

# Vårt arbetssätt

Kvalitetsmanual enligt ISO 9001

Utfört i samarbete med Certway [www.certway.se](http://www.certway.se)

## Innehållsförteckning

1. POLICY, MÅL OCH KVALITETSSYSTEM .....	3
2. LEDNINGENS ANSVAR .....	5
3. PERSONAL OCH KOMPETENSUTVECKLING .....	5
4. KOMMUNIKATION .....	8
5. MARKNADSFÖRING OCH FÖRSÄLJNING .....	9
6. UTHYRNING .....	10
7. REKRYTERING .....	10
8. OUTSOURCING .....	10
9. KONSULTING .....	11
10. INKÖP .....	11
11. UPPFÖLJNING AV KVALITETSARBETET .....	12
12. DOKUMENTSTYRNING .....	13
13. PLANERING AV KVALITETSARBETET .....	13

# 1. Policy, mål och kvalitetssystem

## 1.1 Kvalitetspolicy

Media Resurs tillhandahåller tjänster inom rekrytering, uthyrning, outsourcing och konsulting. Vår bransch är företrädesvis media i alla dess former.

Vi ska leverera tjänster som uppfyller våra kunders krav och förväntningar och där vår ambition är att skapa långsiktiga kundrelationer.

Vi ska säkerställa att vi förstår kundens behov, samt genom lyhördhet och kontinuerlig dialog med kunden anpassa våra tjänsters innehåll och omfattning.

Våra medarbetare är kompetenta och inser att varje prestation har betydelse för den totala kvalitén.

Medarbetarna vidareutvecklar sig kontinuerligt inom företagets kompetensområden.

Medarbetarna har tillgång till effektiva redskap i form av nödvändiga verktyg och metoder.

Vår verksamhet präglas av ett ärligt och seriöst uppträdande. Liksom av ett personligt och genuint bemötande av både kunder och våra anställda.

Vi har fastställda och mätbara kvalitetsmål vilka regelbundet följs upp och revideras genom kontakt med våra kunder.

Genom att ständigt förbättra verksamhetssystemet anpassar vi verksamheten så att vi kan öka kundtillfredsställelsen.

## 1.2 Beskrivning av Vårt arbetssätt (kvalitetsmanual)

Vår kvalitetsmanual baseras på ISO 9001:2008. Det omfattar hela Media Resurs AB:s verksamhet på alla orter där vi är representerade genom vår personal eller våra tjänster. Syftet med kvalitetsmanualen är att styra hur vi arbetar så att vi når våra mål, ökar vår lönsamhet och samtidigt får nöjda kunder. Arbetet innebär följande:

- Företagsledningen *planerar* verksamheten, det vill säga sätter mål, tilldelar resurser drar riktlinjer som verksamheten ska arbeta efter, planerar vårt tjänsteutförande, förebygger kvalitetsproblem med mera. Denna planering sker vid ledningens genomgång, **se avsnitt 2**.
- Personalen *genomför* sedan sina arbetsuppgifter enligt framtagna riktlinjer Hur detta går till beskrivs i **avsnitt 3-4**.
- *Uppföljning* av att utförda tjänster uppfyller våra kvalitetskrav. Detta görs genom egenkontroll, internrevision, kunduppföljningar samt uppföljning av våra olika "processer". Detta beskrivs i **avsnitt 2 & 11**.
- Brister som upptäcks under uppföljningen ska *åtgärdas* på så sätt att grundorsaken till det som inträffat undersöks. Därefter vidtas åtgärder för att bristen inte ska inträffa igen, **se avsnitt 11-12**.

