

Omfangsbeskrivelse for Ledelsessystemet for Kvalitet, Miljø og Arbeidsmiljø 01.05.2023

Når vedlikehold **planlegges**. Når maskiner og/eller utstyr havarerer



Innholdsfortegnelse

Introduksjon.....	2
1. Omfang	3
2. Normative referanser	3
3. Termer og definisjoner	3
4. Organisasjonens kontekst	3
5. Lederskap	5
5.1 Kundefokus	5
5.2.1 Policyer for Kvalitet, Ytre Miljø og Arbeidsmiljø	6
5.3 Organisasjonens roller, ansvar og myndighet.....	6
5.4 Konferering og deltagelse	8
6. Planlegging	8
6.1 Risikoer og mulighet.....	8
6.1.2 Miljøaspekter	8
6.1.3 Samsvarsforpliktelser	9
6.2 Kvalitets og miljømål	9
6.2.1 Mål kvalitet	9
6.2.2 Mål Ytre miljø.....	9
6.2.3 Mål arbeidsmiljø	10
6.3 Endringer	10
7. Støtte	10
7.1 Ressurser	10
7.2 Kompetanse	10
7.3 Bevisstgjøring	10
7.4 Kommunikasjon.....	11
7.5 Dokumentert informasjon.....	13
8. Drift.....	13
8.1 Planlegging og styring av drift	13
8.2.a Krav til produkt og tjenester	13
8.2.b Beredskap og innsats	13
8.3 Utforming og utvikling av produkter og tjenester	13
8.4 Styring av prosesser, produkter og tjenester levert fra eksterne (leverandører)	14
9. Evaluering av prestasjon.....	14
9.1 Overvåking, måling, analyse og evaluering	14
9.2 Intern revisjon	15
9.3 Ledelsens gjennomgåelse	15
10. Forbedring.....	16

10.2 Avviksbehandling og korrigerende tiltak	16
10.3 Kontinuerlig forbedring	16

Introduksjon

Vi er en ledende bedrift innen service, mekanisk vedlikehold, sveis, rørlegging, rør-sveising, platearbeider, vannskjæring og produksjon spesielt rettet mot rustfrie og syrefaste materialer.

Vi utfører alle typer maskinering, vi arbeider med lager, ventiler, instrumentering, pumper, gir, hydraulikk etc.

Vi var i utgangen av 2022 9 ansatte, som er serviceinnstilte, engasjerte og erfarne fagfolk, som alle er opptatt av at du som kunde skal få oppfølging og det beste resultat.

Vår visjon og strategi oppsummeres i følgende:

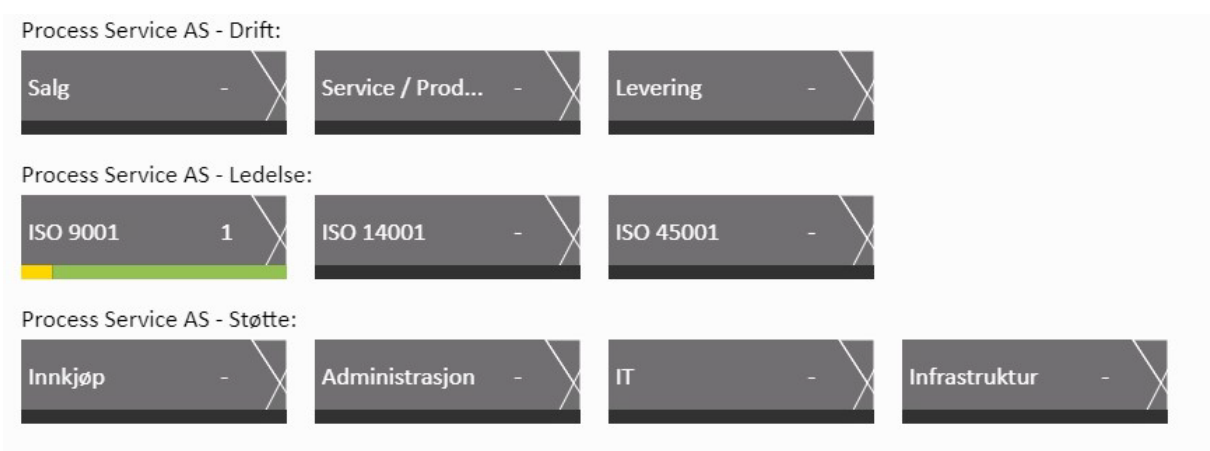
Vi løser problemet for deg, og er der når du trenger det

