



Implementering av NS-EN ISO 9001:2000 ved Imenco.



Hovedprosjekt utført ved Høgskolen Stord/Haugesund - Avd. for ingeniørfag

Studieretning : Helse miljø og sikkerhet

Av : Stud 6
Stud 43

Haugesund

2002



Høgskolen Stord/Haugesund
Avdeling for ingeniørfag
Bjørnsonsgt. 45
5528 HAUGESUND
Tlf. nr. 52 70 26 00
Faks nr. 52 70 26 01

Oppgavens tittel Implementering av NS-EN ISO 9001:2000 ved Imenco		Rapportnummer (Fylles ikke ut)
Utført av Kandidatnr 6, kandidatnr 43		
Linje Sikkerhet		Studieretning Helse, miljø og sikkerhet
Gradering Åpen	Innlevert Dato 3 mai 2002	Veileder ved HSH Geir Høvik Hansen
Oppdragsgiver Imenco		Kontaktperson hos oppdragsgiver Gunnar Hustvedt

Det internasjonale standardiseringsorganisasjonen, ISO, har kommet med en ny utgave av 9000 serien som består av kvalitetssikringsstandarder. Formålet med dette prosjektet har vært å starte implementeringen av NS-EN ISO 9001:2000 ved Imenco som et selskap. Oppgaven er delt inn i tre del oppgaver: prosesskartlegging, utarbeidelse av ny kvalitetshåndbok og en revisjon. Et av de viktigste punktene i den nye standarden er at den krever en prosesstankegang ved bedriften. Slik ble prosesskartleggingen ikke bare en egen oppgave, men også en nødvendighet for utarbeidelse av en ny kvalitetshåndbok. Den nye kvalitetshåndboken som er utarbeidet er felles for alle avdelingene og tilfredstiller kravene til NS-EN ISO 9001:2000. Som en avsluttende og oppsummerende deloppgave ble det gjennomført en revisjon ved bedriften. Resultatene fra denne revisjonen viser hvilke krav Imenco, ved hjelp av dette prosjektet, tilfredstiller og hvilke krav bedriften må innfri før den kan sertifiseres. Det er viktig å merke seg at de viktigste endringene denne gang ikke ligger i endrede enkeltkrav, men i den nye standardens grunnlag og de holdninger dette grunnlaget representerer. Videre arbeid med kvalitet vil gi bedriften konkurransefordeler i markedet, og på lang sikt dermed økonomisk gevinst.

FORORD:

Denne rapport er utarbeidet i forbindelse med vårt hovedprosjekt. Prosjektet er siste del av utdanningen til sikkerhetsingeniør, linje for HMS ved Høgskolen Stord/Haugesund. Under siste semesteret i tredje klasse skal 40% av arbeidstiden gå med til arbeid med prosjektet. Dette skal tilsvare ca.250 timer pr. student og gir 4 vekttall. Prosjektet utføres i samarbeid med en ekstern bedrift. På den måten gir det verdifull praktisk erfaring samtidig som arbeid i team blir en viktig del av prosessen.

Oppgaven er utført for Imenco, et privateid aksjeselskap som ligger i Haugesund. Selskapet tilbyr ingeniørtjenester og ferdige produkter innen offshore-, verksted-, og undervannsteknologi. En annen del av selskapet er spesielt rettet mot undervannsindustrien, der de utfører service og vedlikehold. Oppgaven er en start på implementering av NS-EN ISO 9001:2000 ved bedriften. Bedriftens prosesser er kartlagte og det er utarbeidet en ny kvalitetshåndbok. Som en videre kontroll på hvor langt bedriften er kommet i implementeringsarbeidet er det foretatt en revisjon i form av en sjekkliste ved bedriften. Sjekklisten tar for seg enkeltkravene i ISO 9001:2000.

Ekstern veileder HMS/KS leder ved Imenco, Gunnar Hustvedt, fortjener en takk for positiv innstilling, god oppfølging og veiledning.

Ellers ønsker vi å takke følgende personer:

- Geir Høvik Hansen, intern veileder.
- Jon Inge Pedersen, daglig leder ved Imenco.
- Avdelingsledere og andre ansatte ved Imenco.

Denne rapporten består av 3 hoveddeler:

- Prosesskartlegging.
- Kvalitetshåndbok i henhold til NS-EN ISO 9001:2000.
- Revisjon av kvalitetssystemet.

Haugesund, 3. mai 2002.

Ann Kristin Gård

Cecilie Hettervik

INNHALDSFORTEGNELSE

FORORD:	1
INNHALDSFORTEGNELSE	2
SAMMENDRAG	3
1 INNLEDNING	5
1.1 Bakgrunn for rapporten.	6
1.2 Presentasjon av Imenco	7
1.3 Bakgrunn for valg av oppgave.	8
1.4 Problemstilling	9
2 METODER	10
2.1 Kurs	10
2.2 Kartlegging av bedriftens prosesser	10
2.3 Utarbeidelse av kvalitetshåndbok.....	12
2.4 Revisjon.....	12
3 RESULTATER	13
3.1 Prosesskartlegging.....	13
3.2 Kvalitetshåndbok.....	14
3.3 Revisjon.....	15
4 DISKUSJON	16
4.1 Prosesskartlegging.....	16
4.2 Kvalitetshåndbok.....	17
4.3 Revisjon:.....	18
5 KONKLUSJON	19
REFERANSER	20

Vedlegg 1: Prosesskart

Vedlegg 2: Flytskjemaer

Vedlegg 3: Referanseliste

Vedlegg 4: Kvalitetshåndbok

Vedlegg 5: Sjekkliste

SAMMENDRAG

Den internasjonale standardiseringsorganisasjon, ISO, har kommet med en ny utgave av 9000 serien, som består av kvalitetssikringsstandarder. NS-EN ISO 9001:2000 som er ny erstatter NS-EN ISO 9001:1994, NS-EN ISO 9002:1994 og NS-EN ISO 9001:9003.

Formålet med dette prosjektet har vært å starte implementeringen av NS-EN ISO 9001:2000, heretter referert til som ISO 9001:2000, ved Imenco. En slik oppgave er svært tidkrevende og omfattende. På grunn av tidsbegrensinger ble prosjektet delt inn i 3 deloppgaver: prosesskartlegging, utarbeidelse av ny kvalitetshåndbok og en revisjon. Et av de viktigste punktene i den nye standarden er at den krever en prosesstankegang ved bedriftene. Det ble derfor valgt å jobbe med kartlegging av bedriftens prosesser. Standarden krever også at disse er representert i kvalitetshåndboken. Slik ble prosesskartleggingen ikke bare en egen oppgave, men også en nødvendighet for utarbeidelse av en ny kvalitetshåndbok. Imenco hadde to kvalitetshåndbøker. En for Imenco Technology og en for Imenco Engineering. Disse var bygget opp etter kravene i den gamle standarden ISO 9001:1994. Den nye kvalitetshåndboken som er utarbeidet er felles for alle avdelingene og skal tilfredstille kravene til ISO 9001:2000 standarden. Som en avsluttende og oppsummerende deloppgave ble det gjennomført en revisjon ved bedriften. Denne revisjonen tar for seg enkeltkravene i ISO 9001:2000. Resultatene fra revisjonen viser hvilke krav Imenco nå tilfredstiller og hvilke krav bedriften må innfri før den kan sertifiseres.

Kartleggingen av bedriftens prosesser ble gjort i form av intervju med ledelsen og de ulike avdelingsledere ved bedriften. Det ble utarbeidet et prosess-skjema som gir en oversiktlig fremstilling av hver enkelt hovedprosess. Skjemaet viser hvem som er ansvarlig og hvilke aktiviteter som forekommer under prosessene. Skjemaet viser også hvordan hver hovedprosess er brutt ned i delprosesser, hvilke prosesser dette er og hvilke mål bedriften har satt seg for disse delprosessene. Videre viser skjemaet hvordan bedriften gjør målene målbare under tittelen ”måles ved”. Skjemaet gir oversikt over hvordan den gjensidige påvirkningen mellom hver prosess er under tittelen ”interaksjon med”.

Bedriftens delprosesser er illustrert ved hjelp av flytskjemaer. Flytskjemaene viser rekkefølgen av hver arbeidsoperasjon.

Nye krav fra standarden og resultatene fra prosesskartleggingen ble lagt til grunn for utarbeidelsen av en ny kvalitetshåndbok. Det ble først utarbeidet et forslag til innholdsfortegnelse som ble godkjent av HMS/K leder ved Imenco. Videre ble hvert kapittel i håndboken gjennomgått slik at det ble tatt hensyn til praktiske rutiner og aktiviteter ved bedriften. Under hvert kapittel finner en eventuelle referanser til: prosess-skjemaet, prosedyrer og ISO- standarden. Den ferdige kvalitetshåndboken består av åtte kapittel som er en kraftig reduksjon fra de gamle kvalitetshåndbøkene. Flere kapitler falt bort, og håndboken er ikke så ”strengt” bygget opp etter standarden som de gamle var. Den nye standarden krevde tre viktige elementer: prosesstankegang, kontinuerlig forbedring og fokus på kunder. Det er blitt lagt stor vekt på disse tre elementene under utarbeidelsen av kvalitetshåndboken. ”Kontinuerlig forbedring” og ”kunder” har blitt egne kapittel og prosesstankegangen er representert i kapittelet om ”Kvalitetssystemet og prosesser”.

Avsluttende deloppgave var å gjennomføre en revisjon ved bedriften. Denne revisjonen tar for seg enkeltkravene i den nye standarden. Resultatene fra revisjonen viser bedriften hvilke krav de nå tilfredstiller og hvilke gjenstående krav som må implementeres før den kan sertifiseres. Det er viktig at bedriften følger opp arbeidet som er blitt utført i løpet av dette prosjektet. Håndboken i seg selv kan først tas aktivt i bruk når alle krav i standarden er tilfredstilt.

Observasjonene fra revisjonen gir bedriften svar på hvilke enkeltkrav som gjenstår. Men det er viktig å merke seg at de viktigste endringene denne gangen ikke ligger i endrede enkeltkrav, som sjekklisten tar for seg, men i den nye standardens grunnlag og de holdninger dette grunnlaget representerer. Arbeid med kundefokus, lederskap, medarbeidernes engasjement, prosessorientering, systemorientert ledelse, kontinuerlig forbedring, faktabaserte beslutninger og gjensidig fordelaktige relasjoner til leverandørene er de ”8 prinsipp for kvalitetsledelse”. [ISO 9001:2000]

Videre arbeid med dette vil gi bedriften konkurransefordeler i markedet, og på lang sikt dermed også økonomisk gevinst.

1 INNLEDNING

På alle områder- teknologi, økonomi, politikk og miljø – blir den gjensidige avhengigheten mellom verdens nasjoner stadig større. Verdensomspennende telekommunikasjon og rask transport gjør det mulig å produsere de fleste varer og stadig flere tjenester nesten hvor som helst i verden. Økonomien blir stadig mer global, og Norge som er avhengig av internasjonal handel for å opprettholde en tilfredstillende materiell levestandard, blir sterkt berørt av denne utviklingen.

Kvalitet, kvalitetsikring og kvalitetsystemer er etter hvert blitt kjente og sentrale begreper i næringslivet, særlig for bedrifter som arbeider i markeder som er preget av sterk konkurranse og økende internasjonalisering. Det er ikke bare sluttproduktet som kreves kvalitetssikret.

Allerede på slutten av 1940-tallet ble prinsippet om kvalitetskontroll introdusert i Japan. Utover 1950- og 1960- tallet satset japanske topp- og mellomledere sterkt på kvalitet og forebygging av feil og avvik, og de gjorde ”Total kvalitetskontroll” til et ledelseskonsept. På 1970- tallet opplevde industrien i vesten en stadig økende konkurranse fra japanske virksomheter. Det viste seg at disse kunne levere produkter av langt høyere kvalitet til lavere priser enn det virksomheter i vesten var i stand til. Det ble etter hvert klart, også for vestlige virksomheter, at kvalitetskontroll og forebygging, fremfor korrigerende av feil, som allerede har inntruffet, innebærer et stort økonomisk potensial. Kvalitet er i NS-EN ISO 8402 definert som: ”Helheten av egenskaper en enhet har og som vedrører dens evne til å tilfredstille uttalte eller underforståtte behov.” [Aune, 1996]

Den internasjonale standardiseringsorganisasjon, ISO, er en verdensomfattende sammenslutning av nasjonale standardiseringsorganer med Norges standardiseringsforbund som norsk medlem. Norges Standardiseringsforbund har norsk enerett på salg av ISO-standarter og på godkjenning av disse som Norsk standard, NS-ISO standard. ISO har som formål å utarbeide standarder for produkter, prosesser, utstyr, varekvalitet, formularer m.m, og å standardisere symboler og navn på størrelser og enheter. ISO har gitt ut en rekke ulike standarder, herunder ISO 9000 serien som består av kvalitetssikringsstandarder. Den første utgaven av ISO 9000 serien ble utgitt i 1986, og ble norsk standard i 1987. Denne omfatter NS-EN ISO 9000-1, NS-EN ISO 9001, NS-EN ISO 9002, NS-EN ISO 9003 og NS-EN ISO 9004-1. I 1994 ble den 2. utgaven utgitt og i desember 2000 kom den 3. utgaven av ISO 9000-serien. Med denne kom også NS-EN ISO 9001:2000.

Kvalitetssystemene skal sikre hele produksjonsprosessen helt frem til kunden har sluttprodukt i hånden. Dette inkluderer også underleverandører og transportører. Kvalitetssikring etter ISO 9000-serien anses derfor for å være en viktig utfordring for norske bedrifter i årene som kommer. Dette gjelder enten de er hjemme- eller utekonkurrerende.

Formålet med den siste revisjonen av ISO 9000-serien var i hovedsak å gjøre standardene mer brukervennlige også for små og mellomstore bedrifter. Den nye standarden bygger på en prosesstankegang, oppfylning av kundens krav og kontinuerlig forbedring. Med denne utgivelsen vil tidligere utgaver av NS-EN ISO 9001, NS-EN ISO 9002 og NS-EN ISO 9003 bli erstattet av NS-EN ISO 9001:2000. Sertifiserte bedrifter har 3 år på seg for til å tilpasse systemet til den nye standarden.

I praksis innebærer dette at alle virksomheter som har bygd opp sine kvalitetssystemer i henhold til de gamle standardene, i større eller mindre grad, vil måtte legge om og oppdatere sine systemer for å kunne oppfylle den nye standardens krav.

I dag er det over 350 000 sertifiserte bedrifter i 50 ulike land. I Norge har ca. 1700 bedrifter sertifikat. Standarden kan også brukes aktivt, uten at bedriften blir sertifisert, men en sertifisering vil være et solid dokument for å vise til bedriftens arbeid med kvalitet. Implementering og bruk av et kvalitetssystem i henhold til en kvalitetsstandard gir en hver organisasjon oversikt over sine prosesser, potensial for reduksjon av avvik og feil, økt kundetilfredshet og dermed også økonomisk gevinst. [<http://www.standard.no>].

De viktigste endringene i den nye ISO 9001:2000 standarden:

- En ny prosessorientert oppbygging og mer logisk rekkefølge på innholdet.
- En kontinuerlig forbedringsprosess som et viktig skritt for å forbedre systemet for kvalitetsstyring.
- Måling av kundetilfredshet for å gi nøkkelinformasjon til forbedring.
- Endringer og forbedringer i terminologien, for å lette forståelsen.
- Økt forenlighet med standarden for miljøstyringssystem.

