



Dokumentnavn

Ledelsessystem for kvalitet og miljø

Dokumentnummer

31.000.001N

Rev.	Dato	Beskrivelse av utgaven, endringer, etc.	Forfatter	Gjennomgang	Godkjenning
E	10.11.21	Endret etter gjennomgang	IKN	OJV	IKN
D	06.11.19	Endret etter implementering av ISO 45001	IKN	OJV	IKN
C	31.03.17	Endret etter internrevisjon	IKN	KJK	IKN
B	15.01.15	Endret i tråd med ekstern og internrevisjon	Steinar	Helge	Ingelin
A	08.01.2014	Utgitt for bruk i EPTEC	Guro	Ingelin	Rolf
Erstatter dokument				Totalt antall sider	12

Tilleggsinformasjon (om nødvendig):

INNHOLDSFORTEGNELSE

1. Innledning	3
2. Omfang	3
3. Normativ referanse	3
4. Organisasjonens kontekst	4
4.1 Ledelsessystem for kvalitet og miljø	4
4.2 EPTECs prosesser.....	4
5. Lederskap	5
5.1 Kvalitet og miljøpolicy.....	5
5.2 EPTECs roller, ansvar og myndighet.....	5
6. Planlegging	6
6.1 Risikoer og muligheter	6
6.2 EPTECs kvalitets- og miljømål.....	6
7. Støtte	7
7.1 Ressurser	7
7.2 Kompetanse	7
7.3 Kommunikasjon.....	7
7.4 Dokumentert informasjon	7
8. Drift	8
8.1 Planlegging og styring av drift	8
8.2 Krav til produkter og tjenester	8
8.3 Utforming og utvikling av produkter og tjenester.....	8
8.4 Styring av prosesser, produkter og tjenester levert fra eksterne	9
8.5 Produksjon og tjenesteleveranse	9
8.6 Frigivelse av produkter og tjenester.....	9
8.7 Styring av utgangsfaktorer med avvik	9
9. Evaluering av prestasjon	10
9.1 Overvåking, måling, analyse og evaluering	10
9.2 Intern revisjon.....	10
9.3 Ledelsens gjennomgang	10
10. Forbedring	11
11. Referanser	12

1. INNLEDNING

EPTEC er en av Norges ledende entreprenører innen kulde- og varmpumpe-teknologi med mer enn 30 års bransjeeerfaring og tilbyr rådgivning, prosjektering, ingeniørkompetanse, produkt- og systemleveranser og service til større bygg og industri. Løsningene bygges opp rundt kuldeanlegg, industrielle varmpumper og varmevekslere med fokus på naturlig kuldemedier.

Bedriften er også en nisjeleverandør av prosesspumper, varmevekslere og skreddersydde termodynamiske systemer til det norske olje- og gassmarkedet med tilsvarende lang erfaring.

Kvaliteten til produkter og tjenester bestemmes utfra evnen til å tilfredsstille kunder og relevante interessepartnere. For å leve opp til sitt løfte om høy kvalitet og miljøvennlige produkter, har EPTEC tilstrekkelig dokumentert, implementert og sertifisert ledelsessystem etter standardene ISO 9001, ISO 14001 og ISO 45001. I tillegg er EPTEC også sertifisert iht. trykkdirektivet PED 2014/68/EU Modul H + H1 og er sertifisert som bedrift etter f-gassforordningen iht. lovverket, noe enhver utførende servicetekniker også personlig er.

Dette dokumentet er utarbeidet for å gi en overordnet oversikt over hvordan EPTEC sikrer sitt arbeid innen kvalitet og miljø, hvordan dette gjennomføres i daglig drift og er forankret i organisasjonen for å oppnå de ønskede resultater. Dokumentet benyttes internt, for ledelsen og ansatte, så vel som eksternt for våre kunder, leverandører, for relevante myndigheter og eventuelt andre interessenter.

2. OMFANG

EPTEC benytter dette dokumentet *Ledelsessystem for kvalitet og miljø* som en overordnet beskrivelse av sitt kvalitets- og miljøsystem som gir en oversikt og henviser til relevant dokumentasjon og etablerte prosesser i bedriften. EPTECs prosesser har sine respektive beskrivelser som i hovedsak omfatter prosedyrer, skjema, sjekklister og veiledninger.

