

# Kvalitets- och miljöhandbok

	Sida
1. Inledning	3
2. Totalinstallation AB	4
3. Kvalitetssystem	7
4. Anbud	10
5. Beställning och genomförande av uppdrag	11
6. Upphandling av leverantörer	13
7. Administration, Ekonomi och IT	13
8. Ledningens ansvar	14

## 1 Inledning

I ett kvalitets- och miljöledningssystem utgör beställarens krav och behov de grundläggande förutsättningarna.

Kvalitetshandboken redovisar Totalinstallation:s kvalitets- och miljöledningssystem, som ansluter till SS-EN ISO 9001:2008 och SS-EN ISO 14001:2004.

Denna beskriver hur företagets verksamhet bedrivs med avseende på allt som påverkar kvaliteten och miljön på företagets tjänster. Detta berör såväl, uppdrag åt beställare samt relationerna till dessa, som internt.

Totalinstallation i Göteborg AB nämns vidare i detta dokument TI.

TI:s verksamhet är inriktad på att utföra olika slag av tjänster till skilda beställare med varierande krav och behov. Kvalitén i verksamheten utgår från beställarens krav och behov, och skall tillfredsställa dessa.

God kvalitet åstadkommes genom en medveten satsning av alla medarbetare. Det åligger därför TI:s medarbetare att medverka till att de uppsatta kvalitetsmål och rutiner, som beskrivs i denna handbok, efterlevs. Härigenom säkerställs att beställarens krav på de tjänster som tillhandahålls av TI tillfredsställs.

### *Processer*

TI bedriver främst komplett verksamhet inom områdena:

- *Projektering*
- *Utredning*
- *Besiktning*
- *Kontroll*
- *Installationssamordning*
- *Samordnad funktionskontroll*

Varje verksamhetsområde samt övriga stödverksamheter är beskrivet i denna handbok.

Handboken är uppbyggd med 8 kapitel. Kopplingen mellan handboken och de rutiner och checklistor som ingår i kvalitets- och miljöledningssystemet sker genom dokumentförteckningar. Samtliga krav i standarden som är relevanta för TI:s verksamhet finns angivna i handboken.

## 2 TOTALINSTALLATION AB

### 2.1 Verksamhet

Vi på TI utför konsulttjänster för stat, landsting, kommun, industri och övriga privata företag.

TI:s verksamhet utgörs av att på beställares uppdrag utföra projektering, utredning, besiktning, kontroll samt installationssamordning.

#### *Projektering*

Projektering innebär att utifrån tekniska kravspecifikationer i samråd med beställaren upprätta entreprenadhandlingar som tekniska beskrivningar och ritningar för VVS-, styr- och övervakningstekniska installationer i byggnadsverk och anläggningar.

#### *Utredning*

Utredning består av att i samråd med beställaren fastlägga tekniska och ekonomiska förutsättningar för systemval för VVS-, styr- och övervakningstekniska installationer utifrån beställarens och berörda myndigheters krav.

#### *Besiktning*

Besiktning består att i samråd med beställaren och entreprenörer utföra en kontroll att arbetet är utfört på det sätt de gällande entreprenadhandlingarna föreskriver.

Exempel på besiktningar är: Förbesiktning, Slutbesiktning och Garantibesiktning.

#### *Kontroll*

Kontroll består att i samråd med uppdragsledare och entreprenörer tillse att arbetena utförs i enlighet med gällande entreprenadhandlingar.

#### *Installationssamordning*

Installationssamordning innebär att vara beställarens sakkunnige inom hela installationsområdet.

#### *Samordnad funktionskontroll*

Samordnad funktionskontroll utförs när alla entreprenörer är klara med respektive leverans och verifierade egenkontroller är klara. Den samordnade funktionsprovningen är ett viktigt dokument i samband med slutbesiktningen. En väl utförd provning bidrar till en smidigare besiktning och en bättre produkt.

## 2.2 Affärsidé

TI skall vara ett lönsamt företag med tydlig identitet och gott rykte, som tillhandahåller tekniska konsulttjänster av hög kvalitet, samt flexibelt möta marknadens krav, med sikte på nya beställare.

