustrerar hur många som är certifierade enligt ISO14001 och hur antalet ökat de senaste under perioden mellan åren 1999-2011.<sup>[33]</sup>

<sup>[6,7]</sup>Standarden har fem huvudkomponenter vilka är planering, miljöpolicy, Införande och tillämpning, uppföljning och ledningens genomgång, dessa utgör alltså grunden i ledningssystemet. En kortfattad beskrivning av de olika huvudkomponenterna följer nedan.

**Planering** Initialt så skall företaget börja med att bearbeta vad de anser vara de viktigaste miljöfrågorna

**Miljöpolicy** Visar företagets grundtankar kring hur miljöarbetet skall bedrivas, det vill säga fokus på de för företaget viktigaste miljöfrågorna.



**Införande och tillämpning** Denna del speglar det alldagliga arbetet med miljöledningssystemet t.ex. utbildning av personal och chefer, ta fram rutiner och instruktioner, samt att hålla reda på alltihopa.

**Uppföljning** Syftar till att granska miljöledningssystemet funktion. Vilket man gör genom mätning, övervakning och utvärdering av företagets miljöprestanda. Företaget skall även genomföra regelbundna miljörevisioner av ledningssystemet.

**Ledningens genomgång** Tillfälle att evaluera miljöarbetet, identifiera risker och möjligheter, se över resultat från interna revisioner, vilka miljömål som uppnåtts, uppföljning av tidigare beslut och sätta nya mål.

För att följa dessa ovan nämnda grunder så är tankesättet att se alla processer som om de sker i cykler(figur 2.5). Skälet till denna typ av tankesätt är att man skall upprätthålla en ständig förbättring och hållbar utveckling. Genom uppföljning som syftar till att verifiera systemets funktion det vill säga att det fungerar som det skall, samt kontroll av att man uppfyller de krav som ledningssystemet ställer och sätta nya mål så sluter man en cykel.

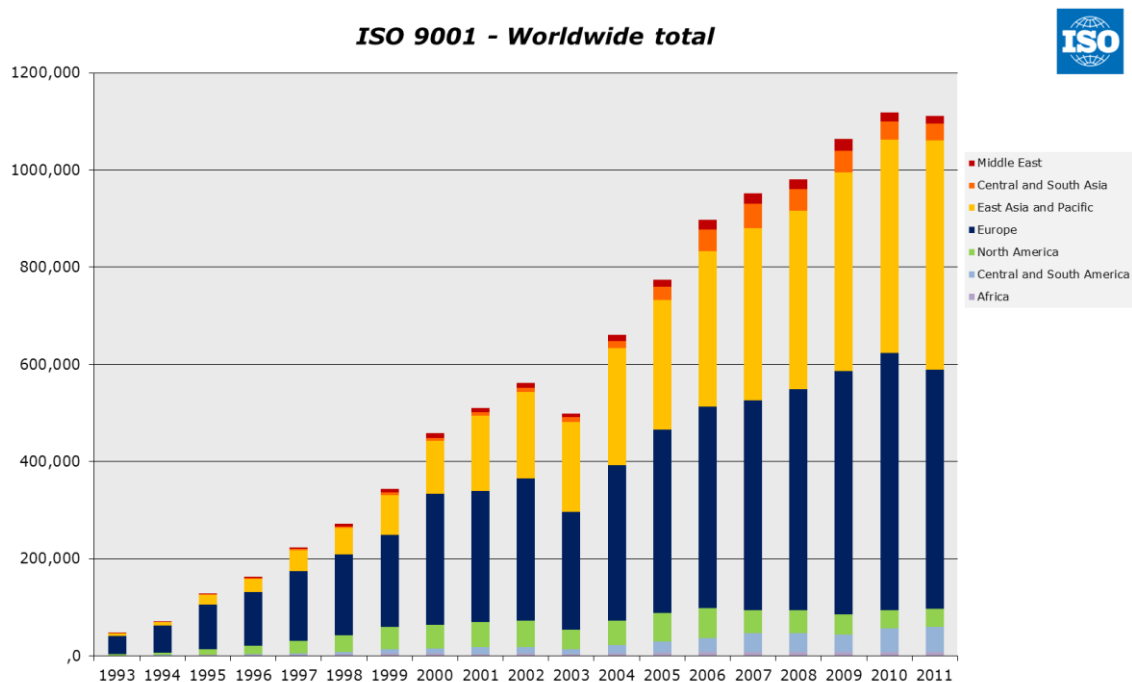


Figur 2.5 <sup>[19]</sup> Beskriver grundtanken i ISO14001 vilket är att systemet bygger på ständig förbättring.

### 2.3.3 ISO 9001

ISO 9001 är en internationellt erkänd och generell ledningsstandard vilken är tillämplig för alla typer av produkt- eller tjänsteleverantörer. Den är framtagen av International Organization for Standardization (ISO)

och dess syfte är att fastställa internationella krav för kvalitetsledningssystem. Figur 2.6 så ser vi att antalet certifierade enligt ISO9001 har ökat mest i Europa och minst i Central- och Syd- Amerika. Europa och delar av Asien ligger på ungefärlig delad plats i antal utfärdade certifikat de senaste åren.



Figur 2.6 Visar hur många som är certifierade enligt ISO9001 indelat i år och världsdel. Den visar även ökningen/minskningen de senaste åren 1993-2011. <sup>[33]</sup>

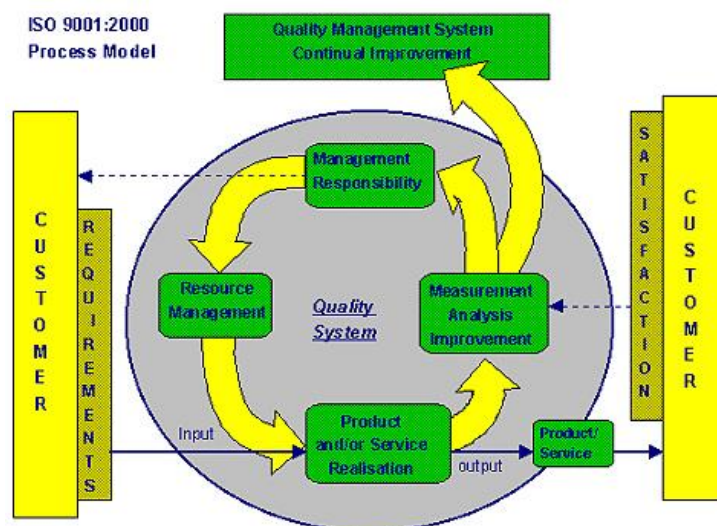
<sup>[4, 5]</sup>ISO9001 är baserat på följande åtta principer för kvalitetsledning:

- Ledningens ansvar och engagemang
- Kundfokus

- Processinriktning
- Systemangreppssätt för ledning
- Medarbetarnas engagemang
- Faktabaserade beslut
- Ömsesidigt fördelaktiga relationer till leverantörer
- Ständiga förbättringar

Principerna ovan samverkar för att ge organisationen en enhetlig riktning, med fokus på rätt områden för att kunna åstadkomma en ständig förbättring. Ständig förbättring uppnås genom uppföljning och verifiering av systemets verkan, och genom att sätta upp nya mål, vilka man skall uppnå till nästkommande ledningsmöte.

I denna ledningsstandard styr kunderna/intressenternas behov organisationens resultat. Genom att ha kommunikation med kunderna om produktinformation, förfrågningar, orderhantering, avtalshantering, ändringar av avtal, kundrespons samt hantering av klagomål och vidta alla nödvändiga åtgärder för att uppnå kundernas krav uppfyller man kundernas/intressenternas behov vilket enligt denna ledningsstandard skall medföra ett bättre resultat för företaget.<sup>[2]</sup>



Figur 2.7 Grafisk tolkning av ledningssystemet ISO9001 huvuddrag. Kunderna/intressenternas behov styr organisationens resultat. <sup>[2]</sup>

#### *2.3.4 ISO 26000-social responsibility*

Syftet med ISO 26000 är att den ska förtydliga innebörden av socialt ansvarstagande och vara ett konkret verktyg för alla organisationer som arbetar för en hållbar utveckling. Den innehåller en gemensam och globalt accepterad syn på definitioner, principer och kärnområden samt metoder för intressentdialog och kommunikation inom området socialt ansvarstagande. <sup>[12]</sup>

Områdena som standarden omfattar är organisationsstyrning, mänskliga rättigheter, arbetsvillkor, miljö, ansvarsfulla arbetsmetoder, konsumentfrågor och lokal samhällsutveckling <sup>[12]</sup>

Gemensamt för dessa områden är en betoning på ansvarstagande, ansvar för att skapa en så bra arbetsmiljö som möjligt för alla involverade i processen, för att göra konsumenternas röst hörd och för att miljön inte utsätts för exploatering. <sup>[12]</sup>

#### *2.3.5 ISO 10014:2006*

Att styrka kvalitetsarbetets koppling till verkan och lönsamhet har visat sig vara problematiskt när det kommer till återgivning i ekonomiska termer. För att det ska bli tydligare har därför ISO tagit fram ISO 10014:2006, standarden hjälper till att lyfta fram de finansiella och ekonomiska förmånerna. <sup>[43]</sup>

Standarden är riktad till högsta ledningen i organisationen, den ger exempel på uppnåbara fördelar och identifierar management metoder och verktyg som finns tillgängliga för att hjälpa till med att uppnå dessa fördelar, samt ger förslag på åtgärder tillexempel förbättrat uppfyllande av budget eller förbättrad effektivitet i beslutsfattandet, standarden ger även ett resultat från ett ekonomiskt perspektiv.

Standarden innehåller förutom att lyfta fram de finansiella och ekonomiska förmånerna även en självvärderingsmetod för att analysera vilken mognadsnivå organisationen ligger på. Ledningen gör

själv den inledande analysen och skapar sig en översiktlig bild av vilka de viktigaste områdena att ta tag i är.

Standarden består av riktlinjer och rekommendationer, och tillhör de ledningsstandarder som inte är avsedda för certifiering.

### *2.3.6 Miljödiplomering*

Miljödiplomering är ett sätt att bygga upp ett miljöledningssystem som syftar till ständiga förbättringar i ditt miljöarbete, vilket innebär att man dokumenterar, följer upp och sätter nya miljömål i verksamheten. När din verksamhet uppfyller kraven belönas företaget med ett miljödiplom.

Miljödiplomering är ett prisvärt alternativ till ISO 14001 och EMAS. Modellen är ett verktyg för att införa miljöledningssystem, ett sätt att strukturera miljöarbetet i en organisation. <sup>[40]</sup>

<sup>[40]</sup> Svensk miljöbas hävdar att miljödiplomeringen leder till att verksamheten:

- Får ordning och reda genom struktur och uppföljning.
- Sparar pengar genom effektivare användning av resurser.
- Får engagerade medarbetare genom utbildning och delaktighet.
- Får ökad konkurrenskraft genom att miljöanpassa verksamheten.

För att bli färdiga för revision så skall företaget genomföra en miljöutredning, fastställa miljöaspekter, formulera och dokumentera miljöpolicy, sätta upp miljömål och handlingsplaner, miljöberättelse samt en beskrivning av miljöförbättring som skett under året. <sup>[40]</sup>

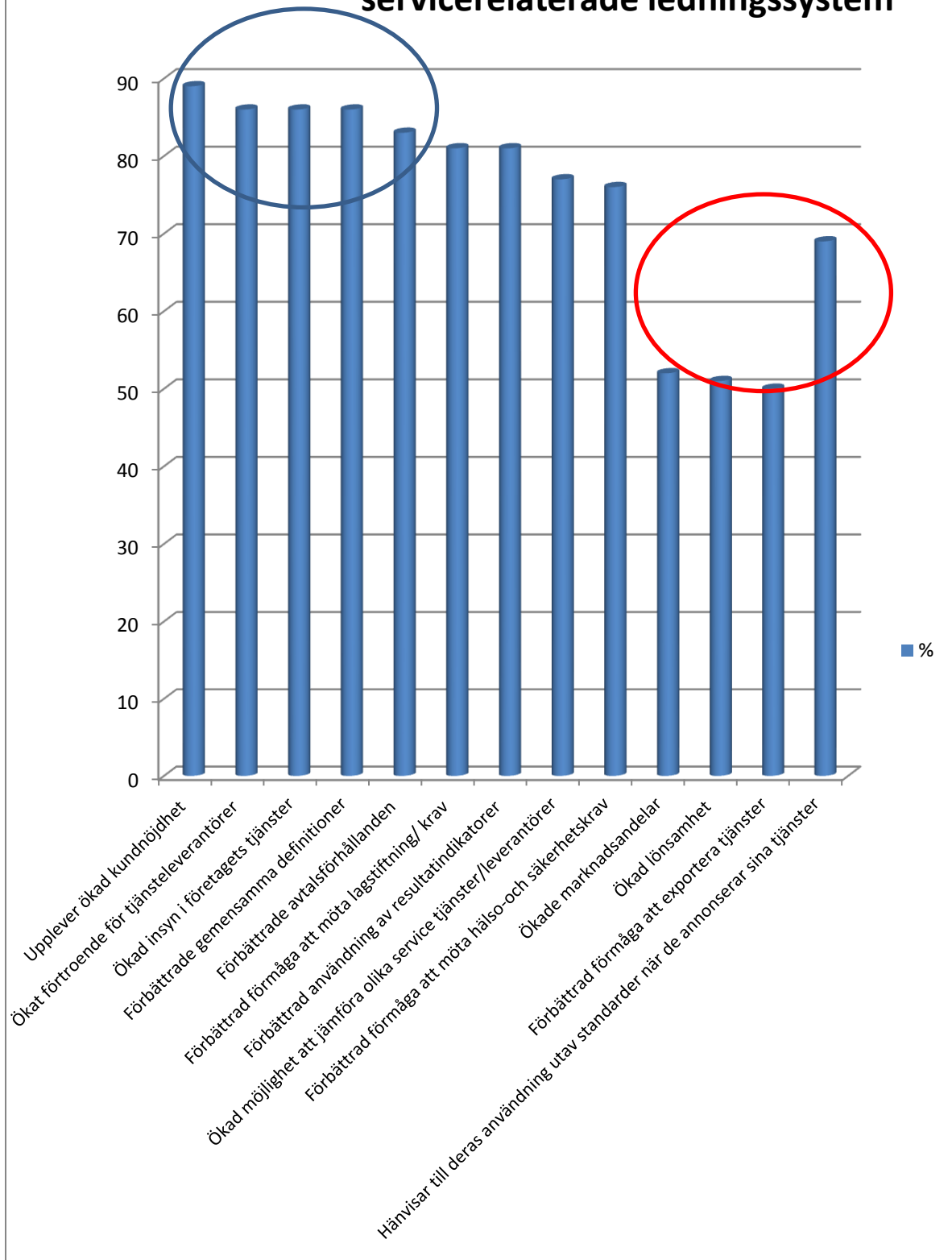
En fördel med Miljödiplomering är att kraven påminner mycket om krav i ISO14001, vilket innebär att när man väl har blivit miljödiplomerad så är det lättare att sedan gå vidare och även bli certifierad enligt ISO14001. Dock finns det ett antal fler krav i standarderna ISO14001 och EMAS. <sup>[40]</sup>