Ledelse og kvalitetssystemet for Process Service AS (heretter Styringssystemet) arbeider etter prinsippene gitt i kravene i standardene

- NS-EN ISO 9001:2015
- NS-EN ISO 14001:2015
- NS-ISO 45001:2018

Vårt styringssystem beskriver de sentrale prosesser i organisasjonen. Det er lagt vekt på å unngå unødig dobbeltarbeid og ekstrakontroller, samt tydeliggjøre de ulike prosessers ansvarsområder, og når prosessene starter og slutter. Hver prosess er ansvarlig for at overlevering til neste prosess er korrekt når det gjelder kvalitet og krav.

Våre hovedprosesser er inndelt som følger:



Ansvarlige for de ulike prosesser er tydeliggjort. Input og Output til/fra de ulike prosessene er beskrevet.

Vår verdikjede er definert, og støttet opp med delprosesser som vist i prosesskart i [minLedelse](#)

1. Omfang

Process Service AS er ett mekanisk verksted som produserer og leverer produkter, service og vedlikeholdstjenester på materiell og utstyr til offentlige og private virksomheter i primært i SørNorge, men også til kunder i Bulgaria og Polen.

Sertifikattekst er:

- Produksjon, service og vedlikehold av mekanisk utstyr (Norsk).
- Production, service and maintenance of mechanical equipment (Engelsk).

Vårt styringssystem gjelder for alle våre aktiviteter og prosesser knyttet til vår lokasjon i Sande i Vestfold og Telemark.

Styringssystemet er etablert i [minLedelse](#) som gir en detaljert beskrivelse av organisasjonens viktigste prosesser.

[minLedelse](#) er tilgjengelig for våre medarbeidere, og alle organisasjonens gjeldende prosedyrer og rutiner er tilgjengelig gjennom styringssystemet.

2. Normative referanser

Styringssystem er utarbeidet og refererer til følgende standarder:

- NS-EN ISO 9001:2015 (Styringssystemer for kvalitet)
- NS-EN ISO 14001:2015 (Styringssystemer for miljø)
- NS-ISO 45001:2018 (Styringssystemer for arbeidsmiljø)

Alle ledere skal påse at arbeidsreglement, regler og forskrifter samt arbeidsmiljølovens bestemmelser blir oppfylt for arbeid innenfor sitt ansvarsområde.

Det vises ellers til organisasjonsplan og lønnsavtale, kvalitetssystem og arbeidsreglement. Stillingsinstrukser og prosedyrer.

Lover og forskriftene er tilgjengelig på www.lovdatab.no.

3. Termer og definisjoner

Termer og definisjoner er i henhold til i NS-EN ISO:9000

4. Organisasjonens kontekst

Styringssystemet er tilpasset vår kontekst. I Process Service AS definerer vi vår kontekst som de rammebetingelser vi forholder oss til og hvem vi samhandler med. Vi har definert våre interessenter (interne og eksterne) og hvilke krav og forventninger de har.

Våre kritiske interessenter er definert, og det har blitt utført risiko og mulighetsvurdering til disse:

Kontekst - Interessenter for Process Service AS Oppdatert: 29.04.2023	Hvem (viktigste)	Krav /Behov/Forventninger
Styre / Eier	Styreleder /eier	Inntjening og drift i henhold til planer og mål. Ytre og indre miljø
Ledelse	Daglig Leder, Produksjonsleder Verkstedformann	Operativt drift i henhold til planer. Ordresituasjon og levering i henhold til forretningsplan og økonomiske målsettinger. God intern kommunikasjon i teamet. Omforent og klar ansvarsfordeling
Ansatte	Produksjon	Trygg arbeidsplass, godt arbeidsmiljø. Forsikringsordninger. Lønn
Pårørende	Pårørende	Sikkerhet og godt HMS arbeide ihht. Arbeidsmiljøloven Forutsigbarhet
Fasiliteter	Bygninger og Verkstedlokale	Bygninger egnet og tilpasset omfang av drift. Etterleve forskrifter knyttet til Brannforskrift, Avfallsforskriften osv.
Biler, Maskiner og utstyr	Maskiner og Utstyr	Planlagt vedlikehold med minimum av driftsstopp og årlig sertifiserte kontroller av tredjepart for vårt Løfteutstyr, Kompressor, Truck etc.
IT løsninger	Servere / PC / Internett	Tilfredsstillende kommunikasjon med omverden og trygg lagring av dokumentasjon og personvern ihht GDPR-direktivet.
Myndigheter / Krav	Daglig Leder, Prosjektledere	Innfrielse av definerte krav i lover og forskrifter som for eks. Arbeidstilsynet, Verkstedoverenskomsten, Arbeidsmiljøloven, Avfallsforskriften
Naboer	Naboer knyttet til verkstedlokasjon	Ha et godt forhold gjennom tett og god kommunikasjon. Gode varslingsrutiner i tilfelle uforutsette hendelser. Planlagte aktiviteter knyttet til vedlikehold og gjennomføre disse med minst mulig miljøpåvirkning
Leverandører	Leverandør av Varer Leverandør av tjenester	Tydelige og dokumentert innkjøpsinformasjon
Kunder	ABB, Drammen kommune og Lindum avfallsanlegg, Biogass etc.	Fornøyde kunder og presise leveranser. Kjøpekriterier er ISO-sertifisering, ref. Rammeavtaler; Leveringstid, Kvalitet/Løsningsorientert
Konkurrenter	LC Welding, Norsk Vannskjæring	Kvalitets og miljøsystem
Transport	Transportselskap	Innkjøp og levering av varer
Presse		Klar og entydig informasjon i tilfeller noe positivt skjer, men også hvis noe uforutsett skulle skje med personell og utstyr
Kommune / lokale myndigheter	Holmestrand kommune	Effektiv håndtering i tilfelle krise ved ulykker / hendelser. At lokale retningslinjer blir overholdt i forhold til påvirkning av ytre miljø og arbeidsmiljø. At vi streber etter bærekraftige løsninger
Fauna / omgivelser / natur	I og rundt eget område, men også ute hos kunder, samt på kjøring til og fra servicejobber	Risikoer for utilsiktede utslipp av farlig avfall, reduseres til ett minimum. Minimal miljøpåvirkning gjennom kontinuerlig fokus på utslipp til ytre miljø (bærekraft)
Finansielle aktører	Sparebanken Øst	God og tett dialog

For kritiske interessenter har det også blitt utført risiko og mulighetsvurdering.

5. Lederskap

Ledelsen er ansvarlige av effekten av styringssystemet, og er aktivt engasjert i drift, fortløpende videreutvikling av dette.

Ledelsen viser tydelig lederskap gjennom å:

- Etablere kvalitets og miljøpolitikk med tilhørende mål og handlingsplaner tilpasset vår kontekst og strategi.
- Gjennomføre ledelsens gjennomgåelse og iverksetter / følger opp eventuelle tiltak
- Sørge for at ressurser er tilgjengelige og at de besitter rett kompetanse
- Aktivt kommunisere betydningen av at vi oppfyller krav fra kunder så vel som krav i lover og forskrifter og interne krav. Dette kommuniseres i møter og andre relevante fora.

Bedriften organisasjonskart:



5.1 Kundefokus

Ledelsen er aktivt engasjert i salg og kundeaktiviteter. Vår salgsprosess består av følgende delprosesser



Gjennom dette arbeidet er ledelsens «Hands On» på kundes behov og organisasjonens evne til å innfri kundebehovene. Bedriften skal måle kundetilfredshet annet hvert år.

Organisasjonens ledelse er ansvarlig for implementering av kvalitetssikringssystemet og at systemet virker etter hensikt, og følger kravene i henhold til de angitte ISO-standardene. Alle ansatte er ansvarlige for å etterleve dette.

Ledelsen er involvert i alle sider av kvalitetsstyringen, og skal arbeide kontinuerlig med å utarbeide riktige kvalitetsmål for Process Service AS. Den øverste ledelsen sørger for at kundens krav blir fastlagt og oppfylt med siktemål å forbedre kundetilfredshet.

