

Kvalitetshåndbog for HT anlæg



Kvalitetshåndbogen er:
Indsendt den : 12-01-2012
Underskrift direktør / indehaver:
Henrik Thorsager

0. Indholdsfortegnelse procedurer

Formålet med denne oversigt er at give et overblik over kvalitetsmanualens indhold og opbygning.

- 0 Indholdsoversigt
- 1 Virksomhedsbeskrivelse
- 2 Virksomhedens kvalitetspolitik og kvalitetsmålsætning
- 3 Beskrivelse af kvalitetsstyringssystemet
- 4 Oversigt over anvendte blanketter
- 5 Den tekniske ansvarliges ansvarsforhold
- 6 Evaluering af kvalitetsstyringssystem
- 7 Kvalitetsprocedure for teknisk ansvarlig
- 8 Indkøb og anvendelse af materialer
- 9 Godkendelse af leverandører
- 10 Arbejdets udførelse og aflevering
- 11 Forhold ved afvigelser og reklamationer
- 12 Kvalitetsdokumentation

1. Virksomhedsbeskrivelse

1.1 Virksomhedsdata.

Virksomhedens navn:

HT anlæg

Adresse: Vejlbyvej 8

By: 8961 Allingåbro

Telefon: 86 48 80 38

Mobiltelefon: 40 40 39 08

Fax:

CVR nr.: 30654501

E-mail: ht@htanlaeg.dk

Hjemmeside: www.htanlaeg.dk

Virksomheden ejes af den tekniske ansvarlige kloakmester Henrik Thorsager (senere benævnt HT) som varetager telefonbetjening, ordremodtagelse og fakturering m.v. herunder journalisering og arkivering af kvalitetsdokumentation.

Virksomheden har ikke andre ansatte.

1.2 Forretningsgrundlag.

Virksomheden er en entreprenørforretning/anlægsgartnervirksomhed der udfører jord og anlægsopgaver for både private og offentlige bygherrer, herunder følgende indenfor afløbsområdet:

Nyanlæg, reparation, renovering og rensning af spilde, regn og dræningsinstallationer både i kloakerede og ukloakerede områder.

Virksomheden arbejder primært i lokalområdet, og udfører arbejde både efter tilbud og regning.

Virksomheden arbejder som underentreprenør og anvender selv underentreprenører i fornødent omfang.

1.3 Organisation, opgavefordeling og bemanning.

HT er virksomhedens teknisk ansvarlige og varetager kundekontakt, tilbudsgivning, projektering, myndighedskontakt og leverandøraftaler.

HT forestår ligeledes alt autorisations krævende arbejde.

Virksomheden fungerer som hovedbeskæftigelse.

2. Virksomhedens Kvalitetspolitik og kvalitetsmålsætning.

Virksomheden lægger vægt på at fremstå som en solid og ansvarsbevidst virksomhed over for kunder og ansatte, og udfører fagligt korrekt kvalitetsarbejde til aftalt tid og pris.

Virksomhedens kvalitetspolitik og kvalitetsmålsætning efterleves som følger:

- ◆ At overholde indgåede aftaler.
- ◆ At kunderne føler sig trygge og tilfredse med vore ydelser bl.a. ved gennemgang af det udførte arbejde ved afslutningen, og der må ikke forekomme fejl eller mangler der tager over 3 timer at udbedre.
- ◆ At arbejdet udføres efter gældende regler og er håndværksmæssigt korrekt udført.
- ◆ At anvendte materialer opfylder bygherre / myndighedskrav og er uden fejl.
- ◆ At kunne dokumentere virksomhedens kvalitetssikring over for kunder og andre interesserede.
- ◆ At løbende forbedre virksomhedens ydelser ved brug af kvalitetsstyring.
- ◆ At følge op på arbejdsopgaverne og yde en god service.
- ◆ At virksomhedens kvalitetsstyringssystem løbende bliver vedligeholdt og forbedret og bliver ekstern godkendt og efterprøvet af AMU-Kontrolinstans.
- ◆ At reklamationer prioriteres højt og der straks træffes aftale med kunden om afklaring af sagen, der må maksimalt forekomme 1 årlig reklamation.
- ◆ At eksterne reklamationer besvares indenfor 2 arbejdsdage.
- ◆ At medarbejderne opfylder gældende uddannelseskrav indenfor afløbsområdet.
- ◆ At ajourføre viden og følge med i udviklingen indenfor afløbsområdet, både med hensyn til produkter og metoder.

Ved enhver afvigelse i forhold til ovennævnte foretages en afvigelsesbehandling i henhold til procedure 05.00 i denne kvalitetshåndbog om afvigelser.