Som vid andra standarder vilka leder till en certifiering, så kräver miljödiplomeringen att man använder sig utav certifierade revisorer, utfärdaren kan vara en kommun, branschorganisation, förening eller ett företag som arbetar med att stödja företag i deras miljöarbete. Dessa finns listade under bilaga nummer 8 i rapporten. Vid revisionen ser revisorn över de ovan nämna dokumenten.<sup>[40]</sup>

## **2.4 Erfarenheter av ledningssystem**

Det är naturligt att man som företag ser över vinsterna och fördelarna man kan få ut vid implementeringen av ett ledningssystem, för en del företag ses dock ledningssystem endast som en extra onödig kostnad.<sup>[21]</sup> Vad finns det då för exempel på fördelaktigheter som man som företag kan uppleva, en undersökning vars resultat förlitar sig på svar från en enkät som skickats ut via nationella standardiseringsorganen visar statistik på hur bra koll man har på befintliga ledningssystem och vad man tycker är fördelaktigt efter implementering av dessa. Enkäten besvarades av 466 individer i över 28 europeiska länder. Majoriteten (93 %) av de svarande uppgav att de känner till standarder som är relevanta för den sektor där de är aktiva, 84 % utnyttjar dessa standarder.<sup>[26]</sup> Varje individ tillfrågades om fördelarna deras eget företag eller organisation får från att använda servicerelaterade standarder. Nästan alla (95 %) av de svarande instämde i "Förbättrad servicekvalitet" och "förbättrad förmåga att visa kvaliteten på tjänsterna till kunderna."<sup>[26]</sup> Diagrammet nedan visar på ytterligare förmåner som företag upplever vid implementering av service relaterade ledningssystem.<sup>[26]</sup> Figur 2.9 nedan kan man se att de stolpar som är cirklade i den blå ringen har mycket hög procent upplevda förmåner. De stolpar som är cirklade i den röda ringen är de saker som i denna undersökning upplevs ha lägst förmåner. Man kan också notera att de stolpar som är i den blåa cirkeln är alla inom kvalitet, och de stolpar som är i den röda cirkeln är inom miljöområdet. Detta visar att i denna undersökning så upplevde fler utav de tillfrågade kvalitetsrelaterade fördelar än fördelar inom miljöområdet.<sup>[26]</sup>

## Förmåner vid implementering av servicerelaterade ledningssystem



Figur 2.8 Visar vad företag upplever för förmåner efter att dem har implementerat ett servicerelaterat ledningssystem. Y-axeln visar hur många procent utav de tillfrågade som upplever förbättring inom de i x-axeln presenterade områdena. Exempel på ett servicerelaterade ledningssystem är ISO 9000.

För ledningssystem i framtiden så är det enligt tidsskriften Kvalitetsmagasinet viktigt att man kan mäta effekterna av integreringen och påvisa med faktiska siffror vad man realistiskt kan uppnå, detta för att ge individer förtroende för ledningssystemets positiva inverkan, vilket i dagsläget verkar vara svårt att uppnå då det är många faktorer som spelar in om det skall vara lönsamt exempelvis omgivningen, marknaden intressenter och kunder.<sup>[44]</sup>

I tidningen Miljö och Utveckling så gjordes en undersökning som de valt att kalla temperaturmätning, där de tillfrågade 300 läsare via mejl om de anser att de tjänar på att arbeta med miljöfrågor. Av de tillfrågade s svarade 82 personer, 75 % av dessa anser att de tjänar på det. Det som dem anser sig främsta spara in pengar genom är resurseffektivisering 92.5%, fler marknadsandelar 26.4 %, lättare att rekrytera och behålla personal 18.9% och tagit fram miljöprofilerade produkter 41.5%.<sup>[28]</sup>

När man sedan kollar på ledningssystemet för socialt ansvarstagande som är relativt nytt så finns det dem som har upplevt problem med systemet, det känns mer anpassat för internationella förhållanden. Det krävs mer anpassning till svenska förhållanden inom vissa delar till exempel kan ett företag i Sverige få låga poäng i verifieringen eftersom att barnarbete inte är aktuellt här. Ser man istället på ett företag i Kina som erbjuder dusch och toalett till arbetare som bor i baracker så kan detta företag rankas högre än de svenska företaget, det finns med andra ord svårigheter att jämföra insatser.<sup>[34]</sup>

Vid sökning efter information om erfarenheter av FR2000 så fann jag otillräckliga fakta, det enda som fanns var vad man enligt dem som förmedlar ledningssystemet kan vinna av att implementera detta. Således fanns det inte tillräckligt information för att kunna dra några slutsatser, eftersom de inte var några egentliga erfarenheter som förmedlades utan endast något som grundarna och de som försörjer sig på att erbjuda någon typ av tjänst relaterat till FR2000 anser man kan få ut av ledningssystemet.



## **2.5 Verktyg/hjälpmedel**

Följande kapitel ger exempel på vad företaget kan använda sig utav för program för att underlätta dokumentationsprocessen. Gemensamt för dessa tjänster är att de är så kallade molntjänster, det vill säga att man kan lägga programmet i företagets intranät. All personal får då tillgång till alla dokument dem är behöriga till, bl.a. kan de se vilka dokument som behöver uppdateras, samt boka möten med mera. Alla de nedan nämnda programmen marknadsför sig som underlättande vid implementering av ledningssystem.

Att implementera ett ledningssystem innebär mycket omfattande dokumentering av processer. Som ett litet företag kan det bli svårt att ha tillräckliga resurser för att hålla koll på aktuella lagar. Till hjälp så finns det företag som erbjuder tjänster där dem håller koll på de lagar som är relevanta för just ditt företag, och uppdaterar detta ett visst antal gånger per år. Följande företag som erbjuder denna typ av tjänst ha valts ut genom sökning på internet, där urvalskriterierna var kostnad för företaget och omfattning av tjänsten dvs. antal uppdateringar per år.

### *2.5.1 Urvalsprocess - ordning och reda*

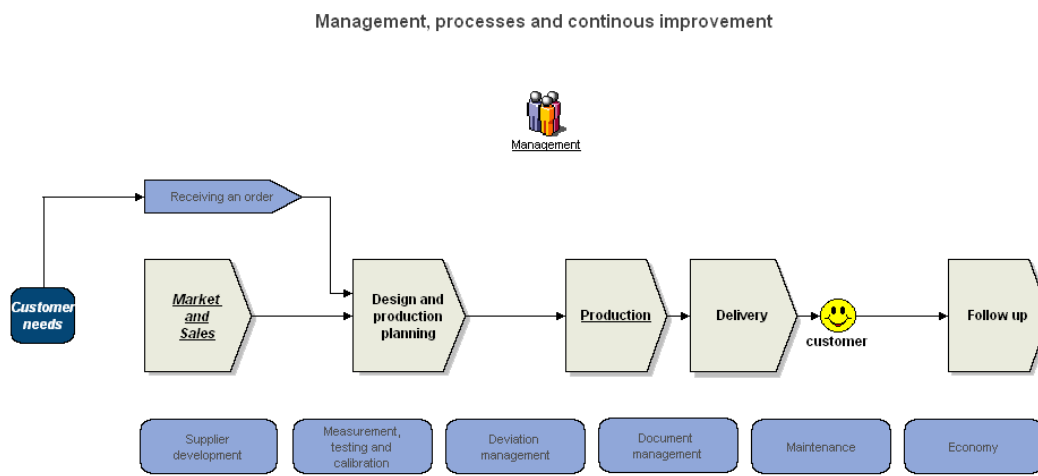
För att kunna välja bland den uppsjö av företag som erbjuder tjänster i form av hjälpmedel/verktyg för dokumentation utav ledningssystem så har urvalsprocessen baserats på ett antal faktorer antal kunder, omfattande del av marknaden, tjänsten är anpassad till FR2000 och kostnaden för företaget att köpa tjänsten inklusive serviceavtal med mera. Tillsammans med IT-ansvarig och Vd:n på John Fredrik så har vi fått en person från utvalda företag som erbjuder denna typ av programvara/molntjänst att ha en demo för företaget, där en representant går igenom funktioner i programmet med mera.

## 2.5.2 Tjänster- ordning och reda

Nedan följer ett antal företag som erbjuder olika varianter utav dokumenteringstjänster, företagen följer kriterierna i urvalsprocessen.

### **Netforms**

Företaget Netforms erbjuder i samarbete med FR2000 kansliet ett program som heter Auto Flow Chart. Detta program kartlägger företagets samtliga processer och anpassas till verksamhetssystemet, det finns halvfärdiga processkartor i programmet som man kan använda sig utav. Kartläggningen av processerna går till så att man ritar en process t.ex. upp inköpsprocessen och kopplar alla relevanta dokument till de olika stegen i processen. Nedan (figur 2.9) finns ett exempel på hur en färdig processbeskrivning kan se ut. Det färdiga flödet görs därefter tillgängligt för berörd personal som får tillgång till den aktuella processen med alla dokument tillgängliga. <sup>[20]</sup>



Figur 2.9 Exempel på hur en processbeskrivning i programmet Auto Flow chart kan se ut. Figurerna och texterna är två olika objekt vilket innebär att man lägger texten över en färdig figur. Figurerna kan sammanlänkas med pilar, förflyttas, och det finns flera olika redan klara i programmet. <sup>[14]</sup>

## **AM SYSTEM**

AM system grundades år 1997, företaget är beläget i Skellefteå och har drygt 18000 användare.

AM system erbjuder tre olika produkter, dessa är AM dokument, AM underhåll och AM avvikelser. När man köper något utav dessa produkter så får man deras ritverktyg på köpet, ritverktyget är ett verktyg för att kartlägga alla processer i företaget och skapa ett fritt antal processbilder, dock finns det inga halvfärdiga processkartor i detta program. <sup>[23]</sup>

*"ENKELHET - Installationsfritt. Vi tar hand om driften i vår serverhall. Drift, backup, uppgraderingar och support ingår i serviceavtalet."*<sup>[23]</sup>

## **Ecowise**

Ecowise startades 2004 och är beläget i Malmö, företaget har över tusen användare. Ecowise erbjuder en webbaserad produkt som heter Spineweb, där drift, support och underhåll ingår till en fast månadskostnad. Inga lokala installationer krävs och alla uppdateringar ingår.

Programmet används för att hantera ledningssystem enligt ISO 9001, ISO 14001 och AFS 2001:1/OHSAS 18001.

## **Addsystems**

Addsystems startades år 2000, företaget har sitt huvudkontor i Stockholm. Programvaran som dem erbjuder har över tiotusen användare i 35 länder och finns tillgängligt på 9 språk.

Add är en webbaserad tjänst där månadsavgiften baseras på ingående moduler (dokument, ärende, processer, företagsportal/intranät, kontrollhantering) samt antalet medarbetare inom organisationen. Samtliga delar är helt integrerade rent tekniskt så det går enkelt att lägga till nya moduler och göra genomgripande förändringar i plattformen genom bara konfiguration i webbgränssnittet.

### 2.5.3 kommunikation

Vid mätning och redovisning av ett företags prestanda inom områdena som påverkar den hållbara utvecklingen så finns det ett antal hjälpmedel man som företag kan använda sig utav, Global Reporting Initiative är ett utav dessa.

Global Reporting Initiative (GRI) är en ideell organisation som arbetar för en hållbar global ekonomi genom att ge vägledning vid hållbarhetsredovisning.<sup>[11]</sup>

GRI har utvecklat en omfattande ram för hållbarhetsredovisning, ramverket möjliggör att organisationer kan mäta och rapportera ekonomi, miljö och socialt ansvar, vilka är de tre huvudområdena i GRI. Riktlinjerna för rapportering ger större organisatorisk transparens<sup>[35]</sup>, vilket i sin tur kan medföra ett ökat förtroende hos intressenterna.<sup>[11]</sup>

GRI har hittills haft tre generationer av riktlinjer, varav den första versionen lanserades år 2000. År 2006 lanserades den nuvarande generationen av riktlinjer, G3.

Efter det att G3 lanserades utökade GRI: s tjänster för sina användare och nätverk. Organisationen utvidgades till att omfatta coachning och utbildning, certifiering av mjukvara, vägledning för små och medelstora företag och certifiering av avslutade rapporter.<sup>[11]</sup>

Nedan följer en tabell (tabell 2.10) över områdena som GRI representerar, exempel på en del av indikatorerna som företaget ska mäta och vad man skall kontrollera inom respektive område. En del utav indikatorerna är liknande FR2000, t.ex. Åtgärder för att minska miljöpåverkan, a och arbetsvillkor och rutiner för kundnöjdhet, inklusive resultat från kundundersökningar.

Tabell 2.10 Visar vilka områden som GRI omfattar och indikatorerna som man kan mäta under respektive område.

<b>GRI - INDIKATORER</b>			
<b>OMRÅDE</b>	<b>INDIKATORER</b>		
<b><i>Ekonomisk påverkan</i></b>	Ekonomiska resultat	Marknadsnärvaro och indirekt ekonomisk påverkan.	
<b><i>Miljöpåverkan</i></b>	Åtgärder för att minska miljöpåverkan från produkter och tjänster	Total vattenförbrukning	Minskad energianvändning
<b><i>Mänskliga rättigheter</i></b>	Leverantörer och underleverantörer som har granskats avseende efterlevnad av mänskliga rättigheter	Utbildning i policys	Rutiner för mänskliga rättigheter
<b><i>Arbetsförhållande och arbetsvillkor</i></b>	Andel av personalstyrkan som omfattas av kollektivavtal och omfattningen av skador, arbetsrelaterade sjukdomar.	Förlorade dagar	Frånvaro samt totala antalet arbetsrelaterade dödsolyckor per region
<b><i>Produktansvar</i></b>	Rutiner för kundnöjdhet, inklusive resultat från kundundersökningar		
<b><i>Organisationens roll i samhället</i></b>	Totalt värde av bidrag och gåvor, och procentandel och totala antalet affärsenheter som analyserats avseende risk för korruption.		

#### 2.5.4 Lagefterlevnad-urvalsprocess

För att kunna välja bland den uppsjö av företag som erbjuder tjänster i form av hjälpmedel/verktyg för dokumentation utav gällande lagar och förordningar så har urvalsprocessen baserats på ett antal faktorer dessa är avgift, uppsägningstid, antal uppdateringar per år och anpassat till FR2000.

#### 2.5.5 Lagefterlevnad

##### **Certway**

Certway är beläget i Stockholm och Göteborg, deras affärsidé är "att hjälpa kunderna till enkla ledningssystem som dessutom skall öka kundens effektivitet och lönsamhet.

