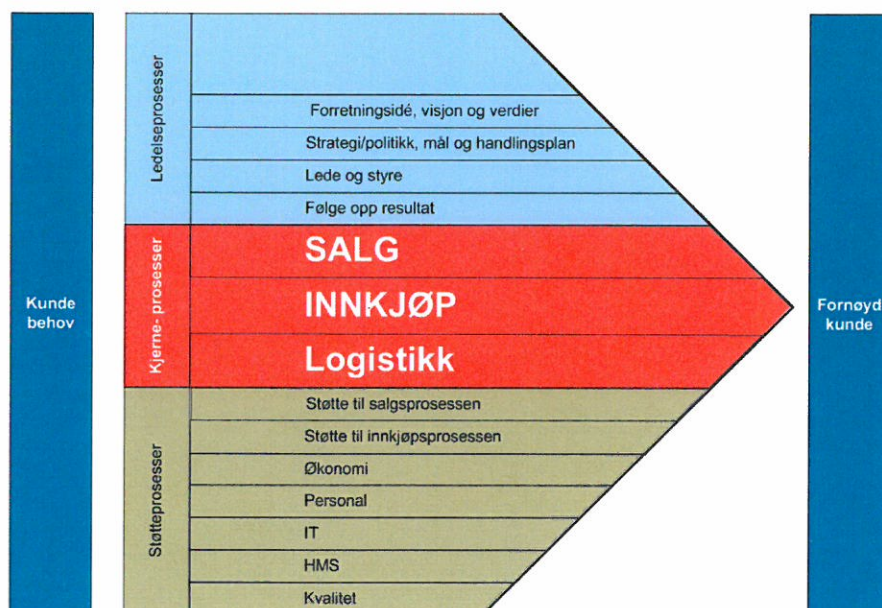


Kvalitetshåndbok for Ahlsell Norge AS



INNHold:

0: Introduksjon

1: Omfang

2: Normative referanser

3: Termer og definisjoner

4: System for kvalitetsstyring

5: Ledelsens ansvar

6: Resursstyring

7: Realisering av produkt

8: Analyse, måling og forbedring

0: Introduksjon

Vår forretningsidé er å skape effektiv handel med installasjonsprodukter, verktøy og maskiner for profesjonelle brukere i Norge.

Vår visjon er at **Ahsell Norge AS skal være kundens førstevalg**. Ahsell Norge AS skal innenfor de respektive produktområdene være kundenes selvfølgeligste valg som en stabil og langsiktig leverandør og samarbeidspartner. Konsernets overordnede mål er å skape høy vekst og lønnsomhet. Målsettingen er å, gjennom vekst, bli en av de ledende aktørene innenfor samtlige produktområder.

Unik produktbredde, lokal tilstedeværelse, høy kompetanse samt sentralt innkjøp, logistikk og administrasjon er Ahsell Norge AS sin strategi for å kunna tilby en høy servicegrad og skape god lønnsomhet. Vekst gjennom oppkjøp er viktig for å nå ytterligere synergier, bedre tilgjengelighet, bedre service og økt lønnsomhet. Ahsell Norge AS vektlegger en desentralisert beslutningsstruktur med resultatenheter som selvstendig arbeider for konsernet økonomiske mål, kombinert med over gripende sentrale funksjoner innen bl.a. Logistikk, IT, innkjøp, administrasjon. **Differensiering fremover, samordning bakover.**

Gjennom å oppfylle kravene i vårt kvalitetssystem i ISO 9001:2008, samt ISO 14001:2004 vil vi forbli ISO-sertifisert som bedrift. Vi skal kontinuerlig forbedre virkningen av vårt kvalitetssystem, med en overordnet målsetting om å gjøre ting rett første gang. Dette skal vi oppnå ved å jevnlig gjennomføre kundetilfredshetsmålinger og utvikle organisasjonen og organisasjonens personell.

Ahsell Norge AS sin styringsmodell er i henhold til NS-EN ISO 9001:2008 og 14001:2004. Styringsmodellen gir en beskrivelse av bedriftens viktigste prosesser. Styringsmodellen er tilgjengelig for alle medarbeidere gjennom bedriftens intranett. Alle gjeldende prosedyrer, instruksjoner og skjema er tilgjengelig gjennom modellen, og ansvarlig for de ulike prosessene er også tydeliggjort.

Styringssystemet er inndelt i:

- Ledelsesprosesser
- Kjerneprosesser
- Støtteprosesser

Det er lagt inn målepunkter for ulike prosesser. Dette er områder der det foretas regelmessige målinger.

Stavanger, 25. september 2012

Morten Harsem
Administrerende direktør
Ahsell Norge AS

1: Omfang

Styringssystemet gjelder for Ahlsell Norge AS.

Vi er sertifisert for (tekst på NS-EN ISO 9001:2008, 14001:2004-sertifikat): " Handel med produkter for Industri, Elektro, Kulde, VVS, VA samt tilhørende verktøy, arbeidstøy, verne- og sikkerhetsutstyr."

2: Normative referanser

Styringssystemet til Ahlsell Norge AS, refererer til NS-EN ISO 9001:2008, **NS-EN ISO 14001:2004**

3: Termer og definisjoner

Termer og definisjoner i styringssystemet til Ahlsell Norge AS er i henhold til termer og definisjoner i **NS-EN ISO 9000:2008** og **NS-EN ISO 14001:2004**.



4: System for kvalitetsstyring

Organisasjonens viktigste prosesser er identifisert og tydeliggjort i styringssystemet til Ahsell Norge AS. Ansvarlige prosesseiere, delprosseiere og prosessutførere er definert.