Krav i ISO standarder for kvalitet (ISO 9001), for ytre miljø (ISO 14001) og arbeidsmiljø (ISO 45001) er gjeldende for EPTECs arbeide med prosjektering og ledelse, salg, service og installasjon av energi- og prosess-systemer, samt prosjekt- og byggeledelse. Ovennevnte aktiviteter blir utført for kunder i olje- og gassindustrien, bygg- og anleggsindustrien samt i industrien generelt.

3. NORMATIV REFERANSE

Påfølgende kapitler er oppbygd i henhold og med referanse til tilsvarende kapitler i standardene ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 og ISO 45001:2018.

EPTEC er ISO sertifisert av Kiwa Teknologisk Institutt Sertifisering as (sertifikatnummer 965), hvor de også er sertifisert iht. trykkdirektivet, PED 2014/68/EU Modul H + H1 (sertifikatnummer TK-00042). Hos EPTEC er enhver utførende servicetekniker sertifisert etter f-gassforordningen, likeledes er bedriften.



4. ORGANISASJONENS KONTEKST

EPTECs interesseparter påvirker direkte og indirekte selskapet drift og verdiskapning. Dette er typisk bedriftens formål, mål, gjeldende lover og regler, teknologi, økonomi, kultur samt konkurranse-, markeds-, og samfunnsmessige forhold.

Foruten om kunden, identifiserer EPTEC sine interessepartnere som leverandører, partnere, myndigheter, markedet, ansatte, styret og eiere. EPTEC ser det som sin oppgave å tilfredsstille deres krav og forventninger. Med dette som utgangspunkt har EPTEC utformet sine verdier basert på integritet, kvalitet, respekt og miljø (ref. EPTECs verdier, miljø og etikk).

I EPTECs interne strategidokument er premisser og rammeverk vurdert, risiko og muligheter identifisert. Den overordnede strategiske planen for bedriften er lagt med hensyn til utviklingsmuligheter, ressurser og mål.

4.1 Ledelsessystem for kvalitet og miljø

EPTEC forplikter seg både til å oppfylle lov- og forskriftskrav og spesielt til å hindre forurensning og andre potensielle miljøpåvirkninger fra deres produkt, tjeneste eller generell drift. Miljøaspekteret blir ivaretatt ved årlige gjennomganger, hvor tidligere og eventuelle nye miljøaspekter blir identifisert, evaluert og rangert (ref. 21.000.101 Prosedyre for identifisering og rangering av miljøaspekter).

Å ivareta et godt arbeidsmiljø er viktig for EPTEC og de ansatte oppfordres til delaktighet.

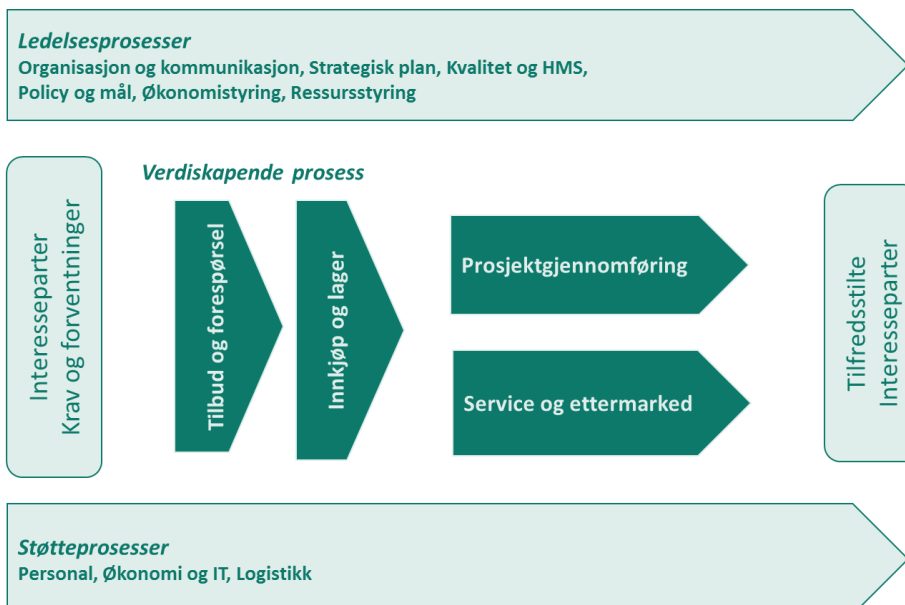
EPTECs *Kvalitetsplan* viser rullerende gjennomgang for å sikre fokus og jevnlig oppfølging av viktige områder gjennom året. Månedlig kvalitetsmøter mellom daglig leder og kvalitetsleder underbygger også bedriftens erkjennelse av å ha et godt fokus på kvalitetsarbeidet i sin daglige drift.