Lagregistret levereras i ett Excel dokument, och man väljer hur ofta uppdateringarna skall ske, ett eller två gånger per år. Med uppdateringarna följer en beskrivning av vad ändringarna innebär för verksamheten.<sup>[29]</sup>

##### **Aptor**

Aptor är ett konsultföretag inom verksamhetsutveckling. Deras affärsidé är "att erbjuda företag och myndigheter ett tydligt tjänsteutbud i samband med utveckling av verksamhetsprocesser." Utbudet består bland annat av konsultstöd vid implementering av ledningssystem, IT-stöd och utbildning.<sup>[30]</sup>

Vid beställning av lagbevakning så ingår det:

- koppla kraven till processer
- koppla kraven till miljöaspekter
- via e-post ta del av lagändringar som berör just sitt företag
- enkelt hitta tack vare sök- och filtreringsfunktioner
- lägga in egna kommentarer och hänvisningar
- koppla PDF-dokument
- se statistik över hur Lagportalen används inom er organisation
- få support vid frågor om Lagportalen eller lagstiftning.<sup>[30]</sup>

Det som tillkommer är en engångskostnad för konfigurering, vilken bl.a. baseras på nuvarande lagförteckning.

### ***Askengren***

Askengren & Co är ett konsult - och utbildningsföretag som har varit aktivt i mer än 20 år. Företaget är beläget i Göteborg, Jönköping och Perstorp.

På tjänsterna för lagbevakning har dem tre olika nivåer lägsta nivån är mini sen standard och mest får man när man väljer nivån Plus.

Plus är den enda nivån där det ingår hjälp utav en konsult.

Föreskrifter som ingår i bevakningen:

- Naturvårdsverket
- Kemikalieinspektionen
- Myndigheten för samhällsskydd och beredskap
- Arbetsmiljöverket
- Strålsäkerhetsmyndigheten
- Elsäkerhetsverket
- Boverket

## **3. Metod**

Insamlandet av information om implementeringsprocessens förfarande, samt information om vad företagen anser att de har fått ut av att certifiera sig enligt FR2000 har varit svårt då det inte finns mycket erfarenheter som är beskrivna skriftligen. Valet av just benchmarking som metod grundas därför på att det inte finns tillräckligt information tillgodo.

För att generera information angående vad företaget uppfyller och vad dem behöver jobba på för att bli certifierade så kommer en jämförelse mellan företaget och handboken att göras. Informationen som behövs för att genomföra jämförelsen fås via möten med Mats VD på John Fredrik samt möten med personal vars ansvarsområden berörs av ledningssystemet.

Jämförelsen resulterar i handlingsplan för företaget, vilken är tänkt att dem skall ha som grund fortsättningsvis i certifieringsprocessen.

För att underlätta dokumenteringsprocessen och upprätthållandet av ledningssystemet så har företaget fått hjälp med att hitta en programvara/molntjänst som samlar alla företagens dokument på ett ställe, detta inkluderar alla dokument som behövs för ledningssystemet t.ex. policys, processkartor med mera.

### **3.1 Benchmarking**

Nedan följer ett urval av företag som implementerat FR2000 i sitt företag. Detta för att kartlägga hur andra företag har tolkat och genomfört implementeringsprocessen Frågeställningarna är vad de har fått ut av att ha certifierat sig enligt ledningssystemet och vad de har använt sig utav för hjälpmedel vid implementeringen.

#### **3.1.1 Urvalsprocessen**

Benchmarking kan ses som en metod där man väljer företag som man ser upp till, som har ett önskvärt tillstånd. I detta fall så är det



önskvärda tillståndet att bli certifierade vilket gör att alla företag som är certifierade är möjliga partners att utföra benchmarking gentemot.

Exempel på likheter då en organisation utövar benchmarking för första gången är geografisk närhet och välkända strukturer <sup>(24)</sup>

Urvalsprocessen inleddes genom att se över alla företag som är certifierade enligt FR2000, dessa finns listade på Fr200s hemsida. Eftersom det är inte finns några företag som är VVS-grossister vilket hade varit det idealiska för ändamålet, så har urvalsprocessen baserats på andra faktorer. Första urvalet baserades på företag som är grossister, antalet tillfrågade var då fyra stycken varav en svarade (Torebrings Grossist AB). Urval två baserades på företag som är belägna i Göteborg, antalet tillfrågade var tjugosex stycken och i detta urval svarade fyra företag (Göteborgs el och rörjour, Låsspecialisten Bröderna Nykom AB, Kortedala Glasmästeri AB och THURIXgruppen AB). Detta innebär att resultatet kommer att baseras på svaren från fem stycken företag. Kontakten med dessa företag har skett genom telefonintervju eller mailkontakt med en anställd som är insatt i respektive företags arbete med FR2000.

### *3.1.2 Frågeställningar vid benchmarking*

Nedan följer frågeställningarna, i bilaga 2 finns en utökad version där även följdfrågorna är inkluderade.

Dessa är formulerade på ett sådant sätt att de är tänkta att täcka de funderingar ett företag kan tänkas ha vid implementering, samt för att få en uppfattning huruvida ledningssystemet har några svårigheter som företag bör tänka extra på.

- Varför valde ni just FR2000?
- Jämförde ni FR2000 med andra ledningssystem innan ni bestämde er?

- Anlitade ni en FR2000 konsult, eller gjort arbetet själva?
- vad har ni strukit från handboken, som ni ej funnit vara av relevans för företaget?
- Hur ser ansvarsfördelningen ut?
- Vad har ni sett för fördelar sen ni skaffade systemet?
- Vad har varit svårast att uppnå?
- Har ni använt er utav något hjälpmedel/verktyg exempelvis Auto Flow Chart som FR2000 rekommenderar på sin hemsida?
- Hur lång tid tog det att införa systemet?

### ***3.2 Nulägesanalys av företaget***

Nulägesanalysens resultat jämför de krav som ställs på dokumentationen utifrån FR2000, kunder och den verksamhet som bedrivs vilket i detta fall är John Fredrik AB.

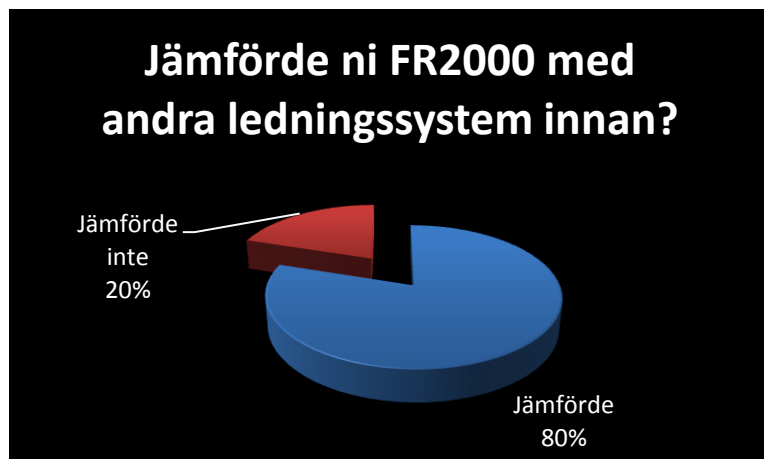
Vad uppfyller företaget initialt? Analysen sker genom en jämförelse mellan företaget och FR2000s handbok "Nyckeln till framgång med FR2000", Samt jämförelse med den nyreviderade versionen av FR2000 som utkom den första januari 2013. Informationsintagning har skett genom möten med personal på företaget, de jag har intervjuat för informationsinhämtning är VD, skyddsombud, inköpschef, innesäljare/it, lager chef. Under dessa möten har jag successivt gått igenom vad man behöver se över vid implementering.

## 4. Resultat

Detta kapitel innefattar vad som har framkommit efter benchmarking och hur företaget skall fortskrida med sin implementering efter nulägesanalysen, dvs. en handlingsplan för fortsatt implementering.

### 4.1 Benchmarkingresultat

Vid genomgång av svaren så kan man generellt se att de flesta har kollat på andra ledningssystem och jämfört innan de gjorde sitt val, vilket innebär att de gjort ett aktivt val och en grundlig undersökning innan de valde att implementera FR2000. Vidare så ser ansvarsfördelningen åtskild ut för de olika företagen där endast en har samma lösning som någon av de andra vilket är att personalen har blivit tilldelade ansvarsområden. De frågor som får liknande svar från flera av företagen är; *Jämförde ni FR2000 med andra ledningssystem innan?*



Figur 4.1 En av frågorna som ställts till benchmarkingföretagen.

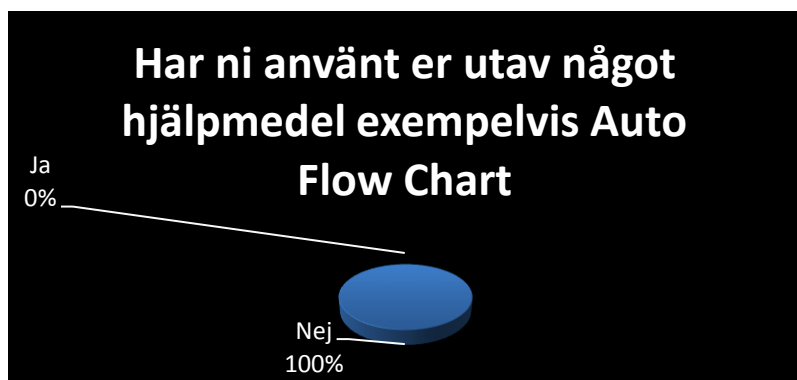
Och Anlitade ni en FR2000 konsult, eller gjort arbetet själva? På dessa två frågor är det 75-80% av företagen som svarar samma, vilket är att dem jämförde FR2000 med andra ledningssystem och att dem använde sig utav en konsult vd implementeringen. Se figur 4.1 och figur 4.2.



Figur 4.2 En av frågorna som ställts till benchmarkingföretagen.

Vidare så kan man i figur 4.3 se att man överlag inte har använt sig utav några hjälpmedel för implementering annat än färdiga dokumentmallar som vissa branscher erbjuder, alltså har man inte använt sig utav något program för dokumenthantering eller liknande. Detta är något som är extra intressant då det finns en uppsjö av företag på marknaden som erbjuder dessa typer av program.

Det man tyckte var svårast att uppnå var att få personal att förstå varför man inte kan fortsätta som tidigare på "det gamla sättet", samt följa alla lagar, paragrafer och den massiva dokumenthanteringen.



Figur 4.3 Figuren illustrerar resultatet på en utan frågorna i benchmarkingen, vilket i detta fall är entydigt.

Tabell 4.4 Visar några utav svaren från benchmarkingen. Här kan man se att ingen utav de tillfrågade företagen har använt sig utan hjälpmedel/verktyg.

FRÅGOR	BENCHMARKINGFÖRETAG				
	Torebrin gs grossist AB	Götebo rgs el och rörjour	Låsspeci alisten Brödern a Nykom AB	Kortedala glasmästeri AB	THURIXgru ppen AB
Vad har varit svårast att uppnå?	Många lagar och paragrafer	Hitta tiden att arbeta med systemet	Bryta gamla vanor	Dokumentera alla avvikelser	Svårast att uppnå var miljömålen
Svårast att upprätthålla?	Allt pappersarbete	Dokumentation	Bryta gamla vanor	Dokumentera alla avvikelser	Många timmar själva på ledningssystemet
Har ni använt er utav något hjälpmedel exempelvis Auto Flow Chart som FR2000 rekommenderar på sin hemsida?	Nej, använder pärmar	Nej, har hela systemet på dator	Nej	Nej. Inte annat än dokumentmallar framtagna av Glasbranschförningen	Inga hjälpmedel användes såsom Auto Flow Chart till ex
Utbildning av personalen?	Intern utbildning på två dagar	Ingen utbildning	Utbildning för intern revision	Nej	En mans företag, finns ingen annan personal att utbilda

Tabell 4.5. Visar några utav svaren från benchmarkingen. Man ser t.ex. att alla förutom ett utav företagen jämförde med andra ledningssystem innan de valde FR2000, och alla företag utom ett valde att använda sig utav en konsult vid implementeringen.

FRÅGOR	BENCHMARKINGFÖRETAG				
	Torebri ngs grossist AB	Göteborg s el och rörjour	Låsspecialisten Bröderna Nykom AB	Kortedala glasmästeri AB	THURIXgru ppen AB
<i>Varför valde ni just FR2000?</i>	Trodde det var enklast att skaffa	ISO var för tungt, och gav samma poäng som FR2000	Bransch anpassat för låssmedsföretag och utarbetat av deras förbund SLR	Branschanpassats av deras branschförening	Valde FR2000 pga. att revisionen har fast pris, jämfört med ISO.
<i>Jämförde ni FR200 med andra ledningssystem innan ni bestämde er?</i>	Nej	Ja	Jämförde med ISO9000 men valde FR2000 efter tips från SLR	Funderade på ISO, men valde FR200 på grund av att det verkade lättare	Jämförde det mot ISO
<i>Anlitade ni en FR200 konsult, eller gjort arbetet själva?</i>	Konsult	Konsult 50	Konsult	Sjelva	Anlitade en FR2000 konsult, Kjell Jansson
<i>Har ni strukit något från handboken, som ni ej funnit vara av relevans för företaget?</i>	Nej	Ja, strukit och fört samman kapitel	Ja, avsnitt 5.5 i handboken	Kapitel 3, 6-8. Vissa bitar från 6-8 har arbetats in i kapitel 5	Några punkter
<i>Hur ser ansvarsfördelningen ut?</i>	Personalen blev tilldelade ansvarsområden	Ingen ansvarsfördelning, cheferna har allt ansvar	Personalen har både blivit tilldelade och själva anmält sitt intresse	Nej	En mans företag
<i>Hur lång tid tog det att införa systemet?</i>	550 timmar	100 timmar själva+ 50 timmar konsult		5 månader cirka 300 timmar	

## 4.2 Resultat nulägesanalys

Generellt kan man säga att företaget initialt endast uppfyller en bråkdel, detta beror på att företaget i dagsläget inte har en bra dokumentationsprocess kommunikation och översikt/gemensam grund för alla dokument. Företaget har tidigare varit inne på miljödiplomering vilket har resulterat i att de redan har en del kunskap inom miljöområdet, men de som fanns dokumenterat var tvunget att uppdateras.

Den vänstra kolumnen representerar kapitelindelningen, och den högra är kraven som företaget uppfyller under respektive underkapitel.

Som man kan se så uppfyller företagen en del på varje kapitel, observera att kapitel tre som är produktutveckling har tagits bort då det ej är applicerbart på företaget, eftersom de inte producerar några egna produkter.

