



**FAM SUNDGREN BYGG & FASTIGHETER AB**

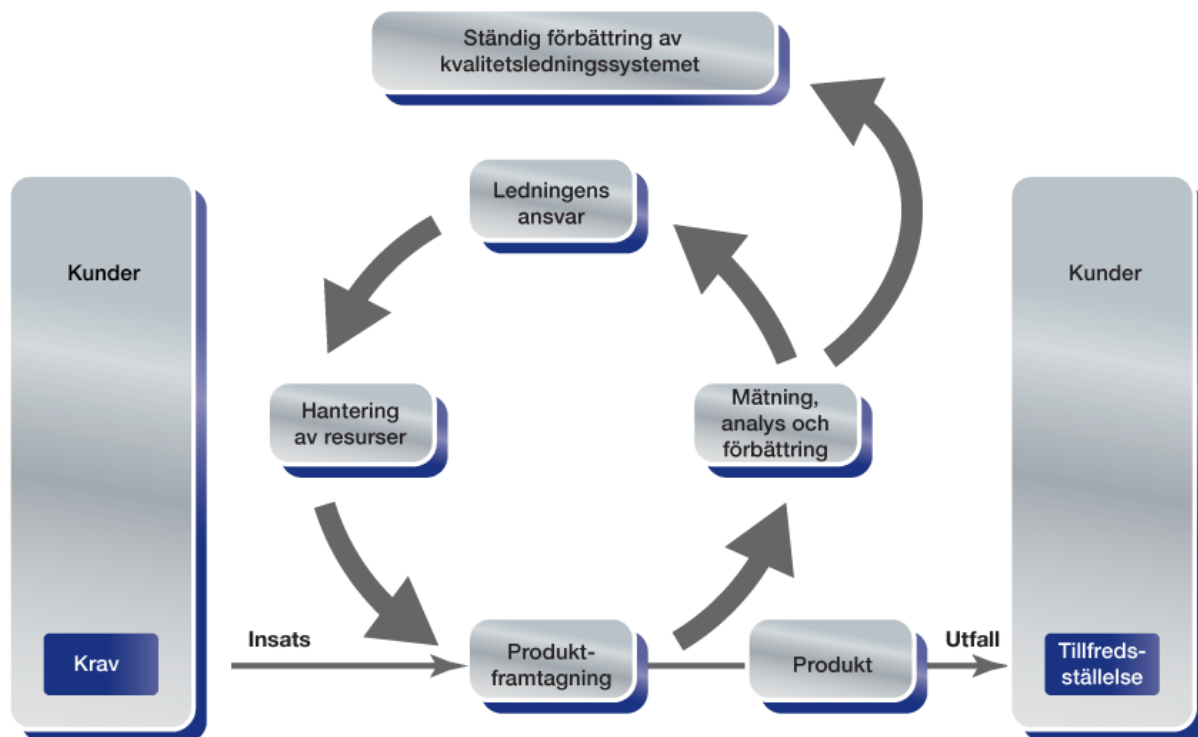
# **KVALITETSLEDNINGSSYSTEM**

**Upprättad av Richard Sundgren**

**Reviderad 2025-04-01**

## INNEHÅLL

<b>MODELL FÖR ETT PROCESSBASERAT LEDNINGSSYSTEM FÖR KVALITET</b>	<b>Sid. 3</b>
<b>KVALITETSPOLICY</b>	<b>Sid. 3</b>
<b>ORGANISATION OCH LEDARSKAP 3</b>	
• Organisation och ledarskap	sid. 4
• Kvalitetssystem	sid. 4
• Intern revision	sid. 4
• Utbildning	sid. 5
• Referenser	sid. 5
<b>DOKUMENTATION</b>	<b>Sid. 5</b>
• Definition	sid. 5
• System	sid. 5
<b>KONTRAKT</b>	<b>Sid. 5</b>
• Större entreprenader	sid. 5
• Byggserviceuppdrag	sid. 6
• Uppdrag i samband med försäkringskador	sid. 6
<b>INKÖP</b>	<b>Sid. 6</b>
• Definition	sid. 6
• Leverantörer och inköp	sid. 6
• Kontroll och provning	sid. 7
• Produkter tillhandahållna av köparen	sid. 7
• Produktidentifikation och spårbarhet	sid. 7
• Lagring, hantering samt kontroll	sid. 7
<b>PRODUKTIONSSTYRNING</b>	<b>Sid. 7</b>
• Inom ramen för större entreprenader	sid. 7
• Inom ramen för byggserviceuppdrag och försäkringskador	sid. 7
<b>KONTROLL</b>	<b>Sid. 8</b>
• Kontroll och provningsstatus	sid. 8
<b>KORRIGERANDE OCH FÖREBYGGANDE ÅTGÄRDER SAMT BEHANDLING AV AVVIKANDE PRODUKTER</b>	<b>Sid. 8</b>
<b>SERVICE</b>	<b>Sid. 8</b>



## KVALITETSLEDNINGSSYSTEM

### KVALITETSPOLICY

Bolagets övergripande mål är att i alla uppdrag uppnå rätt kvalitet.