Ansvar for kvalitet og miljø ivaretas ikke av en enkeltstående funksjon. De respektive ansvar ligger hos hver enkelt ansatt, og sikres via innføring, kompetanseheving og kvalitetsledelse. Alle bevisstgjøres på eget bidrag til og individuelle ansvar for kvalitet.

4.2 EPTECs prosesser

De verdiskapende prosesser er normalt knyttet opp til et bestemt prosjekt hvor interessepartners krav og forventning er prosjektavhengig. Ledelsesprosesser og støtteprosesser støtter hovedaktivitetene. Kvalitets- og miljøprosesser omfavner alle prosesser og er dermed en integrert del av dem. I hver prosess inngår ulike prosedyrer for å sikre samsvar med kunde-, lov- og forskriftskrav.

Hver prosess har en prosessansvarlig som igjen er ansvarlig for at alle prosedyrer underlagt sin prosess til enhver tid er oppdatert. Ved evaluering av mål, ledelses gjennomgang og interne revisjoner blir effektivitet og egnethet av prosessene gjennomgått. Resultatet fra slike gjennomganger blir brukt til å kontinuerlig forbedre disse prosessene, holde kvalitetssystemet oppdatert og i samsvar med bedriftens og interessepartners krav.



5. LEDERSKAP

EPTECs ledelse forplikter seg til kontinuerlig forbedring av kvalitet og kostnadseffektivitet av sine produkter og prosesser. Suksessen til EPTECs kvalitets- og miljøprofil, avhenger av bevisstgjøring hos den enkelte, i hver avdeling og på ethvert nivå samt godt arbeidsmiljø. Et nettbasert system for avvikshåndtering og oppfølging av varsling og forbedringsforslag med tilgang for alle ansatte, finnes og blir benyttet.

EPTEC har som mål å tilfredsstillere sine kunders behov og løse deres løpende utfordringer gjennom fokus på miljøvennlige løsninger. Kundetilfredshet blir derfor jevnlig målt (ref. 31.000.300 Prosedyre for måling av kundetilfredshet) og gjennomgang inngår også som del av den periodiske *Ledelsens gjennomgang* (ref. 31.000.200).

5.1 Kvalitet og miljøpolicy

EPTECs kvalitetspolicy er å alltid levere produkter og tjenester til avtalt kvalitet.

Med EPTECs kvalitetspolicy menes å:

- levere varer og tjenester som oppfyller kundens kvalitetskrav
- sikre at utstyr er installert og satt i drift på en tilfredsstillende måte
- opprettholde og videreutvikle kunnskap om markedet, for å yte best mulig service til kunder
- sikre og styrke bedriftens kvalitetsomdømme

EPTEC sørger for å etablere og opprettholde gode relasjoner med leverandører for produksjon av produkter og systemer som inngår i leveranser. Dette, sammen med egen kompetanse og erfaring innen design, prosjektering, gjennomføring, service og koordinerende aktiviteter, vil sikre best mulig kvalitet av totalleveransen.

EPTECs miljøpolicy er å ha et sterkt fokus på å gjennomføre aktiviteter på en måte som gir minst miljøpåvirkning samt overholde relevante lovfestede og andre selvpålagte miljøkrav.

Dette gjøres blant annet ved å:

- fokusere på å øke salg av utstyr med miljøvennlige kuldemedier på bekostning av kuldemedier med høy GWP (global warming potential)
- forsvarlig håndteres avfallstoffer etter gjeldende lovverk og retningslinjer og deponeres til sertifiserte mottak
- jobbe systematisk og målrettet for å minimere alle lekkasjer av kuldemedier
- kildesortere på alle lokasjoner og benytte eksterne leverandører håndtere spesialavfall

Medarbeidere gis informasjon og opplæring slik at de motiveres til å utføre sine oppgaver på en miljøvennlig måte, samt å bidra aktivt i miljøarbeidet. Et godt arbeidsmiljø oppnås gjennom god kommunikasjon, aktiv involvering, godt teamarbeid og en god kultur basert på åpenhet, tillit og medarbeiderutvikling.