1.1 Bakgrunn for rapporten.

Denne rapporten er utarbeidet i forbindelse med hovedprosjektet. Hovedprosjektet er avsluttende del av utdanningen for sikkerhetsingeniører, linje for HMS ved Høgskolen Stord/Haugesund, og utgjør 4 vekttall. Tilegnede kunnskaper fra utdannelsen skal brukes i form av et praktisk prosjekt i samarbeid med næringslivet. Prosjektet utføres ved Imenco AS, under veiledning av bedriftens HMS/K-leder Gunnar Hustvedt og intern veileder Geir Høvik Hansen fra Høgskolen Stord/Haugesund.

I forbindelse med et prosjekt i faget ”Praktisk kvalitets- og sikkerhetsledelse” ble det utført en oppgave for bedriften. Dette prosjektet ble utført ved West Contractors, hvor Gunnar Hustvedt er HMS/K leder. I denne sammenheng ble det enighet om å utføre hovedprosjektet for Imenco, hvor Hustvedt også er HMS/K leder.

Gunnar Hustvedt hadde flere forslag til aktuelle oppgaver. Disse ble diskutert og etter et møte sammen med intern veileder ble det avgjort å gjennomføre et prosjekt i forbindelse med implementeringen av NS-EN ISO 9001:2000 ved bedriften.

1.2 Presentasjon av Imenco

Imenco er et privateid aksjeselskap og har pr. dags dato 35 ansatte. Gruppen består totalt av fem selskaper

- Imenco Holding AS (eierselskap)
- Imenco Management AS
- Imenco Engineering AS
- Imenco Technology AS
- Imenco Products AS

Imenco Management er det tidligere Westcon Haugesund og ble etablert samme dato som West Tech AS. Imenco Management utfører alle administrative arbeidsoppgaver for selskapene i Imenco-Gruppen.

Imenco Engineering AS, tidligere Imenco AS, er et ingeniørselskap etablert i 1979, som tilbyr ingeniørtjenester og ferdige produkter innen offshore-, verksted- og undervannsteknologi.

Imenco Technology AS, tidligere West Tech AS, startet opp som selvstendig selskap i juli 1999. Firmaet har i midlertid over 20 års erfaring i bransjen. Det er et selskap spesielt rettet mot undervannsindustrien. Imenco Technology utfører service og vedlikehold i tillegg til å produsere egne produkter.

Imenco Products AS er skilt ut i fra ”gamle” Imenco og har ansvaret for salg av Imenco Engineering sine produkter.

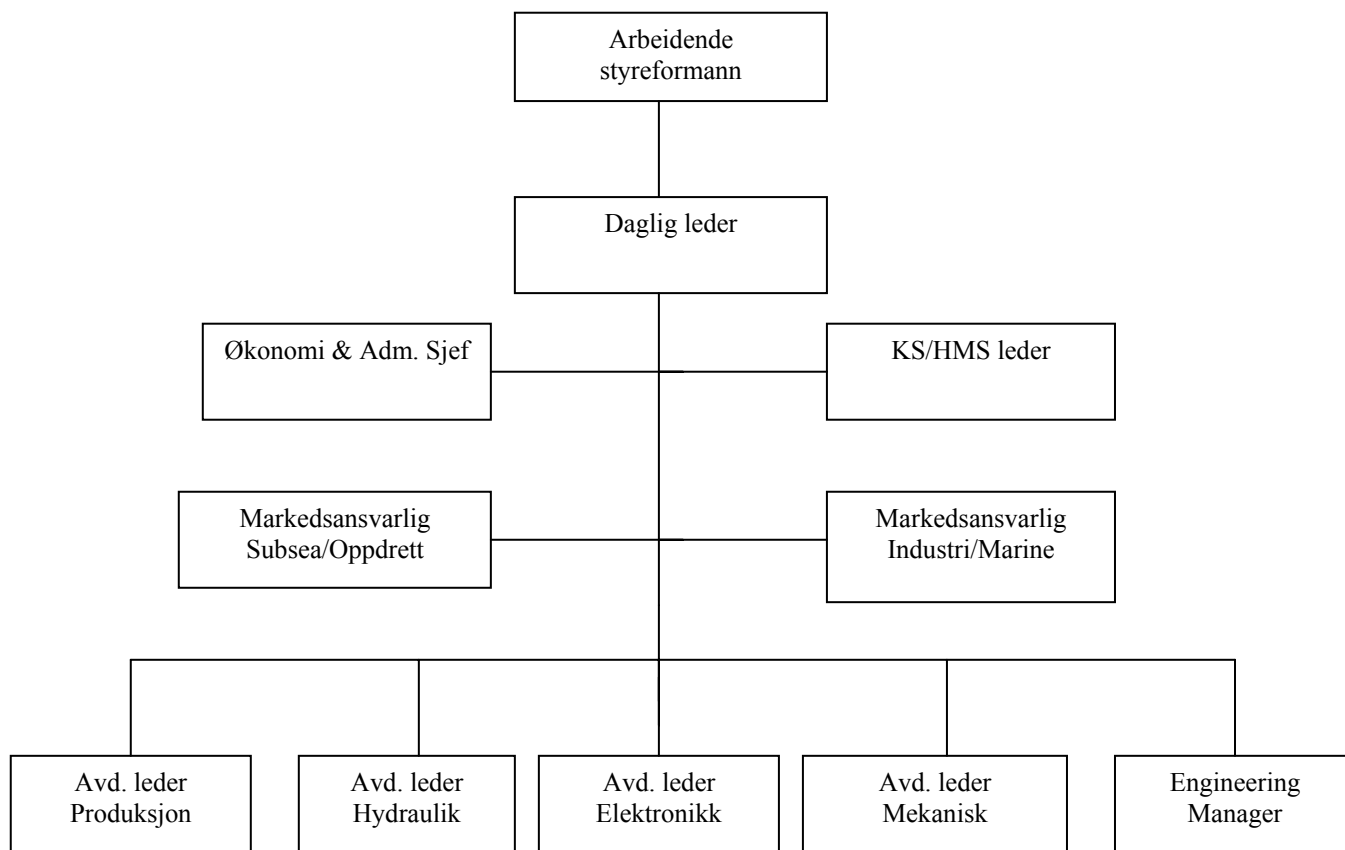
Alle bedriftene opererer under ett merke navn - IMENCO.

Imenco gruppen er lokalisert i Haugesund i ”Smedasundet Maritime Senter”. Lokalene ligger på Risøy med kontorer og verksted.

Imenco har spesialisert seg på å levere tjenester innen følgende områder:

- Beregninger/tegninger
- Design
- Ingeniør relaterte oppgaver
- Utleie av personell
- Test fasiliteter
- Produksjonsutstyr
- Ide, utvikling, produksjon, test og sluttprodukt

BASIS ORGANISASJONSKART IMENCO



1.3 Bakgrunn for valg av oppgave.

Imenco ønsker å presentere seg som en kvalitetsbevisst og fremtidsrettet virksomhet. I denne forbindelse står bedriften nå ovenfor en sertifisering i henhold til den nye ISO-standarden. Bedriften består i dag av 5 selskaper som etter hvert skal slås sammen til ett. To av disse selskapene hadde kvalitetshåndbøker. Disse var bygget opp etter NS-EN ISO 9001:1994 og NS-EN ISO 9004. Som en del av arbeidet mot en sertifisering ønsket bedriften å utarbeide en ny kvalitetshåndbok. Kvalitetshåndboken skal presentere selskapene som en samlet virksomhet og tilfredstille kravene til ISO 9001:2000. For å muliggjøre dette måtte bedriften starte et arbeid med å implementere kravene i den nye standarden ved bedriften. Formålet med dette prosjektet ble da å starte bedriftens arbeid med implementering av ISO 9001:2000. Etter endt prosjekt er målet at bedriften jobber videre med dette for å få alle krav fullstendig implementert slik at bedriften kan sertifiseres innen år 2003.

1.4 Problemstilling

”For å starte arbeidet med implementering av NS-EN ISO 9001:2000 ved Imenco, skal bedriftens prosesser kartlegges, det skal utarbeides ny kvalitetshåndbok som er felles for alle avdelinger og som tilfredstiller kravene i NS-EN ISO 9001:2000 og bedriftens kvalitetsstyringssystem skal gjennomgås ved hjelp av en sjekkliste/revisjon”

2 METODER

2.1 Kurs

Som start på prosjektet ble den nye ISO 9000 serien gjennomgått på et kurs i Oslo. Kurset ble holdt i regi av STF Ingeniørutbilning (Sverige). Dette var en seminardag hvor en fikk ta del i den aktuelle problemstillingen i forbindelse med revideringen av ISO- standarden. Forskjellen mellom ISO 9001:1994 og ISO 9001:2000 ble gjennomgått. Her ble grunnlaget for valg av metoder for oppgaven lagt.

2.2 Kartlegging av bedriftens prosesser

Den nye ISO 9001:2000 standarden har en ny prosessorientert oppbygning og en mer logisk rekkefølge på innholdet enn ISO 9001:1994. Kapittel 4.1 inneholder bl.a. krav om å identifisere prosessene ved bedriften. En skal beskrive rekkefølge og den gjensidige påvirkning mellom hver prosess. En prosesskartlegging er en måte å beskrive hver enkelt arbeidssituasjon i bedriften på. Hensikten med dette er å få bedre oversikt over de prosesser som foregår i bedriften slik at en kan drive en kontinuerlig forbedringsprosess for å oppfylle kundens krav.

Prosess- skjema

Arbeidet med kartleggingen av prosessene ved bedriften startet med et møte med ledelsen og de ulike avdelingsledere i bedriften. Her ble oppgaven presentert og det ble fremmet forslag til ulike metoder for kartlegging av bedriftens prosesser. Det ble til slutt enighet om å utarbeidet et prosess-skjema som gir en oversiktlig fremstilling av hver enkelt hovedprosess. Skjemaet viser hvem som er ansvarlig og hvilke aktiviteter som forekommer under prosessene. Skjemaet viser også hvordan hver hovedprosess er brutt ned i delprosesser, hvilke prosesser dette er og hvilke mål bedriften har satt seg for disse delprosessene. Videre viser skjemaet hvordan bedriften gjør målene målbare under tittelen ”måles ved”. Skjemaet gir oversikt over hvordan den gjensidige påvirkningen mellom hver prosess er under tittelen ”interaksjon med”. [Vedlegg 1].

Flytskjemaer

Hovedprosessene ble brutt ned i delprosesser. Delprosessene ble kartlagt ved hjelp av intervju med hver enkelt avdelingsleder. Delprosessene ble definert og tegnet opp i flytskjemaer. Flytskjemaene viser hver arbeidsoperasjon som må foretas for å gjennomføre delprosessen, og i hvilken rekkefølge disse skal utføres. Etter at kartleggingen var ferdig ble det holdt nye møter for verifisering av flytskjemaene. [Vedlegg 2].

2.3 Utarbeidelse av kvalitetshåndbok

Det ble tatt utgangspunkt i standarden ISO 9001:2000. Denne ble grundig studert, bl.a gjennom nevnte kurs. Videre ble forskjellene i de ulike kvalitetshåndbøkene i selskapene Imenco Technology og Imenco Engineering nøye sammenlignet, for å få all viktig informasjon med i en ny kvalitetshåndbok. På bakgrunn av dette, sammen med kravene i standarden og prosesskartleggingen, ble innholdsfortegnelsen til den nye kvalitetshåndboken utarbeidet. Det ble utarbeidet en referanseliste som viser at alle punkter i standarden blir ivare tatt. [Vedlegg 3].

Innholdsfortegnelsen ble lagt frem for HMS/K-leder og godkjent for videre utarbeidelse. Videre ble hvert kapittel i håndboken gjennomgått og utarbeidet i samarbeid med bedriftens, HMS/K-leder slik at det ble tatt hensyn til praktiske rutiner og aktiviteter ved bedriften. Kvalitetshåndbok: [Vedlegg4].

2.4 Revisjon

Som en siste deloppgave i prosjektet ble det bestemt å gjennomføre en revisjon i form av en sjekkliste ved bedriften. Sjekklisten kan ikke erstatte revisors kompetanse, men er ment som en hjelp for denne i arbeidet med å vurdere om et kvalitetssystem er operativt og virksomt i henhold til kravene. Som en ytterligere hjelp i dette arbeidet viser sjekklisten til hvor vi finner det tilsvarende kravet i tidligere standarden ISO 9001:1994 eller om kravet er nytt.

I noen tilfeller har vi med en utvidelse av et tidligere krav å gjøre. Da er henvisningen forsynt med et ”+” etter nummeret og betegnelsen ”nytt”. Til slutt er det listet opp de kravene i ISO 9001:1994 som er tatt bort i den nye reviderte utgaven. Sjekklisten følger inndelingen i ISO 9001:2000.

Sjekklisten tar for seg enkeltkravene i ISO 9001:2000 og disse er formulert som spørsmål som revisor må besvare med et ”ja” for at kravet skal være tilfredsstillt etter den reviderte standarden. Revisjonen ble gjennomført sammen med HMS/K leder ved bedriften. [Vedlegg 5]

3 RESULTATER

3.1 Prosesskartlegging

Hovedprosesser

I samarbeid med bedriftens ledelse ble det enighet om å definere følgende hovedprosesser ved bedriften:

- Ledelse
- Salg
- Engineering
- Produksjon
- Vedlikehold
- Økonomi

Hovedprosessene er satt inn i et prosesskjema som beskriver:

- Prosessansvarlig.
- Aktiviteter innen hver prosess.
- Den gjensidige påvirkningene mellom prosessene under tittelen "Interaksjon med".
- Delprosesser.
- Mål for delprosessene.
- Hvordan disse målene er gjort målbare under tittelen "Måles ved".

Prosess- skjemaet skal etter hvert bli tilgjengelig på bedriftens intranett. Dette gjør det mulig å forandre og tilpasse skjemaet til en hver tid. Utkast som er gjeldene pr. 3.mai 2002:

[Vedlegg 1]

Delprosesser og flytskjema

Hver hovedprosess ble brutt ned i delprosesser. Dette er listet opp i prosess- skjemaet. For hver delprosess er det utarbeidet et flytskjema. Flytskjemaene gir en oversiktlig fremstilling av rekkefølgen i arbeidsoperasjonene. Utarbeidede flytskjema gjeldende pr. 3 mai 2002:

[Vedlegg 2].

3.2 Kvalitetshåndbok

Kvalitetshåndboken er utarbeidet i henhold til kravene fra ISO 9001:2000 og det er blitt lagt stor vekt på prosesskartleggingen og bedriftens egne rutiner. [Vedlegg 4]

Interessenter ønsker ofte en ren presentasjon av bedriftens kvalitetspolitikk og kvalitetsmål. Det var derfor et ønske i fra bedriftens HMS/K leder at dette skulle tas med i forordet til kvalitetshåndboken. Kvalitetspolitikken og kvalitetsmålene er derfor presentert to ganger. Først i kapittel 1 sammen med forordet og så i kapittel 2, som også gir en presentasjon av bedriften sammen med dens organisasjon og ledelse. I denne del er også HMS/K arbeidet tatt med.

Det tredje kapittelet presenterer prosessene som er kartlagt ved bedriften, og hvordan disse gjensidig påvirker hverandre. Under hver hovedprosess er også andre krav fra den nye standarden tatt med. Andre områder som tidligere har vært egne kapitler er tatt med i dette kapittelet under de respektive hovedprosessene. Dette er ”hovedkapittelet” i kvalitetshåndboken, og representerer prosessorienterings prinsippet i standarden. Under hvert kapittel i hele håndboken vises referanser til prosess-skjema, prosedyrer og aktuelle krav i ISO 9001:2000.

