

PROPOINT

KvalitetsHandbok

Kvalitetsplan
SS EN ISO 9001:2008

Utgåva nr 5
4.2.2E



INNEHÅLL

1	MÅLSÄTTNING	3
2	FÖRETAGET	3
3	KVALITETSPOLICY	3
4	LEDNINGSSYSTEM FÖR KVALITET	4
4.1	Allmänna krav	4
4.2	Dokumentationskrav	4
5	LEDNINGENS ANSVAR	5
5.1	Ledningens åtagande	5
5.2	Kundfokus	5
5.3	Kvalitetspolicy	5
5.4	Planering	5
5.5	Ansvar, befogenhet och kommunikation	5
5.6	Ledningens genomgång	7
6	HANTERING AV RESURSER	7
6.1	Tillhandahållande av resurser	7
6.2	Personalresurser	8
6.3	Infrastruktur	8
6.4	Verksamhetsmiljö	8
7	PRODUKTFRAMTAGNING	9
7.1	Planering av produktframtagning	9
7.2	Kundanknutna processer	9
7.2.1-2	Fastställande och genomgång av produktanknutna krav	9
7.2.3	Kommunikation med kund	9
7.3	Konstruktion och utveckling	10
7.4	Inköp	10
7.5	Produktion av varor och utförande av tjänster	10
7.6	Behandling av övervaknings- och mätinstrument	12
8	MÄTNING, ANALYS OCH FÖRBÄTTRING	12
8.1	Allmänt	12
8.2	Övervakning och mätning	12
8.3	Upprättande av felrapporter	13
8.4	Analys av information	14
8.5	Förbättring	14

DISTRIBUTIONSLISTA

Referenskopia till kvalitetsansvarig

ÄNDRINGAR EFTER UTGÅVA NR 1, 2002-05-29

Utgåva Nr	Datum	Beskrivning	Sign
2	05-01-25	WM-data borttaget. Bolaget är privatägt	PN
3	09-09-10	Ny begrepp mätingsamling	PN
4	10-10-29	Uppdateringar	PN
5	11-04-14	Organisationsändring	PN

1 MÅLSÄTTNING

Denna kvalitetshandbok - vilken är avsedd för externt bruk för kunder eller andra intressenter - utgör en sammanfattning av vårt ledningssystem för kvalitet. Detta ledningssystem är uppbyggt i enlighet med den internationella standarden SS EN ISO 9001:2008 och innehållet i kvalitetshandboken följer helt strukturen i standarden och har identisk numrering av innehållet.

Delar av denna kvalitetshandbok – speciellt under rubriken 7 ”**Produktframtagning**” - kan anses utgöra vad som ofta kallas ”en objektspecifik kvalitetsplan”, eftersom alla produkter tillverkas och levereras i enlighet med dessa processinstruktioner.

De dokumenterade kvalitetsprocesserna och instruktionerna är samlade i en ”Kvalitetsinstruktions-manual”, vilken i princip är företagskonfidentiell eftersom den innehåller detaljerade beskrivningar av hur vårt arbete går till. Verkställande direktören har dock befogenhet att godkänna distribution av enstaka beskrivningar eller instruktioner till individuella intressenter då goda skäl föreligger.

2 KORT FÖRETAGSPRESENTATION

Propoint AB etablerades 1986 och är ett privatägt bolag. Företaget är underleverantör av kvalificerade elektronikprodukter. Verksamheten bygger på att tillföra produktionsresurser, kunskap och erfarenhet. Tillsammans med samarbetspartners kan Propoint erbjuda totalåtagande i form av Total Design, vilket ger snabbaste vägen till färdig produkt.

Propoint's produktionsprocesser är uppbyggda för att snabbt kunna anpassas efter kundens krav. Personalens kompetens och förmåga till förändring är vår viktigaste styrka. Utrustningsmässigt är våra maskinella resurser i toppklass. Förutom serieproduktion i avancerade ytmonteringsrobotar, erbjuder vi vår specialitet – prototyp tillverkning och snabba småserier.

3 KVALITETSPOLICY

Propoint AB's kvalitetspolicy är baserad på en väletablerad tradition av produkter av högsta kvalitet samt en strävan att vara teknologiskt ledande.

