

# Kvalitets- og miljøhåndbok

## Reint AS

Denne kvalitetshåndbok beskriver kvalitets- og miljøsystemet til Reint AS.  
Den er bygget opp etter retningslinjer gitt i kvalitetsstandard  
NS- EN ISO 9001: 2008 og NS- EN ISO 14001: 2004

Utgave	Revisjonsdato	Kommentar	Godkjent
2	10.2.2016	Små endringer fra 1. utg.	BHD
3	31.5.2016	Tydliggjort miljøpolitikken	BHGD
4	3.10.2016	Integrert kvalitets- og miljøhåndbøkene. Små justeringer utover det.	BHGD
5	11.12.2017	Små justeringer i miljøpolitikk og – aspekt samt litt mer info om oppstarten til bedriften	BHGD

Det bekreftes at kvalitetshåndboken er oppdatert og komplett.

Dato: 11.12.2017

Daglig leder: Bjørn Harald Grymyr Djønne

**Håndbok**Utarbeidet av:  
BHD

Utgave 5

**Om Reint AS**

Besøksadresse:	Reint AS Ohnstadveien 25, 5745 Aurland
Telefon, e-post, hjemmeside:	+47 57 63 16 00 post@reintas.no www.reintas.no
Organisasjonsnummer:	995563053
Revisor:	
Styret:	Bjørn Harald G. Djønne Pål Mikkel Dalsbotten
Aksjonærer:	Bjørn Harald G. Djønne Pål Mikkel Dalsbotten Vest Industrivask AS
Godkjenninger og sertifiseringer:	Offentlig godkjent Renholds-bedrift  NS-EN ISO 9001: 2008 NS-EN ISO 14001: 2004

I 2010 brøt forhandlingene innenfor renhold sammen, i Hordaland og Sogn og Fjordane la 980 personer ned arbeidet og streiken ble et faktum. I Aurland sitter Bjørn Harald Djønne og Pål Mikkel Dalsbotten og diskuterer mulighetene for oppstart av renholdsfirma, og kommer fram til at dette kan realiseres.

15 mai dette år er Reint AS registrert i Brønnøysundregistrene, og den første arbeidstimen begynner 1. juni. 25. november i 2011 kjøper Reint AS vaskeriet i Ohnstadvegen 25 av Aurland arbeidssamvirke (AKAS). Bedriften utøver i dag alle typer renhold, matteservice og vaskeri/ renseri. I tillegg drifter vi en kantine, utfører tekstilprofilering og salg av tekstiler og arbeidstøy.

**Kvalitets- og miljøpolitikk**

*Vi skal ha en levedyktig bedrift som verner det ytre miljø mot forurensning og avfallsproblemer- samtidig som vi vil være ledende på kvalitet og med at våre ansatte har en trygg og hyggelig arbeidsplass med gode arbeidsvilkår både fysisk og psykisk. Vi skal bidra til en miljøkvalitet som er tilfredsstillende ut fra en samlet vurdering av ytre miljø, helse, velferd og økonomiske forhold. Vår bedrift skal til enhver tid tilfredsstillende kravene fra myndigheter, kunder og egne krav.*

**Håndbok**Utarbeidet av:  
BHD

Utgave 5

Kvalitets- og miljøpolitikken skal forplikte til kontinuerlig forbedring av virkningen av styringssystemet, og danne et rammeverk for virksomhetens kvalitetsmål.

Styringssystemet, i form av prosedyrer og retningslinjer, skal være et ledelsesverktøy som skal sikre at kvalitets- og miljøkrav er innarbeidet, etterlevd og vedlikeholdt i våre prosesser, aktiviteter og rutiner, samt sikre en kontinuerlig forbedring ved å behandle avvik og forbedringsforslag. Rutiner er utarbeidet for å sikre at dokumentstyring og registreringer er ivaretatt i henhold til interne og standardens krav.

Kvalitets- og miljøsystemet vil kontinuerlig forbedres slik at vi til enhver tid har gode interne prosesser og fokus på kundens forventning, krav og tilfredshet.