Kapittel fire er et eget kapittel om kontinuerlig forbedring. ISO 9001:2000 presenterer denne prosessen ved en figur som er gjengitt i kvalitetshåndboka. Denne figuren viser hvordan bedriften skal jobbe med kontinuerlig forbedring. Kapittelet presenterer videre hvordan bedriften arbeider med ressursstyring, avviksrapporing, korrigerende tiltak samt måling, analyser og forbedring.

Kapittel fem er et kapittel om kunder. Det presenterer bedriftens arbeid med kundefokus, som er et viktig moment i den nye standarden. Videre kommer et kapittel om registreringer og analyser, dokument og datastyring og til slutt ett kapittel om revisjoner.

De viktigste endringene i den nye kvalitetshåndboken i forhold til de to gamle, er i hovedsak det samme som de viktigste endringene i den nye standarden:

- En ny prosessorientert oppbygging
- Beskrivelse av en kontinuerlig forbedringsprosess
- Kundefokus

3.3 Revisjon

Observasjoner fra revisjonen gir kunnskaper om hva som gjenstår før bedriften kan si seg klar til sertifisering i henhold til ISO 9001:2000. For å kunne svare ”ja” på et spørsmål fra sjekklisten, må alle beskrevne krav i dette spørsmålet være tilfredstilt. Dette vil si at noen av spørsmålene som har blitt besvart med et ”nei”, likevel kan være langt på vei tilfredstilt. Observasjonene fra revisjonen er notert i sjekklisten. [Vedlegg 5]

Bedriftens mangler i kvalitetssystemet ble i stor grad avdekket under kartlegging av prosessene og ved utarbeidelse av kvalitetshåndboken. Observasjonene viser at mangler ved bedriftens kvalitetssystem dreier seg hovedsaklig om de nye kravene som ISO 9001:2000 representerer. Observasjoner i forhold til dette er presentert her. Resultatene i sin helhet foreligger som vedlegg nevnt over.

Revisjons observasjoner:

Revisjonen viser at bedriften ikke har implementert alle kravene fra ISO 9001:2000 i fullstendig grad. Det nevnes likevel at bedriften har flere områder som er tilfredstilt både gjennom dette prosjektet og gjennom eget arbeid. I det følgende vil kun krav som ikke er tilfredstilt bli omtalt.

Det er i hovedsak to områder bedriften nå må sørge for å få tilstrekkelig implementert. Dette er:

- Kontinuerlig forbedring
- Kundefokus

Bedriften må planlegge det videre arbeidet med kontinuerlig forbedring. Observasjoner fra revisjonen viser at bedriften ikke i tilstrekkelig grad har en kvalitetspolitikk som omfatter en forpliktelse til å oppfylle krav og kontinuerlig forbedre virkningen av kvalitetssystemet.

Imenco må overvåke informasjon vedrørende kunders oppfatning av om organisasjonen har tilfredstilt kundekrav. Metodene for å skaffe og bruke denne informasjonen må være fastlagt. Imenco må implementere de krav som er beskrevet i forhold til kundefokus. Dette innebærer blant annet å utnevne en ansvarlig for dette arbeidet, sette kunde fokus på agendaen under ledelsens gjennomgåelse og skaffe til veie de ressurser som er nødvendig for å øke kundetilfredsheten.

4 DISKUSJON

4.1 Prosesskartlegging

Hensikten med prosesstankegangen er at bedriften skal fungere effektivt, og da må den identifisere og styre et stort antall sammenkoblede aktiviteter.[NS-EN ISO 9001:2000].

En fordel med prosesstankegangen er den fortløpende kontrollen den gir med sammenkoblingen mellom individuelle prosesser innenfor systemet av prosesser så vel som med prosessenes kombinasjon og samspill.

Kravene i ISO 9001:2000 forteller hva som skal gjøres, men ikke hvordan. Grunnet tidsbegrensninger, ble hovedprosessene brutt ned ett trinn. Om bedriften ønsker det kan de brytes videre ned helt til operatør planet. En må da vurdere om dette er hensiktsmessig. Det er verd å merke seg at en ren kartlegging i seg selv har liten hensikt. Prosessene må integreres i det daglige arbeid, og være gjenstand for kontinuerlig forbedring. Det er viktig at alle ansatte får innsikt og forståelse av dette. KS/HMS leder vil få en stor oppgave med å ivareta selve prosesskartleggingen og utvikle den videre etter at dette hovedprosjektet er gjennomført.

Intervju metoden har gitt en god dokumentasjon på hvilke hovedprosesser og delprosesser som finnes i bedriften. Intervju som kartleggingsmetode åpnet for en dialog med de ansatte. Dette førte til en god innsikt for begge parter. De ansatte ble presentert for oppgaven og fikk dermed forståelse av omfanget av prosesskartleggingen/prosesstankegangen. Samtalene gav informasjon direkte fra de personer som arbeider med prosessene, noe som er positivt for kartleggingens validitet.

Begrensede muligheter for å samle alle parter gjorde at kun avdelingslederne ble intervjuet. For å få et optimalt resultat, burde alle ansatte ved hver avdeling deltatt på møtet. Dette for å sikre at alle aktiviteter ved bedriften ble ivaretatt under prosesskartleggingen. Siden resultatene er preget av informasjon fra avdelingslederne, kan en negativ side være at denne kartleggingen i stor grad gir et for personlig bilde. Ved nyansettelse vil prosessen kunne forandre seg, det er derfor viktig at prosessene blir overvåket.

Hovedprosess- og flytskjemaene gjør det lettere for avdelingsledere å konkretisere sine aktiviteter ved bedriften. Skjemaene gir en oversiktlig fremstilling av disse. Denne dokumentasjonen er også nødvendig ved sertifisering.

4.2 Kvalitetshåndbok

Kvalitetshåndbokens oppbygging legger vekt på resultatene fra prosesskartleggingen. Dette gjør at boken ikke slavisk følger oppbyggingen i ISO 9001:2000, men allikevel tilfredstiller kravene gitt i denne. Boken har dermed blitt individuelt tilpasset bedriften og dens prosesser. Gjennom kurset "Den nye ISO standarden" ble det lagt særlig vekt på at en ikke skulle se på den nye standarden som en "oppskriftsbok", men som et arbeidsverktøy med retningslinjer. Dette har det blitt tatt hensyn til under utarbeidelsen av den nye kvalitetshåndboken.

Dersom bedriften skal arbeide etter prinsippet om kontinuerlig forbedring, må en del av rutinene for kvalitetsarbeidet endres. Aktiviteter og verktøy for kontinuerlig forbedring må da implementeres ved Imenco. Dette kan gi positive utslag ved å forbedre produksjon og rutiner, noe som kan resultere i økt effektivitet og økt inntjening.

Kundefokus er også et sentralt element i den nye kvalitetshåndboken. I de eksisterende kvalitetshåndbøkene ble det lite fokusert på kunder, da ISO 9001:1994 ikke krevde dette i den grad. Ledelsens må sørge for at kundens krav blir fastlagt og oppfylt med siktemål å forbedre kundetilfredshet, og overvåke informasjon vedrørende kunders oppfatning av om organisasjonen har tilfredstilt kundekrav. Informasjonen i kvalitetshåndboken er, i kapittelet om kundefokus, i stor grad lik standarden. Dette fordi individuelle metoder og verktøy for måling av dette, fremdeles er under utarbeidelse ved Imenco. Metoder for å skaffe og bruke denne informasjonen skal fastsettes. Når dette er gjort må bedriften beskrive dette i kapittelet om kunder.

Ikke alt fra de eksisterende kvalitetshåndbøkene er tatt med i den nye boka. Men det er mulig å bruke kvalitetshåndboken til å finne frem til denne informasjonen, ved hjelp av prosedyrehenvisning bakerst i boka og referanse henvisninger i hvert kapittel. Utelatelser av slik informasjon er gjort for å gjøre kvalitetshåndboken mer lettlest og anvendelig.

Kvalitetspolitikk og -mål ble tatt med som en del av forordet til kvalitetshåndboken. Dette var et ønske fra bedriftens ledelse, da dette er et av de viktigste elementene som skaper interesse hos kunder. Det gjør det mulig for bedriften å sende ut forordet til de kunder som ønsker dette.

Ledelsen ved Imenco har ansvar for å sette seg inn i den nye kvalitetshåndboken. Rutinene for dette må nøye gjennomgås, og de ansatte må informeres og eventuelt gis den opplæringen som trengs.

Det som står i kvalitetshåndboken, men ikke er tatt i bruk ved bedriften, må implementeres før boken tas i bruk og en sertifisering av kvalitetssystemet er mulig.

4.3 Revisjon:

Hensikten med revisjonen var å finne mangler ved bedriftens kvalitetssystem i henhold til ISO 9001:2000. Revisjonen ble også utført for å få et bilde av hvilke krav som, gjennom dette prosjektet, har blitt tilfredstilt.

Revisjonen ble utført sammen med HMS/K-leder ved Imenco. For å få dekket alle ansvarsområder, burde den øverste ledelsen deltatt under revisjonen. Enkelte deler av sjekklisten tar for seg områder som HMS/K-leder ikke har fullstendig oversikt over. Imenco bør derfor gjennomføre sjekklisten som en internrevisjon før sertifisering der ledelsen deltar.

Revisjonsresultatene viser et godt bilde av de mangler ved kvalitetssystemet som ble avdekket under prosesskartleggingen og under utarbeidelsen av den nye kvalitetshåndboken.

Endringene i den nye standarden er de mest omfattende som er gjort siden standarden ISO 9001 ble utgitt første gang i 1987. I denne forbindelse kan vi med en viss rett si at de viktigste endringene denne gangen ikke ligger i endrede enkeltkrav, som sjekklisten tar for seg, men i den nye standardens grunnlag og de holdninger dette grunnlaget representerer. Det er derfor viktig at bedriften ikke fokuserer for mye på de enkelte delkrav i revisjonen. Delkravene skal falle naturlig inn under kvalitetssystemet, slik at systemet som en helhet vil tilfredstille alle krav i standarden.

5 KONKLUSJON

Et ISO 9001:2000 sertifikat vil gi Imenco et solid bevis på deres arbeid med kvalitet. Implementering og bruk av et kvalitetssystem i henhold til en kvalitetsstandard gir enhver organisasjon oversikt over sine prosesser, potensial for reduksjon av avvik og feil, økt kundetilfredshet og dermed også økonomisk gevinst.

Formålet med dette prosjektet var å starte bedriftens arbeid med implementeringen av ISO 9001:2000. For at bedriften skal sertifiseres må alle krav i henhold til den nye standarden være tilfredstilt.

Den nye standarden krever en prosesstankegang ved bedriften. I denne forbindelse er bedriftens prosesser kartlagt i samarbeid med ledelsen og avdelingslederne. Prosesskartlegging har liten hensikt dersom ikke alle i organisasjonen deltar aktivt i dette arbeidet. Prosesstankegangen må gjennomføres og oppfølges i det daglige arbeid, sammen med alle ansatte ved bedriften.

Ved utarbeidelse av kvalitetshåndboken ble det lagt vekt på å ivareta alle krav i ISO 9001:2000. Kvalitetshåndboken er nå bygget opp på en ny måte som ivaretar prosesstankegang, kontinuerlig forbedring og kundefokus. Det er viktig at bedriften fullfører implementeringen før kvalitetshåndboken tas i bruk. Bedriften må bruke tilstrekkelig med ressurser for å ferdiggjøre systemet i etterkant av hovedprosjektet og sørge for at arbeidet blir gjennomført fortløpende. Endringer i kvalitetssystemet vil påvirke alle i organisasjonen. En viktig del av arbeidet vil da være å gi tilstrekkelig informasjon til alle ansatte.

Revisjonen ble utført av to årsaker. Den gav informasjon om de delkrav som nå er blitt tilfredstilt gjennom dette prosjektet og opplysninger til Imenco om hvilke krav som foreløpig ikke er tilfredstilt. Resultatene viser at bedriften må ta i bruk verktøy og metoder for kontinuerlig forbedring og kundefokus.

Imenco ønsker å være en fremtidsrettet bedrift som satser på kvalitet. Arbeidet med implementeringen er kommet godt i gang ved hjelp av dette prosjektet. Med tilstrekkelige ressurser og engasjement vil bedriften kunne nå sitt mål om å bli sertifisert i henhold til ISO 9001:2000 innen år 2003.

REFERANSER

Internett: <http://www.imenco.no>

<http://www.standard.no>

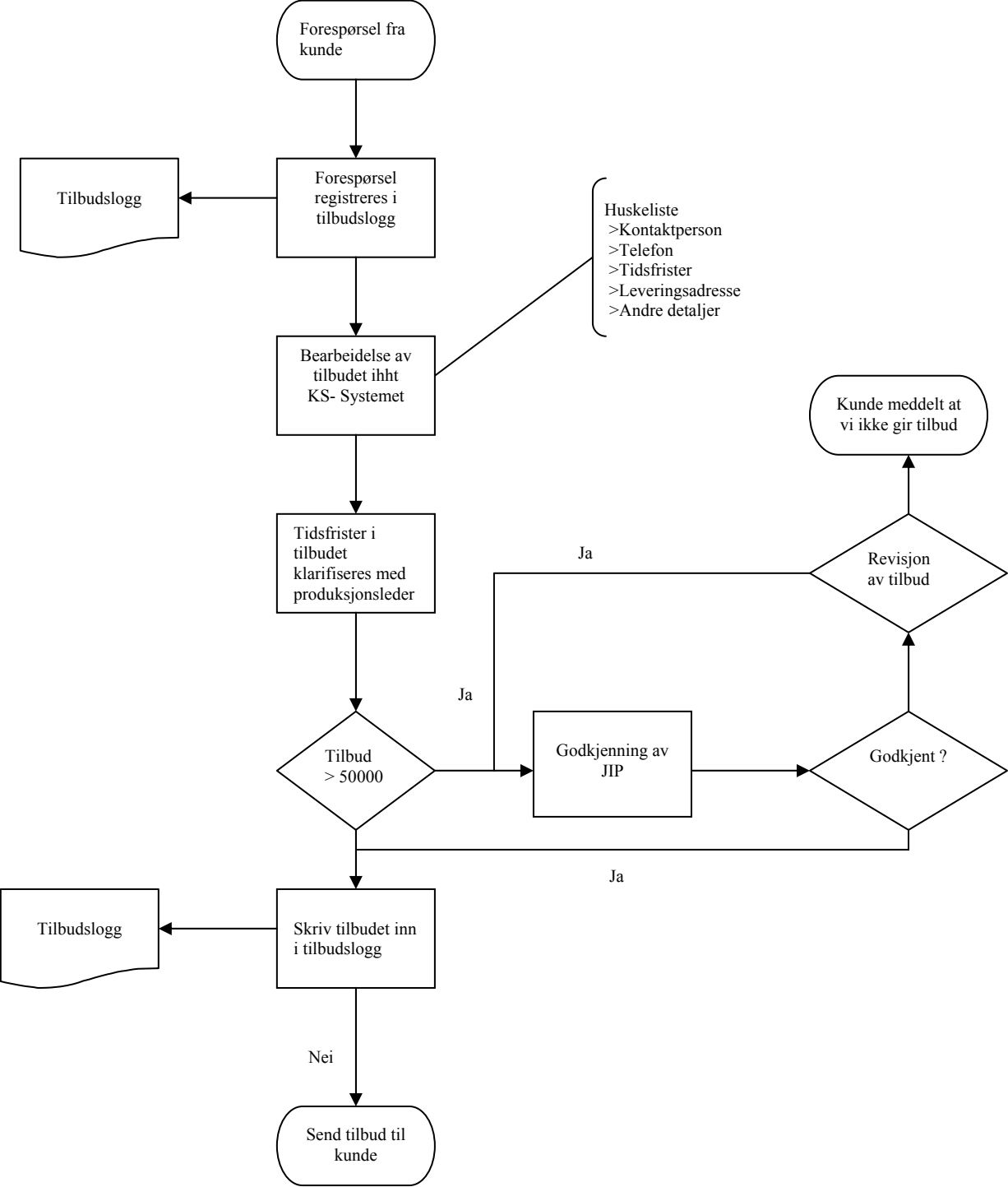
Bøker: Norsk Standard. Systemer for kvalitetsstyring. NS-EN ISO 9001:2000.