5.2.1 Policyer for Kvalitet, Ytre Miljø og Arbeidsmiljø

For å sikre at vi oppfyller vårt ansvar og våre forpliktelser overfor våre kunder, medarbeidere, partnere, leverandører og eier, har vi forpliktet oss til følgende:

- Levere våre produkter og tjenester til spesifiserte krav, til avtalt tid og avtalt pris.
- Vi er løsningsorientert, og ønsker å være en kompetansepartner for våre kunder.
- Vi arbeider med å redusere miljøpåvirkningen og øke miljøeffektiviteten i alle ledd i verdikjeden, og ser kontinuerlig etter bærekraftige løsninger.
- Vi involverer de ansatte for å vedlikeholde og utvikle et sikkert og sunt arbeidsmiljø for alle ansatte i virksomheten og eventuelt andre som jobber på vegne av oss.

Ledelsen skal aktivt kommunisere våre policyer internt, og vi er bevisste på å kommunisere våre policyer til våre eksterne interessenter ved behov.

Den øverste ledelsen skal sørge for at våre policyer:

- Egner seg for organisasjonens formål
- Omfatter en forpliktelse til å oppfylle krav og kontinuerlig forbedre virkningen av systemet for kvalitetsstyring
- Tjener som rammeverk for etablering og gjennomgåelse av målsettinger
- Er kommunisert til og forstått av organisasjonen
- Blir gjennomgått for å bestemme om den fortsatt er hensiktsmessig

5.3 Organisasjonens roller, ansvar og myndighet

Organisasjonens ledelse er ansvarlig for implementering av styringssystemet og at systemet virker etter hensikt, og følger kravene i de gitte standarder.

Alle ansatte er ansvarlige for å etterleve dette.

Det er ledelsens ansvar å stille til rådighet nødvendige organisasjonsmessige, fysiske, finansielle eller menneskelige ressurser. Ledelsen vil sikre at alle ansatte gjennom ansvarsfordeling har den nødvendige handlefrihet til å utføre styringssystemet for kvalitet og miljø.

Ledelsen skal arbeide kontinuerlig med å utarbeide riktige kvalitets- og miljø-mål for Process Service AS. Ledelsen sørger for at kundens krav blir fastlagt og oppfylt med siktemål å forbedre kundetilfredshet.

Roller	Ansvarsområde
Daglig leder	Overordnet ansvar Lønns-personal politikk Økonomi Salg og markedsføring Produksjonsplanlegging Konferering og deltagelse Internkontroll: Systemansvarlig
Produksjonsleder	Kvalitet / Miljø / Arbeidsmiljø Sikre at ledelsessystemet utvikles og tilpasses bedriftens kontekst, og at ledelsen innfrir krav og målsettingene til bedriften og dens interessenter for øvrig. Daglig leders stedfortreder Produkt-beregning / -beskrivelser /- opplæring Varekjøp Produktutvikling Maskiner og utstyr Brann- og beredskap Internkontroll: Oppfølging / revisjon av spesifikke områder
Verkstedformann	Daglig produksjonsplanlegging Kvalitetskontroll Daglig vedlikehold / rengjøring Oppfølging av produksjonsplan Internkontroll: Kjenne og følge interne instruksjoner og rutiner
Operatør	Følge produksjonsplan Kvalitetskontroll Daglig vedlikehold / renhold Internkontroll: Kjenne og følge interne instruksjoner og rutiner
Verneombud	Vernerunder i henhold til gitte retningslinjer

5.4 Konferering og deltagelse

Organisasjonen skal legge forholdene til rette for medarbeiderinvolvering og deltagelse. Dette for at alle medarbeidere i bedriften skal kunne bidra til beslutningsprosesser knyttet til tiltak for forbedret arbeidsmiljø. Involveringen og konfereringen må skje på en slik måte at arbeidstakerne og / eller deres representanter får informasjon i rett tid, slik at en veloverveid tilbakemelding kan gis før beslutning tas.

Det skal oppfordres til å rapportere om farlige situasjoner, og skal ikke hindres med bakgrunn i frykt for represalier, oppsigelser eller andre disiplinærtiltak.

6. Planlegging

Vi styrer og utvikler vårt system for arbeidsmiljø og ytre miljø gjennom planlagte aktiviteter.

