

## **KVALITETSSYSTEMETS OMFATTNING**

**JACK MIDHAGE ABs** kvalitetssystem är uppbyggt efter och följer SS-EN-ISO-9001:2015

Vårt kvalitetssystem omfattar hela vårt företag inkl. våra avdelningar i Göteborg (tillverkning diamantprodukter samt försäljning och lagerhållning av våra produkter samt maskinservice) Solna och Malmö (försäljning och lagerhållning av våra produkter samt maskinservice)

I avsnitt "Företaget och dess förväntningar" framgår hur vi fokuserar på våra framgångsfaktorer och hur vi hanterar externa och interna frågeställningar.

I avsnitt "Intressenters behov och förväntningar" beskrivs hur vi vinnlägger oss framförallt att tillfredsställa våra kunders krav.

Vårt kvalitetssystem omfattar alla de produkter som återfinnes i vår produktkatalog och som kan nås via vår hemsida [www.midhage.se](http://www.midhage.se), vilken är föremål för ständig uppdatering.

Kvalitetssystemet omfattar även de tjänster i form av handhavandeinstruktioner som förmedlas i samband med försäljning och ordermottagning.

Vår produktkatalog omfattar i nuläget följande:

- Diamantklingsor
- Slipskålar
- Golvslipverktyg
- Borrverktyg
- Hårdmetallsågklingsor
- Kapskivor & slipmaterial
- Tigerblad & sticksågblad
- Övriga verktyg
- Maskiner för kapning, borrar och slipning
- Sprängskisser på maskiner
- Övriga tillbehör
- Jonex luftrenare

- Våra framgångsfaktorer som vi fokuserar på är:
- Hålla utlovade leveranstider
- Hög flexibilitet. Fånga upp nya krav på marknaden.
- Anpassa specialprodukter ur såväl applikations- som kvalitetskrav.
- Ligga i framkant med senaste teknik.
- Jämnhet i produktkvalitet
- Bra och effektiv logistik
- Hög servicegrad inom ramen för låg kapitalbindning i lager

Våra processer som är identifierade i företaget är:

- Huvudprocess

Tillgodosedd och nöjd kund följes upp genom riktade undersökningar gentemot våra kunder avseende kundens krav på tillgänglighet, kompetens, kvalitet och leveranssäkerhet. Resultaten sammanställs per kund där vi erhåller ett index över hur nöjd kunden är med Jack Midhage AB som leverantör.

- Försäljningsprocessen

Se under huvudprocess.

Här följes våra kostnader för reklamationer bestående av produkt- och expeditjonsfel upp i relation till fakturerad omsättning kvartalsvis.

Våra kundattitydundersökningar omfattar även kundernas uppfattning om våra produkters kapacitet så att vi ligger i framkant med den tekniska utvecklingen inom vårt kompetensområde

- Produktutvecklingsprocessen / Produktionsprocessen

Här följer vi upp produktivitet och tillverkningskontroll kvartalsvis.

- Leveransprocessen

Här följes leveranssäkerheten upp månadsvis genom mätning av antal i tid levererade order i förhållande till totala antalet levererade order.

Vi styr och hanterar våra processer enligt följande modell:

- P** Planering
- D** Genomföra
- C** Följa upp
- A** Förbättra

Kvalitetssystemet omfattar organisation, ansvarsfördelning, rutiner, instruktioner, processer och resurser som i samverkan leder till att levererade produkter får rätt kvalitet i enlighet med fastställd kvalitetspolicy.

VD har ansvaret för att det utarbetas ett dokumenterat kvalitetssystem och genom aktivt deltagande tillse att detta system förankras hos alla anställda i företaget.

Kvalitetshandboken utgör styrdokument för verksamheten och innehåller samtliga rutinbeskrivningar jämte arbets- och kontrollbeskrivningar samt exempel på redovisande dokument som innefattas i kvalitetssystemet.

### **Kvalitetspolicy**

Kvalitetsutveckling utgör en grundläggande del i JACK MIDHAGE AB:s affärsidé och är avgörande för vår framgång.

Vi skall alltid tillhandahålla rätt produkter i enlighet med våra kunders önskemål och våra kunder skall alltid kunna ställa krav på kompetens, tillgänglighet och punktlighet enligt följande:

**PÅ KUNDERS BEGÄRAN SKALL VI ÖPPET REDOVISA VÅRA KVALITETSUTFALL**

**Kompetens:** Vår personal skall ha ett gediget kunnande inom vårt branschområde och skall därför utöver teknisk kompetens även kunna lösa kundens problem.

**Tillgänglighet:** Från tre lagerställen skall vi leverera våra produkter i enlighet med kundernas önskemål.

**Punktlighet:** Genom noggrannhet i våra rutiner skall vi leverera inom den tid som vi kommer överens om med våra kunder.

Vi skall ständigt förbättra och utveckla vår verksamhet.

Det är varje medarbetares ansvar att säkerställa att kvalitetspolicyn är förstådd, tillämpad och upprätthållen i hela företaget.

Vid ledningens genomgång skall policyn granskas för fortsatt lämplighet.

För att leva upp till våra ambitioner med detta kvalitetssystem och vår uttalade kvalitetspolicy ha vi fastställt följande kvalitetsmål:

**VI SKA UPPRÄTTHÅLLA EN LEVERANSSÄKERHET ENLIGT FÖLJANDE**

- Vid beställning av varor ur vårt standardsortiment före kl. 1400 ska varor till 95% utleveras samma dag inom Sverige, om kunden så begär.
- Vid beställning av varor utanför vårt standardsortiment samt exportorder, order till kolleger i branschen, OEM-kunder, postorderkunder och grossister ska leverans ske enligt överenskommelse.

Leveranssäkerheten kommer att mätas genom uppföljning av antalet levererade order som levererats inom bestämda tidsperioder i förhållande till totala antalet order per samma tidsperiod.

**VI SKA MINSKA KOSTNADERNA FÖR VÅRA REKLAMTIONS- ORSAKER**

- Kostnaden för reklamationer i relation till fakturerad försäljning ska ej överstiga 0,2%. Målsättningen är att succesivt ytterligare minska.

**Intern kommunikation**

Regelbundna kvalitetsmöten avhålls, där samtliga medarbetare i företaget deltar. Ledning och kvalitetssamordnare går då genom samtliga under perioden förekommande avvikelser- och korrigeringsrapporter samt följer upp företagets kvalitetsmål. Utifrån uppnådda resultat diskuteras och beslutas om förbättringsåtgärder. Vid dessa möten informeras även om ändringar i kvalitetssystemet eller i våra rutiner.

**Dokumentstyrning**

Framtagning, utgivning och ändring av dokument i kvalitetssystemet säkerställs genom vår dokumentstyrningsrutin. För att säkerställa relevanta krav (egna, kund och myndighetskrav) på att produktkvalitet uppfylls, utförs styrda verifikationsaktiviteter vid:

- Kundanknutna processer
- Konstruktionsstyrning
- Bedömning och godkännande av underleverantörer
- Inköp och mottagning av varor
- Processtyrning
- Kontroll och provning

Metoder för löpande kontroll av produktkvalitet finns beskrivna i relevanta rutiner och instruktioner för resp. områden.