### 1 Ledningen

Tabell 4.6

<b>KAPITEL</b>	<b>UPPFYLLER</b>	<b>FR2000-KRAV</b>	<b>SYNPUNKTER</b>
<b>1.1 Affärsidé</b>	+Dokumenterad affärsidé	Affärsidén skall omprövas årligen och förstås av alla medarbetare.	Skall dokumenteras i något intranät eller liknande för att finna tillgänglig för alla medarbetare.
<b>1.2 Verksamhetspolicy</b>	+Har endast miljöpolicy	Den/dem skall omfatta de riktlinjer som FR2000 innehåller vilka är kvalitet, miljö, kompetensförsörjning, hälsa och säkerhet.	Finns exempel på övriga policys i bilaga nr 19.
<b>1.3 Verksamhetsmål</b>		Innehållet i företagets policys utgör grunden för verksamhetsmålen. Företaget skall ha	Dokumentera i företagets valda dokumentationssystem. Behöver inte ha inom alla

		<p>detaljerade och övergripande mål för att uppfylla kraven på produkter, processer och organisationens verksamhet.</p>	<p>områden, översiktligt.</p>
<p><b>1.4 Lagar författningar och andra krav</b></p>		<p>Förtaget skall identifiera ha tillgång till och uppfylla de lagar, föreskrifter samt andra krav som är relevanta för verksamheten. De skall hålla informationen aktuell genom att uppdatera den minst en gång per år.</p>	
<p><b>1.5 Organisation, ansvar och befogenheter.</b></p>		<p>Ledningen skall tydliggöra och dokumentera hur order-, informations-, kommunikations- och rapportvägar fungerar inom verksamheten och till externa intressenter. Dem skall även klargöra och dokumentera ansvar och befogenheter för alla medarbetare.</p>	<p>Har enligt benchmarkingen påvisats att både intern och extern kommunikation är något som företag finner svårigheter att åstadkomma, att ha bra kommunikationsvägar.</p>
<p><b>1.6 ledningens genomgång</b></p>	<p>+Har ledningsmöte minst en gång per år. +Utvärderar resultat av verksamhetens utveckling.</p>	<p>Ledningen skall gå igenom ledningssystemet en gång per år för att säkerställa systemets funktion, genomgången skall dokumenteras. Ledningen skall analysera resultat av mätningar och måluppfyllelsen.</p>	<p>Skall ha dokumentation över hur ledningens möte går tillväga, samt dokumentera resultatet av detta i företagets dokumentationssystem.</p>
<p><b>1.7 Ledningssystemet</b></p>	<p>+Genomgång med skyddsombud</p>	<p>Organisationen skall beskriva sin verksamhet i</p>	<p>Tillgänglighet p.g.a. verktyg/hjälpmedel. Dokumentation av</p>



		<p>processer.</p> <p>Ledningssystemet skall finnas tillgängligt för organisationens intressenter, med detta menas att de delar som berör respektive intressent skall finnas tillgängligt för dem. Intressenterna kan vara medarbetare, kunder, leverantörer och myndigheter.</p>	<p>skyddsombudets genomgång i företaget dokumentationssystem.</p>
<b>1.8 Riskhantering</b>	<i>+Skyddsombud</i>	<p>Organisationen skall ha dokumenterade rutiner för att inventera och analysera risker inom organisationen eller risker som kan påverka organisationen utifrån. Riskerna skall sedan bedömas om dem skall accepteras, elimineras eller reduceras.</p>	<p>Många utav kraven i denna punkt är tvingande enligt svensk lag och myndighetsförfordningar, vilka måste finnas oavsett om företaget FR2000 certifierar sig eller ej. Internrevision. Se AFS 2001:1 Systematiskt arbetsmiljöarbete och kompetensförsörjning. Ingen direkt ansvars</p>
<b>1.9 Förbättringar</b>			
<b>1.9.1 Ständiga förbättringar</b>	<i>+Utvärderar resultat +Ledningsmöten</i>	<p>Ledningen skall upprätta dokumenterade åtgärdsplaner med färdigtidpunkter samt definierat ansvar och befogenheter för att förbättra verksamheten.</p>	
<b>1.9.2 Korrigerande och förebyggande åtgärder.</b>		<p>Organisationen skall upprätta dokumenterade rutiner för att:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapportera avvikelser på alla nivåer i hela verksamheten och</li> </ul>	

		<p>därefter utreda och åtgärda dessa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eliminera orsaker till tänkbara avvikelser.</li> </ul>	
<b>1.10</b> <b>Kompetensförsörjning</b>		<p>Organisationen skall göra en kompetensanalys årligen, denna skall omfatta den samlade kompetensen på lång och kort sikt.</p> <p>Upprätta en kompetensplan som beskriver nödvändig kompetens för att försörja organisationen. Se till att medarbetarna har särskild kompetens där så krävs.</p>	<p>Detta kan vi se i benchmarkingen är ett stort problem för många företag.</p>
<b>1.11</b> <b>Internrevisioner</b>		<p>Organisationen skall upprätta dokumenterade rutiner för internrevision av verksamheten.</p> <p>Internrevisionen skall genomföras minste en gång per år, resultatet av denna skall dokumenteras och bevaras.</p>	<p>Få alla medarbetare att förstå varför förändringar sker, varför förändringarna är något positivt.</p>
<b>1.12 Arbetsmiljö och miljö</b>			
<b>1.12.1 Arbetsmiljö</b>	<i>+Genomgång med skyddsombud</i>	<p>Organisationen skall upprätta rutiner för att underöka, genomföra och följa upp verksamheten så att ohälsa och olycksfall i arbetet förebyggs.</p> <p>Arbetsmiljöarbetet skall omfatta alla</p>	<p>Denna genomgång omfattar alla förhållanden som påverkar arbetsmiljön.</p>

		fysikiska, psykiska och sociala förhållanden som har betydelse för arbetsmiljön.	
<b>1.12.2 Brandskydd</b>	+Dokumenterat brandskyddsarbete.	Organisationer som äger eller är nyttjanderättshavare till byggnader eller andra anläggningar skall upprätta dokumenterade rutiner för brandskydd. Resultatet skall dokumenteras och bevaras.	Detta har företaget fått hjälp med att dokumentera, denna information skall sedan läggas upp i företagets dokumentationssystem.
<b>1.12.3 Nödlägesberedskap</b>	+Krisplan finns dokumenterad. +krisstöd(se krisplan) +Övningar för nödlägesberedskap.	Organisationen skall: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Upprätta dokumenterade planer för hur verksamheten skall fortgå i händelse av olycka.</li> <li>• Planera och genomföra regelbundna övningar för att kolla nödlägesberedskapen.</li> <li>• Upprätta dokumenterade rutiner för hur personalen skall agera då ett tillbud eller olycka inträffar.</li> </ul>	
<b>1.12.4 Miljöutredning</b>		Organisationen skall upprätta dokumenterade rutiner för att inventera och dokumentera alla miljösituationer som	

	dem och dess produkter orsakar, dessa skall sedan utvärderas för att bedöma deras miljöpåverkan. Informationen skall uppdateras minst en gång per år.	
--	---	--

Vissa punkter i kapitlet uppfyller företaget även initialt det behöver bara dokumenteras i företagets valda dokumentationsprogram. Exempel på punkter som företaget uppfyller är affärsidé, genomgång med skyddsombud och arbetsmiljö.

## 2 Marknadsföring och försäljning

Tabell 4.7

KAPITEL	UPPFYLLER	FR2000-KRAV	SYNPUNKTER
2.1 Styrning av marknadsföring och försäljning	+ Beskriver marknadsaktiviteter	Organisationen skall: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumentera sina leveransbestämmelser, garantier och betalningsvillkor så att de är tydliga för kunderna.</li> <li>• Upprätta och dokumentera en plan för organisationens marknadsföringsaktiviteter. Planen skall hållas aktuell genom att ompröva den minst en gång per år.</li> </ul>	
2.2 Förfrågningar och offerter		Organisationen skall upprätta dokumenterade rutiner för hur förfrågningar skall ta om hand och besvaras i tid. I offerten skall organisationen ta hänsyn	

		till alla krav som kan ha inflytande på den produkt som efterfrågas.	
<b>2.3 Beställningar och beställningserkännanden</b>		<p>Organisationen skall upprätta dokumenterade rutiner för:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hur en beställning skall tas emot, registreras, granskas och vid behov ändras.</li> <li>• Hur beställningserkännandet utformas och delges kunden.</li> </ul>	
<b>2.4 reklamationer och klagomål</b>		Organisationen skall upprätta dokumenterade rutiner för hur reklamationer och klagomål hanteras och dokumenteras.	Företaget får förlag på kundreklamationsblankett. Se bilaga nr 12
<b>2.5 Kundtillfredsställelse</b>		Organisationen skall skaffa sig information om kundtillfredsställelsen. Denna information skall dokumenteras och bevaras.	Företaget får förslag på blankett för undersökning av kundtillfredsställelse i resultatkapitlet.

Företaget uppfyller inte någon utav punkterna i detta kapitel.

#### 4. Inköp

Tabell 4.8

<b>KAPITEL</b>	<b>UPPFYLLER</b>	<b>FR2000-KRAV</b>	<b>SYNPUNKTER</b>
4.1 Styrning av inköp		Organisationen skall upprätta dokumenterade rutiner för inköp.	
4.2 Bedömning och värdering av	+Register över leverantörer	<p>Organisationen skall:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Upprätta</li> </ul>	

<b>leverantörer</b>		<p>dokumenterade rutiner för att bedöma och välja leverantörer baserat på ett antal kriterier.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Upprätta ett register över godkända leverantörer.</li> </ul>	Finns bifogad mall för detta se bilaga nr 14.
<b>4.3 Mottagningskontroll</b>	<p>+Säkerhetsdatablad för tillämpliga hälso- miljö och brandfarliga kemiska ämnen finns +produkter uppfyller samtliga krav</p>	<p>Organisationen skall:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Upprätta dokumenterade rutiner för att säkerställa att inköpta produkter uppfyller samtliga krav.</li> <li>• Säkerställa att säkerhetsdatablad för samtliga hälso-, miljö- och brandfarliga kemiska produkter finns tillgängliga.</li> </ul>	
<b>4.4 Lagerhantering</b>		<p>Organisationen skall upprätta dokumenterade rutiner för lagerhållning, märkning och interna transporter.</p>	
<b>4.5 Kunds egendom</b>	<p>+ Hanterar ingen kundegendom</p>	<p>Organisationen skall upprätta dokumenterade rutiner</p>	

		för att handha kundens materiella och immateriella egendom.	
--	--	---	--

Företaget uppfyller inte någon utav punkterna i detta kapitel, förutom den strukna punkten kunds egendom.

## 5. Produktion och leverans

Tabell 4.9

KAPITEL	UPPFYLLER	FR2000-KRAV	SYNPUNKTER
5.1 Produktionsstyrning	+ Företaget är en grossist, alltså sker det ingen egen produktion av produkter	Organisationen skall upprätta dokumenterade rutiner för produktion av produkter.	Denna punkt kan således strykas.
5.2 Kontroll, provning och mätning	+Har rutiner men dem finns inte dokumenterade	Organisationen skall upprätta dokumenterade rutiner för kontroll provning och mätning av produkter och processer. Resultatet av dessa mätningar skall dokumenteras och bevaras.	
5.3 Underhåll av maskiner, fordon och utrustning	+Genomgång med skyddsombud	Organisationen skall upprätta dokumenterade rutiner för förebyggand underhåll av verktyg, maskiner, fordon och utrustningar.	
5.4 Godkända, avvikande eller kasserade produkter		Organisationen skall upprätta dokumenterade rutiner för att säkerställa att sammanblandning inte sker mellan godkända, kasserade eller avvikande produkter.	
5.5 Kontroll-, mät- och provningsutrustning		Organisationen skall upprätta dokumenterade rutiner för att hålla ordning på, kalibrera	

		och underhålla sina kontroll-, mät- och provningsutrustningar. Resultatet skall dokumenteras och bevaras.	
<b>5.6 Produktidentifikation och spårbarhet</b>		<p>Organisationen skall upprätta dokumenterade rutiner för:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Att identifiera en produkt eller order under hela orderprocessen.</li> <li>• Spårbarhet om dt är ett uttalat krav.</li> </ul>	
<b>5.7 Leveransgenomgång</b>		Organisationen skall upprätta dokumenterade rutiner för genomgång före leverans.	
<b>5.8 Emballering, märkning och skydd</b>	+ Har rutiner, men det finns ej dokumenterat.	Organisationen skall upprätta dokumenterade rutiner för hur levererade produkter emballeras, märks och skyddas från skada och att gällande regler för returemballage, återvinning och avfall beaktas	

Punkt 5.1 kan strykas på grund av att företaget är en grossist.



## 6 Installation, montage och service

Tabell 4.10

KAPITEL	UPPFYLLER	FR2000-KRAV	SYNPUNKTER
6.1 Planering av utrustning och resurser	+Grossist, inget arbete hos kund	Organisationen skall upprätta dokumenterade rutiner för hur arbete hos kunden planeras och dokumenteras.	Medför att punkten kan strykas.
6.2 Godsmottagning och förvaring av egna eller beställda produkter hos kund	+Inga produkter förvaras utanför organisationens område	Organisationen skall upprätta dokumenterade rutiner som: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anger innehåll och omfattning av kontroll på produkter som anländer från den egna organisationen.</li> <li>• Säkerställer att produkter som förvaras utanför organisationens område inte försämras eller på annat sätt skadas samt minimera risken för stöld.</li> </ul>	Vilket medför att punkten kan strykas.
6.3 Arbete hos kund	+Inget arbete hos kund	Organisationen skall upprätta dokumenterade rutiner för hur arbete hos kund skall utföras.	Vilket medför att punkten kan strykas.
6.4 Kund och användarinformation	+Ingen användarinformation då företaget är en grossist.	Organisationen skall upprätta dokumenterade rutiner för hur information och instruktioner lämnas till kunden.	Vilket medför att punkten kan strykas.
6.5 Service och garanti		Organisationen skall upprätta dokumenterade	Endast garantiåtgärder

		rutiner för genomförande av service, garantiåtgärder, reparationer och hantering av reservdelar.	behöver dokumenteras då företaget är en grossist, resterande kan strykas.
<b>6.6 Slutkontroll</b>	+Ingen slutkontroll på utfört arbete då företaget är en grossist.	Organisationen skall upprätta dokumenterade rutiner för nödvändig slutkontroll. Resultat från slutkontrollen skall dokumenteras och bevaras.	Vilket medför att punkten kan strykas.