Aune, Asbjørn, (1996) Kvalitetsstyrte bedrifter

Birkenes, H. og Helle A.B. Hovedprosjekt rapport: ”Implementering av ISO 9001:2000 ved SMV.”

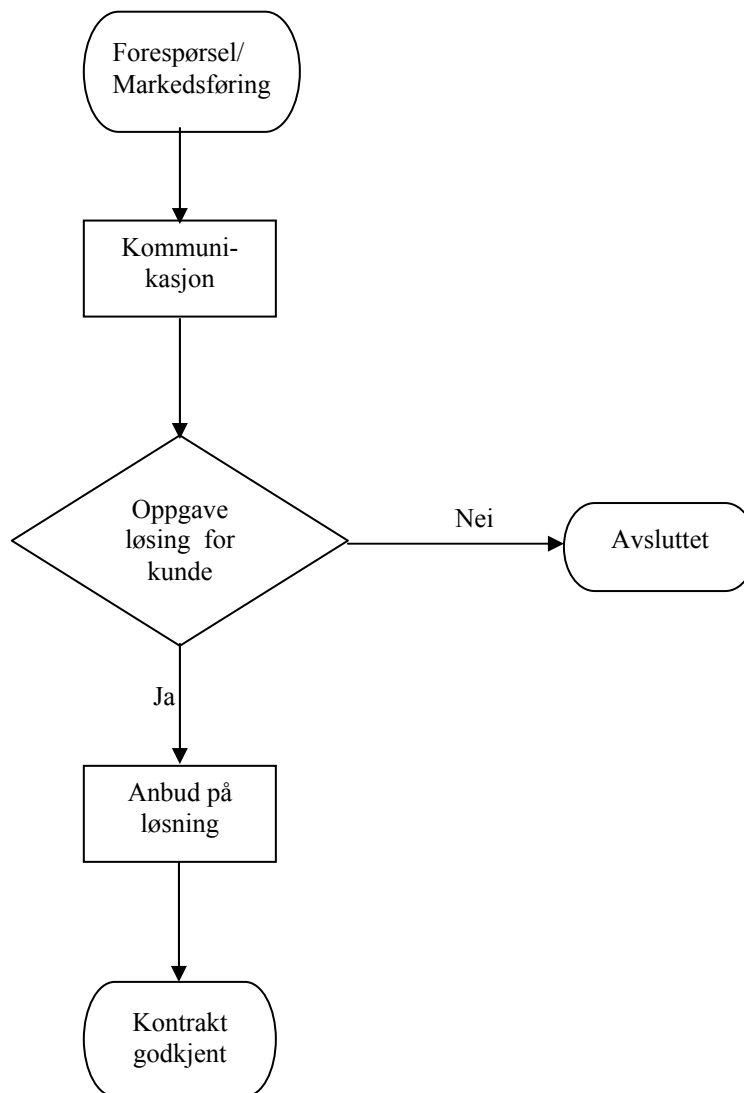
Hovedprosess	Nr.	Ansvarlig	Aktiviteter	Interaksjon med	Delprosess	Mål	Måles ved
Ledelse	1	Daglig leder	Ressursfordeling Kundekontakt Kundeoppfølging Arbeid med kvalitet Leverandørvalg	Salg Engineering Vedlikehold Produksjon Økonomi	Kontraktsgjennomgåelse	Vinne kontrakten For 100% av gitte Tilbud.	Antall forespørsler registreres. Antall mottatte kontrakter mot antall forespørsler
Salg	2	Markedsføring og salgs-ansvarlige OS/IM	Ringe kunder Besøke kunder Sende informasjon til kunder Måle kundetilfredshet	Ledelsen Engineering Økonomi	Markedsføring Anbud	Øke antall kundebesøk med 50% Vinne anbudsprosessen i 100 % av tilbud sendt til kunde.	Aktiviteter i henhold til en eventuell markedsplan. Antall inngåtte/ godtatte tilbud av kunder ifht. Antall ført i tilbudslogg.
Engineering	3	Avdelingsleder for engineering	Design Designgjennomgang Designverifikasjon/ validering Beregninger og alternative beregninger Planlegging Dokumentere resultater	Ledelsen Salg Produksjon Vedlikehold Økonomi	Engineering	Leverer engineering tjenester til planlagt tid med null avvik på tegninger og beregninger.	Avviksmålinger. Måle reel fremdrift ifht. planlagt fremdrift.
Vedlikehold	4	Avdelingsleder for hydraulikk	Service rapporter Kontakt med kunde Modifisering av utstyr Service installasjon Testing Delbestilling Verifisere utstyr Oppfølging	Ledelsen Økonomi Engineering Produksjon	Reparasjon	Utstyr klar til reparasjon til planlagt tid, reparasjonen utføres iht. planer og prosedyrer ved hjelp av prosesskart og uten uhell av noen art.	Avviksrapportering. Erfaringsrapport.
Produksjon	5	Avdelingsleder for produksjon	Følge opp anbud/produksjon og sertifisering Ressursstyring Innkjøp/mottakskontroll Kontroll og prøving under tilvirkning Pakking/levering og transport	Ledelsen Vedlikehold Engineering Økonomi	Forberedelse/bestilling Produksjon/ oppfølging Lager	Det skal utarbeides produksjonsmappe og avholde produksjonsmøte. Arbeidet skal bli utført til planlagt tid og kvalitet, skadefritt. Oppfølging skal skje i hht. fastsatt prosess. Levering til riktig tid, pris og kvalitet. Ingen skader/ forringelse på varer. Lager 100% oppdatert til en hver tid.	Avviksmålinger. Virkelig ferdigstillelse mot planlagt ferdigstillelse. Kontroll med oppfølging ifht. oppfølgingsprosessen. Måle avvik på kvalitet og leveringstid. Evaluerer kostnader. Måle avvik ifht. skader. Inspeksjoner av lagringsforhold.
Økonomi	6	Økonomi og administrasjonsleder	Faktura Regnskap Lønn Kost/kontroll Personaloppfølging Oppgjør mot myndighetene Oppfølging av anleggskartoteker	Ledelsen Salg Vedlikehold Engineering Produksjon	Inngående faktura Utgående faktura		

**Salg:
Anbudsprosessen**

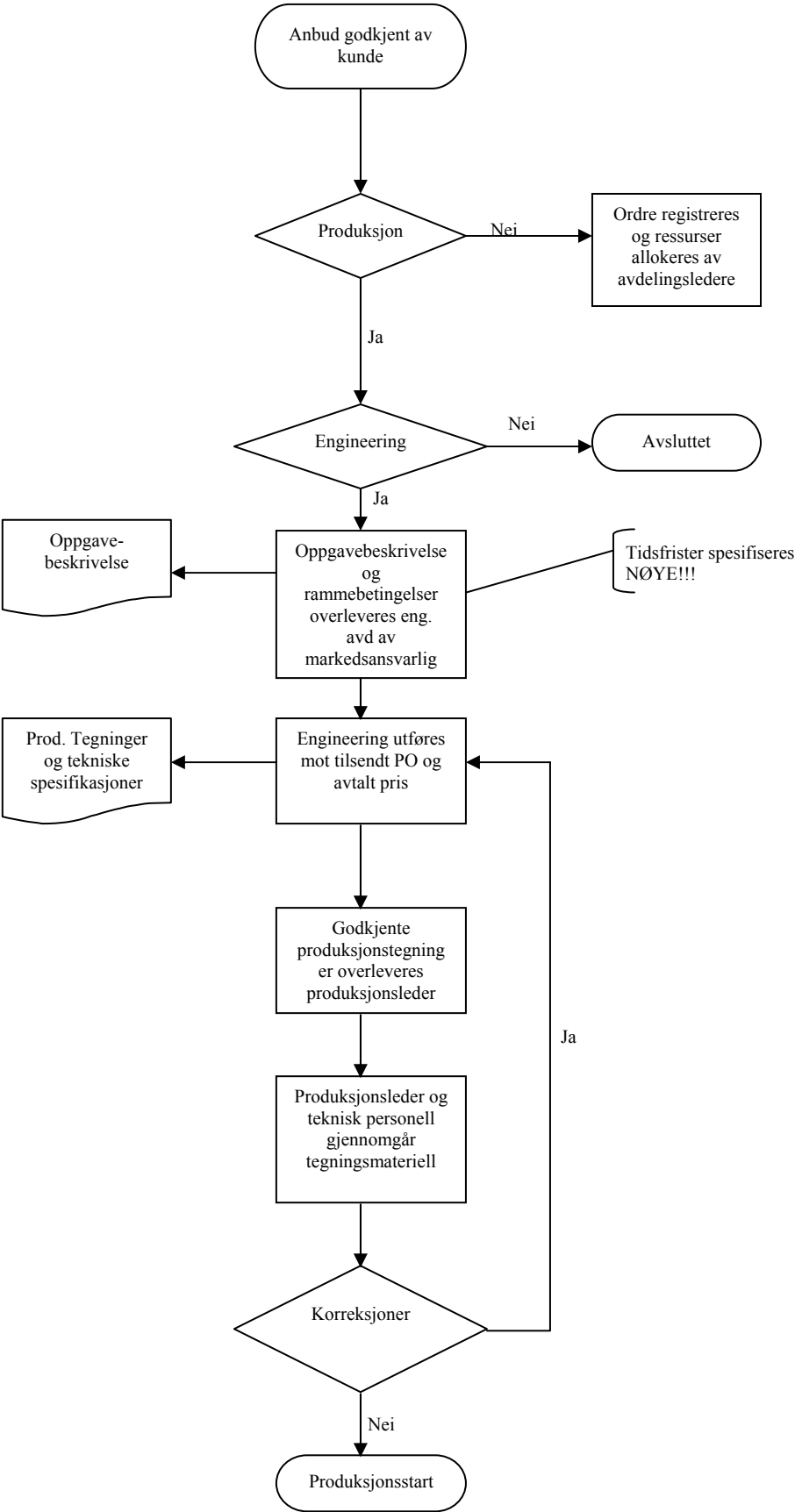


Prosessnr: Ansvarlig: Utarbeidet av:	Godkjent av: Revisjon: Dato:	
--	------------------------------------	---

Salgsprosessen:



Engineering:

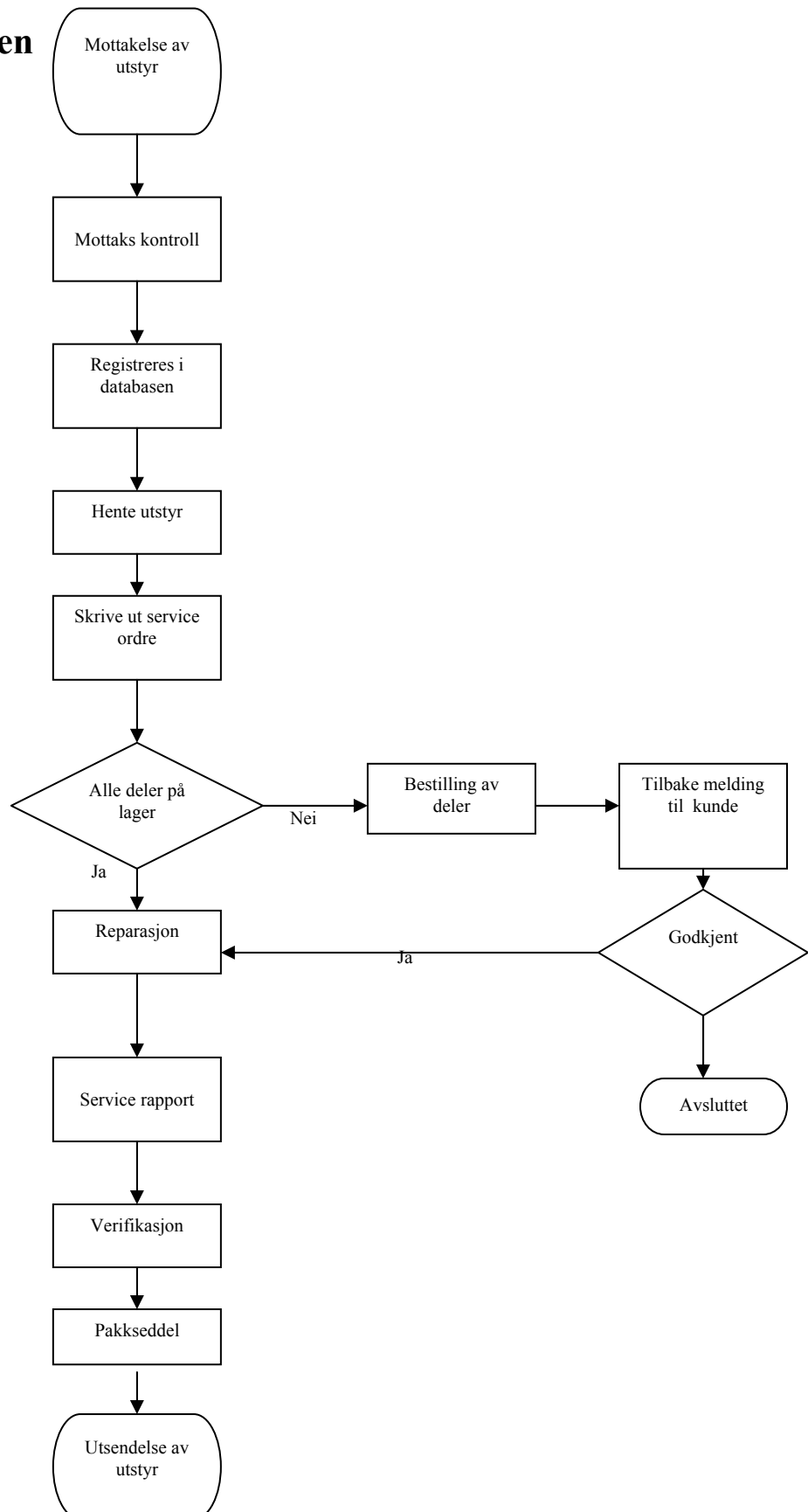


Prosessnr:
Ansvarlig:
Utarbeidet av:

Godkjent av:
Revisjon:
Dato:



Vedlikehold: Reparasjonsprosessen

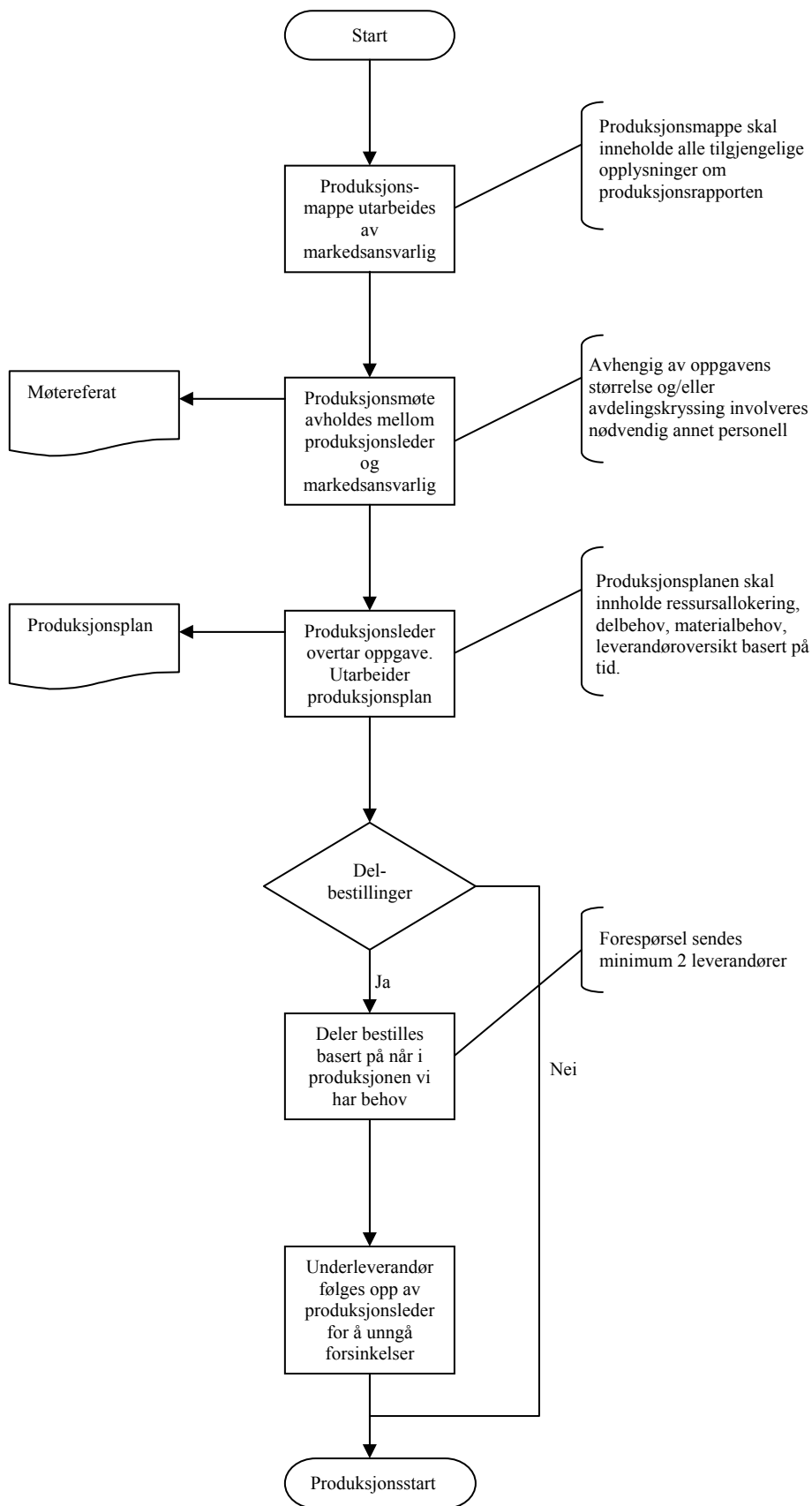



Prosessnr:
Ansvarlig:
Utarbeidet av:

Godkjent av:
Revisjon:
Dato:

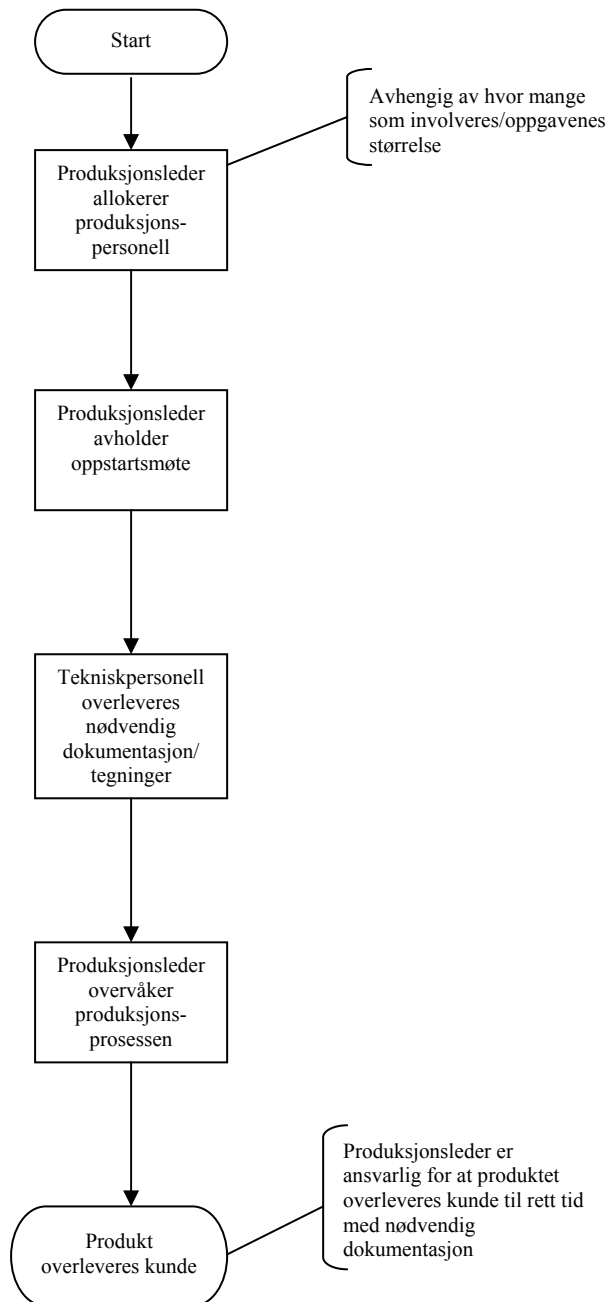


Produksjon: Forberedelse/Bestilling



Prosessnr: Ansvarlig: Utarbeidet av:	Godkjent av: Revisjon: Dato:	
--	------------------------------------	---

Produksjon: Produksjon/oppfølging

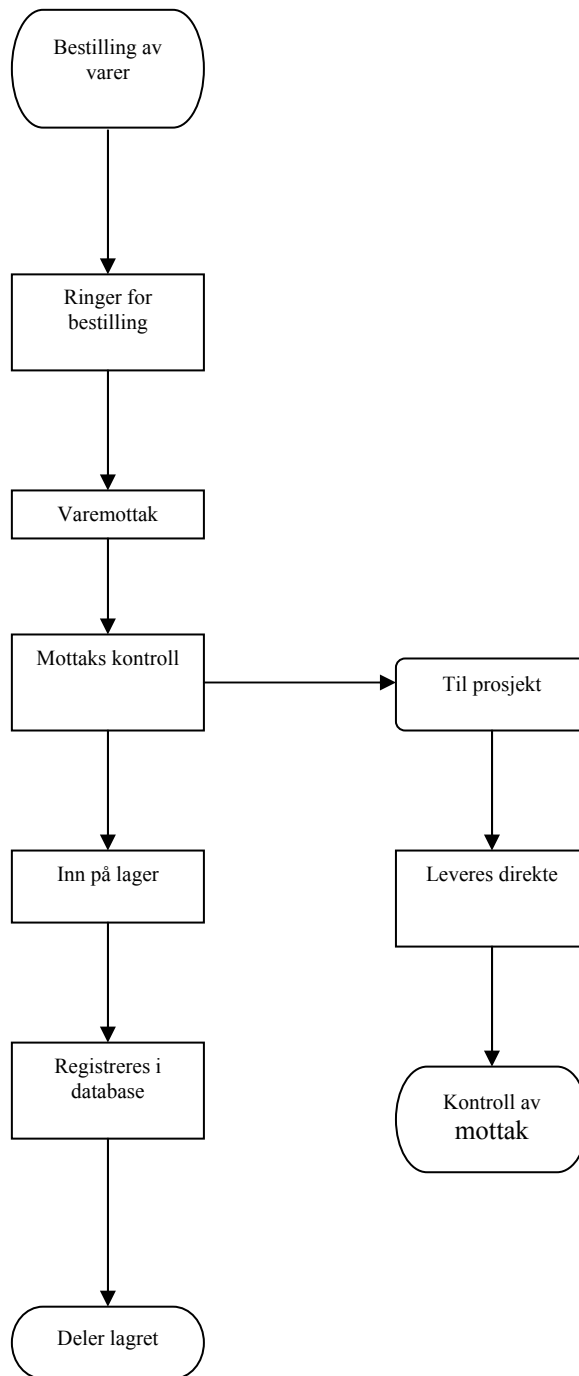


Prosessnr:
Ansvarlig:
Utarbeidet av:

Godkjent av:
Revisjon:
Dato:



Produksjon:
Lagerprosessen
Inn:

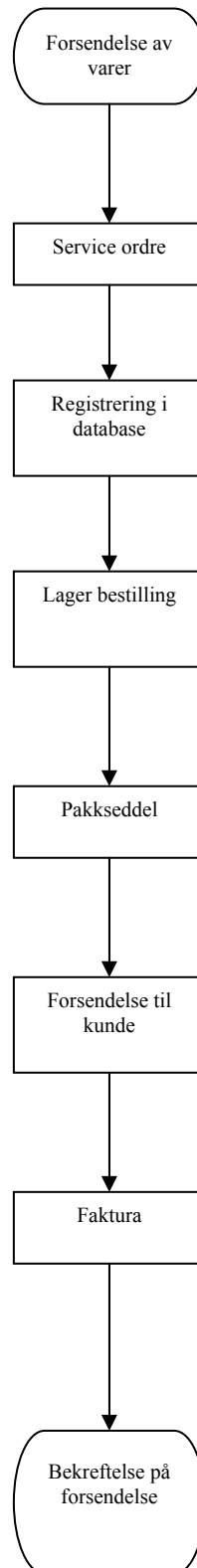


Prosessnr:
Ansvarlig:
Utarbeidet av:

Godkjent av:
Revisjon:
Dato:



Produksjon:
Lagerprosessen
Ut:

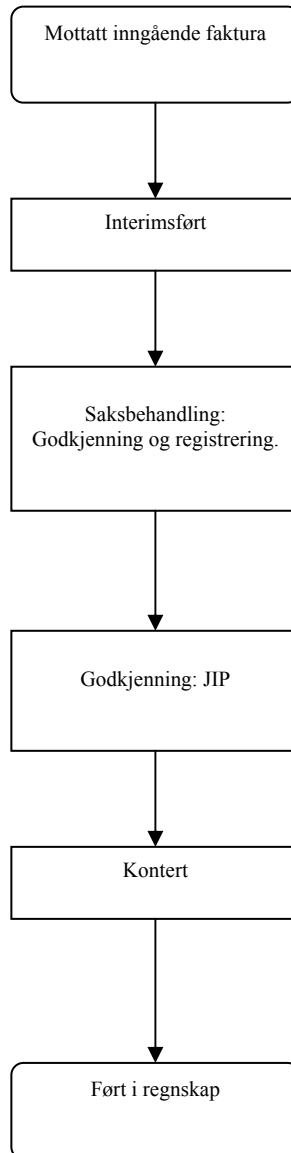


Prosessnr:
Ansvarlig:
Utarbeidet av:

Godkjent av:
Revisjon:
Dato:



Økonomi og Administrasjon: Inngående faktura prosess.

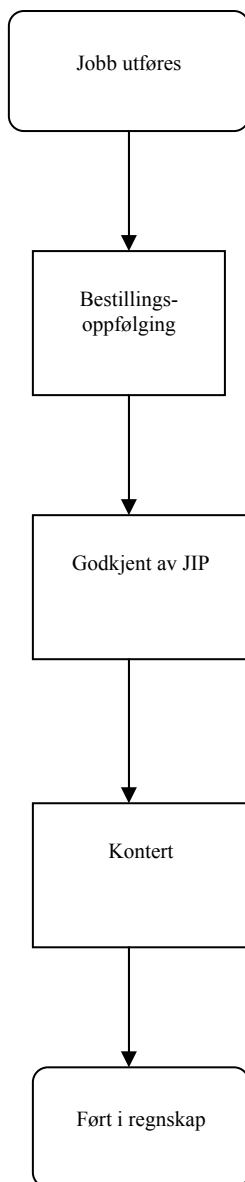


Prosessnr:
Ansvarlig:
Utarbeidet av:

Godkjent av:
Revisjon:
Dato:



Økonomi og administrasjon: Utgående faktura prosess.



Referanseliste

Kvalitetshåndbok	NS-EN ISO 9001:2000
Kap. 1 Forord Kvalitetspolitikk og kvalitetsmål	5.3 Kvalitetspolitikk og kvalitetsmål
Kap. 2 Innledning Presentasjon av bedriften Organisasjon og ledelse HMS/K Kvalitetspolitikk og kvalitetsmål	5.5 Ansvar, myndighet og kommunikasjon 5.6 Ledelsens gjennomgåelse 6.4 Arbeidsmiljø
Kap. 3 Kvalitetssystemet Hovedprosesser Ledelse Salg Engineering Produksjon Vedlikehold Økonomi	4.1 Generelle krav 0.2 Prosesstankegang 4.0 System for kvalitetsstyring 6.3 Infrastruktur 5.1 Ledelsens forpliktelse 5.4 Planlegging 6.2 Menneskelige ressurser 7.1 Planlegging for realisering av produkt 7.3 Utvikling og konstruksjon 7.4 Innkjøp 7.5 Tilvirkning og...
Kap. 4 Kontinuerlig forbedring	8.3 Kontroll med prod. m avvik 8.5 Forbedring 6.1 Anskaffelse av ressurser
Kap. 5 Kunder	5.2 Kundefokus 7.2 Kunderelaterte prosesser
Kap. 6 Registreringer og analyser	7.6 Kontroll med overvåking og måleutstyr 8.1,8.2,8.4 Analyse av data
Kap. 7 Dokument og datastyring	4.2 Krav til dok.
Kap. 8 Revisjoner	8.2 Overvåking og måling



Kvalitetshåndbok for Imenco

	KVALITETSHÅNDBOK	Rev:
		Utarb. Av:
Nr:		Godkjent av:
Dokumentet er kontrollert kun i elektronisk utgave. Når det er skrevet ut er eier ansvarlig for at det er i siste og gyldige utgave.		

Kap 1 Forord

Denne kvalitetshåndbok presenterer bedriftens kvalitetsstyrings system for berørte parter, så som kunder, personell, leverandører og offentlig myndigheter. Håndboken presenterer bedriftens prosesser og hvordan disse gjensidig påvirker hverandre. Det skal, ved hjelp av denne håndboken, være mulig å finne frem til bedriftens dokumenterte prosedyrer som er etablert for systemet for kvalitetsstyring. Bedriftens kvalitetspolitikk og kvalitetsmål er beskrevet i forordet og i eget kapittel.

Kvalitetssystemet ved Imenco utarbeides i henhold NS-EN ISO-9001:2000. Alle avdelinger ved Imenco er underlagt dette.

