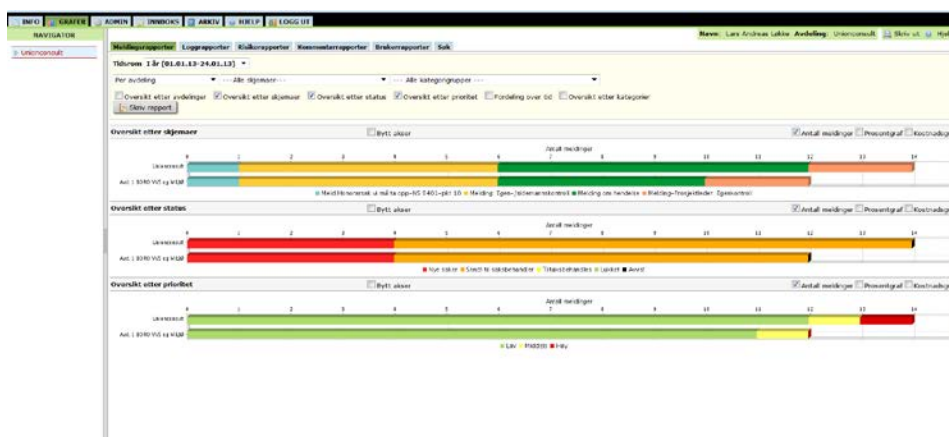
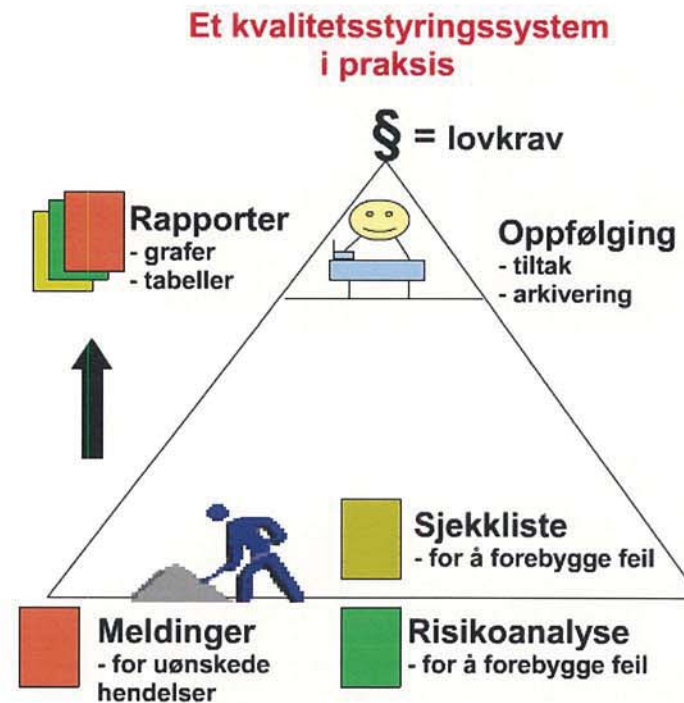


UNIONCONSULT TVERRFAGLIG KVALITETSSTYRINGSSYSTEM

QM - PLUS





Hva får ansatte og ledere ut av dette?

Ledere og tillitsvalgte kan hente ut oversiktlige grafer over feiltypen, deres årsaker og konsekvenser.

All saksbehandling gjøres i Qm+. Også status i oppfølgingen presenteres i grafer.

Konklusjon: Kontinuerlig forbedring!

Copyright 2008 QmPlus AS

1.2.2 KS-manual beskrivelse (rev. sept. 2009)

Versjon 15.2

Endret: Driftsbruker QmPlus AS (20.09.12)

1.2 KS-håndbok (manual)

1.2.1 Omfang og oppbygging av kvalitetssystemet

UnionConsult har etablert ett kvalitetsstyringssystem for tverrfaglig kontroll. Systemet er ett kvalitetssystem som beskriver krav til organisasjonen i kvalitetshåndbok, stillingsinstrukser og rutiner. Kvalitetshåndboken er felles for alle selskaper under UnionConsult, og inkluderer også rutiner for koordinering av fag som ikke er representert i UnionConsult. Systemet består av en teoridel og en praksis del, som har følgende nivåer:

TEORI-delen:

Nivå 1: Kvalitetssikringshåndbok

Nivå 2: Rutiner og tilhørende hjelpemidler: Standarder, lover, forskrifter (se også nivå 4)

PRAKSIS-delen

Nivå 3: Kvalitetsplan (kontrollaktiviteter) for prosjekter

Nivå 4: Utfylte sjekklister, meldingsskjemaer, grafoversikter for type UH, kundeklager, årsaker, konsekvenser og status i forbedringsarbeidet, dvs. regnskapet i K-styringen.