### Friskrivningar

Följande områden i ISO 9001:2008 omfattas vi inte av:

Krav i ISO 9001:2008	Orsak till friskrivning
7.3 Konstruktion och utveckling	Vi omfattas inte av detta avsnitt då vi inte utvecklar eller konstruerar i vårt tjänsteutförande
7.6 Behandling av övervaknings och mätutrustning	Vi använder inte denna typ av utrustning

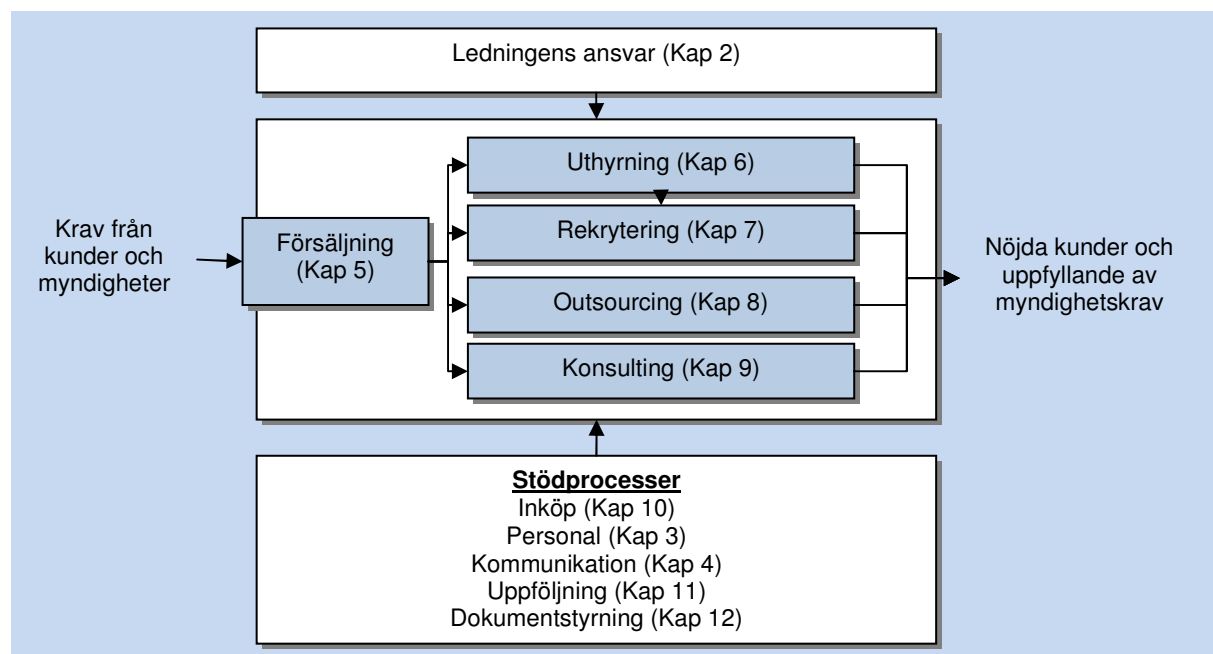
## Kvalitetssystemets dokumentation

Följande dokument ingår och beskriver vårt kvalitetssystem:

- **Verksamhetshandboken "Vårt arbetssätt"**. Innehåller mer detaljerad information om verksamhetssystemet, bland annat rutinbeskrivningar som är kopplade till företagets olika processer.
- **Mallar, checklistor m m.** Till handboken finns också mallar, checklistor m m som ska användas i arbetet. Hänvisning till dessa finns i respektive avsnitt i verksamhetshandboken.
- **Redovisande dokument.** Dokument som uppstår som ett resultat av att verksamhetssystemet är aktivt och infört i företaget, t ex revisionsrapporter, reklamerationsrapporter, protokoll från ledningens genomgång etc.
- **Externt styrande dokument.** Det finns även externt styrande dokument som styr verksamheten. Där sådana finns hänvisar vi till dessa i respektive rutin.

## Våra processer (flöde)

Vi har följande processer inom företaget:



## **Media Resurs har följande externt utlagda processer;**

- **MRS** köper in tidredovisning och lönehantering av Söderberg & Partners. Söderberg & Partners är Sveriges ledande obundna rådgivare och förmedlare av försäkringar och finansiella produkter.

## 2. Ledningens ansvar

### 2.1 Ledningens genomgång

Ledningen arbetar kontinuerligt med kvalitetsarbetet inom företaget, men två gånger per år följs arbetet upp på ett mer formellt sätt via ett ledningsmöte (ledningens genomgång). Sammanfattande för ledningsarbetet är VD, som även ansvarar för att samla in nödvändig information inför mötet samt för att lämna förslag på förbättringar av verksamhetssystemet.