Imenco søker å bli blant de mest kvalitetsbevisste og effektive bedrifter innen sitt forretningsområde. Vi skal:

- Produsere og markedsføre produkter/tjenester innen offshore- og verkstedsindustri samt bransjer som har behov for teknisk bistand/rådgivning innen fagområder som Imenco til en hver tid besitter.
- Tjenestene skal utføres på en kostnadseffektiv måte og være på et relativt høyt teknisk nivå med planlagt jevn kvalitet.
- Våre tjenester og produkter skal oppfylle fastsatte krav og til enhver tid forbedres og oppdateres.
- Bedriften skal gi aktuelt personell korrekt informasjon og opplæring slik at de kan utføre sine arbeidsoppgaver tilfredstillende.
- Se til at gode relasjoner råder mellom bedriften, de ansatte og omgivelsene.
- Virke for et godt fungerende samarbeide med bedriftens samtlige underleverandører for å sikre at definerte kvalitetsmål og avtalt leveringstid blir opprettholdt.

Referanser:
ISO 9001:2000: 5.3 Kvalitetspolitikk

Imenco har etablert kvalitetsmål som retter seg mot bedriftens kvalitetspolitikk og bidrar til en stadig tilnærming av denne. Målene er spesifikke, realistiske og kvantitative. Ledelsen er ansvarlig for å planlegge hvordan og med hvilke midler målene skal nås. Mål er satt innenfor relevante områder. Det er etablert mål for alle delprosesser som er kartlagt ved bedriften. Disse målene vil man til enhver tid kunne finnes oppdatert på bedriftens intranett.

Referanser:
Prosess skjema
ISO 9001:2000: 5.4.1 Kvalitetsmål

imenco	KVALITETSHÅNDBOK	Rev:
		Utarb. Av:
Nr:		Godkjent av:
Dokumentet er kontrollert kun i elektronisk utgave. Når det er skrevet ut er eier ansvarlig for at det er i siste og gyldige utgave.		

Innholdsfortegnelse:

Kap 1	Forord	1
	Kvalitetspolitikk og kvalitetsmål.....	2
	Innholdsfortegnelse	2
Kap 2	Innledning	3
	Presentasjon av bedriften.....	3
	Forretningsidé.....	4
	Organisasjon og ledelse.....	5
	Ansvar og myndighet.....	6
	Kvalitetspolitikk og kvalitetsmål.....	10
Kap 3	Kvalitetssystem og prosesser	11
	Kvalitetssystemet.....	11
	Hovedprosesser.....	11
	Ledelse.....	12
	Salg.....	12
	Engineering.....	13
	Produksjon.....	13
	Vedlikehold.....	13
	Økonomi.....	13
Kap 4	Kontinuerlig forbedring	14
	Ressursstyring.....	14
	System for rapportering av avvik.....	15
	Korrigerende tiltak.....	15
	Måling, analyse og forbedring.....	15
Kap 5	Kunder	16
	Kundefokus.....	16
Kap 6	Registreringer og analyser	16
Kap 7	Dokument og datastyring	17
Kap 8	Revisjoner	17
Vedlegg		18

	KVALITETSHÅNDBOK	Rev:
		Utarb. Av:
Nr:		Godkjent av:
Dokumentet er kontrollert kun i elektronisk utgave. Når det er skrevet ut er eier ansvarlig for at det er i siste og gyldige utgave.		

Kap 2 Innledning

Presentasjon av bedriften

Imenco er et privateid aksjeselskap og har pr. dags dato 35 ansatte. Gruppen består totalt av fem selskaper:

- Imenco Holding AS (eier selskap)
- Imenco Management AS
- Imenco Engineering AS
- Imenco Technology AS
- Imenco Products AS

Imenco Management er det tidligere Westcon Haugesund og ble etablert samme dato som West Tech AS. Imenco Management utfører alle administrative arbeidsoppgaver for selskapene i Imenco-Gruppen.

Imenco Engineering AS, tidligere Imenco AS, er et ingeniørselskap etablert i 1979, som har helt siden oppstarten tilbydt ingeniørtjenester og ferdige produkter innen offshore-, verksted- og undervannsteknologi. Imenco Engineering består i dag av et team med erfarne ingeniører som er fokusert på å løse avanserte design utfordringer. Vi tilbyr ”skreddersydde” løsninger i henhold til kundens spesifikasjoner. Imenco Engineering utfører også i utstrakt grad ingeniørtjenester for de andre selskapene i Imenco-gruppen.

Imenco Technology AS, tidligere West Tech AS, startet opp som selvstendig selskap i juli 1999. Firmaet har i midlertidig over 20 års erfaring i bransjen. Det er et selskap spesielt rettet mot undervannsindustrien. Utfører service og vedlikehold i tillegg til å produsere medfølgende produkter.

Imenco Products AS er skilt ut i fra ”gamle” Imenco AS og har ansvaret for salg av Imenco Engineering sine produkter.

Alle bedriftene opererer under et merke navn - IMENCO. Samlet er vi i stand til å leve opp til vårt nye slagord ”Smart solution”. De samlede kreftene fra erfarne ingeniører, og lang offshore erfaring i Imenco technology gir de beste løsninger fra Imenco gruppen.

Imenco gruppen er lokalisert i Haugesund i ”Smedasundet Maritime Senter”. Lokalene ligger på Risøy med kontorer og verksted.

imenco	KVALITETSHÅNDBOK	Rev:
		Utarb. Av:
Nr:		Godkjent av:
Dokumentet er kontrollert kun i elektronisk utgave. Når det er skrevet ut er eier ansvarlig for at det er i siste og gyldige utgave.		

Imenco har spesialisert seg på å levere tjenester innen følgende områder:

- Beregninger/tegninger
- Design
- Ingeniør relaterte oppgaver
- Utleie av personell
- Test fasiliteter
- Produksjonsutstyr
- Ide, utvikling, produksjon, test og sluttprodukt

Maritim multidisiplinær teknisk kompetanse på et sted:

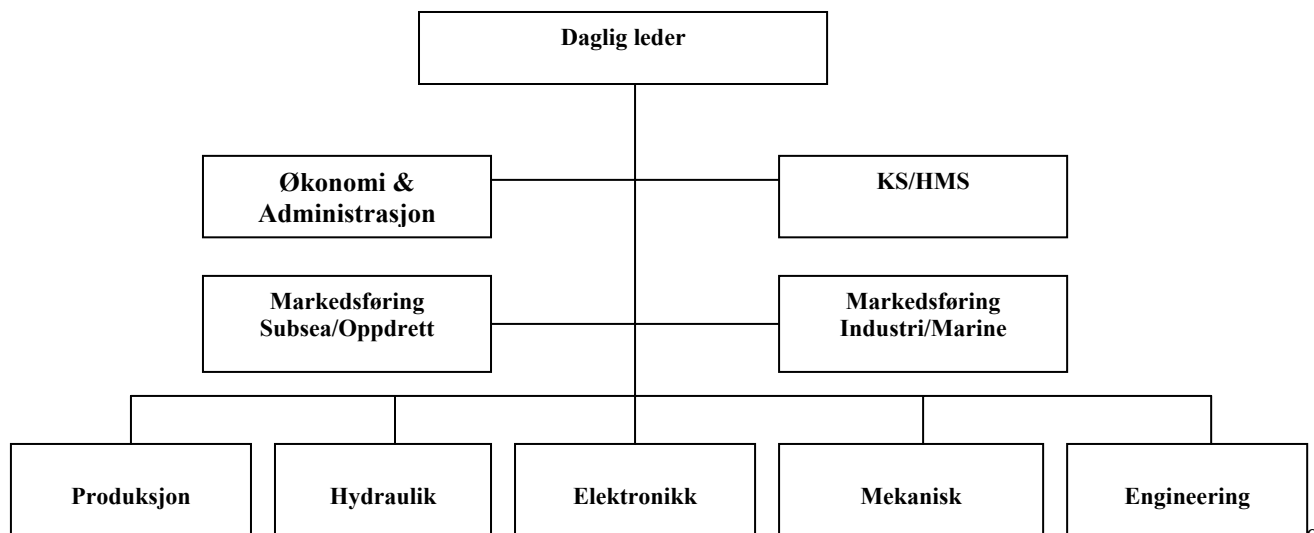
- Ingeniørtjenester
- Elektronikk
- Hydraulikk
- Mekanikk

Forretnings ide

Imenco's foretnings ide er å finne teknologisk problemløsinger for våre kunder. Vi vil bruke de verdier, menneskelige ressurser og den ekspertise, og videreutvikle det beste av bedriftskulturene fra de enkelte selskapene under vårt motto "Smart Solutions".

Vårt forretningsområde skal være engineering, hydraulikk, mekanisk og elektronisk produksjon. Vi har tro på at det å være konsentrert under en paraply, gir økte muligheter for produktutvikling til nye markedsområder. Våre kunder vil tjene på dette i fremtiden.

BASIS ORGANISASJONSKART IMENCO



	KVALITETSHÅNDBOK	Rev:
		Utarb. Av:
Nr:		Godkjent av:
Dokumentet er kontrollert kun i elektronisk utgave. Når det er skrevet ut er eier ansvarlig for at det er i siste og gyldige utgave.		

Organisasjonen:

Imenco har utviklet og dokumentert en organisasjon med godt definerte ansvarsområder og kommunikasjonslinjer. Kvalitet er alle ansattes ansvar innenfor de rammer og ressurser hver enkelt er tildelt. Det er utarbeidet organisasjonskart og stillingsinstrukser for alle i ledende posisjoner. Her fremgår klart deres ansvar, myndighet og forpliktelser.

Referanser:

ISO 9001:2000: 5.5 Ansvar og myndighet

Dokument nr. WCSi83-86,71 Stillingsinstrukser

Ledelsen:

Ledelsen har ansvaret for gjennomgang av kvalitetssystemet (ledelsens gjennomgåelse). På disse møtene gjennomgås status, samt fordeling av eventuelle aksjoner. Ledelsen skal ved gjennomgåelsen vedta tiltak angående forbedring av kvalitetssystemet, prosesser, produkter og ressursbehov. Ledelsen ved Imenco kommuniserer betydningen av at organisasjonen oppfyller krav fra kunder så vel som krav i lover og forskrifter. Det er ledelsen som etablerer kvalitetspolitikken og kvalitetsmålene.

For å sikre at personell som utfører arbeid som påvirker kvaliteten har god nok kompetanse, finnes rutiner og gjeldende krav til kompetanse, bedømt kompetanse og opplæring. Daglig leder er ansvarlig for at den enkelte får riktig opplæring. Opplæringsplaner oppdateres og revideres hvert år i samband med budsjettarbeidet. Krav til kompetanse, bedømt kompetanse og gjennomført opplæring arkiveres.

Ledelsen har ansvaret for at arbeidet med kontinuerlig forbedring er implementert og forstått i bedriften.

Referanser:

ISO 9001:2000: 6.0 Ressursstyring, 5.4 Planlegging

ISO 9001:2000 5.6 Ledelsens gjennomgåelse

ISO 9001:2000 5.1 Ledelsens forpliktelse

	KVALITETSHÅNDBOK	Rev:
		Utarb. Av:
Nr:		Godkjent av:
Dokumentet er kontrollert kun i elektronisk utgave. Når det er skrevet ut er eier ansvarlig for at det er i siste og gyldige utgave.		

Ansvar og myndighet

Daglig leder:

Daglig leder har det øverste ansvaret for alt arbeid som utføres på Imenco, og at dette er i henhold til gjeldene lover og regler. Daglig leder skal utvise lederskap, rettlede og motivere de ansatte i firmaet. En av daglig leders viktigste arbeidsoppgaver er å sikre at helse, miljø og sikkerhet (HMS) ivaretas og blir en naturlig del av det daglige arbeid, og at vi til enhver tid leverer produkter til riktig kvalitet. Daglig leder har også ansvaret for at det arbeides aktivt for å videreutvikle og forbedre bedriftens totale KS/HMS system.

Daglig leder har utnevnt KS/HMS leder til å ha det daglige ansvaret for at KS/HMS systemet blir etterlevd på en mest mulig hensiktsmessig måte under det daglige arbeidet ved Imenco. Daglig leder har også ansvar for at kvalitetspolitikken blir forstått, tillempt og holdt effektivt innenfor den enkelte ansattes respektive ansvarsområder.

Referanser:

Prosedyrer: 1.00 Kvalitetssikringsprosedyrer

KS/HMS leder – ledelsens representant:

KS/HMS leder er ansatt i Imenco Basis organisasjon, og har et overordnet ansvar for at bedriftens KS/HMS systemet blir forstått. KS/HMS leder er plassert i en stabsfunksjon og har myndighet uavhengig av andre plikter til å stanse ethvert arbeid dersom noen av de interne eller eksterne kravene til KS/HMS ikke er oppfylt. KS/HMS leder skal videreutvikle og revidere bedriftens KS/HMS systembeskrivelse, og være en aktiv støttespiller og pådriver for de enkelte ledere og prosjektledere ved utarbeidelse av nødvendige KS/HMS planer, prosedyrer, instruksjoner etc. KS/HMS leder er også ansvarlig for å koordinere og samordne KS/HMS systemene mellom de enkelte selskapene i Imenco gruppen. KS/HMS leder har ansvar for oppdatering og revisjon av kvalitetshåndboken.

KS/HMS leder kan utpeke en representant med ansvar og myndighet til å beslutte i kvalitetsspørsmål, når dette kreves av kunde, i kontrakt eller av offentlig myndighet. KS/HMS leder rapporterer normalt til daglig leder.

Referanser:

ISO 9001:2000: 5.5.2 Ledelsens representant

Markedsføring (subsea/oppdrett/industri/marine):

Markedsføringsledere er ansvarlige for markedsføring av bedriften og dens produkter innenfor sine områder. Markedsføringsleder rapportere til daglig leder.

Referanser:

ISO 9001:2000: 5.5 Ansvar, myndighet og kommunikasjon.

	KVALITETSHÅNDBOK	Rev:
		Utarb. Av:
Nr:		Godkjent av:
Dokumentet er kontrollert kun i elektronisk utgave. Når det er skrevet ut er eier ansvarlig for at det er i siste og gyldige utgave.		

Økonomi og administrasjonssjef:

Økonomi- og administrasjonssjef er ansvarlig for løpende regnskapsføring, fakturering, kostkontroll og lønn. Utarbeiding av periode- og årsregnskap hører også under avdelingens ansvar. Det samme gjelder finansfunksjonen og ansvar for utarbeiding av budsjetter i samarbeid med daglig leder og berørte avdelingsledere.

Avdelingsleder står for den daglige kontakt med banker, finansinstitusjoner og revisorer samt holde kontakt med og yte tjenester til datterselskaper. Økonomi- og administrasjonssjefen rapporterer til daglig leder.

Referanser:
ISO 9001:2000: 5.5 Ansvar, myndighet og kommunikasjon.

Produksjonsleder:

Avdelingsleder produksjon er ansvarlig for koordinering og utførelse av arbeidet som utføres i produksjonsavdelingen. Produksjonsleder skal følge opp og forbedre service rutiner for produksjonens utstyr. Han skal også foreslå forbedringer på produkter og utstyr for service samt egne produksjoner der dette er nødvendig eller ønskelig. Produksjonsleder skal etterse at test utstyr, maskinpark og verktøy blir brukt på hensiktsmessig og sikker måte. Han skal også assistere Mechanic Superintendent dag for dag ved overvåking av våre Mechanic Technician, og foreslå nødvendig/ønskelig kurs og opplæring. Avdelingsleder produksjon rapporterer til daglig leder.

Referanser:
ISO 9001:2000: 5.5 Ansvar, myndighet og kommunikasjon.
Dokument nr.: WCSi83 Stillingsinstruks, Avdelingsleder produksjon

Hydraulikk:

Avdelingsleder hydraulikk er ansvarlig for kontroll på hydraulikk verksted, reparasjoner, vedlikehold og modifikasjon av hydraulikk utstyr. Han skal, i samarbeid med Verksted Superintendent., følge opp og forbedre service rutiner for mekanisk utstyr.

