

Kvalitetspolicy samt mål och handlingsplan

Gäller tills vidare och revideras årligen.

1. Om företaget

NSX AB är ett svenskt e-handelsföretag som säljer säkerhets- och skyddsprodukter under varumärket Nordguard. Verksamheten omfattar bland annat påkörningsskydd, trafik- och vägprodukter samt avspärrningsprodukter till kommuner, entreprenörer och industri.

Bolaget har två anställda och drivs som en digital verksamhet med eget lager i Österhaninge kompletterat med direktleveranser från leverantörernas lager. Vi tillverkar inte själva utan köper in från etablerade europeiska tillverkare. Kvalitetsarbetet är därför inriktat på tre saker: att välja rätt leverantörer, att leverera rätt vara i rätt tid, och att fånga upp och åtgärda avvikelser när de uppstår.

2. Kvalitetspolicy

NSX AB ska leverera rätt produkt, i rätt tid och med korrekt teknisk information, och arbeta systematiskt med att mäta och förbättra kvaliteten i alla led av verksamheten.

För att uppnå detta åtar vi oss att:

- Uppfylla de krav som avtalats med kunden och de krav som följer av lag och gällande standarder.
- Endast erbjuda produkter från leverantörer som är certifierade enligt ISO 9001.
- Lämna korrekt och verifierbar teknisk information om våra produkter, och aldrig ange egenskaper som inte kan styrkas av tillverkarens dokumentation.
- Registrera, spara och analysera alla reklamationer och avvikelser i strukturerad form.
- Mäta verksamheten löpande och använda mätdata som underlag för förbättringar, inte enbart för uppföljning.
- Vara tillgängliga för kunden och besvara frågor, offertförfrågningar och reklamationer skyndsamt.
- Arbeta med ständiga förbättringar och automatisera arbetsmoment där det minskar risken för fel.

3. Så här arbetar vi med kvalitet

Reklamationer och avvikelser

Reklamationer tas emot via ett digitalt formulär på nordguard.se. Varje ärende registreras och sparas med fullständig historik, vilket innebär att vi i efterhand kan följa vad som hänt i ett enskilt ärende och hur det avslutades.

Eftersom reklamationerna lagras strukturerat kan vi föra statistik på produktnivå. Det gör att vi kan identifiera produkter som reklameras oftare än genomsnittet och ta upp saken med leverantören i stället för att hantera varje enskilt fall isolerat. Återkommande fel på en produkt betraktas som en avvikelse som kräver åtgärd, inte som en engångshändelse.

Mätning och uppföljning

Verksamheten är digital, och vi mäter det som går att mäta digitalt. Bland annat följer vi leveransprecision, antal reklamationer och reklamationsfrekvens per produkt, samt svarstider och utfall på offertförfrågningar.

Mätdata används löpande i den dagliga driften. Avviker ett värde från det normala utreder vi orsaken direkt i stället för att invänta en periodisk genomgång.

Leverantörer

Vi ställer krav på att våra produktleverantörer är certifierade enligt ISO 9001. Certifikatet kontrolleras innan en leverantör tas in, och den tekniska dokumentationen granskas innan en ny produkt förs in i sortimentet.

Leverantörernas leveransprecision och kvalitetsutfall följs upp löpande, och avvikelser tas upp direkt med leverantören.

Produktinformation

Uppgifter om våra produkter ska stämma överens med tillverkarens datablad. Vid anbud och offert till offentlig sektor kontrollerar vi att offerterad produkt faktiskt uppfyller ställda krav och att uppfyllelsen kan styrkas med dokumentation från tillverkaren.

4. Kvalitetsmål

Mål 1 – Hög leveransprecision

Leveranser ska ske enligt bekräftat leveransdatum. Leveransprecision mäts löpande och avvikelser utreds för att identifiera om orsaken ligger hos oss eller i leverantörsledet.

Mål 2 – Minskad reklimationsfrekvens

Andelen reklamationer i förhållande till antal levererade order ska minska över tid. Produkter som reklameras oftare än genomsnittet ska identifieras och åtgärdas i dialog med leverantören, alternativt utgå ur sortimentet.

Mål 3 – Snabb återkoppling till kund

Offertförfrågningar ska besvaras skyndsamt, med målsättningen att svar lämnas inom tre timmar under vardagar. Svarstiden mäts löpande.

Mål 4 – Endast certifierade leverantörer

Samtliga produktleverantörer ska vara certifierade enligt ISO 9001. Målet är full täckning och ska bibehållas även när nya leverantörer tillkommer.

Mål 5 – Korrekt och verifierbar produktinformation

All teknisk produktinformation som vi publicerar eller lämnar i anbud ska kunna styrkas mot tillverkarens dokumentation. Felaktiga eller inaktuella uppgifter rättas så snart de upptäcks.

5. Handlingsplan

Handlingsplanen beskriver konkreta åtgärder kopplade till målen ovan. VC = verksamhetschef.

Område	Åtgärd	Tidplan	Ansvar
Reklamationer	Ta emot alla reklamationer via digitalt formulär så att varje ärende registreras med kund, produkt, orsak och datum.	Genomfört	VC
Reklamationer	Lagra reklimationshistorik strukturerat och analysera reklimationsfrekvens per produkt för	Löpande	VC

Område	Åtgärd	Tidplan	Ansvar
	att identifiera produkter som avviker från genomsnittet.		
Reklamationer	Ta upp produkter med förhöjd reklamerationsfrekvens direkt med leverantören och kräva åtgärd.	Vid avvikelse	VC
Mätning	Följa upp leveransprecision löpande och utreda orsaken bakom försenade leveranser.	Löpande	VC
Mätning	Följa upp svarstid på offertförfrågningar mot vårt interna mål.	Löpande	VC
Mätning	Vidareutveckla den interna uppföljningen så att fler delar av verksamheten mäts digitalt.	Löpande	VC
Leverantörer	Kräva ISO 9001-certifiering av produktleverantörer.	Genomfört	VC
Leverantörer	Kontrollera leverantörens certifikat och teknisk dokumentation innan en ny produkt tas in i sortimentet.	Löpande	VC
Leverantörer	Följa upp leverantörernas leveransprecision och kvalitetsutfall och ta upp avvikelser med leverantören.	Löpande	VC
Produkt och dokumentation	Säkerställa att offererade produkter uppfyller de tekniska krav och standarder som avtalats, och att underlaget kan styrkas med dokumentation från tillverkaren.	Löpande	VC
Produkt och dokumentation	Hålla produktinformation på nordguard.se korrekt och i överensstämmelse med tillverkarens datablad.	Löpande	VC
Automatisering	Automatisera manuella arbetsmoment i order- och dokumentflödet för att minska risken för handhavandefel.	Löpande	VC
Uppföljning	Årlig genomgång av kvalitetspolicy, mål och handlingsplan samt uppdatering vid behov.	Årligen	VC

6. Ansvar och uppföljning

Verksamhetschefen är ansvarig för kvalitetsarbetet i NSX AB och för att denna policy och handlingsplan följs, följs upp och revideras.

Uppföljning sker en gång per år. Vid uppföljningen går vi igenom utfallet mot målen, granskar reklamsstatistiken och bedömer om nya åtgärder behöver läggas till. Resultatet dokumenteras och policyn uppdateras vid behov. Reklamationer, avvikelser och synpunkter från kunder hanteras löpande under året och inväntar inte den årliga genomgången.

Österhaninge



Daroun Nehro

Verksamhetschef, NSX AB

Albybergsringen 105, 137 69 Österhaninge · info@nordguard.se · 010-153 90 50