Kvalitetssystemet etablert av UC tilfredsstillende Rådgivende Ingeniørers Forening ANS sine krav til kvalitetssystem

Kvalitetssystemet skal tilfredsstillende kravene i NS-EN ISO 9001:2008.

Systemet er dokumentert elektronisk i Qm+.

1.2.2 Oppdatering og tilgjengelighet av Kvalitetshåndbok

UCs Kvalitetshåndbok gjennomgås for oppdatering ved vesentlige endringer av organisasjon eller ansvar i selskapet.

Kvalitetssystemet ligger elektronisk tilgjengelig for alle ansatte i Qm+, som nås vi ikonet Qm+ på UCs hjemmesider.

Kvalitetsansvarlig er ansvarlig for oppdateringer av Kvalitetshåndbok, stillingsinstrukser og rutiner, samt å informere de ansatte om endringer.

1.2.3 Rutiner og tilhørende hjelpemidler

I kvalitetssystemets nivå 2 finnes en samling rutiner. Disse forklarer i detalj hvordan vesentlige aktiviteter skal utføres for å møte kravene i vår kvalitetspolitik. Rutinene og tilhørende sjekklister, meldingsskjemaer m.m., er gruppert under:

2 - LEDELSENS ANSVAR

- 2.1 Organisering, myndighetsmatrise, + stillinger
- 2.2 Kvalitetspolitikk og kvalitetsmål Ref. 5.3 og 5.4 ISO 9001:2008
- 2.3 Ledelsens gjennomgang, Ref. 5.6

3 – ØKONOMI (Lagt elektronisk i Qm+ sammen med Personalhåndbok og økonomistyring)

4 – DOKUMENTBEHANDLING, ref. pkt.4.2.3 i ISO 9001-08

5 – RESSURSSTYRING

- 5.1 Opplæring, kompetanse, ref. pkt. 6.2.2 i ISO 9001-08
- 5.2 HMS, ref. 6.4 Arbeidsmiljø i ISO 9001-08

6 – REALISERING AV PRODUKT - KUNDERELATERTE PROSESSER - SPORBARHET

- 6.1 Oppdragsplanlegging, ref. 7.1 og 7.2 Realisering av produkt i ISO 9001-08
- 6.2 Oppdragsgjennomføring, ref. 7.3 i ISO 9001-08

8 – MÅLING, ANALYSE OG FORBEDRINGER, ref. pkt. 8 i ISO 9001-08, herunder også interne

- Kvalitetsrevisjoner, ref. pkt. 8.2.2 Intern revisjon og
- måling av kundetilfredshet ref. pkt. 8.2.1 i ISO 9001-08, og
- avviksbehandling ref. ISO 9001-08 pkt. 8.3.

Rutiner dokumenteres når detaljert beskrivelse av en arbeidsrutine er nødvendig for å forebygge avvik.

1.2.4 Kvalitetsplan for prosjekter

En kvalitetsplan skal utarbeides for alle prosjekter som skal anmeldes i h.h.t. PBL.

Kvalitetsplanene utarbeides slik at aktivitetene kommer i en rekkefølge som er overensstemmende med gjennomføringen av prosjektet. I praksis starter en kvalitetsplan med kontraktsgjennomgang og fortsetter med administrative krav, prosjektering og leveranse. Kvalitetsplan utarbeides i f.b.m kontraktsgjennomgang.

Aktivitetene i planen skal sikre at kravene i kontrakten tilfredstilles.

En kvalitetsplan skal belyse følgende elementer:

- Myndighetskrav
- Byggherrekrav
- Kontrakt
- Organisering
- Planer
- Ansvar
- Kontroll
- Revisjoner
- Rutiner

Det er vanlig at prosjektets organisasjonskart og kvalitetsrevisjonsplan inngår som vedlegg til kvalitetsplanen. Mal for kvalitetsplan er beskrevet i egen rutine.