Avdelingsleder hydraulikk skal foreslå forbedringer på produkter og utstyr for service samt egne produksjoner der dette er nødvendig eller ønskelig. Han skal etterse at test utstyr, maskinpark og verktøy blir brukt på hensiktsmessig og sikker måte. Han skal videre assistere Mechanic Superintendent dag for dag ved overvåking av våre Mechanic Technician, og foreslå nødvendig/ønskelig kurs og opplæring. Avdelingsleder hydraulikk rapporterer til daglig leder.

Referanser:
ISO 9001:2000: 5.5 Ansvar, myndighet og kommunikasjon.
Dokument nr.: WCSi84 Stillingsinstruks, Avdelingsleder hydraulikk

	KVALITETSHÅNDBOK	Rev:
		Utarb. Av:
Nr:		Godkjent av:
Dokumentet er kontrollert kun i elektronisk utgave. Når det er skrevet ut er eier ansvarlig for at det er i siste og gyldige utgave.		

Mekanikk:

Avdelingsleder mekanisk er ansvarlig for mekanisk produksjon, logistikkfunksjoner og lager. Han er ansvarlig for planlegging, presentasjon, overvåking og kontroll innenfor sitt ansvarsområde. Han skal bistå ved beregning av anbud i forbindelse med produksjonsoppdrag gitt til den mekaniske produksjonsgruppe.

Avdelingsleder mekanisk er ansvarlig for oppfølging og systematisering av Imenco lagerfunksjon. Avdelingsleder mekanisk rapporterer til daglig leder.

Referanser:

ISO 9001:2000: 5.5 Ansvar, myndighet og kommunikasjon.

Dokument nr.: WCSI86 Stillingsinstruks, Avdelingsleder mekanisk

Engineering:

Engineering manager har hovedansvar for alle engineering aktiviteter i bedriften samt personalansvar for alle i sin avdeling. Han skal også vurdere det tekniske innholdet i alle anbud og kontraktsgjennomgørelser. Han skal tilegne seg teknisk kompetanse innenfor bedriftens arbeidsfelt, og sørge for at det personell han disponerer innehar den rette kompetansen. Han skal også til en hver tid vurdere behov for teknisk oppgradering av utstyr og personell, og evt. anskaffe teknisk kompetanse utenfra som prosjektet vil kreve.

Engineering manager skal gi bistand i evaluering og oppfølging av underleverandører og holde kontakt med både underleverandører og kunder. Han er også ansvarlig for all teknisk dokumentasjon av alle leveranser til kunder, herunder ansvarlig for at dokumentasjon under utførelse blir utført i henhold til bedriftens kvalitetssystem. Engineering manager rapporterer til daglig leder.

Referanser:

ISO 9001:2000: 5.5 Ansvar, myndighet og kommunikasjon.

Dokument nr.: WCSI71 Stillingsinstruks, Engineering manager

Elektronikk:

Avdelingsleder elektronikk er ansvarlig for planlegging, presentasjon, overvåking og oppsyn innenfor sitt ansvarsområde. Han skal bistå med å beregne og følge opp anbud og kontrakter gitt innenfor sitt ansvarsområde. Han skal videre sikre riktig dokumentasjon av produksjonsarbeid innenfor Imenco elektronikkgruppe. Avdelingsleder elektronikk skal følge opp og opprettholde personell kvalifikasjoner innenfor elektronikk gruppen. Avdelingsleder elektronikk rapporterer til daglig leder.

Referanser:

ISO 9001:2000: 5.5 Ansvar, myndighet og kommunikasjon.

Dokument nr.: WCSI85 Stillingsinstruks, Avdelingsleder elektronikk

	KVALITETSHÅNDBOK	Rev:
		Utarb. Av:
Nr:		Godkjent av:
Dokumentet er kontrollert kun i elektronisk utgave. Når det er skrevet ut er eier ansvarlig for at det er i siste og gyldige utgave.		

Ansvar og myndighet felles for alle avdelingsledere:

Avdelingslederne skal sikre at helse, miljø og sikkerhet (HMS) ivaretas og blir en naturlig del av det daglige arbeidet i bedriften. HMS er et linje ansvar slik at lederne har et overordnet ansvar og plikt til at de øvrige ansatte planlegger og gjennomfører alt arbeid på en sikrest mulig måte innenfor de rammer og ressurser de er tildelt.

Lederne skal gjøre seg kjent med, og gjennomføre kvalitets- og HMS planer og systemer som blir utarbeidet for bedriften. Videre skal avdelingslederne sørge for at deres avdeling til enhver tid har de prosedyrer og instruksjoner som er nødvendig for å utføre arbeidet på en kvalitetsmessig korrekt måte. De skal planlegge, følge opp og rapportere arbeidet som blir utført. De skal føle opp sikkerhetsrutiner, ryddighet og arbeidsmiljø innenfor sitt arbeidsfelt.

Referanser:

ISO 9001:2000: 5.5 Ansvar og myndighet

Dokument nr. WCSi83-86,71 Stillingsinstruksjer

HMS/K

Det er ledelsen og de ansatte sitt ansvar og plikter å sikre helse, miljø og sikkerhet (HMS) ivaretas og blir en naturlig del av det daglige arbeid, både i praksis og teori. Dette innebærer tilrettelegging, gjennomføring og oppfølging på alle nivå for å sikre at sikkerhets-, miljø- og driftsmessige forhold ivaretas på en tilfredstillende måte for alle parter. HMS-arbeidet styres i form av godkjente overordnede planer, og som en aktiv del av samlinger og møter. Kampanjer innenfor utsatte grupperinger og områder gjennomføres etter behov i samarbeid med KS/HMS leder. Plassmeding -/avvik-system er et hjelpemiddel for å få erfaringsdata om slike kampanjer for å bedre HMS forhold.

Referanse:

Prosedyre: 14.00 Arbeidsmiljø og sikkerhet

ISO 9001:2000: 6.4 Arbeidsmiljø

KS/HMS Planer

Det utarbeides årlig KS/HMS plan. Hensikten med planen er at alt KS/HMS arbeidet blir systematisk gjennomført. Den beskriver hva tid og hvordan alle KS/HMS aktiviteter blir ivaretatt i løpet av en periode på ett år.

Referanse:

Prosedyre: 14.00 Arbeidsmiljø og sikkerhet

ISO 9001:2000: 5.4 Planlegging

	KVALITETSHÅNDBOK	Rev:
		Utarb. Av:
Nr:		Godkjent av:
Dokumentet er kontrollert kun i elektronisk utgave. Når det er skrevet ut er eier ansvarlig for at det er i siste og gyldige utgave.		

Kvalitetspolitikk

Imenco søker å bli blant de mest kvalitetsbevisste og effektive bedrifter innen sitt forretningsområde. Vi skal:

- Produsere og markedsføre produkter/tjenester innen offshore- og verkstedsindustri samt bransjer som har behov for teknisk bistand/rådgivning innen fagområder som Imenco til en hver tid besitter.
- Tjenestene skal utføres på en kostnadseffektiv måte og være på et relativt høyt teknisk nivå med planlagt jevn kvalitet.
- Våre tjenester og produkter skal oppfylle fastsatte krav og til enhver tid forbedres og oppdateres.
- Bedriften skal gi aktuelt personell korrekt informasjon og opplæring slik at de kan utføre sine arbeidsoppgaver tilfredstillende.
- Se til at gode relasjoner råder mellom bedriften, de ansatte og omgivelsene.
- Virke for et godt fungerende samarbeide med bedriftens samtlige underleverandører for å sikre at definerte kvalitetsmål og avtalt leveringstid blir opprettholdt.

Referanser:
ISO 9001:2000: 5.3 Kvalitetspolitikk

Kvalitetsmål

Det skal til enhver tid være etablert kvalitetsmål ved Imenco. Målene retter seg mot bedriftens kvalitetspolitikk og bidrar til en stadig tilnærmelse av denne. Målene skal være spesifikke, realistiske og kvantitative. Ledelsen skal planlegge hvordan og ved hvilke midler målene skal nås. Mål skal settes innenfor relevante områder. Det er bl.a. etablert mål for alle delprosesser som er kartlagt ved bedriften. Disse målene skal til enhver tid kunne finnes oppdatert på bedriftens interne intranett.

Referanser:
Prosess skjema
ISO 9001:2000: 5.4.1 Kvalitetsmål

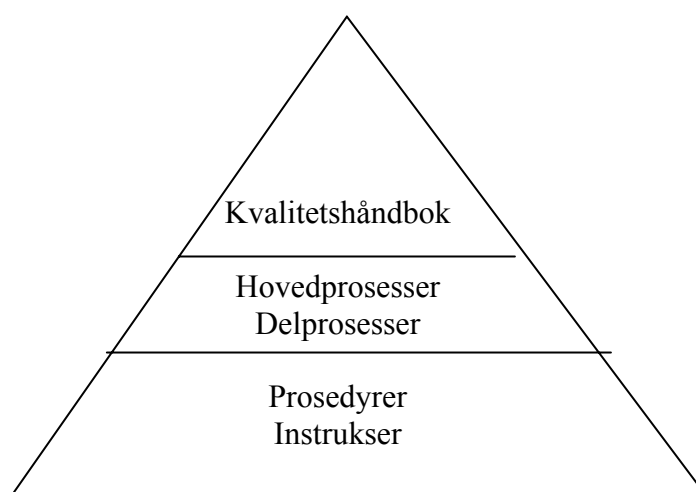
	KVALITETSHÅNDBOK	Rev:
		Utarb. Av:
Nr:		Godkjent av:
Dokumentet er kontrollert kun i elektronisk utgave. Når det er skrevet ut er eier ansvarlig for at det er i siste og gyldige utgave.		

Kap 3.0 Kvalitetssystemet og prosesser

Kvalitetssystemet er bygget opp etter en prosessstankegang og krav angitt i NS-EN ISO 9001:2000.

Systemet for kvalitetsstyring er utarbeidet med en overordnet del, kvalitetshåndboken, prosessbeskrivelser og prosedyrer.

Kvalitetssystemet ved Imenco er bygget opp som vist under:



Imenco har kartlagt hvilke prosesser som foreligger ved bedriften. Prosessene er delt inn i hovedprosesser og delprosesser.

Hovedprosessene ved Imenco er:

- Ledelse
- Salg
- Engineering
- Produksjon
- Vedlikehold
- Økonomi

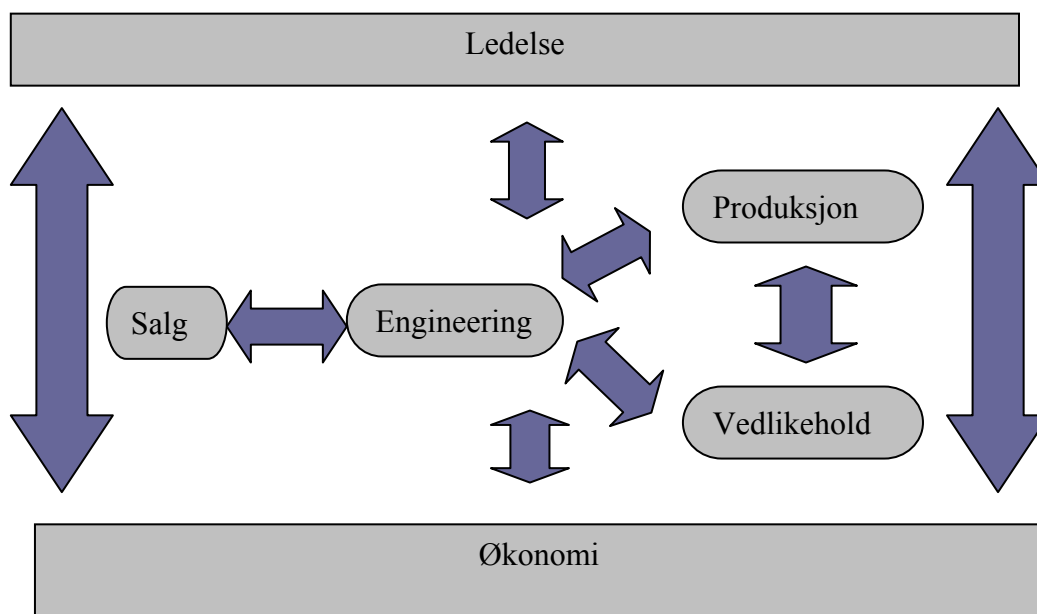
Hver hovedprosess har en prosess ansvarlig. Dette bidrar til at Imenco har kontroll over sine prosesser og at vi alltid har en som er ansvarlig for at sluttkundene mottar produkter av riktig kvalitet. Prosess ansvarlig har også ansvaret for at produktene frembringes med minst mulig ressursforbruk.

Aktuelle delprosesser tilhørende hver hovedprosess finnes på eget flytskjema hvor en også finner henvisninger til prosedyrene som er etablert.

	KVALITETSHÅNDBOK	Rev:
		Utarb. Av:
Nr:		Godkjent av:
Dokumentet er kontrollert kun i elektronisk utgave. Når det er skrevet ut er eier ansvarlig for at det er i siste og gyldige utgave.		

Den gjensidige påvirkningen mellom prosessene er illustrert i fig.1. Via bedriftens intranett kan en klikke seg inn på ønskelige områder, her er all informasjon oppdatert og gyldig.

Fig. 1



Referanser:
ISO 9001:2000: 4 System for kvalitetsstyring

Ledelse:

Ledelses prosessen har gjensidig påvirkning med alle andre prosesser (avdelinger) ved bedriften. Daglig leder er ansvarlig for ledelsesprosessen. Ledelses prosessen sørger for at alle krav fra myndigheter og bedriften er implementert i bedriftens hovedprosesser.

Referanser:
Prosess skjema
ISO 9001:2000: 5.1 Ledelsens forpliktelse, 5.4 Planlegging

Salg:

Salgsprosessen har gjensidig påvirkning med ledelsen, engineering og økonomi. (Fig. 1) Salgsprosessen har to prosessansvarlige. En fra markedsføring subsea/oppdrett og en for markedsføring industri/marine.

Referanser:
Prosess skjema
ISO 9001:2000: 7.1 Planlegging for realisering av produkt

	KVALITETSHÅNDBOK	Rev:
		Utarb. Av:
Nr:		Godkjent av:
Dokumentet er kontrollert kun i elektronisk utgave. Når det er skrevet ut er eier ansvarlig for at det er i siste og gyldige utgave.		

Engineering:

Engineeringprosessen har gjensidig påvirkning med ledelsen, salg, produksjon, vedlikehold og økonomi. (Fig. 1) Ansvarlig for engineeringprosessen er engineering manager. Alle aktiviteter innen utvikling, konstruksjon og verifikasjon planlegges, utføres og koordineres i henhold til fastlagte prosedyrer.

Referanser:
Prosess skjema
Prosedyrer: 6.00 Utvikling og konstruksjon
ISO 9001:2000: 7.3 Utvikling og konstruksjon

Produksjon:

Produksjonsprosessen har gjensidig påvirkning med ledelsen, vedlikehold, engineering og økonomi. Ansvarlig for produksjonsprosessen er avdelingsleder for produksjon.

Referanser:
Prosess skjema
Prosedyrer: 7.00 Innkjøp og mottak
ISO 9001:2000: 7.4 Innkjøp, 7.5 Tilvirkning og tjenesteytelse

Vedlikehold:

Vedlikeholdsprosessen har gjensidig påvirkning med ledelsen, engineering og økonomi. Ansvarlig for vedlikeholdsprosessen er avdelingsleder for hydraulikk.