**Företaget kan stryka alla punkter utom en i detta kapitel förutom service och garantiåtgärder, då en del av denna punkt uppfylls utav företaget och resterande i punkten kan strykas.**

## 7. Dokumentstyrning

Tabell 4.11

<b>KAPITEL</b>	<b>UPPFYLLER</b>	<b>FR2000-KRAV</b>	<b>SYNPUNKTER</b>
<b>7.1 Dokumentstyrning</b>		Organisationen skall upprätta dokumenterade rutiner för styrning av dokument och data.	
<b>7.2 Styrande dokument</b>		Organisationen skall upprätta dokumenterade rutin för styrning av dokument samt en förteckning över alla de styrande dokument som omfattas av detta ledningssystem.	Övergripande benämning på dokument som beskriver policys och krav, till exempel vad, när och hur något skall göras, vem som skall göra det etc.
<b>7.3 redovisande dokument</b>		Organisationen skall upprätta: edovisande <ul style="list-style-type: none"> <li>Dokumenterade rutiner för hur man samlar och bevarar dokument som</li> </ul>	Redovisande dokument innehåller uppgifter om verksamhetens status, nuläget i företaget. Resultat från

		<p>resultat av verksamheten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En förteckning över alla typer av redovisande dokument som omfattas av detta ledningssystem . Det skall framgå var och hur länge de bevaras.</li> </ul>	<p>handlingsplaner, undersökningar, tillstånd, besiktning intyg, register med mera.</p>
<p><b>7.4 informationssäkerhet</b></p>	<p>+Har intranät där all personal kommer åt information, om man är behörig.</p>	<p>+Back up av företagets dokument som ligger på intranätet, sker på externa servrar.</p>	<p>Uppfyller punkten helt.</p>

I kapitel 7 dokumentstyrning uppfyller företaget endast punktnummer 7.4 helt.

## 8. Organisationsbeskrivning

Tabell 4.12

KAPITEL	UPPFYLLER	FR2000-KRAV	SYNPUNKTER
Vår bakgrund	+Finns på företagets hemsida.	Organisationens ålder	Dokumenteras i dokumentationssystemet.
Våra ägare		Organisationsformen och de största ägarna.	

Vår verksamhet och vår marknad	+Finns på företagets hemsida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisationens affärsidé.</li> <li>• Vilka produkter organisationen tillhandahåller på marknaden.</li> <li>• Det geografiska område där organisationen verkar och var organisationen är etablerad med huvudkontor och filialer.</li> </ul>	Dokumenteras i dokumentationssystemet.
Hur ser vi framåt		De värderingar som styr verksamheten och organisationens vision på längre sikt	
Våra kunder		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisationens viktigaste kundgrupper.</li> <li>• Från vilka kunder har organisationen goda referenser.</li> </ul>	Kundgrupp är andra företag, då företaget är en grossist.
Vår kvalitetsinriktning	+Finns på företagets hemsida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hur organisationen driver kvalitetsarbetet.</li> <li>• Organisationens riktlinjer för kvalitet.</li> <li>• Hur organisationen styr verksamheten för att kunna motsvara kundernas krav, behov och förväntningar.</li> </ul>	Hur motsvara kundens krav behov och förändringar.
Miljö		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hur organisationen driver miljöarbetet.</li> <li>• Organisationens riktlinjer för miljö.</li> <li>• Vilken huvudsaklig miljöpåverkan organisationens verksamhet har.</li> </ul>	
Arbetsmiljö och	+Företaget har en	• Hur organisationen driver arbetsmiljöarbetet.	Brandskydd har företaget fått hjälp med utav mig,

brandskydd	dokumenterad krishantering splan	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Organisationens riktlinjer för arbetsmiljö.</li> <li>•Hur organisationen inventerar och analyserar de risker som påverkar verksamheten.</li> <li>•Hur brandskyddsarbetet bedrivs</li> <li>•Hur ämnen och produkter som är farliga för miljö och hälsa hanteras</li> <li>•Hur verksamheten skall fortgå i händelse av olycka</li> </ul>	<p>se bilaga nr 11.</p> <p>Denna skall endast dokumenteras i dokumentationssystemet.</p>
Hur vi arbetar		Hur organisationen arbetar i sin verksamhet (ange organisationens processer och hur organisationen utvecklar processerna).	Inga tillverkningsprocesser, men t.ex. inköpsprocesser med mera.
Vilka vi är	+Antal anställda finns på företagets hemsida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation: enheter och dotterbolag.</li> <li>• Organisationens medarbetare, antal anställa.</li> <li>• Organisationens interna information (möten)</li> </ul>	Företaget har fått hjälp av mig att uppfylla denna punkt. Fakta skall endast dokumenteras.
Våra leverantörer		<ul style="list-style-type: none"> <li>•Organisationens leverantörer inom de viktigaste produktgrupperna: antal, storlek och etableringsort.</li> <li>•Om leverantören är franchisetagare eller tillhör någon kedja.</li> </ul>	Företaget har tre stycken proffs center, alltså är de en kedja.
Våra tillgångar	+Företaget producerar inte produkter.	Organisationens produktionsanläggningar, egna eller hyrda, och deras ändamål.	Har inga egna produktionsanläggningar vilket medför att punkten kan strykas.

Vår ekonomi		Organisationens ekonomi för de senaste fem åren: omsättning, resultat, skuldsättningsgrad, soliditet, eget kapital, lånat kapital, investeringsvolym etc.	Dokumentera i dokumentationssystemet.
Våra kontakter	+Företaget finns på Internet med en egen hemsida.	Organisationens ansvariga för kontakter utåt.	På hemsidan finns ansvariga kontaktpersoner. Denna information skall även finnas i dokumentationssystemet.
Våra medarbetare		Hur organisationen säkerställer framtida kompetensförsörjning	Finns inget system för detta i dagsläget, företaget använder sig utav såväl intern som extern rekrytering.
Hur du når oss	+Finns kontaktuppgifter på företagets hemsida.	Uppgifter om organisationen: adress, fax, telefon, mail, hemsida.	Dokumentera kontaktinformation i dokumentationsprogrammet.

De punkter som företaget uppfyller är vår bakgrund, Arbetsmiljö och brandskydd. I övrigt så är det ett antal punkter som företaget endast behöver dokumentera informationen.

### **4.3 Resultat- val av hjälpmedel**

Följande kapitel behandlar val av hjälpmedel vid implementeringen, och vad som framkommit efter urvalsprocessen. Resultaten presenteras i tabeller där företagen granskas av urvalskriterierna.

#### **4.3.1 Resultat-Ordning och reda**

Netforms är det enda programmet om FR2000 rekommenderar och samarbetar med för att skapa. Dock är programvaran endast för att rita upp företagets processer, dvs. de har ingen dokumenthantering.

AM system är dem enda som har utbildning inkluderat i priset, de har även flest antal kunder.

Månadskostnaden är baserat på antal anställda på John Fredrik AB, vilket i dagsläget är 45 stycken.

**Tabell 4.12 Översikt på de kriterier som respektive företag uppfyller**

<b>Kriterier</b>	<b>Addsystems</b>	<b>Ecowise</b>	<b>AM system</b>	<b>Netforms (Auto Flow chart)</b>
<b>Utbildning, distans eller kurs</b>	<i>Kurs, ej inkluderat i priset.</i>	<i>Nej</i>	<i>Distans, 2 timmar. Inkluderat i priset.</i>	<i>Nej</i>
<b>Service/support inkluderat</b>	<i>Ja</i>	<i>Ja</i>	<i>Ja</i>	<i>Nej</i>
<b>Inkluderar färdiga processkartor/mallar</b>	<i>mallar</i>	<i>Nej</i>	<i>Nej</i>	<i>Ja</i>
<b>Antal användare/kunder</b>	<i>10 000</i>	<i>1000</i>	<i>18 000</i>	
<b>Processhanteringsprogram</b>	<i>Ja, ej inkluderat</i>	<i>Nej</i>	<i>Ja, inkluderat</i>	<i>Ja</i>
<b>Backup av systemet</b>	<i>En gång per dygn</i>	<i>En gång per dygn</i>	<i>En gång per dygn</i>	<i>Nej</i>
<b>Avgift</b>	<i>3000 kr månadskostnad</i>	<i>2745 kr månadskostnad</i>	<i>2632 kr månadskostnad</i>	<i>4900 kr Engångskostnad programvara+ 1020 kr service.</i>
<b>Uppsägningstid</b>	<i>12 månader</i>	<i>6 månader</i>	<i>12 månader</i>	<i>12 månaders serviceavtal</i>
<b>Rekommenderat av FR2000 rådet</b>				<i>Ja</i>

AM system erbjuder ej färdiga mallar passade för FR2000, samt att de inkluderar utbildning i priset. AM system är det billigaste alternativet för dokumentation. Vid kombination utav AM system och Netforms (Auto Flow chart) så får man det enligt denna rapporters kriterier kompletta systemet för dokumenthantering, detta eftersom

Auto Flow chart inte har någon backup utav systemet, men programvaran innehåller färdiga mallar som är anpassade till FR2000.

### 4.3.2 Resultat- Lagbevakningstjänster

Som vi ser i tabellen nedan så är det endast Certway som är anpassade till just FR2000, dem är även det billigaste alternativet. Certway uppdaterar dock bara en gång per år, de andra företagen däremot uppdaterar flera gånger per år.

**Tabell 4.13 Översikt på de kriterier som respektive företag uppfyller**

<b>Kriterier</b>	<b>Certway</b>	<b>Aptor</b>	<b>Askengren</b>
<b>Avgift</b>	3000 årsavgift	8995 årsavgift	5200 årsavgift (Mini)
<b>Uppsägningstid</b>	12 månaders avtal åt gången	12 månaders avtal åt gången	12 månaders avtal åt gången
<b>Antal uppdateringar per år</b>	1	10	4
<b>Anpassat till fr2000</b>	Ja	Nej	Nej



## 5. Resultat- handlingsplan

Detta kapitel innehåller en handlingsplan för företaget, vad som återstår för dem att göra för att fortsätta mot en certifiering. Åtgärds punkterna i handlingsplanen är indelade i samma kapitel och har motsvarande punktnummering som handboken har för att få en bra översikt och kunna jämföra med nulägesanalysen.

### 5.1 Ledningen

1.1 Företaget behöver ompröva sin affärsidé, förslagsvis vid varje ledningsmöte då den skall omprövas årligen.

1.2 Komplettera miljöpolicyen så att den även får policy för de andra riktlinjerna vilka är arbetsmiljö, kvalitet, kompetensförsörjning, hälsa och säkerhet. Det kan räcka med en riktlinje för hela verksamheten där områden som omfattas av FR2000 finns som delar av helheten.

Dessa/den bör innehålla följande:

- Vad som är viktigt för affären och inom det delområde där problem finns i verkligheten.
- Den riktning verksamheten skall sträva emot, dvs målbilden för förbättringar inom de områden som omfattas av FR2000.
- Det skall vara enkla och relevant för verksamheten.

I bilaga nr 19 så finns det exempel på hur en färdig policy ser ut, bland annat en heltäckande policy som inkluderar alla riktlinjer i FR2000. Dessa kan företaget anpassa till sin verksamhet.

1.3 Riktlinjerna i företagens policy utgör grunden för hur målen skall utformas. När man tar fram målen kan man använda sig utav SMARTA-principens sex kriterier:

- Specifika, målen skall vara baserade på affärsidé, konkreta och enkla.

- Mätbara, så att målen/resultatet av dem ska kunna följas upp och redovisas.
- Accepterande/attraktiva, dvs. spegla de åtaganden som gjorts.
- Realistiska, dvs. möjliga att nå och reella förutsättningar.
- Tidsatta, en på förhand fastställd tidsperiod.
- Ansvar för att det blir genomfört.

Exempel på mål enligt FR2000 är:

- Kundtillfredsställelse, kan mätas genom att företaget skickar blankett kundtillfredsställelse, vilken finns tillgänglig gratis på <http://sv.surveymonkey.com>
- Arbetsmiljö
- Brandskydd

- 1.3 Mäta måluppfyllelsen, förslagsvis vid ledningsmötet.  
Handlingsplaner för målen skall vara dokumenterade vid den initiala revisionen, resultatet av dessa behöver dock inte finnas förrän vid nästkommande ledningsmöte.
- 1.4 Finna de lagar och krav som har betydelse för organisationens verksamhet. Finns i rapporten en genomgång av ett par hjälpmedel för att hålla koll på detta.
- 1.5 Vd:n Mats Ljungberg på John Fredrik är ansvarig för att skriva arbetsbeskrivning för alla anställda.
- 1.5 Dokumentera hur order-, informations-, kommunikations- och rapportvägar fungerar inom verksamheten och till externa intressenter. Beskrivningarna skall återge den verkliga situationen för medarbetarna, detta kan göras genom arbetsbeskrivningar/befattningsbeskrivningar eller enkla organisationsscheman (se bilaga nr 9).
- 1.6 Ledningen skall vid varje årligt ledningsmöte följa upp systemets funktion, detta görs genom att följa den uppsatta dagordningen, allt som går igenom skall dokumenteras.

Nedan följer förslag på dagordning för företagets lednings möte:

- Mötets öppnande
- Val av sekreterare
- Fastställande av dagordning
- Omprövning av företagets affärsidé
- Verksamhetsboks slut med analys av förbättringsåtgärder
- Utvärdering av måluppfyllelse
- Förnyad målformulering
- Kompetensförsörjning
- Uppföljning av brandskyddet
- Handlingsplaner
- Övriga frågor
- Mötets avslut

En utökad version med förklaringar finns i bilaga nr 13.

1.7 Beskriva sin organisation som processer. Val av programvara har tidigare tagits upp i rapporten. Företaget har valt vilka program dem vill arbeta i baserat på rekommendationer från denna rapport.

1.7 Ledningssystemet skall vara tillgängligt för alla medarbetare. AM Dokument är en molntjänst för att hålla dokument tillgängliga och uppdaterade, detta är vad företaget valt att använda sig utav, urvalsprocessen finns nämnd tidigare i rapporten. Det som återstår för företaget är utbildning för hur de skall arbeta i programmet. Utbildningen är på distans under två timmar.

1.9.1 Jobba med ständiga förbättringar, genom att sätta upp mål som företaget skall nå inom de områden som ledningssystemet omfattar. Har tidigare i rapporten nämnt hur företaget skall arbeta med detta.

1.10 Kompetensanalys sker genom mall "kompetensanalys". Se bilaga nummer 10.

1.11 Internrevision sköts av företag som man hyr in, eller så kan företaget göra det själva. En genomgång av företag som erbjuder denna typ utav tjänst finns tidigare i rapporten under "resultat hjälpmedel".

1.12.1 Arbetsmiljö, företaget skall använda sig utav "Allmän checklista för skyddsron", vilken är hämtad från

<http://www.prevent.se/sv/arbetsmiljoarbete/systematiskt-arbetsmiljoarbete/checklistor/>. (2013-05-16)

1.12.1 Företaget skall även dokumentera alla olycksfall och tillbud i mall "uppföljning av frånvaro, ohälsa, tillbud och olycksfall" se bilaga 18

1.12.2 Brandskydd, ansvarsfördelning finns i företagets krisplan, vilken skall dokumenteras i företagets intranät, AM dokument. Byggnads beskrivning med mera finns i bilaga nr 11.

1.12.3 Nödlägesberedskap, ansvarsfördelning finns i företagets krisplan, vilken skall dokumenteras i företagets intranät, AM dokument.