Alle kontroller dokumenteres i Qm+

2. LEDELSENS ANSVAR

2.1 Firmaorganisasjon

UnionConsult firmaorganisasjon dekker alle områder og sikrer et solid grunnlag for prosjektgjennomføring. Funksjonsområdene er:

- Teknisk ledelse
- Markedsføring
- Personal
- Kvalitetssikring
- Sikkerhet
- Økonomi/administrasjon
- EDB

Bedriftens ledelse består av en daglig leder og arbeidende styre. Ansvar for firmaets funksjoner er fordelt i h.t. stillingsbeskrivelse for daglig leder, arbeidende styreformann og prosjektledere (se blankett 2-002, 2-003 og 2-004)

UC sitt organisasjonskart finnes vedlagt (se blankett 2-001)

2.1.2 Prosjektorganisasjon

I ethvert prosjekt skal det utpekes en prosjektleder. Prosjektlederen skal ha det fulle ansvar for økonomisk og teknisk gjennomføring av prosjektet. Han er kontaktperson for kunden, men har mulighet til å delegerer dette videre til andre innen prosjektet dersom dette er ønskelig for å oppnå en smidigere organisering.

All skriftlig korrespondanse skal underskrives av prosjektleder.

Hver prosjektleder rapporterer til en prosjektansvarlig definert ved starten av prosjektet.

Hvert prosjekt skal ha en entydig definert organisasjon.

2.2 Kvalitetspolitikk, -mål og kundefokus.

UCs kvalitetspolitikk er utarbeidet av ledelsen i selskapet og inngår som en del av virksomhetens overordnede mål og strategi.

Kvalitet er et linjeansvar ledelsen forplikter seg til å påse at kvalitetspolitikken blir forstått, etterlevd og vedlikeholdt på alle nivåer i selskapet. Se pkt. 1 i Kvalitetshåndboka.

2.2.1 Kvalitetsmål

Kvalitetsmålene settes opp årlig, skal være kontrollerbare og tar utgangspunkt i kvalitetspolitikken.

Kvalitetsmål for UC ligger i at det enkelte prosjektregnskap bidrar til positiv økonomi i samsvar eller bedre enn kalkyle for det enkelte prosjekt.

Prosjektleder er ansvarlig for å lede prosjektet på en dokumenterbar måte som bidrar til måloppnåelse.

Lederguppen er ansvarlig for å overvåke de enkelte prosjektene og sørge for å iverksette eventuelle korrigerende tiltak.

2.3 Ledelsens gjennomgang og tilsyn med styringssystemet

Som en følge av ISO-standardens krav om kontinuerlig forbedring, gjennomgår ledergruppen årlig kvalitetssystemet for å vurdere dets effekt for å oppfylle bedriftens kvalitetspolitikk og kvalitetsmål.

Den årlige gjennomgangen har egen prosedyre bl.a for å sikre at alles erfaringer med systemets ulike metoder kommer fram for analyse og forbedringstiltak.

(Må lages).

Grunnlaget for gjennomgåelsen bygger bl.a. på siste periodes trender og status innenfor egne registreringer av uønskede hendelser (UH), avvik, reklamasjoner og klager, internrevisjoner, kundeundersøkelser, iverksatte forebyggende og korrigerende tiltak, samt resultat av oppfølging av tidligere gjennomganger.

Det etableres et KS-program (Aktivitetsplan) for de neste 12 måneder.

Aktivitetene er: Revisjonsplan, prioritert utvikling av kvalitetssystem og organisasjon innenfor områdene, UH-registrering, kontrollregistrering, HMS og risikostyring.

Målsettingen er: Videre prioriteringer av forbedringer internt og mot kundene.

Kvalitetsansvarlig har spesielt ansvar og myndighet for å holde tilsyn med styringssystemet i prosjekter og internt i bedriften.

Dette for å påse at kvalitetssystemet er tilstrekkelig oppfylt, etterlevd og virker hensiktsmessig, - som betyr at det virker kostnadseffektivt, forbedringsorientert og kundefokusert.

3. ØKONOMI

Økonomisk oppfølging vil normalt bestå i at prosjektleder holder seg orientert om prosjektøkonomi og debiteringsgrad. Til hjelp for dette har han timelister innlevert fra de ansatte, samt utsendte fakturaer. Egne prosedyrer og instruksjoner/blanketter finnes elektronisk i Qm+ under INFO/styrende dokumenter/ Personelhåndbok og økonomistyring. (Timebruk kan registreres elektronisk i Qm+ i et eget meldingsskjema.)

