

## KVALITETSPOLICY

### INLEDNING

Målsättningen med denna policy är att skapa en struktur med ett antal grundläggande mål för att säkerställa kvaliteten i vårt arbetssätt. Kvalitetsarbetet går i flera riktningar och det ställer höga krav på vårt sätt att kommunicera och informera både internt och externt. Kvalitetsarbetet är centralt i bolaget och tillhörande styrdokument skapar grunden för Skyltfabrikens processbaserade kvalitetsledningssystem och syftar till att säkerställa och öka verksamhetens kund- och intressenytta. Skyltfabrikens ledning har det yttersta ansvaret att bevaka avvikelser och analysera förbättringar för att nå visionen om att vara förstahandsvalet för kunder som söker vackra, säkra och välkomnande budskapsbärare.

### MÅLSÄTTNING OCH KRAV

- Vi vill vara förstahandsvalet för kunder som söker vackra, säkra och välkomnande budskapsbärare.
- Kunder, samarbetspartners och leverantörer ska få professionellt bemötande inom 24 timmar från första kontakt. Med professionellt bemötande menas återkoppling via telefon eller mail där vi ger svar eller ber om underlag för komplettering.
- Våra kunder ska känna sig trygga och få information om vart de kan vända sig vid frågor kring order, fakturor, leveranser och reklamationer.
- Vi vill att kunder och medarbetare ska vara våra ambassadörer och strävar efter högt deltagande vid medarbetarundersökningar och kundenkäter.
- Vid kundorder ska det skriftligen framgå typ av vara/tjänst, pris, leveranstid, betalningsvillkor och eventuella optioner. Övriga leveransbestämmelser bifogas i separat bilaga.
- Kostnaden för reklamationer ska understiga 0,5 % av den totala omsättningen.
- Kunder, leverantörer och samarbetspartners registreras elektroniskt i vårt ERP-system. Här finns all viktig information och administration av kundordrar och projekt.
- Lagring av filer så som styrdokument, produktionsfiler, original, bilder, avtal och övrig relevant information lagras i vårt molnbaserade verktyg för innehållshantering.
- Våra kunder, leverantörer och samarbetspartners ska ha god finansiell ställning, dvs en kreditvärdighet om minst 40 i rating. I de fall det förekommer lägre rating eller om part kan redovisa sin ekonomiska ställning på annat sätt, till exempel moderbolagsgaranti eller annan ekonomisk redovisning som visar att kravet är

uppfyllt, kan godkännande bli aktuellt. I annat fall kan betalningsvillkor ändras och förskottsbetalning bli aktuell (gäller kunder).

- Vi följer svensk lagstiftning och de förordningar och direktiv som råder. Vi samarbetar endast med företag som betalar skatt, följer lagstiftning och är en seriös arbetsgivare.
- Vi följer de krav och riktlinjer som branschorganisationen Ljusreklamförbundet tagit fram.
- Leverantörer och samarbetspartners ska arbeta efter ett kvalitet- och miljösystem, antingen i form av certifiering eller i form av eget dokumenterat system.

### **LEDNINGENS ANSVAR**

- Att se till att vår kvalitetspolicy efterlevs.
- Ge medarbetarna möjlighet till fortbildning inom respektive ansvarsområde och uppmuntra samarbete mellan de olika avdelningarna.
- Att öppet redovisa verksamhetens kvalitetsarbete.

### **MEDARBETARENS ANSVAR**

- Att se till att vår kvalitetspolicy efterlevs.
- Att åiterrapportera avvikelser och aktivt jobba med förbättringar i ledningssystemet.
- Att ta fullt ansvar för de arbetsuppgifter som ingår inom arbetsområdet.
- Att informera närmsta chef om man saknar korrekta anvisningar eller verktyg för att kunna utföra arbetet på ett effektivt och bra sätt.

### **UPPFÖLJNING OCH NYCKELTAL**

- Kundnöjdhet: > 9 poäng NPS-resultat.
- Medarbetarundersökning: > 90 % av medarbetarna ska känna arbetsglädje.
- Reklamationskostnader: < 0,5 % av omsättning.
- Kreditförluster: < 0,5 % av omsättning
- Rapportering av förbättringar, avvikelser, tillbud och olyckor sker löpande i uppsatt struktur i ledningssystemet. Ledning tillsammans med skyddsorganisationen ansvarar för kvartalsvis uppföljning och åtgärder prioriteras enligt sannolikhet, konsekvens och riskvärdering.

Policyn antagen 2022-02-04

Policyn uppdaterad 2023-09-01

Ledningen på Nordiska Skyltfabriken AB

Nordiska Skyltfabriken AB

Gamla Kronvägen 12

433 33 Partille

skyltfabriken.se

Reviderad 230920