

Kvalitetspolicy

För Trivector AB och dess dotterbolag

Revision 1.1
Datum 2015-11-05

Dokumenthistorik

Författare	Revision	Ändringar	Antagen av ledningsgruppen
Anders Ljungberg	1.1	Reviderad	2015-11-06
?	1.0	Första version.	2011-02-03

Kvalitet är viktigt för att skapa bestående relationer med våra kunder samt en attraktiv och kreativ arbetsplats för våra medarbetare.

Vad är kvalitet för oss? Kvalitet innebär att effektivt skapa värde för kunden.

Hur skapar vi kvalitet? Värde skapas när vi fokuserar på kundernas framgång.

Effektivitet uppstår när vi använder vår kompetens och vårt strukturkapital för att tillfredsställa kundernas behov.

Vi levererar kundanpassade lösningar med kvalitet genom att

- ▶ bedriva strategi- och omvärldsstyrd kompetensutveckling
- ▶ vårda och använda vårt strukturkapital
- ▶ eftersträva förutsägbarhet i våra processer
- ▶ samarbeta med kunden
- ▶ ständigt förbättra vår verksamhet

Förklaring av vår kvalitetspolicy

Bestående relationer med våra kunder – Riktigt nöjda kunder blir lojala och kommer tillbaka för att ge oss nya uppdrag. En bestående relation med en kund är det yttersta beviset på hög kundtillfredsställelse. Ett nytt uppdrag för en gammal kund är mer värdefullt än ett nytt uppdrag för en ny kund.

Attraktiv och kreativ arbetsplats – En verksamhet präglad av kvalitet gynnar även oss själva som medarbetare. En väl fungerande vardag ökar våra möjligheter att fokusera våra ansträngningar och vår kreativitet där den behövs som mest.

Värde för kunden – Att skapa värde för kunden innebär att fokusera kundens verkliga behov och de aktiviteter i våra processer som bidrar till att tillfredsställa dessa behov.

Kundernas framgång – Att fokusera kundernas framgång är det bästa sättet att säkra vår egen framgång. Detta kräver att vi ur ett kundperspektiv alltid ser till användbarheten och nyttan av det vi skapar.

Strukturkapital – Vårt strukturkapital utgörs av vår dokumenterade kunskap i alla dess former.

Kundernas behov – Att tillfredsställa kundernas behov innebär att inom uppdragets ramar ge kunden det han verkligen behöver men inte nödvändigtvis förväntar sig. Kundens behov är möjliga att tillfredsställa då vi har ett genuint intresse för kundens verksamhet och förutsättningar. Att tillfredsställa kundens behov inkluderar även att följa de författningskrav som uppdraget berörs av.

Bedriva strategi - och omvärldsstyrd kompetensutveckling – Utifrån kunders nutida och förväntade framtida behov och förändringar i omvärlden fattar vi medvetna beslut om kompetensutvecklingens inriktning och genomförande.

Vårda och använda vårt strukturkapital - Vi har alla ett ansvar för att använda den dokumenterade kunskap som finns samt att bidra till dess utveckling.

Eftersträva förutsägbarhet i våra processer – Genom att fokusera våra processer styr vi den dagliga verksamheten mot väl definierade mål. Varje process har ett tydligt mål som gör det möjligt att agera aktivt i tid istället för reaktivt efteråt. För kundens del innebär förutsägbarhet enkelt uttryckt att vi håller det vi lovat i smått som stort.

Samarbeta med kunden – Genom att i vid bemärkelse samarbeta med kunden behåller vi lättare fokus på kundens behov och användbarheten av det vi skapar. Ett öppet agerande bidrar också till att kunden känner ökad trygghet och stärkt förtroende för oss som leverantör.

Ständigt förbättra vår verksamhet – Det är allas vårt ansvar att strukturerat ta vara på varje möjlighet att förbättra vår verksamhet