***Kvalitet***

Vi setter fokus på kundens tilfredshet og skal levere forventet produkt/ tjeneste til avtalt tid, samt være kostnadseffektive og ha produkter/ tjenester av høy kvalitet. Våre kunder skal kunne assosiere Reint AS med god service og et faglig høyt nivå.

Produkt-/ tjenestespesifisering blir gjort ved inngåelse av kontrakt. Vi har som formål å være den foretrukne renholdsbedriften på de tjenestene vi tilbyr, gjennom å møte kundens behov og å ved å være best på kvalitet og service.

***Miljø***

Reint AS skal drive en virksomhet preget av ansvar for ansatte, samfunn og miljø. Det ytre miljø skal være likeså viktig som det verdiskapende arbeid, vi fokuserer på miljøbevissthet i alle ledd for å redusere forurensning og oppnå en best mulig miljøforvaltning.

Den øverste ledelsen har en forpliktelse til å overholde aktuelle lovbestemte krav og andre krav, til å forebygge forurensning, og til kontinuerlig forbedring.

Vi legger spesielt vekt på at produktene/ tjenestene våre møter krav til miljøvennlighet, sikkerhet og brukervennlighet.

Miljøkrav er en sentral del av kontraktene vi inngår. Dette innebærer bl.a. at Reint AS:

- Prioriterer miljømerkede produkter i den grad det er økonomisk og kvalitetsmessig forsvarlig
- Begrenser forbruk av kjemikalier
- Kildesorterer og benytter seg av returavtaler
- Følger utviklingen innen miljøområdet
- Har et bevisst miljør samarbeid med våre kunder og leverandører
- Bidrar til å styrke miljøbevisstheten blant de ansatte gjennom holdningsskapende arbeid og informasjon

Vi vil, der det er mulig, søke substitutter til mer miljøvennlige kjemikalier. Der vi finner det kvalitetsmessig forsvarlig, unngår vi kjemikalier helt, f.eks. ved vindusvask.

Systemet er etablert etter miljøkrav og egne miljørutiner og omfatter:

**Håndbok**Utarbeidet av:  
BHD

Utgave 5

- Kvalitets- og miljøstyringshåndbok og overordnede dokumenter
- Styling av alle rutiner og dokumentasjon tilhørende miljøstyringssystemet
- Avviks og forbedringssystem
- Verktøy for miljøkartlegging og risikoanalyser
- System for identifisering og oppfølging av lovverket for vår virksomhet
- Opplæringstiltak

Miljøaspekter

Reint AS har gjennomført en miljøkartlegging for å dokumentere vår påvirkning på miljøet. Vi har kartlagt miljøaspekter og definert de som er vesentlige, og hvilke aktiviteter som påvirker disse. Dette danner grunnlaget for miljøstyringen og forbedringsmålene våre. Vi vil sikre en kontinuerlig prosess med tanke på forbedring av miljøinnsatsen.

Kartleggingen er utført i henhold til prosedyre. Den inneholder renholdstjenesten av organisasjonen, samt produkter og leverandører. Hovedtemaene for miljøkartlegging er påvirkning via luft, jord og vann samt ressursbruk.

De vesentlige miljøaspekter og satsningsområder er:

- Produktutvalg
- Avfall

For det enkelte miljøaspekt er det etablert miljømål og handlingsplan. Aktuelle miljøaspekter skal evalueres regelmessig, slik at satsingen rettes mot områder hvor det er mest å oppnå for å begrense uheldige miljøpåvirkninger.

Ref.:

[Kartlegging av miljøaspekter](#)

Miljømål

Målet er kontinuerlig forbedring av målbare, prioriterte miljøaspekter. Reint AS har prioritert miljømål utfra miljøaspekter med størst påvirkning på det ytre miljøet. Måloppnåelse vil bli evaluert og ev. korrigeret x 1 pr. år.