EPTECs kvalitets- og miljøpolicy er kommunisert til ansatte og ligger tilgjengelig på bedriftens nettbaserte kvalitetssystem. For interessepartnere ligger dette tilgjengelig på bedriften nettsider (ref. *EPTECs verdier, miljø og etikk*).

5.2 EPTECs roller, ansvar og myndighet

EPTEC har en flat organisasjonsstruktur med kort vei fra den ansatte til øverste leder. Dette kommer frem av *EPTECs organisasjonskart* som er tilgjengelig for alle ansatte i bedriftens nettbaserte kvalitetssystem. I tillegg til en arbeidsavtale, har den ansatte en stillingsinstruks som viser den ansattes ansvar og arbeidsoppgaver. Videre tar EPTECs *Personalhåndbok* (ref. 11.000.001) for seg bedriftens verdier, etiske retningslinjer og arbeidsforhold.

Under ledelsens gjennomgang som avholdes to ganger i året, rapporteres bedriftens prestasjon, avvik og tilbakemeldinger samt igangsettes tiltak etter vurdering av bedriftens risiko og muligheter.

EPTEC behandler personopplysninger i tråd med EU personvernforordningen, GDPR. EPTECs *Personvernserklæring* ligger tilgjengelig for alle på bedriftens nettsider og gir informasjon om personopplysninger som samles inn, hvorfor og rettigheter knyttet til behandlingen av personopplysningene.

6. PLANLEGGING

6.1 Risikoer og muligheter

I EPTECs interne strategidokument identifiseres og analyseres bedriftens risiko og muligheter både for selskapets og dens interesseparter. Utfra analyser er det definert konkrete handlinger.

Risikovurderinger og muligheter blir også jevnlig ivaretatt ved ledelsens gjennomgang både med hensyn til kvalitet og miljø (ytre miljø og arbeidsmiljø). Resultat av vurderingene med påfølgende tiltak blir fulgt opp og lagt inn i bedriftens nettbaserte handlingsplan. Ved månedlige møte mellom kvalitetsleder og daglig leder vil plutselige endrede betingelser ved drift eller endringer lovverk fanges opp og håndteres.

Ved større endringer vurderer bedriften i forkant en større risiko- og konsekvensanalyse (ref. 31.000.007 Prosedyre for risikovurdering og risikostyring), med hensikt å forhindre uønskede hendelser samt finne alternative muligheter.

6.2 EPTECs kvalitets- og miljømål

EPTEC har satt seg følgende kvalitets- og miljømål. Disse følges rapporteres årlig samlet i ledelsens gjennomgang, hvor bedriftens prestasjon evalueres og nye måltall vurderes.

Leveringstid	Mål	Definisjon
Produkter	95% i tide	Leveringstid +/- 2 dager
Reservedeler	95% i tide	Leveringstid +/- 2 dager
Service		
- kontrakt	100% i tide	Avtalt periode
- nødsituasjon	100% i tide	Avtalt dato
Reklamasjonskostnad	Reklamasjonsandel av omsetning <2%	
Kundetilfredshet	<ul style="list-style-type: none">95 % fornøyde kunder iht. <i>Prosedyre for måling av kundetilfredshet</i> (ref. 31.000.300)Reell kreditnota andel < 3%	
Arbeidsmiljø	<ul style="list-style-type: none">Ingen ulykker som medfører fravær med medisinsk behandling (H-verdi=0)Mindre enn 3 % sykefraværTurnover ansatte mindre enn 10%	
Ytre miljø	Redusere utslipp av klimagasser ved å minimere lekkasjer av kunstige kuldemedier (HFK) og ved å øke bruk av miljøvennlig kuldemedie (GWP<10) med lavt potensiale for global oppvarming. Mål: <ul style="list-style-type: none">Minst 60 % av nye anlegg skal ha miljøvennlig kuldemedie som NH₃, CO₂, propan og HFO's	

7. STØTTE

7.1 Ressurser

EPTEC er avhengig av tilstrekkelige og nødvendige ressurser både i form av ansatte, infrastruktur, miljø (ytre miljø og arbeidsmiljø) og kunnskap. EPTEC har etablert og implementert systemer for å påse at selskapets virksomhet er i henhold til gjeldende lover og forskrifter (ref. 21.000.001 HMS-manual og 11.000.001 Personhåndbok)

Bedriften evaluerer derfor kontinuerlig ressursituasjonen, blant annet gjennom ledermøter og ledelsens gjennomgang, og gjør korrigerende tiltak når dette anses nødvendig.

