

## Kvalitetspolicy Service Works Global Nordic AB

***På Service Works Global (SWG) är kvalitet centralt i allt vi gör. Vi är fast beslutna att möta våra kunders förväntningar genom att implementera och upprätthålla kvalitetsledningsprocesser inom vart och ett av följande områden:***

### 1 Bakgrund

SWGs kvalitetspolicy är framtagen på uppdrag av företagets ledning och är ett dokument med riktlinjer avseende kvalitet och faktorer som påverkar kvaliteten. Alla inom företaget förväntas följa policyn.

### 2 Syfte

Målet med SWGs kvalitetsarbete är nöjda kunder. Företagets namn skall vara förknippat med hög kvalitet vad gäller personal, produkter/tjänster och kundservice. Vår kvalitetspolicy innebär att:

- vi aktivt styr kvalitetsarbetet mot uppställda mål så att kvalitetstänkandet blir en naturlig del av vårt dagliga arbete.
- vi planerar och styr vår verksamhet så att allt blir rätt från början i varje led. Detta gör vi bland annat genom förebyggande åtgärder baserade på erfarenheter från tidigare genomförda projekt.
- vi utvecklar och fördjupar samarbetet med våra leverantörer så att de tillfullo förstår och uppfyller våra kunders krav och att vi får felfria leveranser.
- vårt kvalitetsarbete följs upp i projekt genom kvalitetsrevisioner.
- kvalitet är varje medarbetares angelägenhet.

### 3 Kvalitetsmål och riktlinjer

SWGs ledning sätter kvalitetsmål som årligen kommuniceras och följs upp. Som led i kvalitetsarbetet utgår företaget från den internationella kvalitetsstandarden ISO 9001.

#### 3.1 Kundtillfredsställelse

Vår främsta framgångsfaktor är nöjda kunder. Därför:

- utgår vi från vad som är bäst för kunden på lång sikt.
- är vi alltid samarbetsvilliga när det gäller våra kunder.
- tillhandahåller vi säkra, tidsbesparande, lättanvända och prisvärda produkter och tjänster.

#### 3.2 Medarbetartillfredsställelse

En god och produktiv arbetsmiljö är en framgångsfaktor. Därför:

- arbetar samtliga medarbetare som ett lag där vetskap finns om den individuella arbetsinsatsens betydelse för helheten.
- tillgängliggörs kritisk information i syfte att arbete skall utföras med kvalitet och framgång.
- uppmärksammar och bekräftar vi framgång samt belönar framgång.
- tillser vi att rätt person är på rätt plats genom välplanerad rekrytering och vidareutbildning.

### 3.3 Ägartillfredställelse

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

- ansvarar alla medarbetare för företagets långsiktiga överlevnad.
- är målbilden klar och kommunicerad.
- arbetar alla anställda för att nå uppställda mål.

### 3.4 Samhälle

Företaget ingår i ett större sammanhang. Därför:

- följer vi de lagar och förordningar som råder men även företagets etiska regler och policys.
- har vi hållbarhet i åtanke vid beslut.
- minimerar vi negativ påverkan på luft, vatten och mark.
- minimerar vi förbrukning av vatten och energi.

## 4 Produktutveckling

SWG ska säkerställa att våra produkter uppfyller våra kunders förväntningar genom att arbeta med:

- kundfeedback och marknadsanalys;
- samarbete mellan kundinriktade och produktstyrande team;
- detaljerade samråds-, design- och planeringsprocesser;
- interna granskningar under release och produktlivscyklar i utvecklings- och testmöten;
- gruppmöten och åtgärder som är resultatet av dessa möten;
- externa recensioner under release- och produktlivscyklar;
- grundlig källkodskontroll och dokumentationspraxis;
- ansvarsfördelning mellan produktstyrnings-, utvecklings- och testteam.
- konkurrentanalys
- genomföra och granska branschundersökningar;
- aktivt delta i relevanta branschevenemang och konferenser (för att samla information för potentiell selektiv implementering)

För att säkerställa att våra produkter förblir en marknadsledande lösning ska dessa system kontinuerligt förbättras genom att erhålla och granska kundfeedback, implementera företagsövergripande initiativ och söka råd från oberoende konsulter.

## 5 Projektgenomförande och utbildning

SWG strävar efter att leverera sin projektimplementering, utbildning, installationer och platsbesök/fjärrmöten enligt högsta standard av professionalism och en kunds specifika behov och krav, därför:

- ska anställda se till att kraven och tidsramarna för varje projekt ska överenskommas skriftligen i förväg och följas så långt det är möjligt;

- ska kunder informeras om alla förseningar eller föreslagna ändringar av genomförandet av ett projekt så snart företaget får kännedom;

SWG åtar sig att alltid ha personal som kan ge utbildning och har en omfattande kunskap om våra produkter och har kompetens inom fastighetsföretagande samt bästa praxis för fastighetsförvaltning.

## 6 Teknisk support

SWG åtar sig att alltid ha personal med nödvändig kompetens för att uppfylla sina åtaganden. SWG ska granska sin supporttjänst genom att registrera och övervaka utvecklingen av supportfrågor och genom att få feedback från kunder.

## 7 Kundrelationer

SWG strävar efter att uppnå öppna och ömsesidigt fördelaktiga relationer med alla sina kunder. SWG ska regelbundet se över sina policyer, praxis och standardavtalsvillkor för att uppnå detta mål. SWG vill att varje kund ska dra nytta av största möjliga avkastning från sin investering i SWG-produkter och tjänster. Det är sälj- och marknadsorganisationens ansvar att se till att dessa mål uppfylls.

## 8 Ständiga förbättringar

Förändringar i SWG:s omvärldsmiljö kräver ständiga förbättringar i allt vi genomför. Därför:

- baserar vi våra beslut på fakta och mätningar.
- gör vi rätt saker i rätt tid och på rätt sätt.
- arbetar vi proaktivt med att förebygga problem och risker.
- engagerar vi medarbetare och andra intressenter i det dagliga förbättringsarbetet i syfte att öka kundtillfredsställelsen.

## 9 Rutiner för hantering av förbättringsförslag och avvikelser

Huvudprincipen är att förbättringsförslag och avvikelser i första hand ska behandlas där de "hör hemma" och att den anställde därefter vid behov har möjlighet att vända sig högre upp i organisationen. Den normala hanteringen ser därför ut som följer:

1. Den anställde ska i första hand ta upp sitt förslag med närmaste chef eller direkt med den person som har en naturlig koppling till ärendet. Förslaget skall vara skriftligt och dokumenteras.
2. Om den anställde inte är nöjd med resultatet ska han/hon kontakta chefen på nästa chefsnivå inom organisationen.
3. Om ärendet är av övergripande central karaktär mejlas förslaget till SWG:s ledningsgrupp som bedömer om ärendet skall registreras.
4. Förbättringsförslag är en återkommande punkt på ledningsgruppens agenda.

## 10 Kvalitetsmål för 2021-2025

Vi har tagit beslut att införa kvalitetsledningssystem i enlighet med ISO 9001 samt IT säkerhetssystem enligt ISO 27001 med sikte på att genomföra en certifiering. Vidare har vi genomfört ett arbete som innebär att vi uppfyller SKRs KLASSA krav under 2021.

### 10.1 Hur vi går till väga

För att nå målet har vi delat upp arbetet i delprojekt där olika medarbetare och leverantörer engagerats.

### 10.2 Hur mäter vi och följer vi upp om vi nått målet

Vi följer löpande upp målsättningen i arbetsgrupper och ledningsgrupp. Ansvarig person är VD Mats Broman.