Ref.:

[Miljømål med handlingsplan](#)

**Håndbok**Utarbeidet av:  
BHD

Utgave 5

***HMS***

En trygg og trivelig arbeidsdag er et overordnet mål. Vi anser de ansatte som bedriftens viktigste kapital!

Vi styrer og planlegger HMS- arbeid i alle typer oppgaver. Vår HMS- politikk har fokus på å forhindre skader og ulykker på menneskelige ressurser og vi arbeider for å ha et engasjerende og trivelig arbeidsmiljø gjennom bl.a. medarbeidersamtaler, jevnlig møter og opplæring/ utvikling.

***Beredskap og innsats***

Det er etablert beredskaps- og varslingsplan som angir håndtering og varsling dersom det skulle skje uhell. Nødvendig innsats for å begrense miljøskadene er tilpasset forholdene og hvilken beredskap og innsats det offentlige har på stedet.

Ref.:

[HMS- perm](#) (ligger i alle bøttekott)

[Beredskapsplan](#) (rød perm på kontor vaskeriet)

***MÅL:******Kvalitet:***

Målt kundetilfredshet skal være lik eller høyere enn fjorårets

***HMS:***

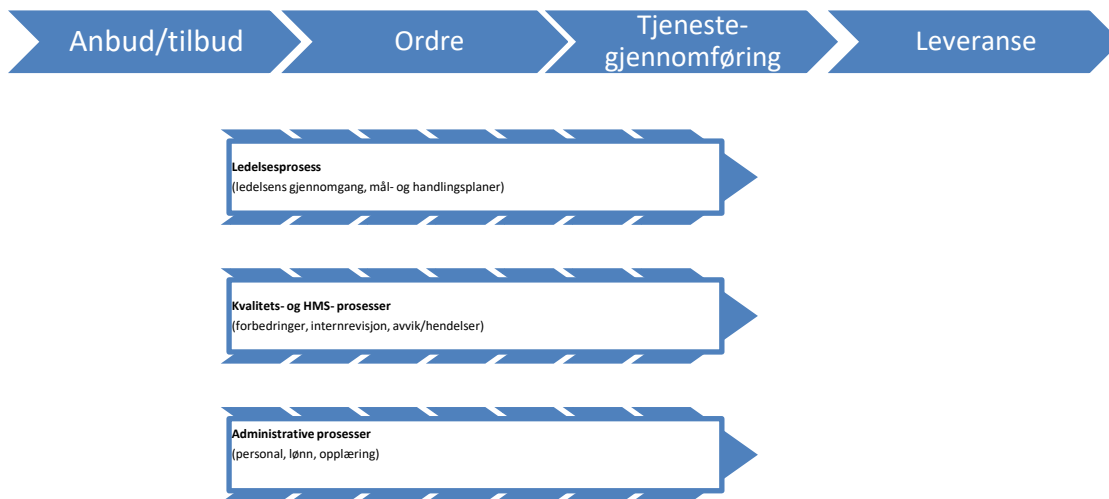
Vi skal ikke ha arbeidsrelatert sykefravær. Sykefraværet skal være lavt, helst lavere enn landsgjennomsnittet

***Ytre miljø:***

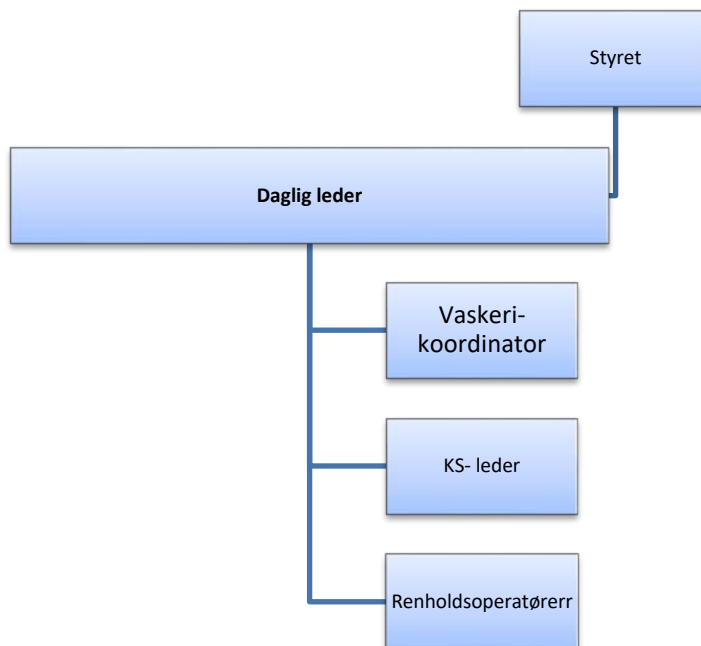
Miljøpåvirkning skal være likt eller lavere gjennom økt forbruk av miljømerkede produkter, og etter hvert mer miljøvennlige biler.