Vår kvalitetspolicy innehåller följande huvudpunkter

- Våra produkter och tjänster skall karaktäriseras av hög kvalitet
- Alla inom företaget har del i ansvaret för kvalitén
- Vi skall tillfredsställa våra kunders behov och överträffa deras förväntningar
- Nyckeln till kundernas förtroende är ständiga och oavbrutna förbättringar

Propoint AB

Pether Nordström
Verkställande Direktör

4 LEDNINGSSYSTEM FÖR KVALITET

4.1 Allmänna krav

Företagets ledning har som en grundsten i ledningssystemet för kvalitet definierat den kedja av processer som företagets verksamhet omfattar. Processerna har delats in i tre olika grupper

- **Kärnprocesser:**
Dessa består av de operativa processer som leder från **kundens behov**, via order eller kontrakt och inköp till tillverkning och leverans, **som motsvarar kundens önskemål**.
- **Styrprocesser:**
Dessa omfattar de processer som kärnprocesserna erfordrar för att fungera effektivt. De omfattar t.ex. målsättning, planering, uppföljning, kommunikation, kompetenskrav etc. etc.
- **Stödprocesser:**
Dessa processer tjänar som allmänt stöd till kärn- och styrprocesserna. De berör t.ex. administration, dokumenthantering, ansvar och befogenheter, infrastruktur etc. etc.

Alla processer och instruktioner är dokumenterade. Om en kärnprocess läggs ut på en underleverantör, säkerställer vi att dennes processer styrs i samma grad som våra egna.

4.2 Dokumentationskrav



Inledning

Kvalitetssystemet gäller för hela Propoint utan inskränkningar. Kvalitetssystemet har som mål att förverkliga företagets kvalitetspolicy. Målet är att hela kvalitetssystemet upplevs som ett aktivt förbättringsarbete som på ett förebyggande sätt eliminerar grundorsakerna till störningar. Att medarbetare ser systemet som en hjälp och ger Dem det stöd som ibland kan behövas. Att medarbetarens kompetens utvecklas i sitt normala arbete där kvalitetssystemet är en naturlig del.

Kvalitetshandbok

Kvalitetshandboken är en överordnad beskrivning av Propoint:s kvalitetssystem. Den ger inga detaljer i systemet eller arbetsinstruktioner. Denna är möjlig att distribuera till kunder eller myndigheter etc.

Kvalitetsmanual

Kvalitetsmanualen är en detaljerad beskrivning på krav och rutiner för hur olika arbetsmoment skall utföras. Den beskriver också hur underliggande kvalitetsdokument skall tas fram och styras. Manual är inte tillåten att sprida externt utan Vd:s medgivande.

Kvalitetsdokument

Kvalitetsdokument är styrande dokument som kan ingå som bilagor till kvalitetsmanualen. Exempel på kvalitetsdokument är registrerade ritningar i arkiv, kunders produktspecifikationer etc.

Redovisande dokument

Dessa återspeglar resultat och status vid varje enskilt processmoment vid framtagningen av varje enskilt objekt. Redovisande dokument arkiveras.

Ansvar och distribution

Styrande dokument skall godkännas av auktoriserad person före publicering och distribution. Registrerade dokument skall distribueras till all platser där de behövs för all kvalitetssystemet skall fungera. Ogiltiga versioner skall dras tillbaka.

Utfärdande och ändringar

Tillägg eller ändringar av styrande dokument skall ske från den som anser att en rutin bör ändras eller skapas. Godkännande sker av kvalitetssäkringsfunktionen eller annan auktoriserad person.

5 LEDNINGENS ANSVAR

5.1 Ledningens åtagande

Ledningen har åtagit sig att utveckla, införa och underhålla ett ledningssystem för kvalitet samt att ständigt förbättra dess verkan. Detta sker genom att

- Informera internt inom företaget om betydelsen av att både krav från kund och krav från lagar och förordningar uppfylls (instruktion 5.5.3 "**Intern Kommunikation**" samt 7.2.1-2 "**Fastställande av produktanknutna krav**")
- Upprätta en kvalitetspolicy (instruktion 5.3 "**Kvalitetspolicy**")
- Fastställa kvalitetsmål (instruktion 5.4.1 "**Kvalitetsmål**")
- Genomföra Ledningens Genomgångar (instruktion 5.6.1-2-3 "**Ledningens Genomgångar**")
- Säkerställa att erforderliga resurser finns tillgängliga (instruktion 6.1 "**Tillhandahållande av resurser**")

5.2 Kundfokus

I avsikt att öka kundtillfredsställelsen (Instruktion 8.2.1 "**Kundtillfredsställelse**") har ledningen beslutat att företagets arbete skall vara kundfokuserat. Kunder har oftast behov av en komplett produktionsresurs, kunskap och erfarenhet inom elektronik tillverkning. Vårt företag skall genom fokusering på kunden välja den för kunden mest effektiva lösningen som samtidigt uppfyller eventuella krav från lagar och förordningar

5.3 Kvalitetspolicy

Se sid 3 i detta dokument.