Med rätt kvalitet menar vi att:

- ✓ vi i uppdraget följt alla gällande lag- och branschregler,
- ✓ därutöver fullt ut levererat enligt köparens beställning och förväntningar samt
- ✓ skapat värde för såväl köparen som Fam. Sundgren Bygg & Fastigheter AB.

Vi säkerställer rätt kvalitet genom att i alla moment och genom hela processen arbeta efter bolagets egenutvecklade och egenanpassade system för kvalitetsledning.



## ORGANISATION OCH LEDARSKAP

### Organisation och ansvar

Verkställande direktören är övergripande ansvarig för bolagets hela verksamhet, vilket bland annat omfattar den operativa driften och det övergripande ansvaret för bolagets kvalitetsledningssystem.

I uppgifterna ingår bland annat att:

- ✓ Initiera definition och dokumentation av företagets kvalitetsstrategier.
- ✓ Initiera framtagandet av kvalitetsmål och uppföljning av kvalitetsutfallet.
- ✓ Styra långsiktiga förbättringar och initiera kommande åtgärder.
- ✓ Fastställa ansvar, befogenhet och samarbetsförhållanden för personal.
- ✓ Leda och driva utveckling i syfte att minimera arbetsskador och negativa miljöeffekter.
- ✓ Initiera uppföljning av kvalitetssystemets effektivitet.

Det operativa ansvaret för bolagets kvalitetsledningssystem åvilar speciellt utsedd kvalitetsansvarig, som, genom direkt eget ansvar eller via delegation, utvecklar och utvärderar genomförandet och utfallet av bolagets kvalitetsarbete genom att:

- ✓ Löpande syna bolagets verksamhet ner på projektnivå via den kvalitetsansvariges controllerfunktion.
- ✓ Säkerställa kundtillfredsställelse genom undertecknande av leveransavtal.
- ✓ Initiera, följa upp och utvärdera införda kvalitetsförbättringar och processer som säkerställer högre kvalitet.
- ✓ Förbereda och leda veckovisa produktionsmöten.

### Kvalitetssystem

Bolagets kvalitetssäkrings- och ledningssystem grundas på företagets kvalitetspolicy.

Kvalitetsledningssystemet utgår från genomförandet av ett uppdrag – processen från en förfrågan/beställning, via leverans till leveransavtal efter besiktning. I detta dokument benämns och definieras denna process som *uppdraget*.

Bolagets kvalitetsledningssystem är egenutvecklat och helt anpassat till bolagets värderingar och ledningsfilosofi. Detta dokument beskriver övergripande systemet, som är uppbyggt av väl definierade delar av hela uppdragsprocessen.

### Intern revision

Revision av kvalitetsledningssystemet sker löpande via:

- ✓ Kvalitetsansvariges controllerfunktion.
- ✓ Veckovisa produktionsmöten med uppföljning av pågående uppdrags processer och dess status avseende kvalitetssäkring.
- ✓ Protokollförda kvalitetsmöten i bolagets ledningsgrupp med fokus dels på, under löpande controllerarbete och produktionsmöten, identifierade brister i bolagets kvalitetssäkringsarbete, dels på insatser som korrigerar dessa.
- ✓ Uppföljning av kundnöjdhet och marknadsundersökning från våra 5 största beställare.



## Utbildning

Bolaget säkerställer att medarbetare har rätt utbildning och kompetens för ett kvalitetssäkert arbete genom att:

- ✓ Samtliga medarbetare har adekvat utbildning, kompetens och certifieringar för de arbetsuppgifter de tilldelas och utför.
- ✓ Samtliga medarbetare utbildas i takt med nya lag- och branschkrav inom respektive yrkesområde. Dessa utbildningar kan dels ske, där det så föreskrivs, i regi av auktoriserade organisationer, dels internt i samband med bolagsövergripande utbildningstillfällen eller i samband med pågående produktion.
- ✓ Samtliga medarbetare i bolaget utbildas dels löpande i bolagets kvalitetsarbete och -rutiner i samband med så kallade lagmöten, dels i de dagliga genomgångarna och utvärderingar av utfört arbete under pågående produktion.
- ✓ Oerfarna medarbetare alltid arbetar i lag med och kontrolleras av erfarna medarbetare med hög kompetens, i syfte att den senare över tid överför kunskap i hantverket. Kvalitetssäkring av arbetet utgör en hörnsten i hantverket.

## DOKUMENTATION

### Definition

Med dokument avses alla former av textmaterial, ritningar och datamedia, vilka innehåller information knuten till bolagets verksamhet och uppdrag.