## Prosesser i Reint AS

**Kjerneprosess:** Kundebehov skal gjennom ledelse og tjenestegjennomføring gi tilfredse kunder



## Organisasjon og ledelse



## Håndbok

Utarbeidet av:  
BHD

Utgave 5

**Ledelsens ansvar**

Daglig leder er ansvarlig for oppnåelse av bedriftens planer og målsettinger og for anskaffelse av nødvendig kompetanse/ utstyr.

**Ledelsens gjennomgåelse av styringssystemet**

Reint AS sin ledelse gjennomgår styringssystemet ved bedriftens årlige styremøte. Her blir målsetting og effektivitet drøftet og eventuelle tiltak til forbedring nedfelt i rapporten.

Ledelsens gjennomgåelse skal gjennomføres i henhold til dokumentert rutine. Den skal baseres på resultater fra kvalitets- og miljøarbeidet på overordnet nivå og fra innspill fra de ansatte. Kvalitets- og miljøarbeidet skal evalueres og korrigeres og eventuelle forbedringer skal iverksettes.

Daglig leder er ansvarlig for at ledelsens gjennomgåelse gjennomføres etter rutinen (x 1/år).

**Ressurser**

Daglig leder har ansvaret for til enhver tid å tilføre bedriften tilstrekkelig materiell og menneskelige ressurser.

**Opplæring**

Alle faste ansatte i Reint AS skal gjennomføre opplæring i kvalitets- og miljøstyringssystemet.

Vikarer skal få opplæring i forhold til de oppgaver de skal utføre. Opplæringsbehovet planlegges og gjennomføres av kvalitets- og miljøansvarlig.

**Ansvar og fullmakter**

<p><i>HMS- og kvalitetskoordinator (KS- leder)</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumentstyring</li> <li>• Registrering</li> <li>• Revisjoner</li> <li>• Organisere og gjennomføre opplæring</li> <li>• Motivere til etterlevelse av bl.a. myndighetskrav og gode holdninger</li> </ul>	<p><i>Daglig leder:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hovedprosess</li> <li>• Ledelsesprosess</li> <li>• (Års-)rapporter</li> <li>• Salgsprosess</li> <li>• Støtteprosesser</li> </ul>	<p><i>Vaskerikoordinator:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overordnet ansvar for renholdsoperatørene</li> <li>• Styre personalet utfra overordnet mål</li> <li>• Ansvar for pågående arbeidsoppdrag</li> <li>• Planlegging og fordeling av arbeidsoppgaver</li> </ul>
---	---	---

Definerte arbeidsoppgaver kan delegeres til annen ansatt.

**Håndbok**Utarbeidet av:  
BHD

Utgave 5

***Kommunikasjon*****Intern:**

Alle ansatte skal ha tilgang til informasjon om styringssystemet. Nyansatte skal gis informasjon om dette. Interne møter vil være en informasjonskanal for kommunikasjon av kvalitets- og miljørelaterte saker.

**Ekstern:**

Reint AS ønsker å holde en åpen dialog med sine omgivelser. Henvendelser fra eksterne vedrørende det kvalitets-/ miljømessige skal besvares av daglig leder, eller de han gir myndighet til.