- Risikoanalyse ved innføring av nye prosesser
- Årlig samsvarsvurdering
- Rapportering av uønskede hendelser
- Registrering av sykefravær
- Sikker Jobb Analyse ved behov
- Handlingsplan arbeidsmiljø / ytre miljø
- Vernerunder
- Revisjoner
- Beredskapsøvelser ved behov
- Ledelsens gjennomgåelse

6.1 Risikoer og mulighet

Strategiplan inneholder risiko- og mulighetsvurderinger. Risiko er vurdert med hensyn til valg av marked. I tillegg blir det gjennomført risikovurdering pr. forespørsel, og det er beskrevet risiko på delprosesser i minLedelse. I tillegg beskriver «Forbedring Process Service AS» tiltak som skal sikre korrigerende tiltak og kontinuerlig forbedring.

Risikoer og mulighet knyttet til arbeidsmiljø og ytre miljø avdekkes og håndteres gjennom

- Vernerunder
- Alle våre prosesser er beskrevet med tydelige roller, ansvar og risiko
- Ved planlagte intervaller gjennomføres det risikoanalyse for utvalgte prosesser.
- Interne revisjoner med fokus på arbeidsmiljø og ytre miljø
- Ved innføring / endring av arbeidsprosesser skal påvirkning av arbeidsmiljø vurderes.
- Medlem av bedriftshelsetjenesten
- Oppfølging av hendelser registrert i vårt avvikssystem

6.1.2 Miljøaspekter

Vi sikrer at alle miljøaspekt blir identifisert, tatt hensyn til og oppdatert, og ut fra dette sikre at det blir etablert rutiner / praksis som sikrer kontroll med alle vesentlige miljøaspekt.

Vi har vedtatt at informasjon knyttet til våre vesentlige miljøaspekt skal være tilgjengelig for de som etterspør dette.

Vi sikrer at miljøaspektene blir vurdert opp mot lovbestemte krav, og at disse blir tatt hensyn til i miljøstyringssystemet.

6.1.3 Samsvarsforpliktelser

Alle relevante lovpålagte krav og egne krav for vår virksomhet er identifisert. Disse kravene er ivaretatt under utarbeidelse, utvikling og drift av vårt styringssystem. Ledelsen skal dokumentere at samsvar er innfridd.

6.2 Kvalitets og miljømål

Med basis i vår strategiske retning og politikker etablerer vi mål og tilhørende handlingsplaner for innfrielse av disse. Våre kvalitetsmål og miljømål skal være målbare. Det er etablert egne prosjekter med tiltak og handlingsplaner i minLedelse. Ledelsen overvåker aktivt innfrielse / status på mål og handlingsplaner.

6.2.1 Mål kvalitet

For å etterleve kvalitetspolitikken, har vi følgende kvalitetsmål

Kvalitetsmål (operasjonelle mål)

- Kundetilfredshet
- Reklamasjonskostnader
- Inntjening

Handlingsplan og oppfølging av målene blir gjort i minLedelse - prosjekt

6.2.2 Mål Ytre miljø

Vi skal forbindes med orden og ryddighet, som resulterer i gode og trygge arbeidsforhold uten forurensing av det ytre miljø.

Ytre miljømål (operasjonelle mål)

- Reduksjon av metallavfall
- Energiforbruk

Handlingsplan og oppfølging av målene blir gjort i minLedelse - prosjekt

6.2.3 Mål arbeidsmiljø

Vi arbeider målrettet og kontinuerlig for å vedlikeholde og utvikle et sikkert og sunt arbeidsmiljø for alle ansatte i virksomheten og andre som jobber på vegne av oss

Arbeidsmiljømål (operasjonelle mål)

- Medarbeidertilfredsheten
- Sykefravær
- Ulykker

Handlingsplan og oppfølging av målene blir gjort i minLedelse - prosjekt

6.3 Endringer

Vår kontekst er i stadig endring og utvikling. Styringssystemet tilpasses og utvikles i tråd med dette. Disse endringene er ledelsesstyrt. Behov for endringer fanges opp og styres gjennom blant annet

- Ledelsens gjennomgåelse med aksjonspunkt/frister og ansvarlig.
- Avviksrapportering
- Internrevisjon

Alle avvik og merknader knyttet til dette blir registrert i minLedelse, og rot-årsaksanalyse og tiltak blir gjennomført.