### System

En lista över bolagets samtliga pågående uppdrag uppdateras dagligen och finns tillgänglig på bolagets server. Vid veckovisa projektmöten - där verkställande direktören, kvalitetsansvarige, samtliga arbetsledare och kalkylerare deltar - går uppdragen igenom enligt en modell där var och en av mötesdeltagarna väljer ut de objekt som innehåller viktig information och/eller identifierade behov att lösa.

All dokumentation hänförd till ett uppdrag finns i kopieform fysiskt i en uppdragsmapp och/eller lagrat digitalt i en motsvarande mapp på företagets server eller e-postserver, vilka båda regelbundet och frekvent säkerhetskopieras. Originaldokument hänfödda till uppdraget förvaras enligt bolagets dokumentrutiner för originalhandlingar.

Samtliga handlingar i uppdragsmappen arkiveras i särskilt arkiv under den tidsperiod som motsvarar gällande garantitider för uppdraget.

## KONTRAKT OCH BESTÄLLNING

### Större entreprenader

Skriftliga kontrakt upprättas vid varje betydande beställning, där en detaljerad rambeskrivning av uppdraget normalt utgör en del av kontraktet. Rambeskrivningen omfattar avtalat arbete, material och installationer. Innan kontrakt undertecknas görs en kontraktsgenomgång, där rambeskrivningen utgör checklista. Om avvikelser och felaktigheter upptäcks sedan uppdraget påbörjats ska alla



ändringar dokumenteras och av beställaren godkänns skriftligt. En sådan ändring ska meddelas berörd personal.

Originalkontrakt förvaras på betryggande sätt i kontraktspärm enligt bolagets dokumentrutiner och kontraktskopior i fysisk och/eller digital uppdragsmapp.

### **Byggserviceuppdrag**

I det fall ett avtal upprättas med fastställda rutiner för beställning av byggserviceavtalet följs dessa rutiner. I det fallet avtalade rutiner saknas, kan beställning ske via bekräftat e-postmeddelande. Saknar en beställning via e-post nödvändig information om uppdragets omfattning, ersättningsform, avseende arbete, material och installationer samt betalningsansvarig och/eller leveranstid kan uppdraget inte starta innan beställningen omfattas av denna information.

Uppdrag som innebär ett ändrings- och tillägsarbete inom ramen för ett byggserviceuppdrag, och som inte initieras av beställaren av byggserviceuppdraget, ska ske skriftligt av beställaren av ändrings- och tillägsarbetet. Sådan beställning ska innehålla omfattning, ersättningsform, betalningsansvarig och önskad leveranstid.

### **Uppdrag i samband med försäkringsskador**

Ett uppdrag som avser en försäkringsskada, och där beställaren utgörs av en privatperson eller en bostadsrättsförening, ska alltid avtalas om skriftligt i enlighet med bolagets avtalsmall. Utgörs beställaren av ett försäkringsbolag, där avtalade rutiner finns för beställning av uppdrag, kan beställning ske via bekräftat e-postmeddelande. Saknar en sådan beställning via e-post nödvändig information om uppdragets omfattning avseende arbete, material och installationer samt ersättningsform, betalningsansvarig och/eller leveranstid kan uppdraget inte starta innan beställningen omfattas av denna information.

Uppdrag som innebär ett ändrings- och tillägsarbete inom ramen för försäkringsskada, och som inte initieras av beställaren av försäkringsbolaget, ska ske skriftligt av beställaren av ändrings- och tillägsarbetet inom ramen för ordinarie avtalsmall eller via separat mall för beställning av ändrings- och tilläggsuppdrag.

## **INKÖP**

### **Definition**

Inköp avser såväl varor som tjänster.

### **Leverantörer och inköp**

I uppdragen får endast underentreprenörer anlitas som tecknat ramavtal med bolaget och som på månadsbasis av bolaget kontrolleras via Skatteverket. Dessa underentreprenörer anses som godkända.

Material ska när det är möjligt köpas av leverantörer med vilka bolaget tecknat avtal alternativt via ett beställaravtal anvisade leverantörer. Dessa leverantörer anses som godkända.

Inköp sker i enlighet med grundläggande beställning av uppdraget och eventuella tilläggsbeställningar, vilka utgör inköpsunderlag.

Verkställande direktören har ensam inköpsrätt, vilken normalt delegeras till arbetsledare och yrkesarbetare. De senare står normalt för merparten av inköpen.

Vid inköp av material, maskiner etc. ska uppdragsnamn och inköpare alltid lämnas och framgå av leverantörens faktura.



Vid behov upprättas vid större entreprenader inköpsplaner, som knyts till uppdragets produktionsplan.