3. Beskrivelse af kvalitetsstyringssystemet.

Formålet med virksomhedens kvalitetsstyringssystem er at dokumentere kvaliteten af det udførte arbejde, og overholdelse af virksomhedens egen kvalitetsmålsætning og kvalitetspolitik, på grundlag af følgende myndighedskrav:

Grundlaget for kvalitetsstyringssystemet er:

- ⊠ Lovbekendtgørelse nr. 988 af 08/12/2003 om gasinstallationer og installationer i forbindelse med vand- og afløbsledninger.
- ⊠ Lov nr. 1601 af 20/12/2006 om ændring af lov om gasinstallationer og installationer i forbindelse med vand- og afløbsledninger og lov om autorisation af elinstallatører m.v.
- ⊠ Bekendtgørelse nr. 1674 af 14/12/2006 om autorisation og drift af virksomhed som vvs-installatør, vand- og sanitetsmester, godkendt kompetent virksomhed eller kloakmester.
- ⊠ Bekendtgørelse nr. 1653 af 13/12/2006 om personlige faglige kvalifikationer for den teknisk ansvarlige og dennes medarbejdere i autoriserede og godkendte kompetente virksomheder.

Grundlag og henvisninger:

Grundlaget for kvalitetsstyringssystem fremgår af ovennævnte.

Opbygning:

Kvalitetsstyringssystemet for virksomheden består af følgende:

- ⊠ Nærværende kvalitetshåndbog med
- ⊠ Kvalitetsprocedurer for den tekniske ansvarlige og tilhørende
- ⊠ Standardblanketter til at dokumentere systemet.

4. Oversigt over anvendte blanketter.

Kvalitetsdokumentation.

Formålet med denne oversigt er at registrere hvilke blanketter virksomheden anvender til kvalitetsregistrering og kvalitetsrapportering. Alle blanketter nummereres med fortløbende numre begyndende med B1.

Kvalitetsstyringssystemet er opbygget med denne kvalitetshåndbog med procedure for den tekniske ansvarlige og tilhørende blanketter til at dokumentere systemet.

Kvalitetsregistreringer omfatter følgende: (opdateres løbende)

- ☒ Oversigt over medarbejderkvalifikationer (Blanket B1)
- ☒ Oversigt over myndighedsregler, tekniske anvisninger og andre vejledninger (Blanket B2)
- ☒ Oversigt over prøve- og måleudstyr (Blanket B3)

Kvalitetsrapporter omfatter følgende:

- ☒ Afvigelsesrapport (Blanket B4)
- ☒ Intern efterprøvning af kvalitetsstyringssystemets efterlevelse (Blanket B5)
- ☒ Kvalitetssikringsmappen (Forundersøgelser, Kvalitetsplaner og Færdigmelding til kunden).

5. Den tekniske ansvarliges ansvarsforhold.

I sin egenskab af ejer og teknisk ansvarlig er HT ansvarlig for:

- ☒ At kvalitetsstyringssystemet opbygges, vedligeholdes og efterleves.
- ☒ At efterleve proceduren for kloakmesteren.
- ☒ At virksomheden råder over nødvendigt værktøj og udstyr.
- ☒ At virksomheden har en ajourført samling af gældende regler og love.
- ☒ At udføre ledelsevaluering af systemets anvendelse og effektivitet med regelmæssige intervaller.
- ☒ At kvalitetsstyringssystemet godkendes og løbende efterprøves af en af Sikkerhedsstyrelsens godkendt kontrolinstans

6. Evaluering af kvalitetsstyringssystemet.

Ledelsens interne efterprøvning og evaluering:

Minimum en gang årligt gennemgår den tekniske ansvarlige kvalitetsstyringssystemet for at sikre, at alle relevante procedurer og bilag er ajourført. Gennemgangen dokumenteres på blanket B5.

Som minimum efterprøves følgende områder:

- Medarbejderkvalifikationer.
- Myndighedssamling.
- Prøve / og måleudstyr
- Afvigelsesrapporter
- Antal på mindst 20% af årets sager med indhold.

HT sikrer at kvalitetsstyringssystemet bliver godkendt af AMU-Kontrolinstans, og at kvalitetsstyringssystemet efterprøves med intervaller, der ikke overstiger 24 måneder.

Den tekniske ansvarlige er til rådighed ved kontrolinstansens efterprøvning, og er ansvarlig for at kontrolinstansens påtaler og evt. krav efterleves.

HT sikrer at dokumentationen fra AMU-Kontrolinstans efterprøvning registreres og arkiveres i mappen med kvalitetsrapportering.

7. Kvalitetsprocedure for den tekniske ansvarlige.

Formål.