Vid ledningens genomgång följs agenda angiven på **Redovisande dokument/Ledningens genomgång**.

### 2.2 Lagar och andra krav

För att säkerställa vårt åtagande om att följa de krav som ställs ur kvalitetssynpunkt på vår verksamhet har vi listat de lagar och andra krav som påverkar kvaliteten på vårt arbete; **se Lagregister**.

### 2.3 Framtagning och uppföljning av kvalitetsmål

**MRS** företagsledning fastställer kvalitetsmålen och handlingsplanerna. Våra mål ska vara Specificerade, Mätbara, Accepterade, Realistiska och Tidsatta, (dvs SMART). Målen ska också delas in i övergripande och detaljerade mål. Ett av målen kan också vara av utredande art; **se Kvalitetsmål**.

### 2.4 Redovisande dokument (ledningens ansvar)

<i>Dokument</i>	<i>Förvaringsplats</i>	<i>Ansvarig</i>	<i>Arkiveringstid</i>
Protokoll ledningens genomgång	<u>Redovisande dokument/Ledningens genomgång</u>	VD	För gott.
Register över lagar och andra krav	<u>Redovisande dokument/Lagregister</u>	VD	För gott.
Kvalitetsmål	<u>Redovisande dokument/Kvalitetsmål</u>	VD	För gott.

## 3. Personal och kompetensutveckling

### 3.1 Vår organisation

**VD** – Skåne, kvalitetssamordnare

**Kundansvarig** – Göteborg, internrevisor

**Biträdande kundansvarig** - Stockholm

**Biträdande kundansvarig** - Umeå

### 3.2 Ansvar och befogenheter

<i>Befattning</i>	<i>Ansvar</i>	<i>Befogenheter</i>
Kvalitets-samordnare/	– Se till att innehållet i kvalitets-	– Stoppa leverans om kundens krav

**Vårt arbetssätt (kvalitetsmanual)**

Utgåva: 1

Befattning	Ansvar	Befogenheter
Ledningens representant	<p>handboken "Vårt arbetssätt" stämmer överens med verkligheten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ta fram kvalitetsmål och handlingsplaner samt följa upp dessa tillsammans med ledningsgruppen</li> <li>- Utredda problem samt ta fram förslag på korrigerande åtgärder</li> <li>- Säkerställa att de processer som krävs för kvalitetsarbetet upprättas, införs och underhålls</li> <li>- Rapportera kvalitetsarbetets status samt ge förslag på förbättringar till företagsledningen</li> <li>- Informera personalen om kundkrav samt hur dessa ska uppnås</li> </ul>	inte kan uppfyllas
Internrevisor	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utföra interna revisioner och rapportera resultatet till kvalitetssamordnaren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ta del av alla uppgifter inom företaget för att kunna revidera verksamheten</li> </ul>

### 3.3 Kompetenskrav på vår personal

Befattning	Kompetenskrav
<i>All personal</i>	<p>All <b>MRS</b> personal har erforderlig utbildning och/eller erfarenhet som kan prövas likvärdig. Förutom detta kräver vi...</p> <p>Grundläggande utbildning i följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vår kvalitetspolicy</li> <li>- Vårt kvalitetssystem</li> <li>- Roller/ansvar i kvalitetssystemet</li> <li>- Kundernas krav</li> </ul>
<i>Kvalitetssamordnare</i>	<p>Kunskap i följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ISO 9001</li> <li>- Vårt kvalitetssystem</li> </ul>
<i>Internrevisor</i>	<p>Kunskap i följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ISO 9001</li> <li>- Vårt kvalitetssystem</li> <li>- Revisionsteknik</li> </ul>

### 3.4 Vårt arbete med kompetensutveckling

Alla **MRS** konsulter, och alla som är intresserade av att bli det, registrerar sina CV:n i **MRS** databas. Alla CV:n, över 1.700 stycken, har personligen godkänts av kvalitetsansvarig. Detta säkerställer att vi aldrig hanterar personal som inte innehar erforderlig utbildning och/eller erfarenhet som provas likvärdig, för att kunna göra ett fullgott jobb inom vår verksamhet.