## 2.3 Lednings och samarbetsformer

Ledningen för TI utövas av en ledningsgrupp.

## 2.4 Funktioner

Företagets funktioner framgår av funktionsbeskrivningar.

Funktionsbeskrivningar är upprättade med avseende på ansvar, befogenheter och kompetensprofil.

Beslut om förändringar i funktionsbeskrivningar fattas av ledningsgruppen.

## 2.5 Resurser

TI tillser att nödvändiga resurser för uppdragens genomförande finns tillgängliga. Resurserna hämtas i första hand från det egna företaget. För varje projekt tillsätts en uppdragsledare som representerar företaget och innehar beställaransvaret.

Uppdragsledare avgör kompetensbehovet med utgångspunkt från kompetenskraven i funktionsbeskrivningen. Uppdragsledaren utser en eller flera handläggare för projektet om så krävs.

### *Ställföreträdande personal*

Vid sjukdom eller annan kortvarig frånvaro utser uppdragsledaren ställföreträdande personal.

## 2.6 Ansvar och befogenheter

Ledningsgruppen ansvarar för verksamhetsutveckling, samarbetsfrågor, kvalitetsfrågor, strategifrågor, bolagets totala lönsamhet, personalfrågor, intern information samt kontaktskapande verksamhet mot beställare.

### *Utbildning*

Personalens kompetensbehov definieras i respektive funktionsbeskrivning.

Personalansvarige ansvarar för att CV upprätthålls för samtliga anställda. Den anställda ansvarar själv för kontinuerlig uppdatering av sin CV. I CV skall finnas uppgifter om grundutbildning, påbyggnadsutbildning, personlig yrkeskompetens, kompetenshöjande vidareutbildning, samt referensobjekt.

Ledningsgruppen, i samråd med utbildningsansvarige, ansvarar för att medarbetarna har tillräcklig kunskap och erfarenhet för uppdragen och att vid behov initiera utbildning.

Den utbildningsansvarige bevakar i samråd med ledningsgruppen förändringar i omvärlden och beslutar vilka utbildningar som företaget är i behov av.

Utbildningsplan fastställs i samband med årliga personutvecklingssamtal och uppdateras minst årligen.

Kompetensutveckling av personalen sker kontinuerligt inom uppdragen och via intern erfarenhetsåterföring, samt genom vidareutbildning vid externa kurser och internt arrangerade utbildningar.

I det årliga budgetarbetet avsätts medel för utbildning. Utbildningsansvarige i samråd med ledningsgruppen prioriterar utifrån dessa medel vilken utbildning som kan genomföras. Den utbildning som kan behövas inom miljöområdet beaktas särskilt.

### *Arbetsmiljö*

Arbetsmiljön i vår verksamhet ska vara sådan att de som arbetar hos oss inte drabbas av ohälsa eller kommer till skada på grund av arbetet och att de trivs och kan utvecklas både yrkesmässigt och som individer. Arbetsmiljöarbetet ska genomsyra alla beslut som fattas och alla aktiviteter som genomförs.

Vi accepterar ingen form av mobbning eller trakasserier på vår arbetsplats. Vår arbetsmiljö ska präglas av öppenhet och alla individer ska behandlas jämlikt och med respekt.

Gällande lagstiftning inom arbetsmiljöområdet är en nedersta gräns för vårt arbetsmiljöarbete och vi strävar efter att hela tiden förbättra vår arbetsmiljö såväl organisatoriskt och socialt som fysiskt.

## 2.7 Attestbestämmelser

Ledningsgruppen har var och en attesträtt.

### **3 Kvalitetssystem**

#### **3.1 Beskrivning av kvalitetssystemet**

TI:s kvalitets- och miljöledningssystem redovisar hur verksamheten bedrivs med avseende på allt som påverkar företagets tjänster. Detta berör såväl uppdrag åt beställare som internt.