1.12.4 Dokumentera miljöaspekter, detta sker i programmet AM Dokument.

## **5.2 Styrning av marknadsföring och försäljning**

2.1 Dokumentation sker i AM Dokument.

2.2 Offerter kommer hamna i intranätet. Företaget har redan mallar för detta.

2.3 Beställningar kommer ligga i AM Dokument. Företaget har redan mallar för detta

2.4 Reklamationer hamnar i AM Dokument, företaget går igenom dessa vid varje årligt ledningsmöte. Se mall "Reklamation produkt" bilaga nr 12.

2.5 Kundtillfredsställelsen utvärderas med blankett "kundtillfredsställelse" som nämnts tidigare i rapporten, sedan dokumenteras denna i AM Dokument. Blanketterna skall tas upp vid varje ledningsmöte dvs. årligen.

### **5.3 Produktutveckling**

Eftersom företaget inte har någon egen produktion så kan man stryka detta kapitel från handboken.

### **5.4 Inköp**

4.1 Rutiner för inköp skall beskrivas i AM Dokument där processen kommer att ritas upp.

4.2 Bedömning av leverantörer sker genom mall, "Leverantörsbedömning". Se bilaga nr 14. De leverantörer som godkänns skall dokumenteras i AM dokument som leverantörsregister.

4.4 Beskrivningar av hur lagerhållning, märkning och interna transporter genomförs kommer att ske i AM Dokument. Detta med hjälp av ritverktyget "processkartan".

### **5.5 Produktion och leverans**

5.2 Dokumentera rutiner för kontroll, provning och mätning i AM Dokument.

5.2 Dokumentera skyddsombudets genomgång i AM Dokument.

5.4 Dokumentera rutiner för avvikande eller kasserade produkter, kontroll-, mät och provutrustning i AM Dokument. Se bilaga 12 "reklamation" mall för avvikelser, samt bilaga 15 "inventarieförteckning maskiner och verktyg" och bilaga nr 16 "underhållskort maskiner".

5.8 Beskriv och dokumentera emballage, märkning och skydds process med processkartan i AM dokument.

### **5.6 Installation, montage och service**

6.5 Beskriv hur service, kontroll och garantiåtaganden genomförs. Detta görs i AM Dokument. Företaget har rutiner för garanti från sina leverantörer, men rutinerna är ej dokumenterade.

## **5.7 Dokumentstyrning**

7.1 Alla företagets dokument hanteras i de programvaror/tjänster som detta projekt har hjälpt dem att välja, dessa är AM Dokument, processkartan och Auto Flow Chart. AM dokument och processkartan är från samma företag, processkartan ingick kostnadsfritt vid beställning av AM dokument.

## **5.8 Organisationsbeskrivning**

Efter intervjuer med Mats Ljungberg som är VD på John Fredrik AB så har det framkommit att företaget har all information som behövs för detta kapitel, men det behöver dokumenteras. Företaget behöver endast följa strukturen på organisationsbeskrivningens obligatoriska punkter, dessa finns listade i nulägesanalysen.

Företaget har även fått hjälp med delar utav detta kapitel, det finns kommentarer på dessa punkter i nulägesanalysen.

De delar som återstår är:

- Kvalitetsinriktning, "våra kunders behov", dessa kan förslagsvis baseras på resultat från kundnöjdhetsundersökningen som nämnts tidigare i rapporten.
- Miljö, baseras förslagsvis på företagets miljöaspekter/miljömål.
- Våra kunder, en bedömning från företagets leverantörer kan förslagsvis utgöra grunden för företagets referenser. De kan använda sig utav blankett leverantörsbedömning, se bilaga nummer 14.
- Våra medarbetare, företaget kan förslagsvis använda sig utav blankett kompetensanalys och utvärdera resultatet utav denna, se bilaga nummer 10.

## 6. Diskussion

De företag som vill sköta sin verksamhet enligt standarder måste ha alla led i åtanke vid implementering, det vill säga slutkonsumenter, standardiseringsorganisationer och leverantörer. Man kan därför även förutsätta att för- respektive nackdelar kan skifta för olika intressenter, detta eftersom alla tillexempel har olika slutkunder och fyller olika funktioner på marknaden.

Eftersom ledningssystem utvecklas så har det efter att rapporten påbörjades skett uppdateringar av ledningssystemet, vilket har lett till omstrukturering av redan skrivet material i företagets handbok. En del kapitel i handboken har sammanslagits, blivit borttagna eller förändrade, så en del material som skrivits har i slutändan inte använts.

På grund av att uppdateringen av ledningssystemet så har de företagen som deltagit i benchmarkingen inte samma upplägg det vill säga samma kapitelindelning på deras handböcker som John Fredrik AB kommer att ha i sin version.

I benchmarkingen var det endast ett fåtal företag som deltog i undersökningen och eftersom företagen är en urvalsgrupp så är statistiken inte generell utan att det kan möjligen exempelvis vara påverkat av vart företagen är belägna eller liknande. För denna rapport som riktar sig just emot John Fredrik AB så är resultatet applicerbart och har varit en hjälp på vägen för att undvika de saker som benchmarking företagen upplevt som problematiska i implementeringsprocessen.

I benchmarkingen så framkom det att inget utav de tillfrågade företagen har använt sig utav något hjälpmedel vid dokumenthantering såsom Auto Flow Chart, varför finns det då så många företag som sysslar med detta? De erbjuder inte enbart dokumenthantering, utan de erbjuder även konsulttjänster, och det verkar ju onekligen vara en blomstrande bransch eftersom nästan alla företag i undersökningen använder sig utav en konsult. Benchmarkingen påvisade även att kommunikation är ett problem i företagen, att kommunicera kunskap

till medarbetarna internt. Detta problem kan jag även se hos John Fredrik AB, då innesäljarna inte har något gemensamt sätt för det interna kommunikationsflödet. Ett exempel på detta är att en kund kan beställa en vara av säljare 1 samtidigt som en annan kund beställer samma varor fast från säljare 2, detta kan medföra att det inte finns tillräckligt lagerförda varor och således blir leveransen uppskjuten, vilket medför man kan inte bestämma tid för leverans med företagets egna turbilar m.m.

Den externa kommunikationen i företaget kommer öka avsevärt till följd av implementeringen av FR2000, då man tillexempel utvärderar sina underleverantörer och följerupp kundnöjdheten.

Då implementering av ledningssystem är ett nytt område för mig så har projektet givit mig mycket ny kunskap, då jag har behövt lära mig rutinerna/stegen under tiden jag genomfört projektet. Tidigare har jag läst kursen Kvalitets- och Miljöledning på Chalmers tekniska högskola där fick vi hjälpa ett företag att bli klara inför eventuell miljödiplomering, därför har jag en del kunskap inom miljödelen i FR2000, tillexempel hur man skriver en miljöpolicy med mera.

I nulägesanalysen framkom det att företaget initialt uppfyller en del av ledningssystemets krav. Analysen utger grunden för handlingsplanen då man ser vad som fattas inför den kommande internrevisionen.

När John Fredrik AB har gått igenom hela handlingsplanen punkt för punkt så är nästa steg i implementeringsprocessen att genomföra en internrevision utav ledningssystemet. I "Nyckeln till framgång med FR2000"<sup>[10]</sup> så finns det en revisionschecklista som John Fredrik AB kan använda sig utav för att utföra internrevisionen på egen hand.

Värt att tänka på inför internrevisionen är att "Organisationen får använda den struktur, numrering, rubrikindelning etc. som man finner lämplig för sin dokumentation."<sup>[45]</sup> Så länge de rutiner som motsvarar kraven i FR2000 inte följer/lätt kan relateras till samma kapitel och avsnittsnumrering i företagets handbok skall det finnas en korsreferenslista som styrker sambandet. Företaget John Fredrik AB



ansvarar själva för att denna korsreferenslista upprättas och underhålls.<sup>[45]</sup>

Efter detta skall företaget kontakta FR2000 för att lämna en offertförfrågan, samtidigt som dem skickar in sin organisationsbeskrivning till FR2000. Företaget blir sedan kontaktade av en FR2000 certifierad revisor, tillsammans bestämmer dem tid och datum för revisionen. Eventuella avvikelser som framkommit skall åtgärdas, och företaget får förslag på åtgärder för dessa ifrån revisorn och en tid då dm skall vara åtgärdade.

Det finns således en del saker kvar för företaget att göra, då dem precis påbörjat sin resa emot certifiering och enligt de företag som deltog i benchmarkingen så tar det långt tid att implementera ledningssystemet svaren varierade från 150-300 timmar(ca 5 månader).

## Källförteckning

1. <http://www.tqcsi.ir/management.aspx> (2013-02-05)
2. [http://www.iso-9000-consultant.co.uk/process\\_model.htm](http://www.iso-9000-consultant.co.uk/process_model.htm) (2013-02-15)
3. <http://www.johnfredrik.se/> (2013-02-19)
4. <http://epubl.ltu.se/1402-1617/2005/072/LTU-EX-05072-SE.pdf> (2013-02-19)
5. Piper, L. och Carty, M. (2004) *Ledningssystem för miljö, kvalitet och arbetsmiljö*. Stockholm: SIS Förlag AB.
6. Almgren, R. och Brorson, T. (2005) *ISO 14001 för små och medelstora företag*. Stockholm: SIS Förlag AB.
7. Almgren, R. och Brorson, T. (2010) *Lätt med ISO 14001*. Stockholm: SIS Förlag AB.
8. <http://www.fn.se/fn-info/vad-gor-fn/manskliga-rattigheter-och-demokrati/> (2013-02-20)
9. <http://www.ilo.org/global/topics/decent-work/lang-en/index.htm> (2013-02-20)
10. nyckeln till framgång med Fr2000 (2013-05-17)
11. <https://www.globalreporting.org> (2013-01-17)
12. Atler, S., Boivie, P-E. och Henriksson, j. (2011) *Vårt gemensamma ansvar? så guidar ISO 26000 din verksamhet mot hållbar utveckling*. SIS Förlag.
13. <http://www.pro.se/konsumentmakt/> (2013-02-19)
14. <http://www.fr2000.se> (2013-02-14)
15. [http://www.goodpoint.se/filer/Perspektiv\\_nr178\\_L.pdf](http://www.goodpoint.se/filer/Perspektiv_nr178_L.pdf), (2013-01-17)
16. <http://www.unric.org/sv/rio20-vad-aer-hallbar-utveckling>
17. [www.creditsafe.se/](http://www.creditsafe.se/) (2012-11-15)
18. <http://www.testwebben.se/6783/Filer/Om%20FR2000%20v2.pdf> (2013-02-28)
19. <http://www.gibbonsroscoe.co.uk/qms/iso14001> (2013-02-28)
20. [http://www.national-netforms.com/prod\\_autoflowchart.htm](http://www.national-netforms.com/prod_autoflowchart.htm) (2013-02-28)
21. <http://www.sis.se/upload/632921132752437173.pdf> (2013-02-06)

22. <http://www.centuri.se> (2013-03-08)
23. <http://amsystem.se> (2013-03-08)
24. Karlöf, B. (2009) *Benchmarking- med lärande för att utveckla företag, organisationer och människor*. Malmö: Liber AB.
25. Haaber-Bernth, A. Lembke, P. (2004) *Är standarder lönsamt för företag? - En kartläggning av olika standardnivåers och - aspekters ekonomiska effekter ur ett företagsperspektiv*. Tillgänglig på internet:  
<http://www.sis.se/upload/632921132752437173.pdf>  
Hämtad [2013-03-12]
26. <http://media.iso9001bloggen.se/2012/02/Service-standards-and-quality.pdf> (2013-03-12)
27. <http://etjanst.hb.se/miljo/system.pdf> hämtad [2013-03-26]
28. Offerman, C. (2012) Lönsamt eller inte?. Miljö och utveckling. Nummer 3 20 juni 2012. (2013-03-12)
29. <http://www.certway.se/order> (2013-04-11)
30. <http://www.aptor.se/lagbevakning/lagportalen/> (2013-04-11)
31. <http://kvalitetsmagasinet.se/ett-ledningssystem-racker-det/> (2013-04-23)
32. Muntlig källa Mats John Fredrik AB VD
33. <http://www.iso.org/iso/home/standards/certification/iso-survey.htm>
34. <http://kvalitetsmagasinet.se/swedsafe-satsar-pa-socialt-ansvar/> (2013-04-27)
35. [http://www.mynewsdesk.com/se/pressroom/cinteros/document/view/case\\_scandic-hotels-24328](http://www.mynewsdesk.com/se/pressroom/cinteros/document/view/case_scandic-hotels-24328) (2013-03-27)
36. <http://www.entreprenorforetagen.se/index.php3?use=publisher&id=344> (2013-04-27)
37. <http://www.ivl.se/download/18.3175b46c133e617730d80006428/1324361254667/B2007.pdf> (2013-04-24)
38. <http://www.thecqi.org/Knowledge-Hub/Knowledge-portal/Corporate-strategy/Management-systems/> (2013-04-27)
39. Företagarnas riksförbund (1999) *Steg för steg mot FR2000*. Stockholm.
40. <http://svenskmiljobas.se> (2013-04-28)

41. <http://ecowise.se/ledningssystem/genomforande-av-internrevision> (2013-05-03)
42. <http://www.dokumedia.se/foretaget.htm> (2013-05-03)
43. <http://www.sis.se/sociologi-service-f%C3%B6retagsorganisation-och-ledning-och-administration/kvalitet/kvalitetsledning-och-kvalitetss%C3%A4kring/ss-iso-100142006> (2013-05-11)
44. <http://kvalitetsmagasinet.se/standard-som-talar-ledningens-sprak/> (2013-05-11)
45. <http://www.testwebben.se/6783/Filer/Revisionsregler-20111101.pdf> (2013-05-17)

## **Bilaga 1 Benchmarking företag**

- **Göteborgs el och rörjour AB**

Aröds Industriväg 28, 422 43 HISINGS BACKA, Sverige

Organisationsnummer:556335-3324 - Telefon: 031-50 01 20

Kontaktpersoner: Jörgen Virdhage, Glenn Olsson

- **Torebrings grossist AB**

Stigbergsvägen 7, 578 22 ANEBY, Sverige

Organisationsnummer:556506-6783

Telefon: 0380-478 80

Kontaktperson: Matts Torebring

- **Låsspecialisten Bröderna Nykom AB**

Värmlandsgatan 15, 413 27 GÖTEBORG

Organisationsnummer:556112-4412

Telefon: 031-775 19 90

Kontaktperson: Titti Ahlin Göthberg, administratör

- **Kortedala Glasmästeri AB**

Minutgatan 2, 415 08 GÖTEBORG

Organisationsnummer:556106-5003

Telefon 031-46 00 40

Kontaktperson: Finn Orring, VD/Civilingenjör

- THURIXgruppen AB

Lars Kagsgatan 15

415 03 Göteborg

Tel: 031-19 90 30

Org.nr: 556491-4694

## Bilaga 2 Benchmarking frågor

- Varför valde ni just FR200?
- Jämförde ni FR200 med andra ledningssystem innan ni bestämde er?
  - jämförde med andra ledningssystem;
  - Vad var avgörande vid valet?
  