Henvendelser skal loggføres og dokumenteres.

Styringssystemets håndbok vil være tilgjengelig på Reint AS sin hjemmeside; [www.reintas.no](http://www.reintas.no)

**System for kvalitets- og miljøstyring*****Kvalitets- og miljøhåndbok***

Hensikten med kvalitets- og miljøhåndboken og tilhørende prosedyrer er å beskrive Reint AS` Kvalitets- og miljøsystem.

Egne prosedyrer er utarbeidet der dette er et krav eller hensiktsmessig for bedriften. Systemet skal primært være et oppslagsverk og gi retningslinjer for alle ansatte og samarbeidspartnere om deres ansvar, myndighet og plikter og hvordan kvalitet oppnås, sikres og dokumenteres.

Kvalitets- og miljøhåndboka skal revideres årlig for eventuelle forbedringer eller endringer i krav. Dette gjøres i forbindelse med ledelsens gjennomgåelse.

Kvalitets- og miljøhåndboka er basert på og tilfredsstillende kravene i NS EN ISO 9001: 2008 og NS EN ISO 14001: 2004.

***Dokumentkontroll***

HMS- og kvalitetskoordinator (KS- leder) er ansvarlig for utarbeidelse, distribusjon, opplæring og vedlikehold av Kvalitets- og miljøhåndboka og tilhørende prosedyrer. Utgåtte/ foreldede dokumenter skal samles inn og ev. makuleres.

Ved endringer i organisasjonen, ledelse, kvalitetshåndbok eller prosedyrer som kan påvirke kvaliteten, skal sertifiseringsorganet og eventuelle kunder som har godkjent systemet informeres. Daglig leder er ansvarlig for godkjenning og implementering av systemet.

Ref.:

[Prosedyre Dokumentstyring](#)



**Håndbok**Utarbeidet av:  
BHD

Utgave 5

***Kontroll med registreringer***

HMS- og kvalitetskoordinator (KS- leder) er ansvarlig for at alle pålagte registreringer blir utført, dokumentert og arkivert.

Videre er hun ansvarlig for at arkiverte dokumenter blir oppbevart slik at dokumentasjonen blir tilstrekkelig beskyttet mot forringelser, tap og skade.

Ref.:

[Prosedyre Registreringer](#)***Samsvar med myndighetskrav***

Reint AS har etablert rutiner for å sikre etterlevelse og samsvar med lover, forskrifter og andre myndighetskrav.

En oversikt over krav er etablert, og endringer vil bli fulgt opp bl.a. ved hjelp av regelhjelp.no og NHO som automatisk meddeler oss endringer/ nye lover.

Alle myndighetskrav er innarbeidet i kvalitets- og miljøstyringssystemet.

Ref.:

[Rutiner, lover og myndighetskrav](#)**Miljøarbeidet i Reint AS**

Vi har fokus på å begrense belastningen virksomheten påfører miljøet gjennom kontinuerlige forbedringer. Vi overholder miljølover og stiller krav til våre leverandører.

**Transport:**

Reint AS har fem biler som brukes til å kjøre til og fra oppdrag. Bilers CO<sub>2</sub>- utslipp er avhengig av bilens drivstofforbruk og type drivstoff. Dieserbiler har høyere utslipp enn bensinbiler. Reint AS vil etterstrebe kjøp av mer drivstoffeffektive biler, da energiforbruket henger direkte sammen med CO<sub>2</sub>-utslippet. Vi gir også råd om energieffektiv kjøring til alle som kjører bilene, bl.a.:

- Unngå rykkete kjøring og harde akselerasjoner med hyppig bremsing.
- Utnytte bilens treghet og trille frem når føreren vet at han må stoppe, f.eks. på rødt
- Bruk så høyt gir som mulig (dvs. et så lavt turtall som mulig)
- Bruk motorvarmer når det er kaldere enn + 10 grader, men i maks to timer. Bruk av motorvarmer før korte kjøreturer reduserer forbruket og karbonmonoksid (CO) og hydrokarbon (HC)- utslippene betydelig, spesielt for bensinbiler.
- Unngå unødvendig ballast
- La ikke motoren gå unødvendig på tomgang (-er også forbudt!)
- Bruk riktig dekktrykk
- Bruk dekk med lav rullestand
- Bilen skal være vedlikeholdt i henhold til fabrikantens spesifikasjoner
- Ryker det svart av bilen, bruker den unødvendig mye drivstoff og har samtidig høye CO- og HC- utslipp.