Formålet med denne procedure er at beskrive de aktiviteter og værktøjer, der tages i brug for at sikre at kvalitetsstyringssystemets målsætninger og krav efterleves, og at de enkelte arbejdsopgaver udføres i henhold til indgåede aftaler.

Ansvar.

HT er i egenskab som virksomhedens teknisk ansvarlige, ansvarlig for efterlevelse af denne kvalitetshåndbog.

Den tekniske ansvarlige sikre, at alt arbejde udføres ved egen deltagelse og overvågning, alternativt at udpege en medarbejder der opfylder gældende uddannelseskraav.

Den tekniske ansvarlige skal ligeledes sikre, at alle medarbejdere er instrueret i og kvalificeret til de arbejdsopgaver de pålægges, herunder den førte Kvalitetsdokumentation.

Medarbejderkvalifikationer registreres på Blanket B1.

Myndighedsregler.

Den tekniske ansvarlige sikre at virksomheden råder over en gældende samling af Myndighedsforskrifter m.v., samlingen er registreret på blanket B2.

Myndighedssamlingen opbevares på kontoret og medarbejderne skal kunne få adgang til at anvende disse.

Prøve- og måleudstyr.

HT sikre at virksomheden råder over tilstrækkeligt prøve- og måleudstyr til de prøve og måleopgaver virksomheden har behov for, og at vejledninger i brug af prøve- og måleudstyret er til rådighed for medarbejderen.

Udstyret kalibreres i henhold til leverandørens anviste kalibreringsrutiner.

Før brug kontrolleres udstyret for funktion.

Prøve- og måleudstyret er registreret på blanket B3.

Ordremodtagelse.

Ved enhver henvendelse / ordrer fra kunder registreres kundens ønsker og beskriver kort arbejdsopgaven på blanket B6 Kvalitetssikringsmappen.

For at sikre en hurtig og smidig sagsbehandling opdeles kundehenvendelser i følgende kategorier:

- Tilbud
- Regning
- Overslag
- Forsikringsskade
- Nyt afløbssystem
- Ændringer
- Reparationer
- Tv-inspektion / spuling
- Slamsugning
- Nedsivningsanlæg
- Sandfilteranlæg
- Pileanlæg
- Minirensanlæg
- Kloakering i Landbruget

Hvor kvalitetssikring er gjort gældende, afholder den tekniske ansvarlige et projekt-gennemgangsmøde med bygherrens repræsentanter.

Den tekniske ansvarlige fremlægger plan for kvalitetssikring, sikkerhed og miljø for arbejdsopgaven.

Ved øvrige arbejder udfærdiger den tekniske ansvarlige et tilbud eller et overslag der tydeligt beskriver opgavens omfang og vilkår. Arbejdet kan igangsættes når omfang og vilkår er accepteret af kunden.

Undtagelsesvis indgås en mundtlig aftale med kunden. Den tekniske ansvarlige noterer aftalens vilkår, herunder dato, tidsplan, omfang og eventuelt pris i Kvalitetssikringsmappen.

Procesgranskning / Forundersøgelse.

Den tekniske ansvarlige gennemgår og planlægger opgaven:

- Forundersøgelser i henhold til det pågældende arbejde.
- Indhentning af nødvendige tilladelser.
- Indhentning / udarbejdelse af nødvendigt tegningsmateriale.
- Granskning af udleveret projektmateriale, herunder tegninger m.v.
- Udførelsesmetode, herunder maskiner og prøve- og måleudstyr.
- Kvalitetssikring ved udarbejdelse af en kvalitetsplan.
- Arbejdsmiljøforhold, herunder sikkerhed, sundhed og velfærd.
- Miljøforhold, herunder bortskaffelse.
- Nødvendige dokumenter vedrørende opgaven vedlægges sagen.
- Instruks af medarbejdere.

Hvis procesgranskning viser afvigelser i forhold til virksomhedens kvalitetsstyringssystem udfærdiges en afvigelsesrapport Blanket B4.

8. Indkøb og anvendelse af materialer.

Indkøb:

Den tekniske ansvarlige skal sikre at virksomheden udelukkende køber materialer som er godkendte, CE-mærkede eller på anden måde kvalitetsmærkede produkter med mindst 5 års leverandørgaranti.

Modtagelse:

Ved modtagelse af varer kontrolleres, at det leverede svarer til det bestilte og følgesedel, samt de nødvendige varedeklarationer, monteringsvejledninger, drift/vedligeholdelsesplaner o. lign. medfølger.

Ved evt. afvigelse aftales erstatningsleverancer med leverandøren.

Medarbejderen som modtager materialerne kvitterer med dato og navn på

følgesedlen og denne lægges ved sagen, alternativt ved dokumentation i Kvalitetssikringsmappen.