Økonomiske ressurser planlegges i årlige budsjetter.

7.2 Kompetanse

EPTEC er avhengig av kompetent og kvalifisert personell i sin virksomhet. Bedriften har fokus på å holde sine ansatte oppdatert og at de gjennomfører relevante kurs og sertifiseringer etter behov for deres arbeide.

Nye medarbeidere introduseres til EPTECs organisasjon, policy, rutiner og kvalitets- og miljøsystemer. Intern opplæring for nye produkter blir jevnlig holdt og ved behov skal ansatte delta på interne og/eller eksterne kurs (ref. 11.000.001 Personhåndbok). De ansattes gyldige og planlagte kompetanse er oversiktlig og tilgjengelig i bedriftens nettbaserte kvalitetssystem.

Formelle medarbeidersamtaler holdes årlig, hvor kompetansenivå og opplæringsbehov diskuteres, dokumenteres og følges opp.

7.3 Kommunikasjon

Gjennom månedlige interne infobrev fra daglig leder til alle ansatte og styre, sikrer man at de ansatte holdes orientert om bedriftens status og fremtidige planer. Informasjon blir også gitt på jevnlig avdelingsmøter, da rettet mot den spesifikke avdeling. To ganger i året samles hele bedriften for gjennomgang av selskapets virksomhet med meningsutveksling og innspill fra de ansatte. Alle oppfordres i tillegg til å komme med avvik og forbedringsforslag gjennom bedriftens nettbaserte kvalitetssystem.

På EPTECs nettsider informerer man om bedriften til eksisterende og potensielle interessepartnere. Dette er hovedsakelig knyttet til EPTECs kvalitetssystem, drift, kompetanse, produkter og tjenester. Nettsiden er også tilrettelagt for tilbakemelding fra eksterne.

7.4 Dokumentert informasjon

EPTEC har prosedyrer og systemer for å sikre at ledelsessystemenes funksjonalitet er ivaretatt. Det er kvalitetsleder som har det overordnede ansvaret for dokumentasjon i ledelsessystemet, mens prosesseier er ansvarlig for at prosedyrer er oppdatert og vedlikeholdt innen sin prosess. For å sikre at dokumentasjon knyttet til ledelsessystemet er gjennomgått og godkjent av autorisert personell før offentliggjøring skal kvalitetsleder konsulteres ved behov når det gjelder dokumentnummerering, layout, distribusjon, redigering og oppdatering av dokumenter (ref. 31.000.100 Dokumentstyring).

Kvalitetsleder informerer når prosedyrer er oppdaterte eller nye har blitt etablert. På denne måten sikres også at kun formelt utgitte dokumenter er tilgjengelige for bruk, og at foreldede dokumenter tas ut av bruk. Samtidig blir tilgjengeligheten for historiehensikter sikret. Versjonskontroll av dokumenter ivaretas i elektronisk dokumentarkiv.

EPTEC nettbaserte kvalitetssystem ivaretar tilgjengelighet av gjeldende dokumentasjon av ledelsessystemet. Sikkerhetskopier er ivaretatt i EPTECs IKT-system (ref. 01.000.101 IT sikkerhet).

Prosjektspesifikk dokumentasjon blir produsert som en del av prosjektgjennomføring og ivaretatt i prosjektmappens struktur.

8. DRIFT

8.1 Planlegging og styring av drift

EPTECs fastsatte kvalitets- og miljømål er styrende for planlegging av drift. Man har etablert prosesseiere for å sikre ivaretagelse av prosessene. Som et ledd i ledelsens gjennomgang blir det foretatt en overordnet gjennomgang av mål, hvor også plan og styring blir vurdert.

Bedriften har minimum årlig en gjennomgang av mulige risikoaspekter som for eksempel frafall av større kunder, medarbeidere, endringer i produkt- og miljøkrav, andre organisasjonsmessige endringer og økonomiske styringsparametere (ref. 31.000.007 Prosedyre for risikovurdering og risikostyring). Der det er aktuelt settes det inn tiltak etter vurderinger tatt av ledergruppen, eventuelt tatt opp til behandling i bedriftens styre. Prosjekter av en betydelig størrelse som medfører særskilt risiko for kapital og likviditet behandles regelmessig av daglig leder og utvalgte ansatte i relevante funksjoner.