Alle forbedringer og endringer i Ledelsessystemet blir etablert som egne aktiviteter i minLedelse under Forbedringsprosjekter. Disse blir overvåket og implementert av den som er definert som ansvarlig for aktiviteten. Alle endringer knyttet til ledelsessystemet skal på forhånd være godkjent av Daglig Leder.

7. Støtte

7.1 Ressurser

Ledelsen er ansvarlig for at vi har de ressurser som er påkrevd for å etterleve vårt styringssystem.

7.2 Kompetanse

Alle ansatte i Process Service AS skal ha tilstrekkelig kompetanse for å utøve sitt arbeid og ha grunnleggende kjennskap til vårt styringssystem. Risiko og mulighetsvurderinger koblet mot vår strategiske retning avdekker eventuelt behov for kompetanseutvikling.

7.3 Bevisstgjøring

Ledelsen arbeider målrettet med at alle som utfører arbeid på vegne av oss skal være bevisst på vår

- Kvalitets og miljøpolicy
- Relevante kvalitets og miljømål

- Hvordan de kan påvirke måloppnåelse
- Konsekvenser av ikke å innfri krav

7.4 Kommunikasjon

All kommunikasjon (intern og ekstern) er styrt etter faste prinsipper. Henvendelser fra presse / media skal rettes til Daglig Leder

Intern kommunikasjon

- Møter etter behov
- Allmannamøter
- Oppslagstavler
- Mail
- minLedelse

Ekstern kommunikasjon

- Kunder (kundebesøk, messer, e-post, sosiale media, telefon mm)
- Leverandører (leverandørbesøk, forhandlinger, messer, e-post mm)
- Myndigheter (tilsyn, revisjoner, e-post, brev, telefoner mm)
- Interesseorganisasjoner / nærmiljø
- Presse

Kommunikasjonsplan

Type kommunikasjon	Mottaker	Hvordan	Hvor ofte	Hvem
Policy, verdier/visjon	Ansatte	Allmøter, Min Ledelse, epost, møter, samtaler	Ved behov	Daglig leder
	Leverandører	Møter, samtaler	Ved inngåelse av avtaler, 1 gang pr hvis endringer	
	Kunder	Møter, samtaler	Ved behov	
	Eksterne	Nettside, presentasjoner	Ved behov	
Kvalitetsmål, miljømål og mål for arbeidsmiljø	Ansatte	Mail, allmøter, samtaler	På fellesmøter	Daglig leder / Produksjonsleder
HMS	Ansatte	Min Ledelse, vernerunde, e-post, møter, samtaler	Løpende	Produksjonsleder / Verneombud
Endringer i prosedyrer og andre dokumenter i ledelsessystemet	Ansatte	E-post, allmøter	Løpende	Daglig leder, Ledergruppe og Verneombud
Endringer i instruksjoner for ansatte	Ansatte	E-post, allmøter, personlige samtaler	Ved behov / når endringer oppstår	Daglig leder, er nærmeste leder til ansatte
Informasjonssikkerhet, påminnelse om riktig behandling av informasjon, passord, mulige trusler på e-post, praksis på reise osv.	Ansatte	E-post, allmøter, internkurs	Ved behov	Daglig leder / Alle
Personalsaker	Ansatte	Konfidensielle møter	Når aktuelt	Daglig leder
Kurs og opplæring	Ansatte	Medarbeidersamtaler, krav fra myndigheter, krav gjennom sertifiseringer	1 gang per år og ved behov	Daglig leder / Produksjonsleder
Operativ planlegging (driftsmøte)	Ansatte	Møter, e-poster	Løpende	Daglig leder / Produksjonsleder
Strategi og mål	Styret og eiere	Møter, ledelsens gjennomgåelse, styremøte	Styremøtet / generalforsamlinger	Daglig leder / Styre
	Ansatte	Allmøter / fellesmøter	Reguler møter	Daglig leder / Produksjonsleder
Tilbakemelding etter klager	Kunder / ansatte	E-post, møter, telefonkontakt	Ved behov	Kundens kontaktperson
Reklamasjon på produkter	Leverandører	Interne møter, formell saksbehandling (avviksbehandling)	Ved behov	Produksjonsleder Kontaktperson
Kontakt med media generelt	Eksterne medier	e-post, telefon	Løpende	Daglig leder (eller annen person som DL har godkjent)
Kontakt med myndigheter og media ved hendelser	Myndigheter/media	e-post, telefon	Når aktuelt	Daglig leder (se beredskapsplan)