4. DOKUMENTSTYRING

Vi har gode styringsrutiner som sikrer at utgående dokumenter, brev etc. blir journalført og arkivert elektronisk. Inngående dokumenter blir arkivert i papirformat eller arkivert elektronisk på prosjektet slik at de på en effektiv måte kan gjenfinnes.

Dokumenter som spesielt inneholder kravspesifikasjoner som skal kontrolleres underveis i produksjonsprosessen, linkes inn i Qm+ Styrende dokumenter.

5. RESSURSTYRING - OPPLÆRING, KOMPETANSE OG HMSOPPLÆRING, KOMPETANSE OG HMS

5.1 Opplæring, kompetanse.

Våre ytelser er avhengig av ansattes kompetanse. Vi legger vekt på at kompetanse opprettholdes og utvikles. Teknisk krevende prosjekter bidrar til å "trimme" kompetansen, for å møte stadig nye krav har vi systematisert kompetansesikring av videreutdanning.

En del faglig ajourføring skjer som intern opplæring hvor medarbeidere med spisskompetanse formidler dette til den øvrige staben. CV'er for alle medarbeidere oppdateres regelmessig.

Medlemskap i RIF skal opprettholdes.

5.2 Helse, miljø og sikkerhet

Det er ledelsens mål å påse at krav fastsatt i lov eller forskrift skal overholdes med hensyn til helse, miljø og sikkerhet i og utenfor vårt kontor.

Det legges også vekt på at enkelte ansatte har tilgjengelig tilstrekkelig verneutstyr for besøk på byggeplass.

Gjennom våre rutiner for HMS vil vi skape et arbeidsmiljø som gjenspeiler den teori vi legger til grunn i våre prosjekter (grønn profil/ENØK) og selvsagt innenfor intern forskriftens krav. Vår virksomhet er ikke forurensende, men vårt prosjektarbeid legger vekt på hensynet til ytre miljø.

7. REALISERING AV PRODUKT

7.1 Oppdragsplanlegging

God planlegging er veien til feilfrie spesifikasjoner. Vi har gode rutiner for oppdragsplanlegging som skal sikre at våre prosjekter blir bemannet med riktige ressurser. Ledelsen legger stor vekt på at disse følges.

7.2 Oppdragsgjennomføring

Rutiner for tidsstyring, faglig kommunikasjon med tilstøtende disipliner og kontroll av egenproduksjon sikrer at vi leverer spesifikasjoner som er i overensstemmelse med kundenes ønsker.

7. MÅLING, ANALYSE OG FORBEDRINGER

7.01 Avviksrapportering - uønskede hendelser (UH)

UC har etablert et elektronisk avviksrapporteringssystem (Qm+ / Innboks / Registrer ny melding) hvor alle ansatte er ansvarlig for å registrere disse. Resultatene vises i oversiktlige grafer totalt for hele UC og fordelt på prosjekter og kategorigrupper.

Det enkelte prosjekt eller avdeling er selv ansvarlig for å rette opp avvik og viderebehandle disse. Dette inkluderer identifisering av årsak og konsekvens, samt prioritering av korrigerende og forebyggende tiltak.

Ledergruppen og den enkelte prosjektleder og avdeling er ansvarlig for å følge opp avviksutviklingen/UH-utviklingen (trender), samt følge opp effekten av korrigerende og forebyggende tiltak.

Dette gjøres månedlig. Leder- og personalmøter gjennomgår alltid UH-trender og forbedringstiltak. Det er et fast punkt på dagsorden. Måling av kundetilfredshet, statistikk og analyser av avvik og uønskede hendelser og interne revisjoner skal gjennomføres systematisk i Qm+. Kundetilfredshet og interne revisjoner måles årlig med spørreundersøkelse og sjekklister, og registrering av uønskede hendelser skjer om nødvendig daglig.

Alle registreringer blir behandlet av nærmeste leder, og det skal gis tilbalemeldinger til dem som registrerte meldingene.)

Alle registreringer blir kategorisert for å kunne få fram grafoversikter fra alle prosjekter. Årsaker og konsekvenser for alle registreringer skal gjøres i meldingsskjemaene, og inngår i ledernes årlige gjennomgang av kvalitetssystemets resultater, ref. ISO 9001 pkt. 5.6.

Målet: Dokumentere at UC kontinuerlig viser forbedringer i egen virksomhet.

7.02 Reklamasjoner og klager

UC har etablert et system for registrering og behandling av reklamasjoner og kundeklager. Det ligger som egne kategorier i et UH- meldingsskjema i Qm+.