#### **3.2 Policies**

##### **3.2.1 Kvalitets- och miljöpolicy**

Kvalitets- och miljöarbetet skall stå i fokus för TI:s verksamhet och ingå som en naturlig del i den dagliga verksamheten. Företagets kvalitets- och miljömål skall återspeglas i verksamhetens utformning och vara väl förankrade och kända bland medarbetarna.

Lagstiftning och myndigheters föreskrifter skall utgöra den miniminivå kvalitets- och miljöarbetet utgår ifrån.

TI:s kvalitets- och miljöarbete och ledningssystemet skall präglas av ett ständigt utvecklings- och förbättringsarbete, med utgångspunkt i återföring av egna och andras erfarenheter av verksamheten.

Varje uppdrag skall vara en god referens för TI och den enskilde beställaren.

I kvalitets- och miljöarbetet skall kretsloppstänkande och livscykelperspektivet ingå som en naturlig komponent, både internt inom företaget och externt gentemot beställare. Målet är att prestera genomarbetade och beställaranpassade helhetslösningar där kvalitets- och miljöarbetet är en hörnsten.

##### **3.2.2 Arbetsmiljöpolicy**

En god och stimulerande arbetsmiljö skall vara en naturlig del i företagets verksamhet. Genom ett genomarbetat och systematiskt arbetsmiljöarbete skall verksamheten utvecklas för att minimera riskerna för skador och ohälsa på grund av arbetsuppgifter, samt i de anläggningar som projekteras av medarbetarna.

Målet är att samtliga medarbetare skall vara delaktiga i företagets arbetsmiljöarbete, särskilt på de punkter som berör den egna arbetssituationen.

Jämställdhetsplan finns under <G:\TI Personal\Jämställdhetsplan>.

### 3.3 Kvalitets- och miljömål

TI:s övergripande kvalitetsmål är att samtliga våra beställare skall vara nöjda med utförda tjänster och att dessa levereras i överenskommen omfattning, vid överenskommen tidpunkt samt till överenskommet pris.

TI:s övergripande miljömål är att minimera våra verksamheters direkta och indirekta miljöpåverkan utifrån de krav och förutsättningar som ges av omvärlden och den enskilde beställaren.

### 3.4 Kvalitets- och miljöansvarig

Ledningsgruppen utser företagets kvalitets och miljöansvarig som representerar företaget i alla kvalitets- och miljöfrågor.

Den kvalitets- och miljöansvarige ansvarar för TI:s kvalitets- och miljöpolicy. Detta innebär att den kvalitets- och miljöansvarige ansvarar för förverkligandet av kvalitets- och miljöpolicy. Han tillgodoser att kvalitets- och miljömålen uppnås och att ett levande kvalitetssystem vidmakthålls. Där ingår även ansvar för att uppföljning, utveckling och förbättring sker av kvalitetssystemet.

I detta uppdrag ingår att:

- Ansvara för att TI:s kvalitets- och miljöledningssystem följer kraven i SS-EN ISO 9001 och 14001 i tillämpliga delar.
- Ansvara för att interna kvalitets- och miljörevisioner genomföres.
- Ansvara för dokumentstyrning och arkivering av styrande dokument.
- Ansvara för identifiering av förbättringsbehov i förhållande till kvalitets- och miljöledningssystemet.



### 3.5 Struktur

Kvalitets- och miljöhandboken ingår som en del i TI:s kvalitets- och miljöledningssystem.

Handboken beskriver företagets sätt att arbeta.

#### *Korrigerande och förebyggande åtgärder*

Kvalitets- och miljöansvarige tar emot alla förbättringsförslag och ansvarar för att åtgärder vidtas och samordnas. Den kvalitets- och miljöansvarig rapporterar fortlöpande till ledningsgruppen.

#### *Objektsanpassad kvalitets- och miljöledningsplan*

Objektsanpassad kvalitets- och miljöplan tas fram för enskilda uppdrag då beställaren önskar. Kvalitets- och miljöplan upprättas av uppdragsledaren och anpassas efter beställarens krav från upphandlingen.

#### *Interna kvalitets- och miljörevisioner*

Utförs en gång per år.

