

Kvalitetshandbok

Utgåva 3



Volvo Data AB

Kvalitetshandbok, utgåva 3

1997-02-01

Stig Johansson

2020 Kvalitet

Volvo Data AB

405 08 Göteborg

tfn: 031-667809

Distribution: alla anställda på Volvo Data

Till alla medarbetare

Kvalitetshandboken utgör den överordnade dokumentationen av vårt arbetssätt. Den anger också normer och värderingar vad gäller kvalitet för oss på Volvo Data. På samma sätt som med Kvalitetssystemet i sin helhet är avsikten att också handboken skall hållas levande genom ständig förbättring.

Vi strävar efter ett tillstånd som kan benämnas total kvalitet. Med det avses när hela organisationen på ett effektivt sätt samverkar för att uppfylla och överträffa kundernas behov och förväntningar. Som kunder räknas som bekant inte bara de olika Volvo-bolagen utan också de medarbetare internt som vi lämnar arbetsresultat till.

Den kunskap, begåvning och entusiasm som alla inom Volvo Data besitter, utgör grunden och förutsättningen för total kvalitet. Vi vill sträva efter en positiv attityd till förbättringar så att kreativiteten som finns i organisationen kommer till nytta för både företaget och den enskilde medarbetaren.

Effekterna av total kvalitet blir på detta sätt inte enbart nöjda kunder utan också ökad effektivitet, arbetsglädje och ökad konkurrenskraft.

Göteborg 1994-01-19

Göran Kling
Verkställande direktör

Innehåll

1	Inledning	1
1.1	Syfte	
1.2	Kvalitetsbegreppet	
1.3	Kvalitetssystem	
2	Vision, affärsidé, strategier, policies	3
2.1	Vision	
2.2	Affärsidé	
2.3	Strategiska inriktningar	
2.4	Policies	
2.5	Företagets planer	
3	Företagsledningens ansvar	7
3.1	Företagsledningens ansvar	
3.2	Målstyrning	
3.3	Fastställande av mål och resurser	
3.4	Ledningens genomgång	
4	Kvalitetsorganisation	9
4.1	Kvalitetsstaben	
4.2	Processledning	
4.3	Samordning av kvalitetsarbetet	
5	Människorna i företaget	11
5.1	Ledarskap	
5.2	Medarbetare	
5.3	Arbetsmiljö	
5.4	Kompetensutveckling	
5.5	Kvalitet i det dagliga arbetet	
6	Verksamheten	14
6.1	Ledning	
6.2	Linjeorganisation	
6.3	Projektorganisation	
6.4	Teamorganisation	
6.5	Tvingande dokument	
6.6	Produkt- och dokumentstyrning	
6.7	Kvalitetsdokument	
7	Processer	17
7.1	Inledning	
7.2	Styrande processer	
7.3	Operativa processer	
7.4	Stödjande processer	
8	Kompletterande beskrivningar	27
8.1	Speciella processer	
8.2	Produkter tillhandahållna av köparen	
8.3	Statistiska metoder	

9	Kvalitetsrevision	28
10	Kvalitetsmätning	29
	10.1 Mätningar och rapportering	
	10.2 Kvalitetsbristkostnader	
	10.3 Mätsystem	
11	Ordförklaringar	30
12	Referenser	32

1 Inledning

1.1 Syfte

Kvalitetshandboken beskriver Volvo Datas kvalitetssystem på överordnad nivå. Den har utarbetats efter de riktlinjer som anges i den internationella standarden ISO 9001.

Syftet med handboken är:

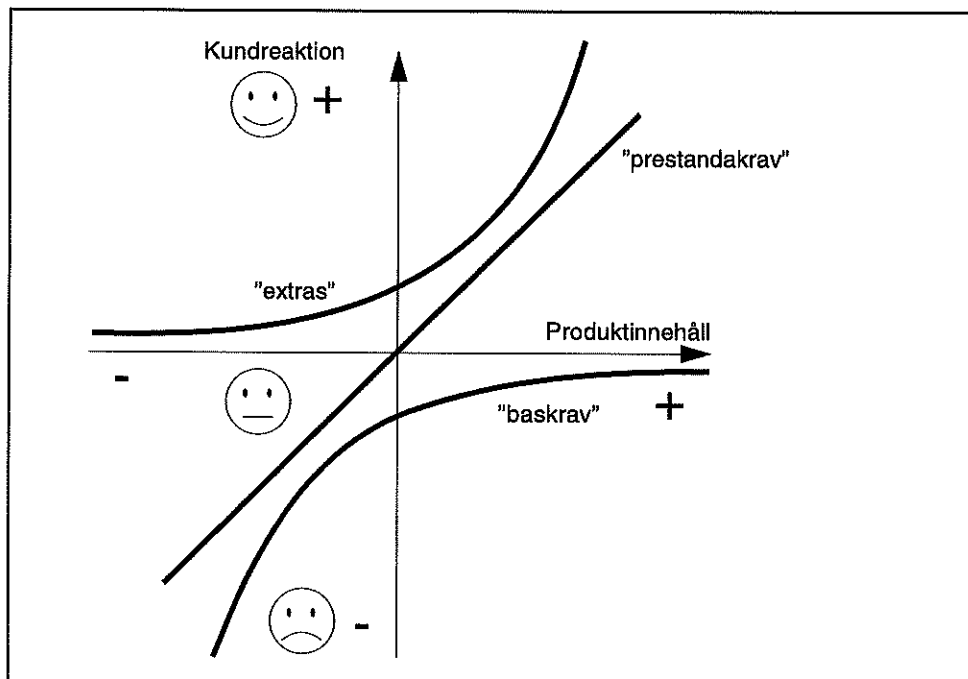
- ❖ att ange normer och värderingar
- ❖ att ställa krav på hur vi inom Volvo Data skall arbeta
- ❖ att informera om Volvo Datas kvalitetssystem både inom och utanför företaget