Som del av EPTEC miljøhensyn, blir bedriftens miljøaspekt årlig identifisert og rangert (ref. 21.000.101 Prosedyre for identifisering og rangering av miljøaspekter). Årlig gjennomgang av bedriftens miljøaspekter, gir innspill til forbedringsarbeid og iverksetting av skjerpene tiltak. For å sørge for plan ved nødsituasjoner og ulykker har bedriften *Beredskap og Innsats* (ref. 21.000.003) som en integrert del av bedriftens kvalitetssystem for å sikre system om situasjoner skulle oppstå.

8.2 Krav til produkter og tjenester

EPTEC følger de lov- og forskriftskrav som til enhver tid er gjeldende ved tett oppfølging av respektive regler, lover og retningslinjer (ref. 31.000.004 Prosedyre for håndtering av myndighetskrav) og sørger for at vi er i samsvar med disse. Dette gjelder for kravene rundt både drift, produkt og miljøaspekter. For å påse at gjeldene lov- og forskriftskrav for produkter følges benytter EPTEC hovedsakelig leverandører som dokumenterer og erklærer at de oppfyller dette (ref. 42.000.001 Prosedyre for leverandørgodkjenning).

For å vinne nye og tilfredsstillende eksisterende kunder, er det viktig at bedriften forstår kundens krav og ønsker. EPTEC har fokus på å avklare produkt- og tjenestekrav ovenfor kunden både ved å håndtere innkomne forespørsler fra kunder etter *Prosedyre for tilbud og forespørsel* (ref. 51.000.001) samt i kontraktingåelse etter *Prosedyre for prosjektgjennomføring* (ref. 61.000.001).

Etter gjennomføring vil kunden ha mulighet til å gi tilbakemelding (ref. 31.000.300 Prosedyre for måling av kundetilfredshet). EPTEC har tilrettelagt et system for å håndtere reklamasjon dersom kunden hevder at denne ikke er i henhold til inngått kontrakt (ref. 71.000.004 Prosedyre for reklamasjonshåndtering). Reklamasjoner og tilbakemelding på kundetilfredshet registreres i bedriftens nettbaserte kvalitetssystem hvor det følges opp med korrigerende tiltak etter vurderinger er foretatt.

8.3 Utforming og utvikling av produkter og tjenester

EPTEC utformer og utvikler selv i liten grad de produkter som leveres. Verdiskapningen som gjøres er hovedsakelig prosjektbasert systemdesign hvor man benytter leverandørenes ferdige produkter eller komponenter som fysisk leveranse og hvor disse kun skal monteres sammen i et totalsystem. For et fåtall leveranser hvor komponenter sammenstilles til et ferdig anlegg på byggeplass, og hvor EPTEC er ansvarlig for dette, følges *Prosedyre for PED* (ref. 62.000.006).

EPTECs tjenesteleveranser er primært knyttet til service og ettermarked. Disse tjenestene utvikles og leveres til kunde for å understøtte de fysiske leveranser som gjøres.

I EPTECs interne strategidokument blir bedriftens utviklingsmuligheter og -planer med hensyn til satsingsområder innenfor produkter og tjenester ivarettatt. Gjeldende myndighetskrav og varslede endringer i rammebetingelser er styrende for de planlagte valg.

8.4 Styring av prosesser, produkter og tjenester levert fra eksterne

Alle innkjøp i forbindelse med kundeleveranser skal følge *Prosedyre for innkjøp* (ref. 41.000.001) for å påse at EPTECs krav til kvalitet på leveransen oppfylles.

Innkjøpte varer og tilhørende dokumentasjon inspisert og kontrollert før lagring eller bruk i et kundeprosjekt (41.000.004 *Prosedyre for inngangskontroll, vareinspeksjon og varemottak*). Avvik registreres i bedriftens nettbaserte kvalitetssystem.

Prosedyre for leverandørgodkjenning sikrer et system for forhåndsgodkjente leverandører og jevnlig evaluering av leverandørers prestasjon (ref. 42.000.001).

8.5 Produksjon og tjenesteleveranse

EPTECs produksjon er begrenset til prosjektleveranser som faller inn under *Prosedyre for PED* (ref. 62.000.006). Tjenesteleveransen er knyttet primært til service og ettermarked. Dette er tjenester som er knyttet til reparasjon og vedlikehold av kuldetekniske anlegg. Øvrige tjenester er hovedsakelig montering og igangkjøring av leverte anlegg. Utfylte oppstartsskjema og attester blir oppbevart i systemet, på prosjektet.