5.4 Planering

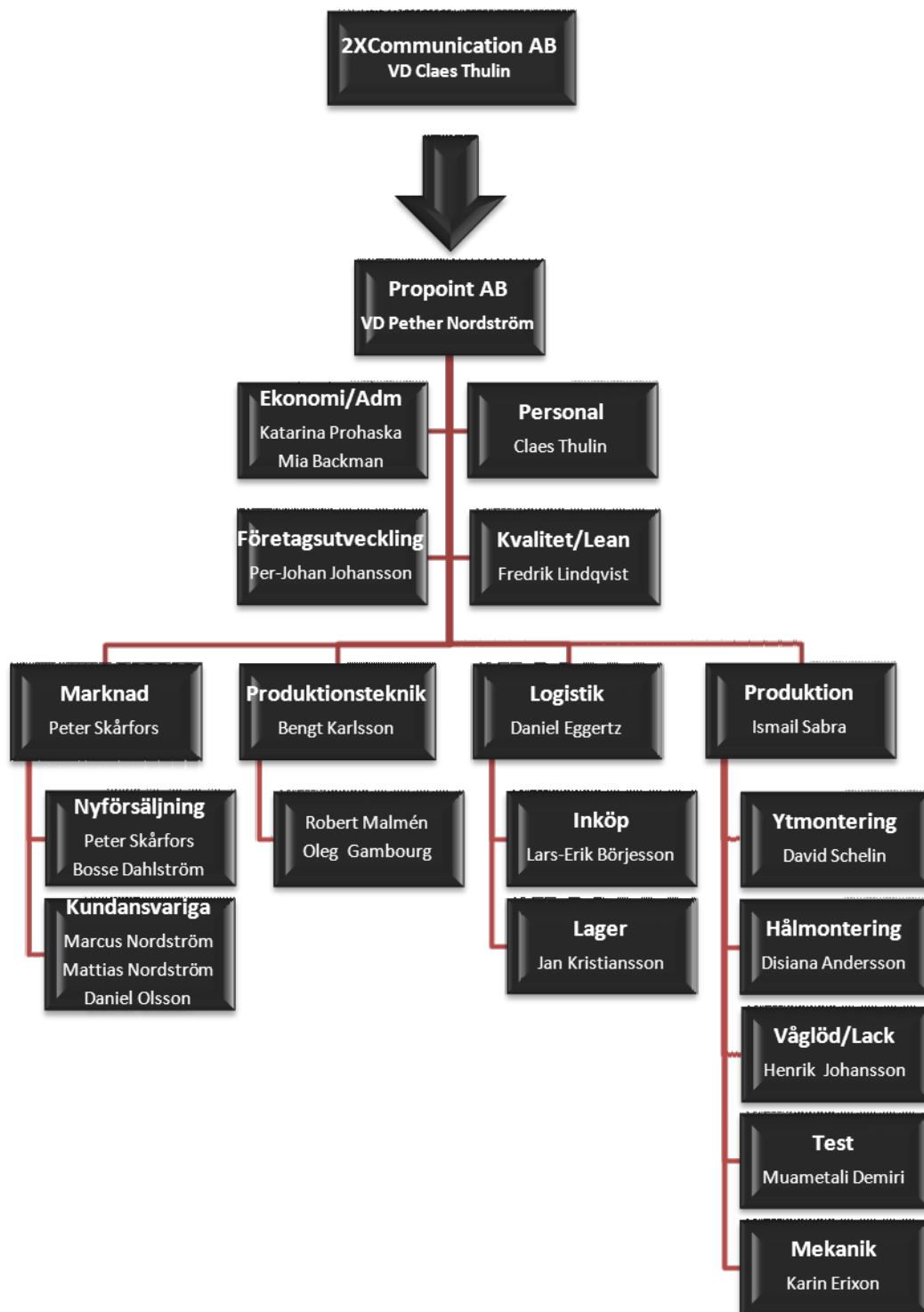
Ledningen har – vid planeringen av kvalitetsledningssystemet – fastställt att det skall uppfylla följande krav

- Allmänna kraven på ledningssystem för kvalitet (instruktion 4.1 "**Allmänna krav**")
- De uppställda kvalitetsmålen (instruktion 5.4.1 "**Kvalitetsmål**")
- Ledningen har också säkerställt att funktionen hos kvalitetsledningssystemet bibehålls när ändringar planeras och införs. Detta görs genom en punkt på dagordningen vid "**Ledningens genomgång**" (instruktion 5.6.1-2-3).