Alla våra konsulter erhåller vidareutbildning, oftast i samråd med kunden, när behov av sådan uppstår.

### 3.5 Introduktion av nyanställd personal

Kundansvarig sköter introduktionen av vår personal när det gäller MRS egna rutiner. Kunden introducerar konsulten på kundens arbetsplats.

**Redovisande dokument/Utbildning.**

### 3.6 Medarbetarsamtal

Ledningen ansvarar för att medarbetarsamtal genomförs med alla fast anställda konsulter en gång per år. Vi följer en intern mall så att varje samtal blir strukturerat på samma vis. Denna återfinns i

**Redovisande dokument/Utveckling.**

### 3.7 Redovisande dokument (personal och kompetensutveckling)

<i>Dokument</i>	<i>Förvaringsplats</i>	<i>Ansvarig</i>	<i>Arkiveringstid</i>
Utförd utbildning	Kontoret	VD	För gott.
Kompetenssammanställning	MRS databas	VD	För gott.
Frågeformulär medarbetarsamtal	Kontoret	VD	För gott.



## 4. Kommunikation

### 4.1 Intern kommunikation

Vi kommunicerar dagligen med varandra inom **MRS** ledning. Nedanstående punkter tas alltid upp, tillsammans med den dagliga driften.

- Resultat & Mål
- Hantering av Problem & Incidenter (felrapport)

### 4.2 Extern kommunikation

Ansvar för vår externa kommunikation är följande:

<i>Intressent</i>	<i>Ansvarig befattning</i>
Kunder	VD & Kundansvariga
Leverantörer	VD & Kundansvariga
Myndigheter (inkl ev tillsynsmyndighet)	VD & Kundansvariga
Massmedia	VD
Certifieringsbolag	VD

#### Kommunikation vid leveransförseningar, förstört kundmaterial etc

När kundens material/tillbehör har försvunnit, förstörts eller på annat sätt påverkats så att det inte kan användas, ska kunden informeras. Detta ska hanteras som ett problem enligt **11.1 Problem som kan påverka kvalitetsarbetet**.

Även **MRS** försäkringsbolag ska omgående kontaktas.

#### Hemsida

Ansvarig för hemsidan är **Jenny Nirfalk**.

På hemsidan ska bland annat följande kommuniceras:

- Kvalitetspolicy
- Auktorisationsmärke
- Etiska regler
- Tillgång till kollektivavtal

### 4.3 Redovisande dokument (intern och extern kommunikation)

<i>Dokument</i>	<i>Förvaringsplats</i>	<i>Ansvarig</i>	<i>Arkiveringstid</i>
Kontrakt & Avtal	Kontoret	VD	För gott.
Felrapporter	<u>Se 11.1 Problem som kan påverka kvalitetsarbetet</u>		
Protokoll	Kontoret	VD	För gott.
Bokföring & Årsredovisningar	Kontoret	VD	För gott.



## 5. Marknadsföring och försäljning

### 5.1 Marknadsföring

**MRS** marknadsför sina tjänster bland annat genom nedanstående aktiviteter:

- Hemsida
- Databas
- Buzz Marketing
- Annonsering
- Mail
- Telefonsälj
- Marknadsplan

VD är huvudansvarig för all marknadsföring.

### 5.2 Offertering & Avtalsskrivning

VD är huvudansvarig för framtagning av offerter, prissättning, förhandling och avtalsskrivning med kund.

### 5.3 Hantering av reklamationer och klagomål från kund

**MRS** tar emot klagomål företrädesvis skriftligt, via mail. Vi svarar alltid direkt på sådana och ber att få lite tid på oss att utreda saken. VD är huvudansvarig för sådan hantering, tillsammans med ansvarig underchef.

Alla klagomål och reklamationer dokumenteras noggsamt tillsammans med de åtgärder **MRS** vidtar för att få sin kund nöjd enligt vår ”**Nöjd kund garanti**”, **NKI**.