Verktøy og måleutstyr som benyttes til EPTECs tjenesteleveranser testes og kalibreres regelmessig iht. gjeldende myndighetskrav og bransjenormer av kvalitet- og miljøhensyn.

Avvik som blir oppdaget ved produksjon eller etter levering blir håndtert etter *Prosedyre for avvikshåndtering* (ref. 31.000.002).

8.6 Frigivelse av produkter og tjenester

EPTEC gir ved overlevering av anlegg en samsvarserklæring, oppstartsdokumenter, overtagelsesprotokoll, samt tilhørende drifts- og vedlikeholdsmanualer.

Overtagelsen gjøres i henhold til den kontraktsstandard som er benyttet for leveransen og interne prosedyrer for henholdsvis prosjektgjennomføring og service (ref. 61.000.001 *Prosedyre for prosjektgjennomføring* og ref. 71.000.002 *Prosedyre for service*).

8.7 Styring av utgangsfaktorer med avvik

Ved overlevering gjør EPTEC sine kunder oppmerksomme om rettigheter og plikter i forbindelse med reklamasjon på levert anlegg og tjenester. Dette varierer etter hvilke salgs- og leveringsbetingelser og kontraktsstandarder som er benyttet. Reklamasjoner og tilbakemeldinger av betydelig art registreres i bedriftens elektroniske kvalitetssystem etter *Prosedyre for avvikshåndtering* (ref. 31.000.002) og håndteres deretter med tiltak etter vurdering.

9. EVALUERING AV PRESTASJON

9.1 Overvåking, måling, analyse og evaluering

EPTEC viktigste målparametre er fastsatt i bedriftens kvalitets- og miljømål som blir gjennomgått, analysert og evaluert i ledelsens gjennomgang. Avvikssystemet påser å overvåke andre momenter som f.eks. produktkvalitet/ytelse uten at dette nødvendigvis måles systematisk, men viktige funn herfra tas med i ledelsens gjennomgang.

Man anser det som viktig å påse at kundens krav er tilfredsstillt. *Prosedyre for måling av kundetilfredshet* (ref. 31.000.300) forklarer hvordan målingen skal utføres og hvordan ansvaret er fordelt. Resultater fra disse målingene blir analysert kontinuerlig og sammendrag gitt i ledelsens gjennomgang. Kvalitetsleder er sammen med daglig leder ansvarlig for igangsetting, oppfølging og formidling av nødvendige forbedringer.

Leverandørens status og prestasjon blir regelmessig evaluert (42.000.001 *Prosedyre for leverandørgodkjenning*) og også tema i ledelsens gjennomgang.

EPTEC overvåker og måler i tillegg aktiviteter ved drift som kan ha en vesentlig miljøpåvirkning. *Prosedyre for identifisering og rangering av miljøaspekter* (ref. 21.000.101) viser hvordan bedriften årlig evaluerer dette. Miljøutslipp og -avvik blir registrert i vårt avvikssystem.

Arbeidsmiljø blir jevnlig evaluert gjennom årlige medarbeidersamtaler, avvik og varslingsrutiner samt eksterne medarbeiderundersøkelser.

For å sikre at EPTEC er oppdatert med endringer i lover og regler og arbeider i samsvar med disse, gjennomgås *Oversikt over gjeldene forskrifter og regler* to ganger i året, hvor det signeres for samsvar.

9.2 Intern revisjon

EPTEC utfører årlig internrevisjoner for å sikre at bedriften følger de relevante standarder, interne prosedyrer og mål. Internrevisjonens fokus bestemmes fra endring i produkt, ledelsessystemet og/eller andre områder som har vist kritiske utfordringer (31.000.201 *Prosedyre for intern revisjon*).

Internrevisjonen utføres av EPTECs eget personell og det tilstrebes at revisjonslaget er så uavhengig og objektivt som mulig. Viktighet av nødvendig fagkompetanse til å utføre revisjonen settes dog høyere. Revisjonsrapporter distribueres til EPTECs daglige leder og involverte parter. Kvalitetsleder er revisjonsleder og har ansvaret for å utarbeide revisjonsrapport. Mulige funn legges inn og følges opp i bedriftens nettbaserte handlingsplan med gitte tidsfrister.