5.5 Ansvar, befogenhet och kommunikation

Alla funktioner inom företaget har ansvar och befogenheter skriftligt definierade och varje anställd är länkad till en eller flera funktioner. Kommunikationsvägarna demonstreras av organogram. Ledningen har också tillsatt en person i funktionen "kvalitetschef". Kvalitetschefen har det övergripande ansvaret för kvalitet och är den person som i ISO-standarderna benämns "Ledningens representant".

ORGANISATIONSSCHEMA



5.6 Ledningens genomgång

Verkställande ledning i Propoint skall egenhändigt gå igenom kvalitetssystemet för att bedöma om systemet är effektivt, har lämplig omfattning samt om det efterlevs. Dessa genomgångar syftar även till att identifiera och säkerställa att nödvändiga resurser finns tillgängliga. Dessa genomgångar skall ske med längsta intervall om 12 månader samt löpande ledningsgruppsmöten en gång per månad. Deltagare skall vara VD, Vice VD, Marknadsansvarig, Verksamhetsutvecklingsansvarig samt Kvalitetsansvarig.

Genomgångarna skall tillförsäkra att korrigerande åtgärder är effektiva och att information från interna kvalitetsrevisioner används för att utveckla och förbättra kvalitetspolicy och kvalitetssystem.

Vid företagsledningens genomgång görs även kontroll mot uppsatta kvalitetsmål. Resultaten vid genomgångarna bildar underlag till förbättringar av kvalitetssystemet. Genomgången skall dokumenteras och arkiveras.

6 HANTERING AV RESURSER

6.1 Tillhandahållande av resurser

Företagsledningen tillförsäkrar tillhandahållandet av nöjaktiga resurser för att upprätta och underhålla kvalitetsledningssystemet och att ständigt förbättra dess verkan samt att öka kundtillfredsställelsen genom att uppfylla kundernas krav.

Propoint erbjuder elektronikproduktion i form av prototyp, serieproduktion och helhetslösningar. Vi kan för kund erbjuda komplett legoproduktion från idé till serieleverans av produkter via utveckling från våra samarbetspartners. Vår kunskap och erfarenhet finns främst inom områdena materialanskaffning, komponentkännedom, produktion och leverans.

Denna verksamhet erfordrar speciella kunskaper och färdigheter.

Det är verkställande direktörens ansvar att säkerställa

- att de anställda har erforderliga kunskaper och färdigheter
- att tillverkningsprocessen sker på ett sådant sätt att slutprodukterna uppfyller och tillfredsställer kundernas krav
- att personal involverad i revisioner av kvalitetsledningssystemet är oberoende av dem som har ansvar för det arbete som har utförts
- att tillverknings- och kontrollutrustning har erforderlig kapabilitet
- att skrivna rutiner finns för alla processer, att erforderliga kvalitetsdokument sparas samt att internkommunikation beträffande kvalitetsledningssystemet upprätthålles

6.2 Personalresurser



Inledning

Propoint fäster stor vikt vid att alla medarbetare är utbildade och upplärda inom de funktioner de verkar. Företaget har en fastställd instruktion och rutin för nyanställda.

Ändamål

Att skapa ett effektivt system som identifierar och sörjer för att samtliga medarbetares behov av utbildning täcks. Att redan från nyanställning följa upprättade rutiner för genomföring av introduktion och identifiera medarbetares kvalificeringsstatus och kompetens.

Ansvar

Verkställande Direktörens ansvar

- Identifiera behov av träning och upplärning inom företaget
- Upprätta och verkställa upplärningsplan
- Introduktion av nyanställningar avseende tjänstemän

Utbildningsbehov och utbildning skall dokumenteras.

Processägares ansvar

Respektive processägare ansvarar för att dess processmedlemmar erhåller en personlig kvalificerings status där behörigheter utdelas. Processägare inom hålmonteringsprocess ansvarar för att introduktion av nyanställda inom kollektivsidan genomförs.

6.3 Infrastruktur

Behov, tillhandahållande och underhåll av den för verksamheten erforderliga infrastrukturen är dokumenterad.

6.4 Verksamhetsmiljö

Företagsledningen tillförsäkrar att verksamhetsmiljön styrs på ett sätt som erfordras för att åstadkomma överensstämmelse med krav på produkt. Verksamhetsmiljön inom företagets försäljning och projektberedning styrs i samband med processinstruktionerna 7.2.3.2 "**Förfrågan - Anbud**" respektive 7.2.3.3 "**Projektberedning**".