(kilde: vegvesenet)

**Håndbok**Utarbeidet av:  
BHD

Utgave 5

EE- avfall:

Utrangert elektronisk/elektrisk utstyr kan leveres gratis til alle forhandlere for slike produkter, ev. til kommunens gjenbruksstasjon.

Kildesortering:

Reint AS har system for sortering av plast, papp og papir gjennom kommunens avfallsordning.

Valg av leverandør:

Reint AS stiller miljøkrav ved valg av leverandører. Vi ønsker aktivt å påvirke våre samarbeidspartnere til også å ta vare på miljøet.

**Salgsprosess*****Kommunikasjon med kunder***

Fornøyde kunder er et resultat av at krav og forventninger i minste grad oppfylles (- og gjerne overgå). Reint AS skal sikre at kundens krav blir fastlagt og oppfylt med mål om å forbedre kundens tilfredshet. Dette gjøres bl.a. ved at produktet/ tjenesten blir levert til avtalt tid og i riktig antall, type og kvalitet. Bedriftens kvalitetshåndbok benyttes for å orientere eksisterende og potensielle kunder om prosessen for behandling av forespørsler og kontrakter. All kundekontakt går gjennom daglig leder som registrerer tilbakemeldingene.

***Forespørsel og tilbud***

Ved forespørsel/bestilling skal følgende klarlegges:

- De samlede kundekrav
- Krav til tjenesten som er nødvendig for å oppnå kundens forventning, men som ikke er angitt av kunde
- Lover og forskrifter som er forbundet med tjenesten.
- Kontraktgjennomgåelse

Kontrakt er normalt basert på en standardkontrakt, og kontraktgjennomgang er ikke nødvendig ved bruk av en slik.

Øvrige kundeaktiviteter relatert til kontrakter omfatter bestillinger og ordrelleveranser basert på prislister, rabatter og øvrige betingelser.

Ref.:

[Prosedyre Tilbuds- og kontraktgjennomgåelse.](#)

Dokument [`Standard kontrakt`](#)

**Håndbok**Utarbeidet av:  
BHD

Utgave 5

**Leveranseprosess**

Våre leveranser er:

- Renholdstjenester
- Vaskeritjenester
- Kantinedrift (for tiden)

***Renholdstjenester***

Reint AS utfører alle typer tjenester innenfor renhold og vaskeri, og vi har stort fokus på kvalitet og service; riktig kvalitet, til rett tid og riktig pris.

- Regelmessig renhold
- Hovedrengjøring
- Tekstilrensing (tepper, møbler o.l.)
- Fasaderengjøring
- Vindusvask
- Høgtrykkspyling
- Steaming
- Overflatebehandling av alle typer golv
- Matteutleie

***Vaskeritjeneste***

- Utleie av sengetøy m/frotte
- Utleie av duker i varierte størrelser
- Vask av arbeidstøy/personaltøy o.l.
- Vask av privatstøy alle typer tekstiler som tåler vask i maskin
- Kjemisk rens av tøy bl.a. dresser, bunader, kjoler o.l.
- Moppeservice
- Utleie/reparasjon av arbeidstøy
- Salg av arbeidstøy/sko
- Profilering

Reint utfører intern kontroll på alle punkt for å kvalitetssikre våre og kundens interesser på beste måte.

***Kantinedrift***

Reint AS drifter for tiden en personalkantine.