### 5.4 Redovisande dokument (Marknadsföring och försäljning)

Dokument	Förvaringsplats	Ansvarig	Arkiveringstid
Uteliggande offerter	Outlook	VD	För gott.
Antagna offerter/avtal	Outlook/Papper kontoret	VD	För gott.
Dokumentation från reklamationer	11.1 Problem som kan påverka kvalitetsarbetet		

## 6. Uthyrning

Så här kvalitetssäkrar MRS uthyrningsverksamheten.

- Urval av konsult sker alltid i samråd med kunden.
- Vi garanterar alltid att konsulten har relevant utbildning och/eller erfarenhet som prövas likvärdig.
- Vi informerar alltid konsulten om kundens krav och förväntningar.
- Genom löpande kontakt säkerställer vi att kunden är nöjd under projektets gång.
- Kunden har rätt att byta ut en konsult som inte fungerar enligt reglerna i det ramavtal som MRS sluter med kunden.
- Vi garanterar leveranssäkerhet.
- Före fakturering godkänner kunden konsultens månatliga timrapport genom ett webbgränssnitt.

## 7. Rekrytering

Så här kvalitetssäkrar MRS sina rekryteringstjänster.

- I avtalet med kunden specificeras alltid vad som ska ingå i just denna rekrytering.
- MRS representant åker alltid till kunden för ett personligt besök.
- Urvalet av slutkandidater sker alltid i samråd med kunden.
- Vi garanterar leveranssäkerhet.
- Vi tar aldrig fullt betalt om inte kunden är nöjd.

## 8. Outsourcing

Så här kvalitetssäkrar MRS sin outsourcingverksamhet.

- Alla våra medarbetare har dokumenterad erfarenhet av media och medieproduktion.
- Vi garanterar rätt person/personer för varje uppdrag.
- Tillsammans med kund bestämmer vi vilken standard kunden önskar på text, bild, layout.
- Vi erbjuder alltid uppstartsmöte inför en produktion.
- Vi erbjuder alltid kontinuerlig uppdatering under produktion.
- Vi erbjuder alltid utvärderingsmöte när en produktion är avslutad.
- Lyhörddhet är ett ledord i hela organisationen. Varje medarbetare ska efter bästa förmåga kunna tolka kundens behov och önskemål.
- Vi garanterar leveranssäkerhet.

## 9. Konsulting

Så här kvalitetssäkrar MRS sin konsultingverksamhet.

- I avtalet med kunden specificeras alltid vad som ska ingå i just detta uppdrag.
- MRS representant åker alltid till kunden för ett personligt besök.
- Löpande kontakt och feedback säkrar att uppdraget följer utstakad väg.
- Vi tar aldrig fullt betalt om inte kunden är nöjd.
- Vi garanterar leveranssäkerhet.
- Vi tar aldrig fullt betalt om inte kunden är nöjd.

## 10. Inköp

Vi styr upp våra inköp för att undvika inköpsrelaterade problem samt för att arbeta med kompetenta och kunniga leverantörer.

### 10.1 Leverantörer

VD ansvarar för bedömningen av nya och utvärderingen av befintliga leverantörer.

#### Leverantörsregister

Vi listar våra leverantörer i vårt leverantörsregister. **Redovisande dokument/Leverantörer.**

#### Befintliga leverantörer ska leva upp till nedanstående punkter:

- Ska uppfylla lagenligt ställda krav avseende registrerings-, skatte- och avgiftsskyldighet samt vara registrerad för F-skatt.
- Ha för branschen erforderliga försäkringar.
- Vara kunniga i branschen och ha ett gott renommé.
- Ha goda referenser.
- Erbjuder leveranssäkerhet.
- Hålla hög kvalitet på sina tjänster.
- Hålla en god och rimlig prisnivå.

#### Nya leverantörer ska leva upp till nedanstående punkter.

- Ska uppfylla lagenligt ställda krav avseende registrerings-, skatte- och avgiftsskyldighet samt vara registrerad för F-skatt.
- Ha för branschen erforderliga försäkringar.
- Vara kunniga i branschen och ha ett gott renommé.
- Ha goda referenser.
- Erbjuder leveranssäkerhet.
- Hålla hög kvalitet på sina tjänster.
- Hålla en god och rimlig prisnivå.