Systemet innbefatter styrt kommunikasjon internt mot den enkelte kunde og relevante underleverandører og samarbeidsparter.

7.03 Måling av kundetilfredshet

Årliggjennomføres kundeundersøkelser.

Styrende dokumenter
 UnionConsult
 Rådgivende Ingeniører
Innholdsliste med kryssreferanseliste

Versjon 5.1

Endret: Driftsbruker QmPlus AS (08.09.09)

KVALITETSHÅNDBOK rev. 2009**Innhold med kryssreferanser til ISO 9001:2008**

ISO 9001

	Innledning	
	Innhold med kryssreferanser	
1	Kap. 1: KVALITETSSYSTEM	4.2.1
1.2	KS-manual – omfang, beskrivelse	1
2	Kap. 2: LEDELSENS ANSVAR	5.5
2.0	Organisasjonskart	5.5.1
2.0.1	Funksjons- og ansvarsområder/stillinger	5.5.1
2.1	Kvalitetspolitikk	5.3
2.1.2	Kvalitetsmål 2009	5.4.1
2.2	Ledelsens gjennomgang	5.6.1 5.6.2
3	Kap. 3: ØKONOMI – ut eav ISO-systemet	

Personelhåndboka, se Personelhåndbok/økonomistyring i INFO/Styrende dokumenter i Qm+

4	Kap. 4 Dokumentstyring	4.2.3
4.01	Rutine Post/Telefax	
4.02	Rutine: Arkivering	
4.03	Rutine:Dokumentstyring digitalt	
4.031	- Blankett – dok.styr digitalt	
4.04	Rutine:Kontroll og godkjenning av dokumenter for utsendelse	
4.05	Rutine: Dokumentendring	
5.0	Ressursstyring – opplæring, kompetanse	6.2.2
5.01	Opplæringsplan	
5.011	- Blankett: Internopplæring	
5.012	- Forslag til opplæringstiltak	
5.02	HMS-arbeidsmiljø	6.4
5.021	- HMS-arbeide	
6.0	Realisering av produkt – kunderelaterte prosesser	7
6.01	Oppdragsplanlegging	7.1
6.011	Rutine: Vurdere oppdragsinvitasjoner	
6.012	Rutine: Nytt oppdrag – Interne avklaringer	

6.0121	- Blankett: Bemanning	
6.0122	- Ressursbruk	
6.013	Rutine: Nytt oppdrag – Oppstartmøte m/interne medarb.	
6.014	Rutine: Behandling av kontraktsendringer	
6.0141	- Blankett: Rapport endringer	
6.0142	Endringsmelding i Qm+	7.3.7
6.015	Rutine: Kvalitetsplan for byggeprosjekt	7.1
6.0151	- Kvalitetsplan eksempel	
6.01511	- Blankett: Kvalitetsplan	
6.02	Prosjektdokumentasjon	7.2.2
6.021	Utarbeide prosjektdokumenter	
6.0211	- Blankett: Prosjektering – momentliste	
6.0212	- Prosjektering – momentliste luftbehandlingsanlegg	
6.0213	- Momentliste for varmeanlegg (kjøleanlegg)	
6.0214	- Momentliste for sanitæranlegg	
6.022	Rutine: Oppdragsgjennomgåelse	
6.023	Rutine: Kontroll og godkjenning før tegninger sendes ut	
6.0231	- Sjekkliste – før tegninger sendes ut/godkjennes	
6.0232	- Sjekkliste – av tegninger	
6.0233	- Sjekkliste – av beregninger	

6.0234	- Sjekkliste – av anbudsbeskrivelse	
6.0235	- Sjekkliste – av DAK-tegninger	
6.0236	- Detaljert kontrollplan for prosjektering av VVS-anlegg	
6.0237	- Tabell: Dimensjonering av sanitærutstyr	
6.0238	- Tegnings- og distribusjonsliste	
6.0239	- Tegnings- og distribusjonsliste - eksempel	
6.024	Rutine:Engasjere underkonsulent	
6.025	Rutine: Kontroll – måle og prøveutstyr	7.6
7.0	Måling, analyse og forbedringer	
7.01	Rutine – avviksbehandling	8.3, 8.4, 8.5
7.011	- UH-melding / avvik (i Qm+)	
7.02	Rutine – interrevisjon -	8.2.2
7.03	Kundetilfredshet – Gjøres elektronisk i Qm+	8.2.1