  - Har ni nu i efterhand börjat fundera på att införa andra typer av ledningssystem?
  
  - Jämförde inte med andra ledningssystem;
    - Har ni nu i efterhand börjat fundera på att införa andra typer av ledningssystem?
- Anlitade ni en FR2000 konsult, eller gjort arbetet själva?
  - Om anlitat konsult;
  
  - Varför valde ni att anlita en konsult? Tidsbrist, brist på kunskap inom företaget etc.
  
  - Hur lång tid tog det att införa systemet?
  - hur mycket tid la ni själva?
  - Gick personalen någon utbildning för att kunna ansvara för något område?
    - Gjort arbetet själva;
      - Hur lång tid tog det att införa systemet?
  
      - Gick ni någon utbildning för att kunna utföra arbetet själva?
  
      - hur mycket tid la ni på detta?
- Har ni strukit något från handboken, som ni ej funnit vara av relevans för företaget:
  - Ej strukit något, på grund av?
  - Strukit, hur motiverat detta?
- Hur ser ansvarsfördelningen ut?

- Har personalen själva anmält intresse av att ha ansvar för en viss del? Eller har de blivit tilldelade ansvarsområden?
- Vad har ni sett för fördelar sen ni skaffade systemet;
  - Inom vilka områden exempelvis ekonomiskt, mer strukturerat etc.?
- Vad har varit svårast att uppnå:
  - Vad har varit svårast att upprätthålla?
- Har ni använt er utav något hjälpmedel exempelvis Auto Flow Chart som FR2000 rekommenderar på sin hemsida?
  - Om inte, använt sig utav något annat hjälpmedel/ verktyg?

## **Bilaga 3 svar benchmarking Torebrings grossist AB**

Valde systemet för att de trodde att de var det enklaste att skaffa, dem jämförde ej med andra ledningssystem, de hade hört att detta skulle vara enklast att implementera. Besvikna över ledningssystemet då det har inneburit mycket pappersarbete. Ej funderat på att införa andra ledningssystem.

Dem la cirka 550 timmar på att införa systemet, och de använde sig av en konsult som de hyrde in.

Dem hade en intern utbildning för personalen på två dagar, personalen blev tilldelade ansvarsområden.

De svårigheterna som de fann med systemet var att det vara många lagar och paragrafer, och att det var tråkigt.

Inga hjälpmedel, såsom Auto Flow Chart, de använde sig endast utav pärmar som alla i personalen har varsin utav.

De har inte strukit något från handboken.



## **Bilaga 4 svar benchmarking Göteborgs el och rörjour**

Valde FR2000 för att ISO var för tungt, och de gav lika mycket poäng.

De använde sig utav en konsult som de hyrde in ca 50 timmar på grund av tidsbrist, de lade cirka 100 timmar själva. Konsulten gav uppgifter som de skulle göra till nästa möte och tips hur de skulle skriva. De hyr även in konsulten några timmar inför revisionen.

De anser att ledningssystemet har inneburit tidsbesparingar för företaget och att de fått göteborgsavtal.

Personalen har inte gått någon utbildning och de har inga ansvarsområden. De som ansvarar för att systemet funkar som det skall är cheferna.

Systemet finns på datorerna, men de ligger bara som filer de har ej använt sig utav något speciellt program för detta.

Konsulten har hjälpt dem att slå ihop vissa kapitel i handboken, samt även stryka vissa delar.

Svårast var at hitta tid, underlätta dock med konsulten.

## **Bilaga 5 svar benchmarking Låsspecialisten**

### **Bröderna Nykom AB**

- Vi valde FR2000 för att det är bransch anpassat för oss låssmedsföretag. Det är utarbetat av vårt förbund SLR.
- Vi jämförde med ISO9000 systemet och kom efter tips från SLR fram till att FR2000 passade oss bäst.
- Vi anlidade en FR2000 konsult som hjälpte oss mycket.
- Vi har lagt ner en hel del tid på detta! Det är ju mycket skrivjobb så det blev ett antal timmar! Har inte räknat antal timmar så jag kan presentera siffror, men många är det!
- Utbildning för internrevision har genomgåts.
- Vi anser att avsnitt 5.5 inte har riktig relevans för vårt företag.
- Vi har haft bägge delarna när det gäller ansvarsområden, men ingen har blivit tilldelad något ansvar de inte har valt att ha!
- Vi har fått mera struktur på verksamheten. Avvikelser fångas upp fortare och åtgärdas lättare i och med rutiner som skapats.
- Det som egentligen varit svårast är att bryta gamla vanor! Ibland har det varit svårt att få samtlig personal att förstå varför vi gör saker, "det har ju funkat bra tidigare".
- Man får nöta in vissa delar!
- Vi har inte använt oss av några hjälpmedel typ Auto Flow Chart.

## Bilaga 6 svar benchmarking Kortedala

### Glasmästeri AB

varför valde ni just Fr2000? FR2000 har branschanpassats av vår branschförening.

- jämförde ni med andra ledningssystem innan ni bestämde er för just detta? Innan vi påbörjade arbetet med certifiering funderade vi på ISO-certifiering, men valde FR 2000 p.g.a. att det verkade lättare och att vi redan påbörjat ett ledningssystem enligt detta.

- Har ni nu i efterhand börjat fundera på att införa andra typer av ledningssystem? Nej.

· -Anlitade ni en FR2000 konsult, eller gjort arbetet själva? Gjorde det själva!

- hur mycket tid la ni själva? Totalt ca 5 månader, ca 300 tim.

- Gick personalen någon utbildning för att kunna ansvara för något område? Nej.

- har ni strukit något från handboken, som ni ej funnit vara av relevans för företaget? Ja, kapitel 3, 6-8. Vissa bitar från 6-8 har arbetats in i kapitel 5.

- Har personalen själva anmält intresse av att ha ansvar för en viss del? Eller har de blivit tilldelade ansvarsområden? Nej och nej. Vi är fortfarande implementeringsskedet. Det kanske kommer?

- Vad har ni sett för fördelar sen ni skaffade systemet? Att bli medveten om alla fel som görs av oss och andra och hur mycket det kostar. Att komma igång med rutiner som bör göras och att få saker dokumenterade

- vad har varit svårast att uppnå? Att dokumentera alla avvikelser.

- använde ni er utav några hjälpmedel, exempelvis Auto Flow Chart? Nej. Inte annat än dokumentmallar framtagna av Glasbranschföreningen.

## **Bilaga 7 svar benchmarking THURIXgruppen AB**

Vi valde FR2000 pga. att revisionen har fast pris, jämfört med ISO.

Ja, vi jämförde det mot ISO.

Vi har planer på att skaffa ISO i framtiden.

Vi anlidade en FR2000 konsult, Kjell Jansson.

Vi la ner många timmar själva på ledningssystemet, men hur många det vet jag inte.

En mans företag, finns ingen annan personal att utbilda.

Det var några punkter som vi strök från handboken som inte vi behövde.

Inga större fördelar som vi har märkt av sen vi skaffade det.

Det svåraste att uppnå var miljömålen.

Inga hjälpmedel användes såsom Auto Flow Chart tillexmpel.

## **Bilaga 8 Miljödiplomering**

### ***COWI AB***

Miljödiplomerar verksamheter i Västra Götalandsregionen. Godkänd till mars 2015.

**Kontakt:** Maria Hedqvist - [mhe@cowi.se](mailto:mhe@cowi.se)

### ***Dekra Industrial AB***

Miljödiplomerar verksamheter i hela Sverige. Godkänd till mars 2016.

**Kontakt:** Michelle Johansson - [michelle.johansson@dekra.com](mailto:michelle.johansson@dekra.com)

### ***Eskilstuna Energi & Miljö AB***

Miljödiplomerar verksamheter i hela Sverige. Godkänd till december 2015.

**Kontakt:** Susanna Thörn - [susanna.thorn@eem.se](mailto:susanna.thorn@eem.se)

### ***Göteborgs Stad***

Miljödiplomerar verksamheter i Göteborgsområdet. Samarbetar med ytterligare cirka 25 kommuner om miljödiplomering, främst i Västra Götaland. Godkänd till december 2013.

**Kontakt:** Ann-Marie Ramnerö - [ann-marie.ramnero@miljo.goteborg.se](mailto:ann-marie.ramnero@miljo.goteborg.se)

### ***Järfälla kommun***

Miljödiplomerar verksamheter i Järfälla kommun. Godkänd till december 2013.

**Kontakt:** Morgan Pettersson - [morgan.pettersson@jarfalla.se](mailto:morgan.pettersson@jarfalla.se)

### ***Ekocentrum Syd - Miljödiplom Syd***

Miljödiplomerar verksamheter i södra Sverige. Godkänd till oktober 2014.

**Kontakt:** Mikaela Rosander - [mikaela.rosander@ekocentrumsyd.se](mailto:mikaela.rosander@ekocentrumsyd.se)

### ***Miljöstegen i Stockholm ekonomisk förening***

Miljödiplomerar verksamheter i hela landet. Har avtal med Stockholms stad om miljödiplomering. Godkänd till december 2013.

**Kontakt:** Annika Johansson - [annika.johansson@miljostegen.se](mailto:annika.johansson@miljostegen.se)

### ***Miljöstrategen***

Miljödiplomerar verksamheter i södra Sverige. Godkänd till januari 2015.

**Kontakt:** Jens Ottosson - [jens@miljostrategen.se](mailto:jens@miljostrategen.se)

### ***Region Värmland***

Är huvudman för miljödiplomeringen i Värmland och har samarbete med 9 kommuner i länet. Godkänd till januari 2016.

**Kontakt:** Siv Jansson - [siv.jansson@regionvarmland.se](mailto:siv.jansson@regionvarmland.se)

### ***SamCert AB***

Miljödiplomerar verksamheter i Göteborgs- och Stockholmsregionen samt i Bohuslän. Godkänd till januari 2015.

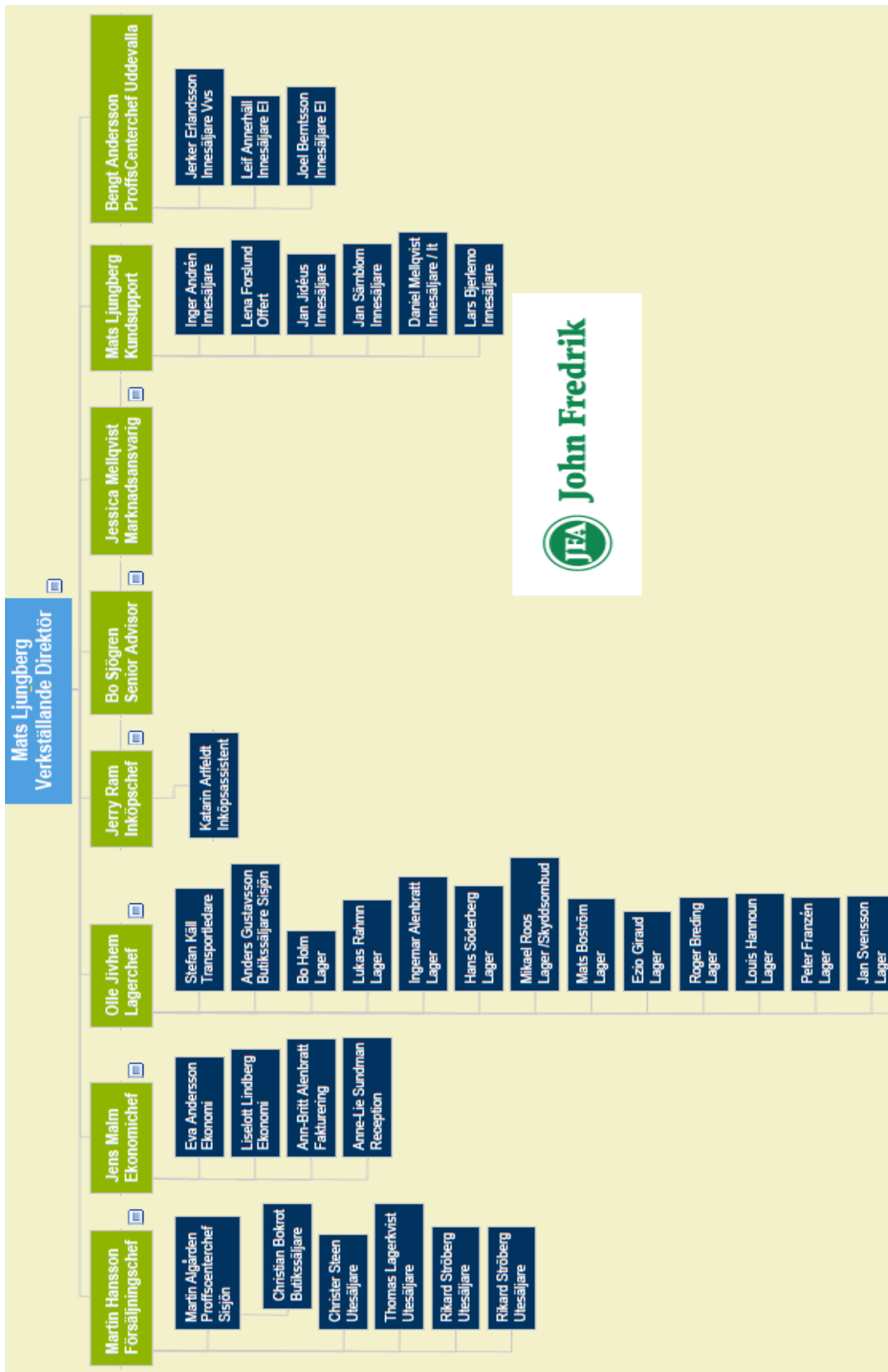
**Kontakt:** Ann-Sofie Gustafsson - [ann-sofie@samcert.se](mailto:ann-sofie@samcert.se)

### ***Sustema - EMS Konsult AB***

Miljödiplomerar verksamheter i hela landet. Har avtal med Stockholms stad om miljödiplomering. Godkänd till december 2013.