## Information till våra leverantörer

Samtliga leverantörer som arbetar under vårt namn informeras om de rutiner i kvalitetssystemet som de omfattas av. De ska även informeras om vår kvalitetspolicy och försäkringskrav.

## 10.2 Redovisande dokument (leverantörer)

Dokument	Förvaringsplats	Ansvarig	Arkiveringstid
Bedömning nya leverantörer	Kontoret	VD	För gott
Utvärdering av leverantörer	Kontoret	VD	För gott

# 11. Uppföljning av kvalitetsarbetet

## 11.1 Problem som kan påverka kvalitetsarbetet

### AVVIKELSERAPPORTERING

Problem och incidenter som inträffar och som kan påverka vårt kvalitets- eller miljöarbete, ska i första hand åtgärdas direkt för att sedan dokumenteras i **Redovisande dokument/Felrapporter**. Där noteras även redan vidtagna åtgärder för att komma tillrätta med problemet. Finns det förslag på hur problemet kan undvikas i framtiden ska även detta noteras på rapporten.

### Vidare hantering av problem och incidenter

Felrapporterna lämnas till VD, kvalitetssamordnare, som ansvarar för den vidare hanteringen av problemet, det vill säga utreda grundorsak och vidta korrigerande åtgärder. Ett tips för att komma åt grundorsaken är att ställa frågan varför problemet inträffat **5 gånger**, dvs en varför-fråga för varje orsak till problemet som upptäcks.

När korrigerande åtgärder är genomförda ska VD granska åtgärden för att bedöma om det är tillräcklig. Då släcks avvikelserna genom att VD signerar rapporten.

Förbättringsrapporterna och deras åtgärder rapporteras vid ledningens genomgång samt för all personal, se **2.1 Ledningens genomgång** och **4.1 Intern kommunikation**.

## 11.2 Kundtillfredsställelse

**MRS** har sedan starten haft en "Nöjd kund-garanti", **NKI**. Med detta menas att vi vill att våra kunder alltid är nöjda med de tjänster de köper av oss. Är inte kunden nöjd och anledningen är adekvat, gör vi allt som står i vår makt för att kunden blir nöjd. Vi kompenserar ekonomiskt och/eller genom att erbjuda nya tjänster. För att ta reda på vad våra kunder tycker frågar vi dem via mail och löpande kontakt.

## 11.3 Redovisande dokument (uppföljning)

Dokument	Förvaringsplats	Ansvarig	Arkiveringstid
Felrapporter	<u>Redovisande dokument/Felrapporter</u>	VD	För gott
Resultat kundtillfredsställelse	<u>Redovisande dokument/Kundtillfredsställelse</u>	VD	För gott

## 12. Dokumentstyrning

Redovisande dokument är dokument som uppstår som ett resultat av att kvalitetssystemet är aktivt och infört i företaget, t ex revisionsrapporter, reklamerationsrapporter, protokoll från ledningens genomgång etc.

Hur vi hanterar redovisande dokument, dvs förvaring, ansvarig och arkiveringstid, anges i respektive rutinbeskrivning. Ansvarig för respektive redovisande dokument ansvarar även för gallringen av dessa dokument.

### 12.1 Redovisande dokument (dokumentstyrning och säkerhet)

<i>Dokument</i>	<i>Förvaringsplats</i>	<i>Ansvarig</i>	<i>Arkiveringstid</i>
Backup-tagning	Outlook/Exchangeserver	VD	För gott
Sekretessavtal	Outlook/Exchangeserver	VD	För gott
Kundavtal	Outlook/Exchangeserver	VD	För gott
Anställningsavtal	Outlook/Exchangeserver	VD	För gott

## 13. Planering av kvalitetsarbetet

<b>Aktivitet</b>	<b>Ansvarig</b>	<b>Q1</b>	<b>Q2</b>	<b>Q3</b>	<b>Q4</b>
Ledningens genomgång	VD	Mars	Juni	Sept	Dec
Uppdatering lagregister	VD	Mars	Juni	Sept	Dec
Uppföljning kvalitetsmål	VD	Mars	Juni	Sept	Dec
Kundtillfredsställelse	VD	Mars	Juni	Sept	Dec
Uppföljning av felrapporter	VD	Mars	Juni	Sept	Dec