7.5 Dokumentert informasjon

Systemet består av følgende deler og styres i minLedelse

- Kvalitets og miljøhåndbok med overordnet informasjon, retningslinjer for styringssystemet.
- Prosedyresamling som beskriver retningslinjer og krav for gjennomføring av styringssystemet
- Registreringer som dokumenterer resultat av styrte aktiviteter
- Hendelser registreres og følges opp

Det er versjonskontroll på styrende dokumentasjon.

8. Drift

8.1 Planlegging og styring av drift

Våre leveranser planlegges og styres gjennom etablerte driftskriterier for alle våre prosesser.

8.2.a Krav til produkt og tjenester

Før vi forplikter oss til en leveranse overfor kunde skal følgende avklares

- Hvilke krav er spesifisert av kunde?
- Er det krav som ikke er angitt av kunden som vi som profesjonell part burde ha kjennskap til?
- Krav knyttet til lover og forskrifter?
- Er vi i stand til å innfri krav som er avdekket?

8.2.b Beredskap og innsats

- Vi skal der det er fornuftig gjennomføre risikoanalyse for å identifisere mulige nødsituasjoner med miljøpåvirkning.
- Vi skal også reagere på faktiske nødsituasjoner og ulykker og forebygge eller redusere påfølgende uheldige miljøpåvirkninger.
- Vi skal periodevis gjennomgå og om nødvendig revidere våre beredskapsplaner vår innsats og våre prosedyrer.

8.3 Utforming og utvikling av produkter og tjenester

Produktutvikling av nye produkter og tjenester er ressurskrevende og innebærer risiko. Hvis dette blir aktuelt, vil Process Service AS arbeide etter følgende prinsipper innen dette området

En prosjektgruppe vil konstituere seg og sørge for gjennomføring og dokumentasjon i prosessen.

- Ide og analyse ○ En gjennomtenkt ide som danner grunnlag for utviklingsprosessen
 - Input fra kunde, interne forslag eller annen relevant input.
 - Ledelsen dokumenterer og gjør følgende vurderinger
- Avklares mot strategi, kompetanse, kapasitet og lønnsomhet.
- Behovs og markedsvurderinger
- Vurder behov for å trekke med referansekunde / partner

- Vurder mulighet for skattefunn eller annen offentlig støtte
- Avklare industrielle rettigheter (IPR) og kommersielle vilkår
- Eventuelle myndighetskrav / lovkrav
- Ved godkjent PU prosjekt skal det opprettes prosjektordre og timer registreres.
- Konseptutvikling
Oppstart Konseptutvikling skal først skje etter at Ide er godkjent av Daglig leder.
 - Definer forslag til konsept / løsning
 - Avstemning med kunde / marked og avklare videre fremdrift.
 - Ledelsens godkjenner / forkaster konsept. Beslutning skal dokumenteres.
- PU
 - Utarbeide arbeidstegninger, materialspesifikasjon, beregninger og annen dokumentasjon for utvikling av prototype.
 - Bygging av prototype
- Test og kontroll ○ Testing av produkt for å avdekke feil og mangler som gir grunnlag for endringer. Loggføring av resultater.
 - Godkjennelse av produkt
- Industrialisering av produkt.
 - Definere optimale prosesser ut fra forventet volum.
 - Vurder og gjør eventuelle investeringer
 - Bygge produktstrukturer
 - Gjennomføre nødvendig opplæring
- Lansering ○ Innsalg og markedsføring av egenutviklede produkt.

8.4 Styring av prosesser, produkter og tjenester levert fra eksterne (leverandører)

Våre leverandører omfattes av vårt styringssystem.