9.3 Ledelsens gjennomgang

EPTECs ledelse gjennomgår ledelsessystemet hvert halvår (ref. 31.000.200 *Ledelsens gjennomgang*). Både kvalitets- og miljøaspekter er en del av vurderingen, i tillegg til status og oppdatering iht. PED sertifisering (trykkdirektivet). Som en del av ledelsens gjennomgang vurderes også risiko og muligheter på et overordnet plan.

Gjennomgangen er i samsvar med de respektive kravene i standardene ISO 9001, ISO 14001 og ISO 45001. Ledelsens gjennomgang dokumenteres og eventuelle tiltak følges opp ved handlingsplan som er tilgjengelig i bedriftens nettbaserte kvalitetssystem.

10. FORBEDRING

EPTEC har kontinuerlig fokus på forbedringsarbeidet.

Innhenting og gjennomgang av forbedringer på flere nivåer i bedriften:

- Avvikssystem (avvik, varsling og forbedringsforslag)
- Månedlig kvalitetsmøte
- Kvartalsvis HMS-møte
- Intern revisjon
- Ledelsens gjennomgang

Avvikssystem

EPTEC har et nettbasert avvikssystem hvor avvik varslinger og forbedringsforslag registreres. Alle ansatte har tilgang til å registrere i dette systemet (ref. 31.000.002 Prosedyre for avvikshåndtering). En ansvarlig leder eller prosesseier i bedriften blir tildelt og behandler avviket/forbedringsforslaget fortløpende.

Månedlig kvalitetsmøte

EPTECs daglig leder og kvalitetsleder har månedlige møter med fokus på avvikssystemet, målinger, handlingsplanens fremdrift, endringer i lover/forskrifter samt ledelsessystemet. På den måten vil bedriften sikre en jevnlig oppfølging av kvalitetssystemet og med mulighet til å gjøre endringer for å hindre ønskede virkninger.

Kvartalsvis HMS-møte

For å sikre involvering og inkludering av miljøarbeidet, har EPTEC kvartalsvise møter mellom HMS ansvarlig, verneombud og kvalitetsleder. Møtene har fokus på det som angår HMS-avvik, ytre miljø, myndighetskrav samt arbeidsmiljø.

Intern revisjon

Under bedriftens interne revisjon blir deler av bedriften gjennomgått utfra gitte kriterier og revisjonens fokus. Revisjonsfunn blir lagt inn og fulgt opp i bedriftens nettbaserte handlingsplan.

Ledelsens gjennomgang

Under ledelsens gjennomgang blir mål og avvik rapportert og analyser, muligheter og risiko vurdert og forbedringer konkludert. Resultat av ledelsens gjennomgang blir lagt inn og fulgt opp i bedriftens nettbaserte handlingsplan.

Ved å ha fokus på forbedringsarbeidet på flere nivåer, sikres mulig involvering fra alle ansatte og på flere plan i organisasjonen samt opprettholder et kontinuerlig fokus på forbedringsarbeidet.

11. REFERANSER

[01.000.101 IT sikkerhet](#)
[11.000.001 Personalthåndbok](#)
[21.000.001 HMS-manual](#)
[21.000.003 Beredskap og innsats](#)
[21.000.101 Prosedyre for identifisering og rangering av miljøaspekter](#)
[31.000.002 Prosedyre for avvikshåndtering](#)
[31.000.004 Prosedyre for håndtering av myndighetskrav](#)
[31.000.007 Prosedyre for risikovurdering og risikostyring](#)
[31.000.100 Dokumentstyring](#)
[31.000.200 Ledelsens gjennomgang](#)
[31.000.201 Prosedyre for intern revisjon](#)
[31.000.300 Prosedyre for måling av kundetilfredshet](#)
[41.000.001 Prosedyre for innkjøp](#)
[41.000.004 Prosedyre for inngangskontroll, vareinspeksjon og varemottak](#)
[42.000.001 Prosedyre for leverandørgodkjenning](#)
[51.000.001 Prosedyre for tilbud og forespørsel](#)
[61.000.001 Prosedyre for prosjektgjennomføring](#)
[62.000.006 Prosedyre for PED](#)
[71.000.002 Prosedyre for service](#)
[71.000.004 Prosedyre for reklamasjonshåndtering](#)
[EPTECs verdier miljø og etikk](#)
[EPTECs organisasjonskart](#)
[Kvalitetsplan](#)
[Oversikt over gjeldende forskrifter og lover](#)
[Personvernserklæring](#)