Kvalitetspolicy

Bakgrund till kvalitetspolicyn

Harlequin Trade AB:s kvalitetspolicy är framtagen på uppdrag av företagets styrelse och är ett dokument med riktlinjer avseende kvalitet och faktorer som påverkar kvaliteten. Alla inom företaget förväntas följa policyn, såväl anställda som styrelsemedlemmar.

Syfte

Målet med företagets kvalitetsarbete är nöjda kunder. Företagets namn ska vara förknippat med hög kvalitet vad gäller personal, produkter och kundservice. Kvalitetspolicyn kommuniceras till intressenter vid förfrågan.

Riktlinjer

Ledningen ska besluta om kvalitetsmål som kommuniceras, följs upp och revideras regelbundet. Som arbetssätt i kvalitetsarbetet använder företaget den internationella standarden för kvalitetsledningssystem, ISO 9001.

Kundtillfredsställelse

Vår främsta framgångsfaktor och vårt övergripande mål är nöjda kunder. Därför ska vi

- utgå från vad som är bäst för kunden på lång sikt
- alltid vara samarbetsvilliga när det gäller våra kunder
- visa upp vårt kunnande och ger ett kompetent intryck i kundens ögon
- tillhandahålla säkra, tidsbesparande, lättanvända och prisvärda produkter.

Medarbetartillfredställelse

En god och produktiv arbetsmiljö är en framgångsfaktor. Därför ska vi

- arbeta som ett lag, där vetskap finns om den individuella arbetsinsatsens betydelse för helheten
- tillgängliggöra kritisk information i syfte att utföra arbete med kvalitet och framgång
- uppmärksamma och bekräfta framgång, samt belöna framgång
- säkra företagets kompetens genom att tillse att rätt person är på rätt plats genom välplanerad rekrytering och vidareutbildning
- alltid följa vår värdegrund.

En grundläggande faktor i att uppnå medarbetartillfredställelse är att samtliga ovan punkter redan i rekryteringsstadiet både informeras om, och blir föremål för diskussion i samband med rekryteringen. Som anställd i organisationen förväntas ett i allt igenom professionellt och vederhäftigt bemötande mot kollegor, leverantörer och kunder. Kvalitets- och miljödokumenten tjänar som en skriftlig påminnelse om vilka rutiner som ska följas, men ytterst är individens egna ansvar helt centralt för att dessa rutiner verkligen efterföljs. I ett mindre företag som vårt får rekrytering även av enskilda tjänster en stor påverkan av hur företagets utveckling fortskrider. Därför medverkar VD själv vid samtliga personalrekryteringar, och får på så vis möjlighet att ur styrelsens perspektiv redogöra dels för det dagliga arbetets beskaffenhet, dels för företagets värderingar, kvalitets- och miljöarbete. Att VD närvarar och informerar om dessa frågor redan i rekryteringsfasen menar vi positivt påverkar hur den enskilde anställde lär sig, och i sitt dagliga arbete implementerar, de rutiner som finns i företaget.

Ägartillfredställelse

Nöjda ägare och värdeutveckling är en framgångsfaktor då det säkerställer företagets fortbestånd och tillväxt. Därför ska

- alla medarbetare ta sitt ansvar för företagets långsiktiga överlevnad
- målbilden vara klar och kommunicerad
- vi alltid stäva efter att nå de uppställda målen med tydliga handlingsplaner och uppföljning.

Samhälle

Företaget ingår i ett större sammanhang. Därför ska vi

- följa de lagar och förordningar som vi berörs av, och även våra egna och våra kunders etiska regler och policys
- ha kretsloppsbegreppet i åtanke vid beslut
- arbeta för att minska vår påverkan på luft, vatten och mark
- hushålla med vår förbrukning av vatten och energi.

Ständiga förbättringar

Vår omvärldsmiljö och affärsidé kräver ständiga förbättringar i genomförandet. Därför ska vi

- arbeta med transparens och informationsinhämtning i leverantörskedjan för att kunna basera våra beslut på fakta och mätningar
- sträva efter att kontinuerligt förbättra vårt kvalitetsledningssystem
- göra rätt saker i rätt tid och på rätt sätt
- arbeta proaktivt med att förebygga problem, åtgärda risker och ta vara på möjligheter
- engagera medarbetarna och andra intressenter i det dagliga förbättringsarbetet i syfte att minska vår miljöpåverkan och öka kundnöjdheten.