Hva som kommer inn (input) og hva som kommer ut (output) er beskrevet, og nødvendige målepunkt for å overvåke kvaliteten i prosessene er etablert.

Nummerering på kapitlene nedenfor refererer til ISO-standard.

4.2.3 Kontroll med dokumenter

Vi har etablert prosedyre for å vedlikeholde og distribuere dokumenter, "DOKUMENT TIL KVALITETSSYSTEMET".

Nye og oppdaterte dokumenter vil være tilgjengelig fortløpende på intranettet. Utskrifter av dokument hentes etter behov og er kun gyldig utskriftsdatoen.

4.2.4 Kontroll med registreringer

For å sikre kontroll som er nødvendig med mulighet for identifisering, lagring, beskyttelse, gjenfinning, oppbevaringstid og disponering er det laget prosedyre. "OPPBEVARING AV DOKUMENTER OG ANDRE REGISTRERINGER".

5: Ledelsens ansvar

Ledergruppen er den øverste ledelse. Denne fastsetter nødvendige mål og godkjenner nødvendige ressurser for å oppnå disse.

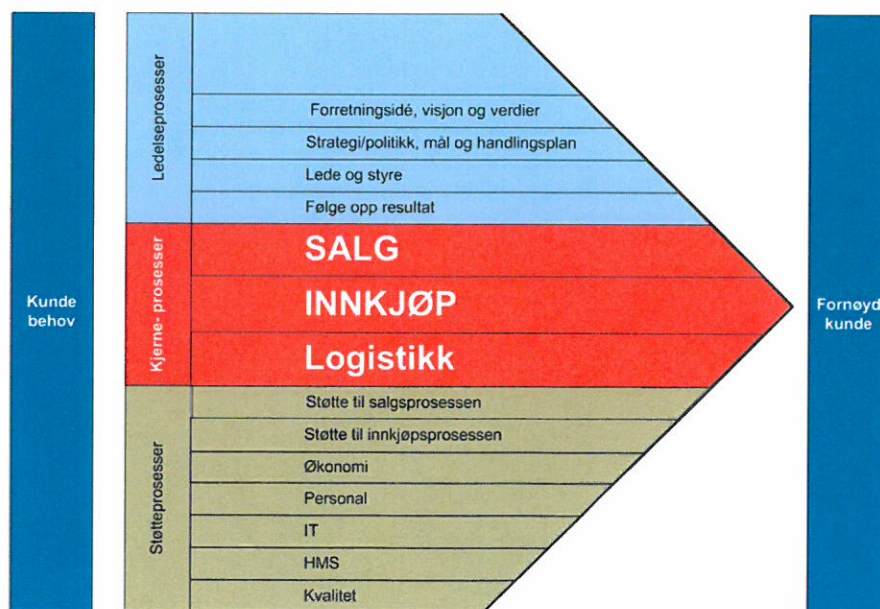
Organisasjonskartet viser oversikt over organisasjonen.

Styringssystemet til Ahlsell Norge AS består av 4 ledelsesprosesser; "Forretningsidé, visjon og verdier", "strategi, mål og handlingsplan", "Lede og styre" og "Følge opp resultat".

6: Resursstyring

Styringssystemet til Ahlsell Norge AS beskriver de sentrale prosessene i organisasjonen. Det er lagt vekt på å tydeliggjøre ansvarsområdene til prosessene og hvor prosessene starter og slutter.

Overordnet mål er fornøyde kunder og dersom prosessene fungerer godt får vi flere fornøyde kunder.



Figur 6.1: Hovedprosesser.

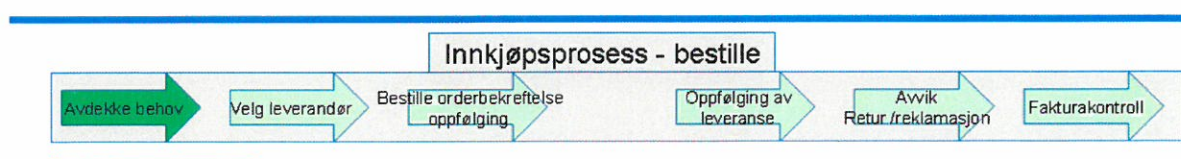
7: Realisering av produkt

Realisering av produkt og tjenester er primært beskrevet i våre hovedprosesser.

Utgangspunktet er "kundens behov" og målsettingen er "fornøyde kunde". Hensikten med prosessene, fra vi mottar kundens forespørsel til varer og tjenester er levert, er å sikre at vi er i stand til å oppfylle kundens forventninger. Måling av kundens tilfredshet er et av våre målepunkt.



Figur 7.1: Salgsprosessen



Figur 7.2: Innkjøpsprosessen, den operasjonsmessige delen av innkjøp



Figur 7.3: Logistikkprosessen, derav lagerprosess

8: Analyse, måling og forbedring

Nummerering på kapitlene nedenfor refererer til ISO-standarder.

8.2.2 Interne revisjoner

Prosedyre "INTERNREVISJON" beskriver hvordan interne revisjoner skal planlegges, gjennomføres og dokumenteres.

8.3 Kontroll med produkt med avvik

Prosedyre "AVVIK" omfatter kontroll med produkt med avvik og behandling av avvik.

8.5.1 Kontinuerlig forbedring

Endringer i kvalitetssystemet vil bli registrert på intranettet som nyheter.

8.5.2 Korrigerende tiltak

Prosedyre "AVVIK" omfatter kontroll med produkt med avvik og korrigerende tiltak.

8.5.3 Forebyggende tiltak

Prosedyre "FOREBYGGENDE TILTAK" omhandler forebyggende tiltak. Ledelsens gjennomgang skal ha fokus på å redusere virkninger av tap i produkt og produktytelse for organisasjonen.