### **Kontroll och provning**

Godkända leverantörers kvalitetssäkring kan mottas utan egen ankomstkontroll. Ej godkända leverantörers gods ankomstkontrolleras avseende mängd och kvalitet. Den som utför kontroll rapporterar eventuella avvikelser till leverantör eller arbetsledare, som i sin tur rapporterar till leverantör.

Fraktdokument samlas i uppdragsmapp.

### **Produkter tillhandahållna av köparen**

I de fall kund tillhandahållit varor hanteras de som övriga av företaget inköpta varor.

### **Produktidentifikation och spårbarhet**

Om krav från beställaren reses på produktidentifikation och spårbarhet ska detta anges i beställningsavtal. För uppdraget ansvarig arbetsledare ansvarar via uppdragsanpassade rutiner för att möta kravet.

### **Lagring, hantering samt kontroll**

Vid all hantering av inkommande varor iaktas försiktighet och att de lagras enligt leverantörens anvisningar. Allt material hanteras och förvaras på sådant sätt att ömtåliga material skyddas för väder och vind samt att dess identitet bevaras, dels för att möjliggöra kontroll- och provningsstatus, dels för att säkerställa snabbt och säkert utplock till produktion.

## **PRODUKTIONSSTYRNING**

Styrningen av produktion inom ramen för större entreprenader utgår från upprättad rambeskrivning samt vid behov specificerade produktionsplaner och tillhörande inköpsplaner, kvalitetsplaner, dagböcker och egenkontroller.

Vid uppdrag som utgörs av byggserviceuppdrag eller försäkringsskador har bolaget i samtliga uppdrag en så kallad objektsmapp, som fysiskt förvaras på produktionsplatsen. Objektsmappen innehåller samtliga dokument som styr ett uppdrag och dess kvalitetssäkring:

- ✓ *Rivningsprotokoll*; Dokumenterar stomme, ytskikt och avvikelser, som ligger till grund för kostnads- och tidsberäkning av återställande.
- ✓ *Åtgärdslista*; Preciserar i detalj vilka moment som skall utföras i uppdraget. Åtgärdslistan kan utgöras av specificerad beställning från uppdragsgivaren i byggserviceuppdrag.
- ✓ *Blankett för utökat/minskat omfång, arbete utöver åtgärdslista*; i de fall uppdraget omfattar arbeten som inte är upptagna i åtgärdslistan eller arbeten som inte utförs i enlighet med åtgärdslistan anges dessa arbeten i avsedd blankett. I det fall ett arbetsmoment tillkommer, kan endast arbetet utföras om en *beställning av arbete utöver avtal* tecknats med uppdragets beställare via en förtryckt avtalsblankett.
- ✓ *Egenkontroll för arbeten inom ramen för uppdraget*; Objektsmappen innehåller blanketter för löpande egenkontroller omfattande alla förekommande yrkesgrupper inom uppdraget.
- ✓ *Avvikelse rapport*; Om ett moment i uppdraget eller ett föreslaget utförande avviker från gällande branschregler och/eller gällande lagstiftning skall den i objektsmappen förtryckta avvikelse rapporten fyllas i och undertecknas av beställaren innan det aktuella arbetet/momentet fortskrider.



- ✓ *Beställning av arbete utöver avtal; Utförandet av ett ändrings- och tilläggsarbete kan endast ske efter skriftlig beställning från beställaren via objektsmappens mall för avtal eller beställarens egna rutiner.*

## KONTROLL

### **Kontroll och provningsstatus**

Löpande produktion och provningsstatus kontrolleras via egenkontroller. Vid löpande besiktning anges klart vilka objektsdelar som är godkända och vilka som inte är godkända och därmed ska åtgärdas. Förbesiktning med representanter för samtliga yrkeskategorier genomförs före slutbesiktning.

### **KORRIGERANDE OCH FÖREBYGGANDE ÅTGÄRDER SAMT BEHANDLING AV AVVIKANDE PRODUKTER**

Rutiner för erfarenhetsåterföring i syfte att förebygga och förhindra avvikelser ingår i bolagets ständiga förbättringsarbete. Processen startar med att avvikelsen tas upp på de veckovisa produktionsmötena, vid behov på ledningsgruppens kvalitetsmöten, och beslutad åtgärd kommuniceras till medarbetarna endera via bolagets arbetsledare eller via regelbundna lagmöten med samtliga arbetsledare.

De produkter och varor som inte är godkända märks, hanteras och förvaras så att det inte finns risk för sammanblandning med andra produkter och varor.

## SERVICE

### **Service**

För installationer och projekt som kräver särskilda instruktioner för skötsel och fortsatt drift överlämnas utarbetade instruktioner till beställaren senast vid slutbesiktningen av uppdraget. I de fall bolaget ska ansvara för drift och service för ett objekt eller en anläggning ska detta regleras endera i separata avtal eller i grundläggande beställaravtal för uppdragen.