Verksamhetsmiljön vid tillverkningen styrs av processinstruktionerna i 7.5.1-serien. Metoder hur känsligt material skyddas mot ESD tillämpas regelmässigt inom produktionslokaler. All avfallshantering sker i enlighet med lagar och förordningar.

7 PRODUKTFRAMTAGNING

7.1 Planering av produktframtagning

Företagsledningen bedömer om en ny produkt erfordrar nya resurser i form av tillverkning, installation och service eller utbildning av personal. Likaledes görs en bedömning huruvida en ny processbeskrivning erfordras för produktens projektering, tillverkning samt behovet av nya redovisande dokument.

7.2 Kundanknutna processer



Inledning

Propoint har upprättat och underhåller rutiner för varje inkommande förfrågan eller order, som säkerställer att dessa blir granskade och väl definierade och dokumenterade.

7.2.1-2 Fastställande och genomgång av produktanknutna krav

All tillverkning av produkter sker mot en produktspecifikation från kund. Kunden är alltså produktansvarig ur legal synpunkt och ansvarar för att alla tillämpliga lagar, förordningar och industrinormer uppfylls.

7.2.3 Kommunikation med kund

Kommunikation med kund är dokumenterad under fyra olika processinstruktioner.

Marknadsföring

Instruktionen 7.2.3.1 "**Marknadsföring**" beskriver företagets olika marknadsföringskanaler.

Förfrågningar – Anbud

Ledningen för företaget har klargjort för alla anställda att resultatet av denna process är av avgörande betydelse för kundens framtida tillfredsställelse. Genom en lyhörd dialog med kunden kan dennes krav och önskingar länkas med råd och förslag baserade på vårt tillverkningsteknologiska kunnande. Detta lägger grunden till en nöjd kund. Processinstruktionen 7.2.3.2 "**Förfrågningar – Anbud**" innehåller rutiner för varje inkommande förfrågan eller order, som säkerställer att dessa blir granskade, väl definierade och dokumenterade.

Det är företagets kundansvariga, som är ansvariga för granskning och genomgång av förfrågningar och order. Kundansvarig skall ge våra kunder det stöd och den support som krävs för att säkerställa vår leveranssäkerhet samt kvaliteten på levererade produkter och tjänster.

Projektberedning

Processinstruktionen 7.2.3.3 "**Projektberedning**" täcker aktiviteterna från erhållandet av en order till utarbetandet av tillverkningsdokumentation, beställning av ej lagerhållna komponenter, samt slutligen materialavstämning och val av projektpersonal. Oklara punkter på detta stadium skall ovillkorligen utredas med kund och dokumenteras.

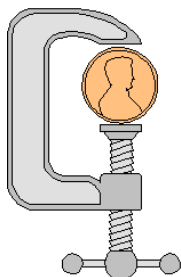
Kundreklamation

Processinstruktionen 7.2.3.4 "**Kundreklamation**" beskriver tillvägagångssättet vid kundreklamation. En accepterad kundreklamation övergår automatiskt till en felrapport (se instruktion 8.3 "**Upprättande av felrapporter**") och kommer alltså att utgöra underlag för korrigerande åtgärder.

7.3 Konstruktion och utveckling

Företaget utför ingen egen konstruktion och utveckling. Alla tillverkade produkter är utvecklade av kunden. Av denna anledning har konstruktion och utveckling uteslutits från vårt ledningssystem för kvalitet.

7.4 Inköp



Inledning

Propoint har rutiner för inköp som syftar till att säkerställa att, komponenter och tjänster inköps som garanterar kvaliteten på slutprodukterna samt att kunna spåra avvikelser till rätt leveranskälla och därmed kunna initiera korrigerande åtgärder.

Inledning

Propoint har rutiner för inköp som syftar till att säkerställa att, komponenter och tjänster inköps som garanterar kvaliteten på slutprodukterna samt att kunna spåra avvikelser till rätt leveranskälla och därmed kunna initiera korrigerande åtgärder.

Leverantörsbedömning

Företaget gör regelbundna bedömningar av alla leverantörer av material, komponenter eller tjänster som har inverkan på slutproduktens kvalitet. Leverantörer utvärderas genom dokumenterad prestationsförmåga och kvalitetssäkring. Som grund ligger information från leverantörens kvalitetssystem samt eventuella felrapporter utfärdade i samband med vår mottagningskontroll.

