

Kvalitetspolitik, generelt

Elcold vil:

- Leve op til kundeforventninger ved at tilstræbe høj grad af driftssikkerhed, betjenings- og funktionsvenlighed samt at producere produkter i et tidssvarende design, der er nemme at vedligeholde.
- Kræve at vore leverandører leverer en tilfredsstillende og ensartet kvalitet.
- At alle produkter og materialer er af en sådan standard, at kendte myndighedskrav overholdes.
- At produktionen fremstiller og leverer produkterne i den specificerede kvalitet og mængde til den bekræftede tid.
- At bekræftede leveringsterminer overholdes og at alle ydelser såsom mærkning og forsendelse sker i overensstemmelse med det aftalte.
- At kundereklamationer minimeres og at eventuelle reklamationer i forbindelse med vore produkter håndteres hurtigst muligt og således, at ulemperne bliver mindst mulige for kunden.
- I videst mulig omfang at tilfredsstille medarbejdernes ønsker og behov for at opnå størst mulig trivsel på arbejdspladsen.

1.4 Målbare Mål

Én gang årligt fastlægges målbare mål for de områder hos Elcold hvor der ønskes igangsæt forbedringer under hensyntagen til:

- Relevante lovbestemte krav og andre bestemmelser
- Væsentlige kvalitets- og miljøforhold
- Tekniske valgmuligheder
- Økonomiske, driftsmæssige og forretningsmæssige forudsætninger
- Kundens og andre interesseparters synspunkter

Målene gøres så vidt det er muligt tidsbegrænsede. Om nødvendigt igangsættes forbedringsprogrammer, se **P4 Forbedringer**

1.5 Evaluering og Mål opfyldelse

De valgte aktiviteter, der skal styres, identificeres, styres via forbedringsprogrammer, og rapporteres med hensyn til opfyldelse ved ledelsens gennemgang.

Politikkerne evalueres én gang årligt, og er tilgængelige for offentligheden.

Kundetilfredshed

Elcold skal løbende overvåge information om kunders opfattelse (tilfredshed eller utilfredshed) med hensyn til om kundekrav er opfyldt. Denne proces skal tage hensyn til overensstemmelse med krav, produktets pris og levering. Overvågningsresultater indgår i ledelsens evaluering og de løbende forbedringsprogrammer.

Kvalitetsforhold, generelt

Udviklings-/konstruktionskvalitet

Ud fra kendskab til eget og konkurrenternes sortiment, kundeinformationer samt erfaring og ide skal direktionen igangsætte udvikling af nye, efterspurgte produkter.

Under hele konstruktionsforløbet skal der foretages granskninger bl.a. vedrørende godkendelseskravene med henblik på den endelige laboratorie-godkendelse.

Nyt produkt må ikke markedsføres, før det er gennemprøvet og officielt er frigivet til salg, og produktet må ikke frigives til levering, før de nødvendige godkendelsescertifikater er modtaget.

Salgs- og markedsføringskvalitet

Der udarbejdes salgsmaterialer på virksomhedens produkter. Brochurer og prisliste udsendes til vore kunder efter behov.

Tilbud, ordrebekræftelse og faktura skal indeholde alle data til en klar beskrivelse af det bestilte produkt.

Alle forespørgsler skal besvares hurtigst muligt. Hvis ikke alle punkter i forespørgslen kan besvares omgående, meldes til kunden hvornår det kan gøres.

Indkøbskvalitet

Der skal kun anvendes leverandører, der vil indgå i et tæt samarbejde vedrørende kvalitet.

Der må kun anvendes leverandører, der kan levere materialer/komponenter, der opfylder de af myndigheder og Elcold stillede krav.

Der skal i størst mulig omfang være to eller flere leverandører på hver indkøbt komponent/underleverance.

Alle indkøb af produkter, som indgår i færdigvaren og/eller påvirker varens kvalitet, skal dokumenteres på rekvisition, dog undtaget transportydelser, kalibrering, IT og revision.

Outsourcing hos Elcold betragtes som indkøb, og drejer sig hovedsagelig om serviceydelser.

Produktionskvalitet

Planlægning skal foretages ud fra kundens ordrebekræftede leveringstidspunkt samt produktionsapparatets kapacitet og fleksibilitet.

I alle aktiviteter skal tilstræbes størst mulig anvendelse af operatør-selvkontrol.

Der skal føres statistik over antal af fejl. Ud fra disse tal skal fejl, spild og meromkostninger minimeres.

Ved valg af hensigtsmæssige interne transportmidler og beskyttelsesmetoder skal beskadigelser minimeres.

Leveringskvalitet

Der skal opbygges et færdigvarelager, for at kunne levere hurtigt.

Transportmiddel og -metode skal udvælges efter leveringssikkerhed/pris, så der altid leveres til den bekræftede tid, på det aftalte sted og leves op til det aftalte. Forudses en afvigelse fra det aftalte, adviseres kunden omgående.

Service- og reklamationskvalitet

Service i Danmark foretages af servicefirmaer, som rapporterer til Elcold via servicereporter.

Funktionsfejl, som forringer kundens varer, skal afhjælpes hurtigst muligt.

Reservedele til udgåede modeller kan leveres i op til 5 år efter sidste produktionsdato.

Garantiforpligtelser følger lovgivningen, hvis ikke andet er aftalt.

Køle-/frysemøbler - som stadig er under garantien - ombyttes, hvis disse ikke kan repareres.

Ved eksport sælges serviceforpligtelserne med produktet til den enkelte importør.

Alle reklamationer skal løbende og systematisk registreres for at skaffe viden om behovsopfyldelse og for at modvirke fremtidige reklamationer.

Alle reklamationer skal behandles hurtigst muligt.

Personalekvalitet

Der skal tilstræbes størst mulig uddelegering af ansvar og kompetence til den enkelte medarbejder, og der skal være overensstemmelse mellem den enkelte medarbejders ressourcer, og de krav jobbet stiller. Ligeledes skal medarbejderne kunne se en sammenhæng mellem egen indsats og det endelige resultat.



Alle medarbejdere skal være bekendte med eget ansvars- og kompetenceområde. Alle medarbejdere skal opfordres og motiveres til altid at holde orden og systematik inden for eget arbejdsområde.

Alle medarbejdere skal opfordres til at informere ledelsen om relevante kurser, som vil gavne i det daglige arbejde. Disse informationer skal indgå i den årlige vurdering.