



Ahlström & Persson Pumpservice

Kvalitetspolicy på Ahlström & Persson AB

För oss på A&P AB är kvalitetsfrågor en viktig del av vår verksamhet- för våra kunders skull, för oss själva och för vår gemensamma nytta.

Vi har som målsättning att våra kunder ska uppleva att vårt arbete bidrar till att öka driftsäkerhet och driftsekonomi. För oss är kvalitet ett måste.

För att säkerställa att vi ger den kvalitet våra kunder efterfrågar kontrollerar och utvecklar vi kontinuerligt kvaliteten i vårt arbete.

Det är vår policy att enbart tillhandahålla tjänster med hög och jämn kvalitet. Tjänsterna ska överensstämma med kundens uttalade förväntningar, behov, avtalade specifikationer och gällande lagstiftning.

A&P AB,s ambition är att inom vårt område framstå som den bästa leverantören med tjänster som överträffar kundens förväntningar och som är bättre än konkurrenternas alternativ.

Det är ledningens och varje medarbetares ambition att verka och känna ansvar för att företagets kvalitetsarbete leder till ständiga förbättringar, samt skapar ett kundfokuserat kvalitetsarbete med utgångspunkt i kundernas krav och upplevda tillfredsställelse.

Vårt kvalitetsarbete är uppbyggt av en rad kompetensområden - processer - som beskriver hur vi skall arbeta. För varje process finns en ansvarig processägare som har till uppgift att se till att vi inom varje process erbjuder tjänster med rätt och jämn kvalitet, samt miljöhänsyn. Process ägarna har även kompetensansvar inom sitt område i företaget.

Huvuddelen av processerna inriktar sig på produktion av tjänster till våra kunder, för att säkra att vi levererar det vi kommit överens med kunden om, i rätt tid och till rätt pris. Till produktionsprocesserna finns också styrande och stödjande processer som bland annat säkrar hantering av reklamationer och klagomål.

Ytterst ansvarig för vårt kvalitets- och miljöarbete är vår VD.

Adress

Palmgatan 15
S-214 34 MALMÖ

Telefon

040-92 14 00

Bankgiro

5396-2577

E-mail

anders@ahlstrompersson.se



ETT FÖRETAG I LAKERSGRUPPEN

Vårt kvalitetsmål - ökad kundnytta

Det huvudsakliga målet med vårt kvalitetsarbete är ökad kundnytta. Det är våra kunder som skall ha nytta av att vi har infört ett kvalitetsarbetet. Ju nöjdare kunder vi får desto bättre kan vi bli. Det blir en god cirkel. Ökad kundnytta är ett stort begrepp. Vi vill arbeta på ett sätt där vi ger så hög och jämn kvalitet som möjligt.

- Effektivare resursanvändning
- Kundfokus
- Miljöhänsyn

För att lyckas har vi tagit fram rutiner för hur vårt samarbete med kunden ska se ut, och vad vårt arbete ska innehålla. För att vara säkra på att vi och vår kund uppfattat samarbetet på samma sätt bekräftar vi uppdraget antingen muntligt eller skriftligt. Vi kontrollerar att vi har de specialister och medarbetare tillgängliga som behövs för uppdraget.

Utvecklingen av nya tjänster och produkter sker i samarbete med våra leverantörer.

Om du inte är nöjd

Vårt mål är naturligtvis att alltid ha nöjda kunder. Men skulle det ändå hända att någon av våra kunder inte är nöjd är det viktigt att vi har bra rutiner för att ta hand om klagomålen.

När vi får ett klagomål eller en reklamation noterar vi omständigheterna. Därefter ansvarar VD för att klagomålet eller reklamationen utreds. Vi har rutiner för att utredningen dokumenteras och kommuniceras. Större klagomål skickas vidare till vårt försäkringsbolag som handlägger dem i enlighet med vår ansvarsförsäkring. När utredningen är klar skall den klagande kunden informeras om beslut och eventuella åtgärder. För det ansvarar VD.

Genom vårt systematiska sätt att arbeta med eventuella klagomål och med de undersökningar vi gör bland våra kunder skapar vi en lärande organisation som ständigt kan förbättra verksamheten - och därmed även öka kundnyttan.

Vi hoppas att på detta sätt få ett bra samarbete med våra kunder. Har du några frågor eller synpunkter är du alltid välkommen att höra av dig.

Malmö 2012-10-15

Reviderad 2015-01-23. 2018-11-21

Anders Grahn

Adress

Palmgatan 15
S-214 34 MALMÖ

Telefon

040-92 14 00

Bankgiro

5396-2577

E-mail

anders@ahlstrompersson.se



ETT FÖRETAG I LAKERSGRUPPEN