Materialer der modtages på lageret, gennemgår en visuel kontrol, men den egentlige kontrol af materialerne til en arbejdsopgave udføres i forbindelse med brugen af dem på den enkelte sag.

Materialer med skader, fejl og mangler kasseres, ved tvivlstilfælde afgør kloakmesteren om materialerne kan anvendes og der aftales evt. erstatningsleverance med Leverandøren.

Håndtering og opbevaring:

Håndtering og opbevaring af materialer skal foregå efter leverandørens anvisninger. Kræver håndteringen og opbevaringen en særlig kontrol eller foranstaltning, skal dette fremgå af kvalitetsplanen.

9. Godkendelse af leverandører.

Leverandører

Den tekniske ansvarlige beslutter hvilke underentreprenører og leverandører virksomheden ønsker at arbejde med.

Den tekniske ansvarlige skal sikre at underentreprenører der udfører autoriseret arbejde anvender et godkendt kvalitetsstyringssystem.

Ved udvælgelsen af leverandører lægges der vægt på deres evne til at opfylde de tekniske krav i forbindelse med sagerne, deres kvalitetssikring samt økonomiske forhold m.v. inden de godkendes som leverandører.

10. Arbejdets udførelse og aflevering

Udførelseskontrol

Den tekniske ansvarlige skal sikre:

- At arbejdets udføres i henhold til tegninger, tilladelser, aftaler og overholdelse af gældende regler.
- At medarbejderne er instrueret om arbejdsopgavens udførelse, herunder kvalitetskontrol m.v.

Nødvendige mindre ændringer iværksættes efter behov, eventuelt efter forudgående aftale med byherre eller myndighed.

Der tilkaldes syn fra kommunen hvis det er krævet i materialet fra kommunen, i den aktuelle sag.

Ved arbejdets afslutning skal HT sikre:

- At der foretages funktionsafprøvning af afløbsanlægget.
- At planlagte kontroller er udført og kvalitetsplaner er udfyldt.
- At kvalitetsdokumentation fra underentreprenører er til stede.
- At nødvendige reviderede tegninger er udført.
- At færdigmelding, faktura, drift/vedligeholdelsesplaner, krævet kvalitetsdokumentation m.v. er til stede.
- At tilladelser og øvrige dokumenter er til stede i arbejdsmappen.

Slutkontrol og aflevering

Ved aflevering gennemgås det udførte arbejde med kunden, og det aftales hvorledes eventuelle mangler eller tillægsarbejder skal håndteres.

Endelig aflevering sker når faktura, drift og vedligeholdelsesplan på nyanlæg m.v. og kvalitetsdokumentation, i det omfang det forlanges, er fremsendt til kunden.

Færdigmelding sendes til Kommunen.

11. Forhold ved afvigelser og reklamationer.

Formål:

Formålet med denne procedure er:

- at give ensartede retningslinier for behandling af reklamationer modtaget fra kunder.
- at afvigelser som har betydning for kvaliteten af det udførte arbejde registreres.
- at tekniske observationer, f.eks. på eksisterende anlæg konstateret ved udførelsen af arbejdet registreres.

Den medarbejder der konstaterer en afvigelse, registrerer afvigelsen på blanket B4 med angivelse af om den omhandler:

- Reklamation.
- Afvigelse.
- Teknisk observation.

Alle afvigelser og reklamationer behandles og registres af den tekniske ansvarlige på blanket B4.

Den tekniske ansvarlige vurderer efterfølgende om reklamationen eller afvigelsen har betydning for kvaliteten af det udførte arbejde, og er relevant for at iværksætte foranstaltninger for at forhindre gentagelse.

Den tekniske ansvarlige tager stilling til og beslutter, hvordan fejlen kan afhjælpes og iværksætter herefter en korrigerende handling, som registreres på Blanket B4.

Af hensyn til kvalitetsforbedringer behandles alle afvigelsesrapporter ved den årlige evaluering.

Den tekniske ansvarlige kvitterer på blanket B4 når problemet er løst og arkivere afvigelsesrapporten ved sagen.

12. Kvalitetsdokumentation.

Arkivering/dokumentation:

Den tekniske ansvarlige sikrer at alt nødvendig kvalitetsdokumentation, opbevares i virksomheden i mindst 5 år.

Opbevaringen skal foregå på en måde der sikrer let genfinding, identifikation og læsbarhed.

Der sendes en kopi af relevant kvalitetssikringsdokumentation til kunden, hvis dette er en del af aftalen.

Godkendte leverandører og underentreprenører.

Leverandører:

Navn	Tlf.:
Brødrene AO Johansen	70 28 00 00
XL Brejnholt	86 40 13 88
Sanistål	96 30 60 00

Underentreprenører:

Navn	Tlf.:
------	-------