Referanser:
Prosess skjema
Prosedyrer: 19.00 Vedlikehold

Økonomi:

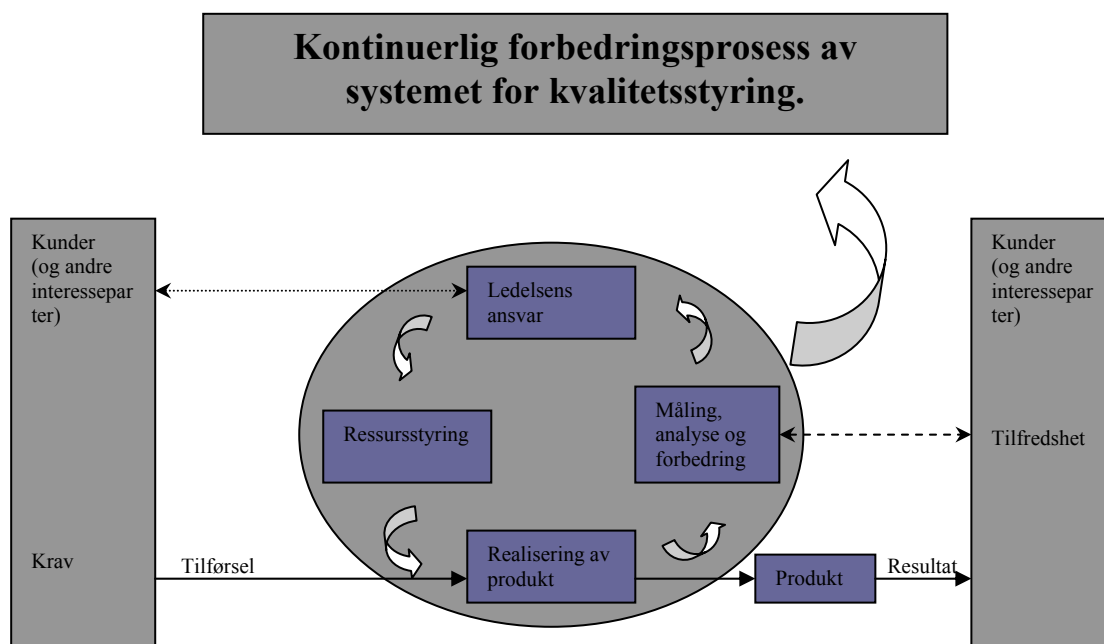
Økonomiprosessen har gjensidig påvirkning med ledelsen. Ansvarlig for økonomiprosessen er økonomi og administrasjonssjef.

Referanser:
Prosess skjema

	KVALITETSHÅNDBOK	Rev:
		Utarb. Av:
Nr:		Godkjent av:
Dokumentet er kontrollert kun i elektronisk utgave. Når det er skrevet ut er eier ansvarlig for at det er i siste og gyldige utgave.		

Kap 4 Kontinuerlig forbedring

Imencos arbeid med kontinuerlig forbedring bygger på prinsippet angitt i ISO 9001:2000:



Organisasjonen skal kontinuerlig forbedre virkningen av systemet for kvalitetsstyring ved å benytte kvalitetspolitikken, kvalitetsmålene, resultatene fra revisjon, dataanalysen, korrigerende og forebyggende tiltak og ledelsens gjennomgåelse.

Referanser:
ISO 9001:2000 8.5 Forbedring

Ressursstyring:

De enkelte prosesseiere er ansvarlig for å fremlegge ressursbehovet innen sine områder. Dette gjelder både menneskelige ressurser og eventuelt utstyr som er nødvendig for å kunne utføre det arbeidet de er pålagt. Det skal vektlegges at de personer som utfører arbeidet innehar den korrekte kompetanse. Der kompetansen mangler skal det tilrettelegges for opplæring (internt eller eksternt) slik at ønsket nivå blir opprettholdt.

Referanser:
ISO 9001:2000 6.1, 6.2

	KVALITETSHÅNDBOK	Rev:
		Utarb. Av:
Nr:		Godkjent av:
Dokumentet er kontrollert kun i elektronisk utgave. Når det er skrevet ut er eier ansvarlig for at det er i siste og gyldige utgave.		

System for rapportering av avvik:

Imenco har etablert et system for rapportering, registrering og behandling av avvik som oppdages ved realisering av produkt på egenproduserte og innkjøpte produkter og tjenester. Alle tjenester og produkter som avviker fra stilte krav, identifiseres, merkes og skilles ut umiddelbart for å forhindre utilsiktet bruk eller installasjon. Beroende på avvikets art beslutter prosessansvarlig i samråd med berørte parter om godkjenning, omarbeiding eller vraking(kassasjon). Feilkilden identifiseres og tiltak iverksettes. Plass Melding utstedes, distribueres og arkiveres. Dette for å hindre at lignende avvik ikke vil opptre igjen.

Enhver ansatt som gjennom sitt arbeid eller ved en tilfeldig oppdager eller får mistanke om avvik på et produkt eller en tjeneste, skal straks sørge for at avviket blir identifisert, rapportert og behandlet i henhold til gitte retningslinjer.

Prosessansvarlig er ansvarlig for å styre avviksbehandlingen og å påse at det blir tatt riktige avgjørelser og at avviksbehandlingen blir dokumentert. Alle avvikene blir registrert i en egen database. Her blir dataene analysert og danner grunnlag for forbedringsarbeidet og dermed den kontinuerlige forbedringen. KS/HMS leder har ansvaret for oppfølging av dette.

Referanser:
ISO 9001:2000 8.3 Kontroll med produkt med avvik

Korrigerende tiltak

Imenco har etablert et system for korrigerende tiltak som på en effektiv måte undersøker og avdekker hvilke tiltak som å settes for å unngå gjentagelse av et avvik. Omfanget av dette systemet gjelder i like stor grad prosedyremessig avvik, som mangler ved produkt eller tjeneste.

Hver prosesseier er ansvarlig for å identifisere årsaken til større problem/avvik innen sitt område, gjennomføre de nødvendige korrigerende tiltak der hvor problemet har oppstått, og samtidig følge opp at disse tiltak hindrer gjentagelse av problemet.

Referanser:
ISO 9001:2000 8.5 Forbedring

Måling, analyse og forbedring:

Imenco streber etter kontinuerlig forbedring ved å benytte kvalitetspolitikken, kvalitetsmålene, resultater fra revisjoner, dataanalyser, korrigerende tiltak og ledelsens gjennomgåelse.

Referanser:
ISO 9001:2000: 8 Måling, analyse og forbedring

	KVALITETSHÅNDBOK	Rev:
		Utarb. Av:
Nr:		Godkjent av:
Dokumentet er kontrollert kun i elektronisk utgave. Når det er skrevet ut er eier ansvarlig for at det er i siste og gyldige utgave.		

Kap. 5.0 Kunder

Kundefokus

Imenco ser på gjentagelse av en ordre som en av de beste indikatorer for kvalitet og kundetilfredshet. Derfor vil avdelingen for salg alltid ha en sentral rolle ifm. kvalitetssikringssystemet. Ansvarlig for kvalitetssystemet skal ha den beste kommunikasjon med kunde, og samtidig kunne kommunisere dette internt i egen organisasjon, om utviklingen i markedets behov og krav for kvalitet. I tillegg til rapporterte hendelser ved en leveranse, gjennomføres systematiske målinger av våre kunders tilfredshet.

Referanser:
ISO 9001:2000: 5.2 Kundefokus, 7.2 Kunderelaterte prosesser

Kap 6.0 Registreringer og analyser

Registrering

Imenco har fastlagte prosedyrer som sikrer at alle registreringer blir identifiserte, innsamlet, registrerte, arkiverte og vedlikeholdt. Systemet har som formål å muliggjøre en verifisering av et leverte produkter og utførte tjenester oppfyller spesifiserte krav. Registreringene kan både være i papirformat eller elektroniskformat.

Dokumentet arkiveres på betryggende måte i en forutbestemt tidsperiode. Om så angis i kontrakten skal dokumentet være tilgjengelig for kunden eller deres representant.

Daglig leder er ansvarlig for at alle registreringer blir behandlet i henhold til dette systemet. KS/HMS leder er ansvarlig for oppdatering og revisjon av gjeldende prosedyrer.

Referanser:
Prosedyrer: 4.00 Styrings- og koordineringsprosedyrer
ISO 9001:2000: 7.6 Kontroll med overvåkings- og måleutstyr, 8 Måling, analyse og forbedring

	KVALITETSHÅNDBOK	Rev:
		Utarb. Av:
Nr:		Godkjent av:
Dokumentet er kontrollert kun i elektronisk utgave. Når det er skrevet ut er eier ansvarlig for at det er i siste og gyldige utgave.		

Kap 7.0 Dokumentstyring og datastyring

Dokumentstyring og datastyring

Imencos system for dokument- og datastyring sikrer at alle dokumenter og data knyttet til krav i NS-EN ISO 9001:2000 og de enkelte kontrakter blir utarbeidet, sjekket og distribuert på en slik måte at nødvendig og rett informasjon er tilgjengelig på rett sted til rett tid.

Systemet omfatter følgende type dokumenter:

- Kvalitetshåndbok, prosedyrer og instruksjoner
- Tegninger og tekniske dokumenter og spesifikasjoner
- Prosjektdokumenter
- Korrespondanse
- Alle dokumenter og databaser i elektronisk format(*.doc, *.html, etc.)
- Øvrig dokumentasjon av kritiske produkter

Alle dokumenter blir utarbeidet, gjennomgått og godkjent av bemyndiget personell før utgivelse.

Imenco har fastlagte prosedyrer for endring av dokumenter som omfattes av kvalitetssystemet.

Det blir tatt daglig backup av hele datanettverket, slik at ved uhell skal alltid den siste backup være tilgjengelig. Den siste backupen er aldri mer enn 24 timer gammel.

Daglig leder er ansvarlig for at dokument- og datastyringssystemet blir etterfulgt. Han er i samarbeid med KS/HMS leder ansvarlig for utvikling og revisjon av arbeidsmetoder og prosedyrer for dokument- og datastyring.

Referanser:

Prosedyrer: 2.00 Administrasjon, 4.00 Styrings- og koordineringsprosedyrer

ISO 9001:2000: 4.2 Krav til dokumentasjon

Kap 8 Revisjoner

Interne kvalitetsrevisjoner

Fremgangsmåten for planlegging, gjennomføring og oppfølging av interne revisjoner er beskrevet i en dokumentert prosedyre WCP-4.50.

Referanse:

ISO 9001:2000 8.2 Overvåking og måling

Prosedyre: 4.00 Styrings og koordineringsprosedyrer

	KVALITETSHÅNDBOK	Rev:
		Utarb. Av:
Nr:		Godkjent av:
Dokumentet er kontrollert kun i elektronisk utgave. Når det er skrevet ut er eier ansvarlig for at det er i siste og gyldige utgave.		

VEDLEGG 1: OVERSIKT OVER PROSEDYRER

1.0 Kvalitetssikringsprosedyrer

WCP-1.10 Prosedyre for utarbeidelse av prosedyrer
WCP-1.11 Merking og nummerering av dokumenter i kvalitetssystemet
WCP-1.20 Ledelsens gjennomgang
WCP-1.20e Management Review

2.00 Administrasjon

WCP-2.60 Data-/backuprutiner

3.00 Personaladministrasjon

4.00 Styrings og koordineringsprosedyrer

WCP-4.10 Dokument og datastyring
WCP-4.10e Document and data control
WCP-4.12 Behandling av inn/utgående korrespondanse/dokumenter
WCP-4.21 Prosedyre for tegningsadministrasjon, Imenco Engineering
WCP-4.30 Avviksbehandling (Plassmelding)
WCP-4.30e Procedure for handling of Non-conformities
WCP-4.40 Korrigerende tiltak
WCP-4.40e Corrective and Preventive Actions
WCP-4.50 Intern systemrevisjon
WCP-4.50e Internal audit

5.00 Kontraktgjennomgang og planlegging

WCP-5.11 Inngående forespørsler og utarbeidelse av tilbud
WCP-5.20 Kontraktgjennomgang
WCP-5.40 Utarbeidelse og bruk av kvalitetsplaner
WCP-5.41 Prosedyrer for prosjektplan (aktivitetsplan)

6.00 Utvikling og konstruksjon

WCP-6.10 Planlegging av konstruksjon & utvikling
WCP-6.20 Utførelse av tegninger
WCP-6.30 Retningslinjer for arbeid i PRO/Engineering
WCP-6.40 Kontroll av tegninger
WCP-6.70 Prosedyre for CE-merking av produkter

	KVALITETSHÅNDBOK	Rev:
		Utarb. Av:
Nr:		Godkjent av:
Dokumentet er kontrollert kun i elektronisk utgave. Når det er skrevet ut er eier ansvarlig for at det er i siste og gyldige utgave.		

7.00 Innkjøp og mottak

WCP-7.10 Vurdering og revisjon av underleverandør

WCP-7.20 Oppfølging av underleverandør

WCP-7.30 Utgående forespørsler

9.00 Kvalitetskontroll og dokumentasjon

WCP-9.90 Måle og prøveutstyr

WCP-9.91 Kalibreringsprosedyre

11.0 Verkstedsprosedyrer

WCP-11.10 Verkstedsprosedyre for Stoltenberg

WCP-11.11 Prosedyre for sveising, brenning og sliping

WCP-11.12 Prosedyre for arbeid på elektrisk anlegg

WCP-11.13 Prosedyre for luftfylling

WCP-11.14 Prosedyre for trykktesting av tanker

WCP-11.15 Prosedyre for lodding av batterier

WCP-11.16 Prosedyre for service og lagring av SLS MK IV

WCP-11.17 Prosedyre for kalibrering av dybdebarometer

WCP-11.18 Prosedyre for sammensetning og vedlikehold av kompensatorer

12.00 Ettersyn og service

N/A

13.00 Statistikk og risikoanalyse

WCP-13.11 SJA (Sikker jobb analyse)

WCP-13.11e SJA (Safe Job Analysis)

14.00 Arbeidsmiljø og sikkerhet

WCP-14.10 Vernerunder

WCP-14.11 Rapportering av uønskede hendelser (plassmeldning)

WCP-14.12 Registrering/melding av yrkesskader og yrkessykdommer

WCP-14.13 Føring av sykefraværstatistikk

WCP-14.30 Bruk og vedlikehold av stoff kartotek

WCP-14.41 HMS-Program for SMS

WCP-14.50 Utarbeidelse av handlingsplaner

	KVALITETSHÅNDBOK	Rev:
		Utarb. Av:
Nr:		Godkjent av:
Dokumentet er kontrollert kun i elektronisk utgave. Når det er skrevet ut er eier ansvarlig for at det er i siste og gyldige utgave.		

15.00 Brannforebygging og branntilsyn

WCP-15.80 Branninstruks for SMS

WCP-15.81 Utkobling av brannalarmsystem SMS

16.00 Elektriske installasjoner

WCP-16.10 Prosedyre for tilsyn med elektrisk anlegg og elektrisk utstyr

WCP-16.11 Prosedyre for prosjektering av elektriske anlegg

WCP-16.20 Prosedyre for sluttkontroll av elektrisk anlegg

WCP-16.30 Prosedyre for erklæring om samsvar

WCP-16.40 Prosedyre for å ivareta sikkerheten ved arbeid på lavspenningsarbeid

17.00 Miljø og forurensning

WCP-17.50 Olje/oljeutslipp SMS

19.00 Vedlikehold

WCP-19.10 Generell prosedyre for vedlikehold