**Kontakt:** Ellinor Avsan - [ellinor.avsan@sustema.se](mailto:ellinor.avsan@sustema.se)

# Bilaga 9 Organisationsbild




## Bilaga 10 Kompetensanalys

<i>Arbetsuppgifter</i>	<i>Jag har kännedom om</i>	<i>Kan arbeta inom området med stöd.</i>	<i>Kan arbeta självständigt inom området</i>	<i>Kan lära andra inom området.</i>	<i>Jag har behov av mer kompetens. Kommentera</i>
1					
2					
3					
4					
5					
Osv					



## Bilaga 11 Brandskydd

	Blankett namn VERKSAMHETS- OCH BYGGNADSBESKRIVNING	Blankett nr 11.13.2.1
Fastighetsbeteckning kvillebäcken 59:6	Utfärdad av	Datum
<b>Allmänt byggnad/anläggning</b>	<b>Byggnadsbeskrivning</b>	
Fastighetsägare Capax KB	Byggnadsår 1953	
Organisationsnummer 916554-1773	Senaste större ändring skedde år: 2006	
Besöksadress Generatorsgtan 1	Byggnadens totala yta i m <sup>2</sup> 9001	
Utdelningsadress	Antal våningar ovan mark 3	
Ägarens kontaktperson (namn och tel.nr) Nina Granath 0703082816	Antal källplan 1	
<b>Allmänt om verksamheten</b>	<b>Verksamhet i byggnaden</b>	
Organisationsnummer 556008-6323	Vilken typ av verksamhet som bedrivs Bolaget bedriver grossisthandel inom el- och VVS-branschen.	
Fastighetsbeteckning	Plan1 lager	
Namn på företaget John Fredrik Aktiebolag	Plan2 kontor	
Besöksadress Generatorsgatan 1, 41705 GÖTEBORG	Plan3 kontor	
Utdelningsadress Box 8963 40274 GÖTEBORG	Verksamhetens yta i m <sup>2</sup> 9001	
Verksamhetens kontaktperson	Verksamhetstider (arbetstider)	

(namn och tel.nr)	06.30 - 16.30
Allmänt	
Är ansvaret för brandskyddet inom företaget klarlagt? ja	Om ja, hänvisa till organisationsplanen Nina Granath
Vilket största antal anställda är på plats när verksamheten är i full drift? 30	Vilket minsta antal anställda är på plats när verksamheten är i full drift? 15
Vilket antal personer, utöver de anställda är på plats när verksamheten är i full drift?  Ca 10-15	
Hanteras brandfarlig eller explosiv vara i lokalerna? Ja, bioetanol	Om ja, sker hanteringen över tillståndspliktig mängd? nej
Kommentarer:	

## Brand

Utrymningsplan finns placerat på varje våning

Nödutgångsskyltar finns på varje plan

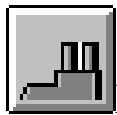
Brandsläckarskyltar finns

Brandlarm finns, som är kopplat till Securitas(ej lager)

Hjärtstartare finns, personalen har kunskap om hur den skall användas

Brandfiltar finns

## Bilaga 12 Reklamation



FÖRETAGET AB

		Blankettnamn <b>REKLAMATIONSUTREDNING</b> <input type="checkbox"/> <b>AVVIKELSERAPPORT</b> <input type="checkbox"/>		Blankett nr 11.5.2.1	
Produkt/benämning		Artikel nr / Ritnings nr		Serie nr	
Kund/leverantör		Order nr		Projekt	
Telefon nr	Telefax nr	Intern faktura nr		Felet upptäckt	
Antal levererade	Tagna i bruk	Upprättad av		Reklamationsdatum	
Beskrivning av avvikelser:					
				Datum	Sign
Åtgärd:					
				Datum	Sign
Orsak till avvikelse:					
				Datum	Sign
Slutliga åtgärder som säkerställer att avvikelser ej återupprepas:					
				Datum	Sign
<b>Felkälla</b>		<b>Åtgärd</b>			
<input type="checkbox"/> Kund/Leverantör	<input type="checkbox"/> Verktyg	<input type="checkbox"/> Kreditering	<input type="checkbox"/> Lager kontrollerat		
<input type="checkbox"/> Ritning	<input type="checkbox"/> Kontroll	<input type="checkbox"/> Nyttillverkning	<input type="checkbox"/> _____		
<input type="checkbox"/> Arbetsinstruktion	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> Justering	<input type="checkbox"/> <b>Stängd av</b>		
<b>Kostnad</b> (ifylls vid behov)		Eventuella anmärkningar			
Material:					

Arbete:		
Transporter:		
Övrigt:		
Summa:		
<input type="checkbox"/> Garanti, debiteras ej Kund <input type="checkbox"/> Service, debiteras Kund		<b>Åtgärder utförd av</b>

## Bilaga 13 Agenda ledningens möte

Agenda	Förklaring till punkten (standardkrav att uppfylla)	Underlag till punkten (dokument som faktaunderlag)
<p><b>1. Tidigare genomgångar inom företaget</b></p>	<p>Status på tidigare mötets <b>beslutade åtgärder</b>. Är åtgärderna genomförda? Dokumentera icke genomförda åtgärder och ge dessa kvarstående punkter nytt senast "att göra"-datum.</p>	<p><i>Protokoll från tidigare genomgångar inom företaget (även personalmöten).</i></p>
<p><b>2. Ekonomi</b></p>	<p><i>Resultat, budget och övrig ekonomi. Ekonomisk uppföljning av kvalitetsanknutna aktiviteter som reklamationer, fel etc.</i></p> <p><i>Hur har det gått och varför? Vilka åtgärder planeras för att förbättra resultat och kassaflöde?</i></p>	<p><i>Resultat- och balansräkning. Förfallolistor kundfakturor. Uppgifter om pågående arbeten och fakturering etc.</i></p> <p><i>(Ekonomiska dokument och underlag från reklamationer med krav på ersättning alternativt interna kostnader.)</i></p>
<p><b>3. Policy</b></p>	<p><i>Verksamhetspolicyn går igenom och <b>möjligheterna till förbättring av dem bedöms</b>. Jämför policyn mot företagets mål och verksamhet. Utvärdering av lämplighet och effektivitet gentemot verksamheten.</i></p> <p><i>Dokumentera slutsatser i protokollet, samt datum på den utgåva som setts över.</i></p>	<p><i>Verksamhetspolicyn och eventuella övriga policys.</i></p> <p><i>(Se policydokumenten.)</i></p>

<p><b>6 Mål och måluppföljning</b></p>	<p>Som deltagare på ledningens genomgång ska vi känna till företagets övergripande och detaljerade mål. Gå igenom eventuella handlingsplaner, åtgärda vid behov. <b>Uppföljning av aktiviteter för att nå målen.</b> Hur ligger vi till i förhållande till målen - är de uppnådda?</p> <p><b>Dokumentera i protokollet hur målen har nåtts. Besluta om uppföljning, förändringar eller nya mål.</b></p>	<p>Underlag för uppföljning av respektive mål. Se till att mätningar är utförda och dokumenterade som underlag.</p> <p>(Se rutin för målarbete samt måldokumentet.)</p>
<p><b>7 Revisioner, uppföljning och diskussion</b></p>	<p>Analysera och dra slutsatser av revisionsrapporterna (interna och externa).</p> <p>Korrigerande och förebyggande åtgärder ska beslutas beträffande de avvikelser som finns.</p>	<p>Gå igenom revisionsprotokollen från aktuella interna och externa revisioner.</p> <p>(Se revisionsprotokoll från interna och externa revisioner.)</p>

## Bilaga 14 Leverantörsbedömning

Företag			Blankett nr.	Produkt/tjänst	Etableringsår
			Utfärdad av		Omsättning
			Datum		Antal anställda
Adress			Kvalitetsansvarig	Ägarförhållanden	
Postnr	Ort	Telefon	Fax		
Kontaktperson					

	J a	Ne j
Har företaget en kvalitetspolicy?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har företaget ett dokumenterat kvalitetssystem?  Om ja, vilken standard:..... .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Är ert kvalitetssystem certifierat ?  Om nej, planerar ni att certifiera er? När? .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har ni i företagsledning någon som är ansvarig för införande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

och utveckling av kvalitetssystemet och kvalitetspolicyn?		
Är organisation, ansvar och befogenheter avseende kvalitet fullt klarlagda?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har ni en kvalitetsmanual? Om ja, bifoga ett exemplar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har ni kvalitetsplaner?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har ni regelbundna kvalitetsrevisioner inom företaget?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har ni rutiner för avvikelser?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har ni rutiner för handläggning av kundreklamationer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Används revisioner, avvikelserapportering och reklamationer för att korrigera brister?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har ni rutiner för att följa orderprocessen och informerar ni alltid kunden vid risk för leveransförsening?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentar/bedömning
---------------------



# Bilaga 15 Inventarieförteckning maskiner och verktyg

**FÖRETAGET AB**

Blankettnamn <b>INVENTARIEFÖRTECKNING MASKINER OCH VERKTYG</b>	Blankett nr
---	-------------

Maskinnamn, typ	Maskin nr	Leverantör	Inköpsår	Anmärkning

## Bilaga 16 Underhållskort maskiner och verktyg

 <b>FÖRETAGET AB</b>		Blankettnamn <b>UNDERHÅLLSKORT MASKINER OCH VERKTYG</b>		Blankett nr 11.5.3.2
		Maskin nr	Maskin nr (leverantörens)	Fabrikat
Maskinnamn, typ	Leverantör	Inköpsdatum		
Smörjinstruktion	Underhållsinstruktion	Upprättad av	Datum	
Maskindata				
<b>ÅTGÄRDSHISTORIK</b>				
Datum	Specifikation av åtgärd alt. hänvisning till spec. från utomstående leverantör	Sign.	Anmärkning	

## Bilaga 17 Uppföljning av frånvaro, ohälsa, tillbud och olycksfall

		År	År	År
Antal rapporterade småskador	Män			
	Kvinnor			

Antal rapporterade mindre, ej allvarliga, skador	Män			
	Kvinnor			

Antal rapporterade tillbud	Män			
	Kvinnor			


Antal identifierade risker			
----------------------------	--	--	--

Allvarliga skador	Män			
	Kvinnor			

Antal sjukskrivningsdagar <del>Korttidsfrånvaro</del>	Män			
	Kvinnor			
Antal sjukskrivningsdagar <del>Långtidsfrånvaro</del>	Män			
	Kvinnor			
Antal frånvarotimmar för vård av	Män			
	Kvinnor			
Antal dagar för pappaledighet				

Personalomsättning	Män			
	Kvinnor			


## Bilaga 18 Arbetsskada/olycksfall

 <b>FÖRETAGET AB</b>	Dokumentnamn ARBETSSKADA/OLYCKSFALL Sida 86(95)	Dokument nr 11.1.13.1
		Utgåva 1:99
Typ av skada/olycksfall	Objekt	Diarie nr
	Upprättad av	Datum
Den skadade	Skyddsombud	Datum

1. Vem har utredningsansvaret (namn)?

---

2. Vilka ska vara med vid utredningen?

Arbetsledaren

Ja       Nej

Skyddsombud

Ja      **Error! Reference source not found.**  Nej      **Error!**

**Reference source not found.**

Den skadade

Ja       Nej

Övrig företagshälsovårdspersonal

Ja       Nej



3. Kontakt med Yrkesinspektionen (vid svåra olycksfall)?

Ja      Nej

4. Anmälan till Försäkringskassan (särskild blankett). FKF 9210?

Ja      Nej

5. Anmälan till Arbetsmarknadsförsäkringar AMF, TFA?

Ja      Nej

6. Har något tillbud tidigare rapporterats?

Ja      Nej

7. Händelse

Skadeplats? \_\_\_\_\_

Maskinfel?

\_\_\_\_\_

Utrustnings/tillbehörsfel?

\_\_\_\_\_

Skyddsutrustning?

\_\_\_\_\_

Sysselsättning vid skadetillfället?

\_\_\_\_\_

Händelseförloppet?

\_\_\_\_\_

Olycksfallsorsak?

\_\_\_\_\_

8. Åtgärd:

\_\_\_\_\_

## **Bilaga 19 Policys**

### ***Policy helhetsperspektiv, dvs. alla riktlinjer***

Plåtmontage strävar efter att möta kundens behov av varor och tjänster som infriar kraven på plåtmontage i byggnader och kylanläggningar. Dessa produkter monteras huvudsakligen med material som är förnyelsebara, kan återvinnas och säkra användandet. Dr spetskompetens kännetecknar företagets strävan att i varje ögonblick uppfylla kundkrav, med fokus på personlig och yrkesmässig utveckling. Och en arbetsmiljö, brandskydd och nödlägesberedskap som omfattas av ett hållbart skyddsarbete vid montage med låg incidentgrad.

#### **Kvalitetspolicy**

För Plåtmontage är kvalitet den största garantin för vårt fortbestånd och vår expansion.

För Plåtmontage är kvalitet:

- Att våra medarbetares samlade kunskaper och erfarenheter kommer våra kunder tillgodo
- Att leverans av beställd produkt sker i rätt tid
- Att erbjuda kunden den mest kostnadseffektiva lösningen som uppfyller kundens krav
- Att vårt verksamhetsledningssystem fortlöpande utvärderas och förbättras
- Att ge medarbetarna tillräcklig information och utbildning samt att avsätta erforderliga resurser för att kvalitetsarbetet skall bli effektivt
- Att regelbundet förbättra verksamheten i riktning mot ökad kundtillfredsställelse och minskade kvalitetsbrister

#### ***Miljöpolicy***

Genom att Plåtmontage omsorgsfullt väljer leverantörer vilka aktivt visar att de oss bidrar till att minska vår miljöpåverkan och därmed kunna producera våra tjänster så resurssnålt som möjligt vilket främjar såväl en god naturmiljö som ekonomi.

Vi skall prioritera följande:

- Källsortering

- Arbeta med att optimera energianvändningen. Vid all processutveckling och nyinstallation ska hänsyn tas till energiåtgång
- Våra transporter av varor ska samordnas och optimeras

### ***Kompetenspolicy***

Plåtmontage har alltid lagt stor vikt vid engagemang, allas delaktighet och arbetstillfredsställelse samt personlig och yrkesmässig utveckling.

En del i verksamheten är strävan efter tillväxt av kompetens hos oss.

Plåtmontages riktlinjer för kompetens innehåller punkter som genomsyrar det dagliga arbetet och påverkar direkt våra relationer med kunder, egna leverantörer, m fl.

Riktlinjerna innebär att:

- Ledningen verkar aktivt för att upprätta och utveckla kompetensen i företaget
- Kartlägga de kompetenser som behövs på respektive funktion och hos varje medarbetare för att Plåtmontage ska kunna uppfylla ställda verksamhetsmål
- Tillsammans med medarbetarna göra en utvecklingsplan för att möjliggöra för var och en att regelbundet utveckla sin kompetens i syfte att möta kundens, Plåtmontages och medarbetares nuvarande och framtida behov
- Alla medarbetare har personligt ansvar för egen kompetensutveckling

### ***Arbetsmiljöpolicy***

Plåtmontages tanke är att kvalitet på tjänst och kvalitet på arbetsmiljö är två komponenter som måste samverka. Slutprodukten skall ge kundtillfredsställelse och utgöra anledning till köp idag, såväl som i framtiden. Arbetsmiljön under utförande skall ske under säkra förhållanden.

Dt systematiska arbetsmiljöarbetet sker enligt den handlingsplan som årligen upprättas i samverkan inom företaget. Kvalitet i dessa båda begrepp skall vara känd och tillämpas av var och en inom vårt företag.