Ref.:

[Prosedyre IK- Mat](#) (egen perm på bedriftens kjøkken)

**Håndbok**Utarbeidet av:  
BHD

Utgave 5

***Leveransekontroll***

Leveransen/ tjenesten skal utføres i henhold til bestilling og i henhold til rutiner for den enkelte tjeneste.

***Identifikasjon og sporbarhet***

Identifikasjon og sporbarhet, der det er et krav, skal bli ivaretatt ved at varer/ utstyr blir kontrollert ved mottak. Produktene blir identifisert i forhold til produktstatus, og produkter med avvik blir merket.

***Kundens eiendeler***

Kundens eiendeler skal behandles med forsiktighet, og tas vare på for at de ikke skal forringes. Dersom noe av kundens eiendeler går tapt, forringes eller funnet uegnet skal kunden varsles formelt.

***Kontroll av overvåking og måleutstyr***

Måleutstyr som brukes av Reint AS skal være kontrollert og kalibrert, merket, registrert og oppbevart kontrollert. Dette blir justert/ kalibrert ved foreskrevne intervaller og etter anerkjente normaler og fra godkjente leverandører. Registreringer på dette blir oppbevart som dokumentasjon på kontrollene, i tillegg blir det enkelte måleapparat merket med kontrolldato og neste kontroll.

**Innkjøp*****Innkjøpsprosess***

Alle tjenester og materialer som kjøpes for å realisere en ordre er dokumentert med kontrakt, bestilling eller ordrebekreftelse. Leverandør av tjenester og utstyr velges ut fra leverandørens produktkvalitet og evne til å tilfredsstille krav fra Reint AS. Det er etablert liste, hvis skal vedlikeholdes, over godkjente leverandører pr. type tjeneste.

Bestillinger skal omfatte tilstrekkelig kjøpsinformasjon og betingelser.

Ref.:

[Prosedyre for Innkjøp](#)

***Verifikasjon av innkjøpte tjenester og produkter***

Leverandører og utstysleveranser kontrolleres på stikkprøvebasis. Resultatene skal inngå i den årlige oppfølgingen av hver enkel leverandør. Verifikasjon utføres i henhold til krav i bestilling.

Ref.:

[Prosedyre for Innkjøp](#)

[Leverandørregister](#)

**Håndbok**Utarbeidet av:  
BHD

Utgave 5

**Måling, analyse, forbedring*****Overvåking og måling av prosesser***

Følgende parametere blir målt for å sikre at planlagte mål nås:

- Kundetilfredshet
- Medarbeidertilfredshet
- Sykefravær
- Forbruk kjemikalier
- Økonomisk resultat
- Leverandøroppfølging
- Avviksbehandling

Daglig leder er ansvarlig for at innsamlet data analyseres. Resultatet av analysen vil være en del av ledelsens gjennomgåelse. Der satte mål ikke oppnås, skal dette avvik-behandles, og årsak og korrigerende tiltak skal angis.

***Kundetilfredshet***

Ledelsen har bestemt at følgende prosesser skal innhentes og informasjon skal bearbeides fra våre kunder for å måle våre kunders tilfredshet:

- Hente informasjon gjennom direkte kommunikasjon og kundeundersøkelser
- Registrere informasjon i vårt kunderegister
- Resultatet fra informasjon skal bearbeides av ledelsen
- Presentasjon i årsrapport sammen med ev. tiltak for forbedring av kundens tilfredshet.

Kundeundersøkelser gjennomføres i oktober. Innsamlede data skal, ved ledelsens gjennomgåelse, analyseres for å kontrollere om kvalitetssystemet virker etter sin hensikt og for å vurdere om forbedringer må iverksettes.

Jf. NS- EN ISO 9001: 2008, pkt. 8.4

***Internrevisjon***

Revisjoner skal gjennomføres i henhold til revisjonsprogram godkjent av ledelsen.