#### *Behandling av avvikande produkter*

Det är alla medarbetares ansvar att fel och brister, identifierade såväl före som efter leverans, dokumenteras och lämnas till uppdragsledare och/eller kvalitets- och miljöansvarige.

### 3.6 Styrning av dokument

Denna handbok finns som original i TI:s kvalitét och miljöledningsspärm som förvaras i arkivet. Samtliga anställda har tillgång till handboken i digitalt utförande på TI:s intranät.

Rutiner finns för att:

- säkerställa att styrande dokument i kvalitets- och miljöledningssystemet är aktuella, kontrollerade och godkända
- hantera redovisande dokument

De styrande dokumenten finns digitalt samt samlade i en originalpärm i arkivet.

Kvalitets- och miljöansvarige ansvarar för att innehållet i originalpärmen överensstämmer med gällande dokumentförteckning och ansvarar för distribution av ny och uppdaterad dokumentation.

På TI finns en utsedd biblioteksansvarig för att säkerställa hantering av externa dokument som lagar, förordningar, produktinformation etc.

### 3.7 Tillämpning

TI har enhetliga kvalitets- och miljöledningsrutiner samt utbyte av erfarenheter. Informationen/erfarenhetsutbytet leds av kvalitets- och miljöansvarig.

## 4 Anbud

### *Anbudsgivning*

Med anbudsgivning avses processen från förfrågan till och med beställning. Anbudsarbetet bedrivs enligt denna beskrivning.

### 4.1 Anbud - innehåll och utformning

Anbud upprättas enligt TI:s anbudsexempel.

Anbud upprättas av uppdragsledare eller handläggare.

Anbud granskas av uppdragsledare före avgivande. Granskningen utförs med avseende på pris, tid och resurser samt att alla krav är väl definierade, dokumenterade och möjliga att uppfylla för företaget.

Uppdragsledaren ansvarar för att kontraktsändringar före och efter upphandling dokumenteras och redovisas

Beställare skall erbjudas hjälp att samla in fakta om tänkta material och systemlösningars miljö och arbetsmiljöpåverkan.

Information efter kontraktets tecknande och vid ändringar i kontrakt sker med berörda medarbetare i uppdraget snarast efter kontraktstecknandet.

Samtliga muntliga överenskommelser vid anbud bekräftas skriftligt eller via e-post.

### 4.2 Arkivering

Kopia på lämnat anbud arkiveras digitalt under <G:\TI Försäljning\Anbud och Offerter>.

## 5 Beställning och genomförande av uppdrag

Genomförande av uppdrag sker enligt rutiner och checklistor i detta kvalitets- och miljöledningssystem.

### *Allmänt*

Till grund för varje uppdrag skall finnas en skriftlig överenskommelse mellan beställaren och TI om uppdragets omfattning och pris. Denna arkiveras under projektets mapp.

Muntliga beställningar skall alltid bekräftas skriftligen genom en uppdragsbekräftelse från TI om beställaren inte bekräftar sin beställning skriftligt. Skriftlig beställning erfordras ej mot de beställare vi har ramavtal med.

### *Ramavtal*

Om beställare önskar teckna ramavtal skall samarbetsvillkor, timkostnader m.m. fastställas. Ramavtalet undertecknas av verksamhetsansvarig.

### *Produktidentifikation och spårbarhet*

Varje enskild handling identifieras och är spårbar genom särskilt uppdragsnummer, samt sökvägar på samtliga digitala dokument.

I de fall då beställaren önskar så används dennes uppdrags- eller projektnummer parallellt med TI:s uppdragsnummer.

### *Kontroll och verksamhetsstyrning*

Verksamheten styrs genom rutinbeskrivningar och checklistor och utgör kontroll under produktion och verifikation på slutkontroll.

Uppdragens tid och resursbehov planeras och redovisas i [G:\TI Internt\Mötesprotokoll\Veckomöte VVS\Beläggning](#) för VVS-gruppen och för övriga i månadsmötesprotokoll [G:\TI Internt\Mötesprotokoll\Månadsmöte](#).