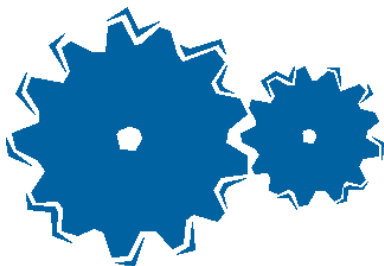
Inköpsdata

Företaget har upprättat ett artikelregister, infört i företagets MPS-system, över alla regelbundet inköpta komponenter och tjänster för att säkerställa att inköpsorder innehåller data som klart specificerar artikeln.

Mottagningskontroll

Mottaget material och produkter ankomstkontrolleras med avsikt på överensstämmelse med specificerade krav enligt inköpsordern innan de tas i bruk. Ritningsbundna detaljer finns beskrivna i registrerade dokument och vid ankomstkontroll tillämpas speciella urvals och testförfaranden. Resultatet dokumenteras. Okontrollerat samt ej godkänt material är särskilt tills dess det är godkänt, alternativt åtgärdat.

7.5 Produktion av varor och utförande av tjänster



Inledning

En process är ett antal aktiviteter och resurser kopplade till varandra som omvandlar insats till utfall. Propoint har upprättat och underhåller arbetsbeskrivningar och dokument som säkerställer att delprocesser följer de rutiner och krav som ställs.

Produktionsprocesser

Produktionsprocessen består av ett antal delprocesser som delas in i två grupper:

- **Generella processer** – exempelvis lödning av kretskort
- **Produktspecifika processer** – exempelvis montering av kretskort i kapsling.

Allmänt

Samtliga medarbetare inom processerna skall identifiera och lösa problem. Om brister i underlag eller utfall från tidigare process upptäcks, ifylls en ändringsbegäran alternativt en felrapport som grund till förbättringsåtgärder och processkontroll. Medarbetare skall bevaka att dokumentationskraven enligt kvalitetssystemet alltid efterlevs och vid behov ändras.

Delprocesser är uppdelade i följande resurspooler:

- 1 - Ytmontering
- 2 - Hålmontage
- 3 - Våglöd, Mekanik, försegling
- 4 - Kontroll och provning
- 5 - Lager och packning

Kundens egendom

Propoint har rutiner för att verifiering, förvaring och underhåll av produkter som tillhandahålles av kunden för att ingå i leveranser eller för tillhörande aktiviteter.

Material och produkter som tillhandahålles av kund för att ingå i leveranser från Propoint tillbaka till kund, behandlas på samma sätt som övrigt ingående material och produkter.

Om kund tillhandahåller verktyg, mät- kontroll- eller provutrustning, bör skriftlig överenskommelse ske mellan kunden och vår kundansvarig.

Identifikation och spårbarhet

Propoint har upprättat rutiner för att försäkra att produkter och material är identifierade på ett lämpligt sätt från mottagande till leverans till kund.

Komponenter i lager och i produktion identifieras med sitt artikelnummer. Material tillhandahållet av kund förvaras sammanhållet i märkt kundemballage eller i märkta ESD backar. Märkningen skall tydligt ange kundtillhörighet och för vilken produkt materialet avser. Enskilda komponenter identifieras mha märkning från tillverkare, kund alternativt med handelsnamn.

Kontroll och provning under tillverkning

Kontroll och provning under tillverkning definieras i processbeskrivningar för respektive delprocess. Kundansvarig upprättar dokument i samband med kontraktsgenomgång för vilka delprocesser en specifik produkt genomgår och vilka kontroller som skall utföras. Produktspecifika provinstruktioner (PI) upprättas tillsammans med kund för att säkerställa att slutkontroll av produkter följer ställda krav.

Kontroll och provningsstatus

Alla produkter är märkta med provstatus och anger godkänd eller underkänd produkt för varje enskild kontroll eller provning produkten genomgått.

Märkning

En kontrollstatusetikett följer produkterna genom hela produktionen och anger tillverkningsorder- nummer, benämning, signatur och vilken status produkten befinner sig i. Respektive processägare ansvarar för att kontrollstatusetiketten finns tillgänglig för alla medarbetare. Det är respektive medarbetares ansvar att märkning sker efter varje genomförd kontroll och/eller provning av produkt.

Godkända produkter identifieras med hjälp av kontrollstatusetiketten före frisläppande av produkter och utskrift av följesedlar.

Förvaring, packning och leverans

Propoint har dokumenterade rutiner för förvaring, packning och leverans. Detta för att förhindra skador och försämringar.