Revisjonsprogrammet skal tilpasses områder som er kritiske i forhold til Reint AS` miljøpåvirkning, HMS og kvalitet. Den skal gjennomføres av revisor med relevant kompetanse. Resultatene skal legges inn i avviks- og forbedringssystemet. Nødvendige korrigerende tiltak skal gjennomføres av de som er ansvarlig for det ev. det berørte området. HMS- og kvalitetskoordinator skal følge opp at tiltak blir gjennomført og kontrollert. Revisjonsresultatene skal legges frem for ledelsens gjennomgåelse.

**Håndbok**Utarbeidet av:  
BHD

Utgave 5

Revisjonsaktivitetene skal omfatte interne og eksterne revisjoner som er nødvendige for å verifisere at bedriften og dens leverandører etterlever de krav som er satt av bedriften, kunden og myndighetene. Revisjonsaktiviteten skal omfatte følgende:

- Verifisere at kravene i ISO og øvrige standarder etterleves
- Verifisere at kvalitetsdokumentasjonen etterleves
- Verifisere at kvalitets- og miljøsystemet er tilpasset virksomheten
- Avdekke forbedringsområder
- Verifisere at leverandører etterlever kvalitets- og HMS-krav

Daglig leder er ansvarlig for å følge opp revisjonsresultatet. Resultat fra revisjonene skal dokumenteres og arkiveres. Revisjoner gjennomføres i henhold til en årlig revisjonsplan som fastsettes i forbindelse med ledelsens gjennomgåelse.

Ref.:

[Prosedyre Intern- og eksternevisjon](#)  
[Registreringer](#)

***Kontroll med produkt med avvik***

Avvik er mangel på oppfyllelse av spesifiserte krav, og kan gjelde både aktiviteter beskrevet i styringssystemet, egenskaper ved et produkt, arbeidsutførelse og/ eller miljømessige- og HMS- aktiviteter. Enhver ansatt som oppdager avvik fra spesifiserte krav, skal rapportere dette til HMS- og kvalitetskoordinator, ev. til daglig leder. Det er viktig at avvik blir avviksbehandlet og registrert. Målet er kontinuerlig forbedring og å hindre gjentakelser.

Avviksårsak registreres på avviksskjemaet.

Tjenester med avvik skal identifiseres, og i de tilfeller det er relevant merkes tydelig.

De som er ansvarlige for området der avviket har sin opprinnelse, er ansvarlig for korrigerende tiltak.

Ref.: [Prosedyre Avviksbehandling](#)

**Forbedringsprosessen*****Korrigerende tiltak***

Avviks- og forbedringssystemet skal ivareta behandling av alle typer avvik og forbedringsforslag. Formålet med korrigerende tiltak er å eliminere årsaken til avvik som har oppstått for å forhindre at de gjentas.

Korrigerende tiltak kan bygge på avviksrapporter og eventuelle kundeklager. Mindre avvik med korrigerende tiltak behandles av saksbehandler. Daglig leder og HMS- og kvalitetskoordinator gjennomgår avviksrapporter og kundeklager og sørger for at korrigerende tiltak blir gjennomført.

**Håndbok**Utarbeidet av:  
BHD

Utgave 5

HMS- og kvalitetskoordinator er ansvarlig for at:

- Årsak til avvik avdekkes (inkludert kundeklager)
- Det igangsettes aksjoner for å hindre gjentakelse, herunder også avvik forårsaket av leverandør
- Resultatet av igangsatte aksjoner registreres
- Resultatet av tiltakene skal verifiseres og registreres

Ref.: [Prosedyre Korrigerende tiltak](#)

***Forebyggende tiltak***

Formålet med forebyggende tiltak er å eliminere årsakene til mulige fremtidige avvik. Daglig leder vurderer kontinuerlig prosesser og rutiner med tanke på å avdekke potensielle problemområder. Det vurderes behov for forebyggende tiltak i forbindelse med ledelsens gjennomgåelse.

Ref.: [Prosedyre Forebyggende tiltak](#)

***Kontinuerlig forbedring***

Følgende danner grunnlag for kontinuerlig forbedring.

- Revisjonsresultater
- Resultater fra korrigerende og forebyggende tiltak
- Aksjonsliste fra ledelsens gjennomgåelse