Vi skal kun benytte leverandører som vi har godkjent for leveranser til Process Service AS. Årlig evaluerer vi prestasjonen av våre leverandører for å se om det er nødvendig å sette inn tiltak

Leverandørutvikling

Søk etter ny leverandør

Blokkering av leverandør

8.5 Produksjons og tjenesteleveranse (utførelse)

Ved aktivt bruk av vårt styringssystem dokumenterer vi gjennomføring av leveranser i henhold til kontraktens bestemmelser, beskrivelser, tegninger samt i henhold til lover og forskrifter. Våre leverandører skal følge de samme kravene. Våre leveranseprosesser er planlagt og styrt.

9. Evaluering av prestasjon

9.1 Overvåking, måling, analyse og evaluering

Virkingen av styringssystemet overvåkes og forbedres gjennom

- Risiko og mulighetsvurdering med tiltak
- Korrigerende og forebyggende tiltak
- Tydelige og målbare kvalitets, arbeidsmiljø og miljømål – handlingsplaner for innfrielse av mål

- Overvåking KPI'er
- Revisjoner (interne og eksterne)
- Overvåking av kundetilfredshet
- Reklamasjoner
- Hendelsesrapportering
- Prestasjon av leverandører
- Ledelsens gjennomgåelse

9.2 Intern revisjon

For å sikre at vårt styringssystem hensiktsmessig og innfrir krav (interne og eksterne) gjennomfører vi regelmessig interne revisjoner. Revisjonene utføres i henhold til utarbeidet revisjonsplan, se plan i minLedelse. Ved utarbeidelse av revisjonsplan vektlegger / prioriterer vi

- status og betydning av prosessene (risiko/mulighet)
- resultater fra tidligere revisjoner
- Prosesser hvor det er registrert avvik / hendelse

9.3 Ledelsens gjennomgåelse

Vi utfører årlig ledelsens gjennomgåelse. Hensikten med ledelsens gjennomgåelse er å avdekke om styringssystemet er velegnet, tilstrekkelig og virkningsfullt iverksatt.

Gjennomgåelsen omfatter:

- Mulighet for forbedringer
- Behov for endring av systemet
- Vurdering av policy innenfor kvalitets, ytre miljø og arbeidsmiljø, miljømål og delmål.

Grunnlaget for ledelsens gjennomgåelse av styringssystemet skal omfatte

- Oppfølgingstiltak etter ledelsens tidligere gjennomgåelser
- Resultater av interne revisjoner og vurderinger av samsvar med lovbestemte krav og andre krav vi har pålagt oss selv
- Henvendelser fra eksterne berørte parter, inklusive klager
- Vår miljøprestasjon og i hvilken grad våre mål og delmål er oppnådd
- Status for korrigerende og forebyggende tiltak
- Endrede forutsetninger, inklusive utvikling med hensyn til lovbestemte krav og andre krav som angår våre miljøaspekter
- Anbefalinger om forbedringer

Resultatene fra ledelsens gjennomgåelse skal omfatte alle beslutninger og tiltak som angår mulige endringer av kvalitet- miljøpolitikk, og andre elementer av styringssystemet, i henhold til forpliktelsen om kontinuerlig forbedring.

Referat fra ledelsens gjennomgåelse skal utarbeides og lagres i minLedelse. Egen mal er utarbeidet for ledelsens gjennomgåelse

Ved eventuelle avvik skal det iverksettes tiltak. Tiltak spesifiseres med ansvarlige og tidsfrister.

10. Forbedring

10.2 Avviksbehandling og korrigerende tiltak

Avvik og uønskede hendelser blir registrert. Disse registreres i minLedelse, hvor avvik blir rettet, målt og forbedringer etablert.

- Gjennomgåelse av avvik (inkludert kundeklager)
- Bestemmelse av årsaker til avvik
- Evaluering av behov for tiltak for å sørge for at avvik ikke gjentar seg
- Bestemmelse og iverksetting av nødvendige tiltak
- Registreringer fra resultatene av iverksatte tiltak
- Gjennomgåelse av korrigerende tiltak som er iverksatt

10.3 Kontinuerlig forbedring

Virkingen av styringssystemet skal kontinuerlig forbedres gjennom

- Korrigerende tiltak
- Vurdere resultatet av analyse og evaluering som beskrevet i «Evaluering av prestasjon»
- Revisjoner (interne og eksterne)
- Vurdere effekten av tiltak (utgangsfaktorer) fra ledelsens gjennomgang
- Hendelsesrapportering