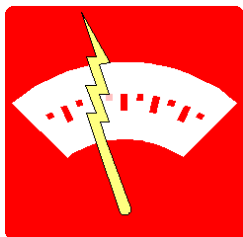
Förvaring och skydd

Metoder för förvaring finns för att säkerställa att material och gods inte försämras under förvaring. Rullande inventering pågår enligt rutiner och dokumenteras.

Packning

Detaljerade instruktioner tillämpas för packning för att skydda produkter och material mot försämringar och skador under transport och lagring hos kund. Instruktioner kan av produktionsansvarig specificeras per produktslag och/eller kund.

7.6 Behandling av övervaknings- och mätinstrument



Inledning

Propoint har dokumenterade rutiner för registrering, underhåll och kalibrering av kontroll-, mät-, och provningsutrustning.

Allmänt

Kalibrering av utrustningar sker mot normaler som är spårbara till nationella normaler. Vård och kalibrering sker med fastlagda tidsintervall eller före användning om så är angivet. Krav på miljöbetingelser är specificerade och gäller både under förvaring, användning och kalibrering. Utrustning som inte uppfyller funktions/noggrannhetskrav, eller på annat sätt visar tecken på fel, märks och förhindras från oavsiktlig användning.

Ansvar

Produktionsansvarig ansvarar för

- att upprätta och uppdatera register över all kontroll-, mät-, och provningsutrustning
- att det finns kalibreringsinstruktioner för utrustning som inte kalibreras hos ackrediterat mätlaboratorium.
- att all utrustning som kalibreras är märkt och registrerad och att dokumentationen av resultat från kalibreringar bevaras.

8 MÄTNING, ANALYS OCH FÖRBÄTTRING

8.1 Allmänt

Ledningen har beslutat att företagets produkter skall vara föremål för mätning, analys och förbättring. Detta åstadkommes genom

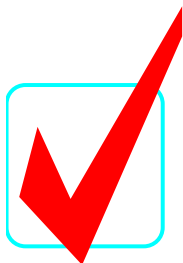
8.2 Övervakning och mätning

Graden av kundtillfredsställelse fastställs med hjälp av enkäter och intervjuer beskrivna i instruktion 8.2.1 "**Kundtillfredsställelse**".

En procedur för intern revision av ledningssystemet för kvalitet har etablerats (instruktion 8.2.2 "**Intern Revision**"). Ändamålet med dessa interna revisioner är

- att bedöma huruvida kvalitetssystemet avser att överensstämma med ISO 9001:2008
- att bedöma till vilken grad denna avsikt har blivit praktiskt förverkligad
- att bedöma huruvida det praktiska kvalitetssystemet fungerar effektivt
- att utgöra underlag för förbättringar av kvalitetssystemet
- Mätningar och kontroller under tillverkning (instruktion 7.5.1 "**Projektutförande**").
- Då produkten ej uppfyller krav på funktion, upprättas felrapporter (instruktion 8.3 "**Upprättande av felrapport**").
- Felrapporterna blir föremål för analys i samband med instruktion 8.5.2/3 "**Korrigerande och förebyggande åtgärder**".

Interna revisioner



Inledning

För att verifiera om kvalitetssystemet överensstämmer med vad som är planerat och för att fastställa att kvalitetssystemet är effektivt har en rutin för interna revisioner upprättats. Revisioner skall utföras enligt dokumenterade rutiner och resultaten skall dokumenteras och delges berörda medarbetare. Interna kvalitetsrevisioner skall utgöra underlag för förbättringar av kvalitetssystemet.

Ansvar

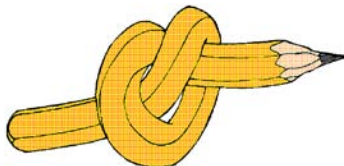
Verkställande direktören ansvarar för att:

- Kvalitetsrevisionen utföres regelbundet
- Revisionsrapporten distribueras internt till alla lämpliga instanser
- Korrigerande åtgärder vidtas och att deras införande övervakas.

Företagets storlek gör det naturligt att utföra en fullständig kvalitetsrevision av företagets alla funktioner i ett sammanhang, d.v.s. utan en detaljerad revisionsplan.

Kvalitetsrevisorn ansvarar för att planera, utföra och rapportera revisionen.