### *Mätinstrument*

De instrument som används inom TI för mätning med motivet att kontrollera eller verifiera en utförd tjänst, ett beställarkrav eller en levererad produkt finns noterade på mätinstrumentförteckning

Kalibrering sker enligt fabrikantens anvisningar. Resultat av utförda kalibreringar förvaras tillsammans med användningsinstruktionerna.

I mätinstrumentförteckningen framgår: Typ av instrument och fabrikat, var instrumentet normalt finns förvarat, när det senast kalibrerats, samt när nästa kalibrering skall göras (om kalibrering krävs).

### *Kommunikation med beställare*

Alla synpunkter från beställare, såväl positiva som negativa, hanteras av uppdragsledare och handläggare.

### *Behandling av produkter tillhandahållna av beställare*

Produkter (handlingar, ritningar, underlag m.m.) tillhandahållna av beställare hanteras på samma sätt som TI:s egna. Om produkterna ska förvaras på särskilt sätt görs separat överenskommelse med beställaren.

## **6 Upphandling av leverantörer**

Vid upphandling och uppföljning av leverantörer till TI

- Bedöms personens eller företagets lämplighet för uppgiften så att kraven i detta kvalitetssystem följs alt. att leverantörens kvalitetssystem kan accepteras
- Utvärderas arbetet och dess resultat.

Ansvarig för definition av tjänst/produkt, bedömning av tilltänkt persons eller företags lämplighet, styrning och utvärdering av levererad tjänst/produkt är uppdragsledare.

## 7 Administration, Ekonomi och IT

För varje anställd finns personalpärm upprättad. Som bl.a innehåller:  
Anställningsavtal, div.avtal, eventuella bilhandlingar.  
Hantering och ansvarsfördelning för telefoni, post och kontorets säkerhet enligt dokument [G:\TI Internt\Ansvarsfördelning](#)

### *Ekonomi*

Ekonomifunktionen ansvarar för TI:s fakturering och löneadministration samt verkställer ekonomiska transaktioner och redovisning.  
Funktionen biträder övriga verksamhetsområden med underlag för ekonomisk redovisning.

### *Informationsteknik IT*

Verksamheten är en stödprocess som riktar sig internt.

Syftet är att:

- säkerställa att alla dokument arkiverade på elektroniskt media bevaras oförstörda
- back-up funktionen garanteras
- informera alla medarbetare om förändrade programvaror
- säkerställa att utrustning och programvaror finns för att kunna leverera de tjänster vi åtar oss

## 8 Ledningens ansvar

Ledningsgruppen ansvarar för utformning av och innehållet i kvalitets- och miljöpolicyn. Ledningsgruppen säkerställer att den är förstådd och tillämpad hos alla medarbetare inom TI.

Kvalitets- och miljöpolicyn hålls tillgänglig för beställaren och allmänhet på vår hemsida på Internet.

Ledningsgruppen är ansvarig för kvalitets- och miljöledningssystemet samt för att tillräckliga resurser finns för dess effektiva upprätthållande.

Ledningsgruppen utser kvalitets- och miljöansvarig som fortlöpande granskar kvalitets- och miljöledningssystemet för att säkerställa systemets fortsatta lämplighet och effektivitet.

Underlag för granskning är synpunkter från beställare, interna revisioner m.m.

Pågående och avslutade aktiviteter, som kan ha viss miljöpåverkan (internt och externt) hanteras.

### *Organisation/funktionsplan*

TI:s organisation framgår av [G:\TI Internt\Ansvarsfördelning](#) där samverkans- och samarbetsförhållanden är åskådliggjorda.

### *Planeringsmöten, ledningsmöten, personalmöten*

### *Utvecklingsprojekt*

Nya och ändrade tjänster och/eller produkter initieras genom företagets kontakter med beställare, via initiativ från medarbetare och genom företagsledningens kontinuerliga omvärldsbevakning. Projekten bedrivs enligt företagets rutiner.

### *Infrastruktur*

Ledningsgruppen säkerställer att TI har lokaler och övrig nödvändig infrastruktur för att kunna leverera de tjänster vi åtar oss.