8.3 Upprättande av felrapporter



Inledning

Propoint har rutiner för att säkerställa att komponenter och produkter, som är fel i förhållande till specificerade krav inte oavsiktligt används samt att dessa felaktigheter dokumenteras. Propoint har rutiner för identifiering av ständiga förbättringar

Identifikation

Felaktigt material kan upptäckas på tre sätt

Kommersiellt fel

- Fel produkt levererad
- Felaktigt antal levererat
- Leveransen transportskadad

Tekniskt fel

Alla ritade produkter skall genomgå en teknisk kontroll. Behovet av teknisk kontroll anges i artikelregistret.

Tillverkningsfel

Fel som upptäcks under tillverkningen

Kundreklamationer

Fel på produkter från kund som innefattas av Garanti.

Ändamål

Att tillförsäkra att alla fel identifieras, utmärkes och rapporteras samt att åtgärdsbeslut fattas och dokumenteras.

Ansvar

Kommersiellt fel

Det är godsmottagningen som ansvarar för rapporteringen av fel vid ankomstkontroll av material.

Tekniskt fel

Ansvarig för ankomstkontroll ritade detaljer alternativt Produktionsansvarig ansvarar för rapporteringen av fel vid ankomstkontroll av material.

Tillverkningsfel

Samtliga medarbetare ansvarar för att rapportera tillverkningsfel genom avvikelserapporten. De medarbetare som upptäcker ett tillverkningsfel är skyldiga att rapportera detta. Det är en god regel att alltid kontakta processägaren vid upptäckt av fel för att få en bedömning av om en felrapport skall skrivas alternativt en ändringsbegäran

Alla mätningar används som underlag för korrigerande och förebyggande åtgärder samt för inköp som underlag till leverantörsbedömning. En godkänd kundreklamation genererar automatiskt en felrapport.

8.4 Analys av information

Företaget samlar och analyserar information som ett led i den ständiga förbättringskedjan. Denna information består av

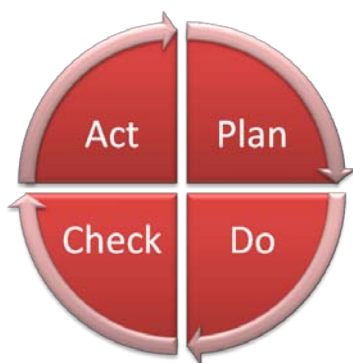
- Data från enkät beträffande **kundtillfredställelse** (instruktion 8.2.1)
- Data för uppföljning av **kvalitetsmålsättningen** (instruktion 5.4.1),
- Uppföljningsdata från åtgärder efter **interna revisioner** (instruktion 8.2.2)
- Uppföljningsdata från åtgärder vidtagna efter **analys av kundreklamationer och felrapporter** (instruktion 8.5.2/3)
- Data från **utvärdering av leverantörer** (instruktion 7.4.1)

8.5 Förbättring

Ledningen har beslutat att företagets produkter och tjänster ständigt skall förbättras. Detta

- återspeglas redan i den fastställda **kvalitetspolicyn** (instruktion 5.3),
- kvantifieras i **kvalitetsmålsättningen** (instruktion 5.4.1),
- analyseras i samband med **kundtillfredsställelsenkäter** (instruktion 8.2.1)
- och **internrevisioner** (instruktion 8.2.2),
- åtgärdas i samband med **korrigerande/förebyggande åtgärder** (instruktion 8.5.2/3) och
- följs upp i (instruktion 5.6).

Korrigerande och förebyggande åtgärder



Inledning

Propoint har dokumenterade rutiner för att genom analys av felrapporter belysa orsaker till fel och genomföra erforderliga åtgärder för att förhindra upprepning. Vi jobbar enligt principen PDCA-hjul.

Ändamål

Att skapa ett effektivt system för regelbunden analys av fel genom uppföljning av kundreklamationer, ändringsbegäran, yeildmätningar och felrapporter, att utröna orsaker till avvikelser samt att fatta beslut om korrigerande åtgärder för att eliminera dessa. All personal är likaledes uppmuntrad att upptäcka och förebygga potentiella orsaker till fel på ett tidigt stadium vid införandet av nya produkter och nya arbetsrutiner.

Ansvar

Det är kvalitetschefens ansvar att kalla till och förbereda regelbundna genomgångar av mätresultat. Övriga deltagare i dessa genomgångar skall vara verkställande direktör samt produktionsansvarig och kundansvariga. Till dessa möten kan också berörda medarbetare från olika funktioner kallas. Dessa möten skall analysera och finna orsaker till varför fel uppstår, besluta om åtgärder samt övervaka effektiviteten av införda korrigerande/förebyggande åtgärder.