1.2 Kvalitetsbegreppet

Kvalitet är ett kundrelaterat begrepp som omfattar vårt personliga agerande och alla egenskaper hos en produkt eller tjänst som bidrar till att tillfredsställa våra interna och externa kunders krav.

Det är endast kunderna som kan avgöra hur vi lyckas med vår kvalitet. Kvalitet skall präglade alla relationer.

Alla medarbetare levererar resultatet av sitt arbete till en kund, internt eller externt Volvo Data



Att överträffa kundens förväntningar enligt Kano-modellen.

"Extras" blir fort baskrav, därför måste nya ständigt tillföras för att få positiva kundreaktioner.

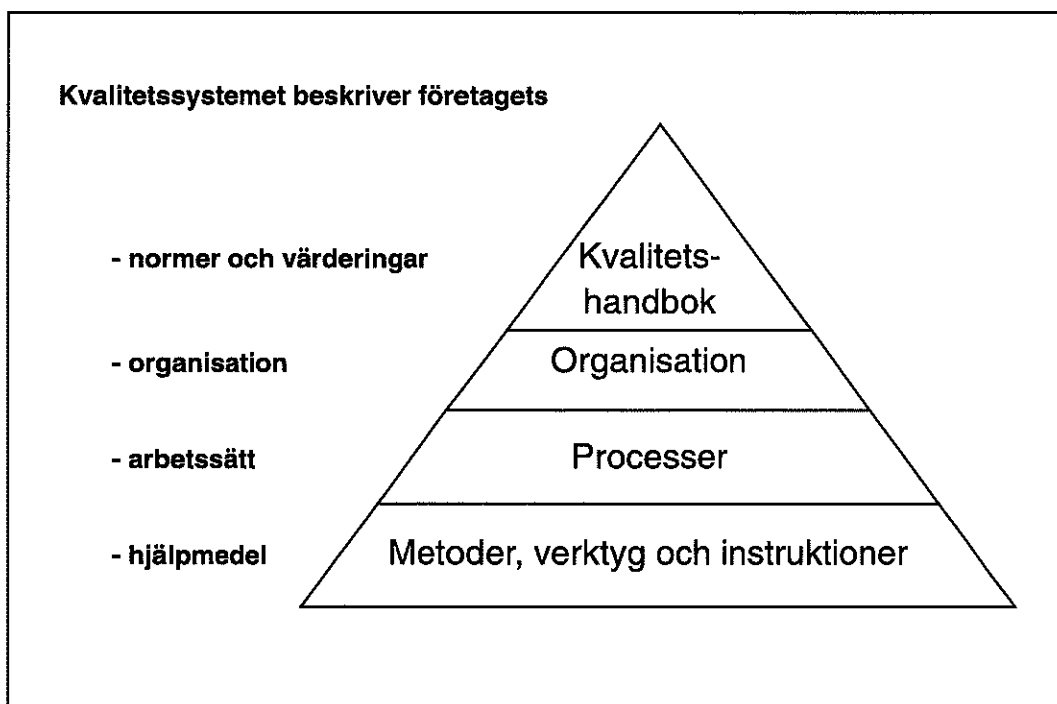
Kvalitet innebär för var och en av oss ett ansvar för att i det dagliga arbetet säkerställa att upprättade planer, krav och mål uppfylls.

1.3 Kvalitetssystem

Kvalitetssystemet är en del av vårt totala system för att leda verksamheten på Volvo Data. Vårt kvalitetssystem är ett medel för oss att planera, styra, följa upp och förbättra kvaliteten.

Med kvalitetssystem avses Volvo Datas organisation och regelverk beskrivet i processerna (kap 7), alternativt handböcker, som upprätthålles i syfte att **säkerställa rätt kvalitet**.

I de fall vi tvingas avvika från kvalitetssystemet skall detta dokumenteras i direktiv eller uppdragsbeskrivning och fastställas. Avvikelse kan inte vara av sådan art att vi inte uppfyller kraven i ISO 9001.



Alla regelverk såsom metoder, verktyg och instruktioner skall vara dokumenterade i vårt kvalitetssystem.

2 Vision, affärsidé, strategier, policies

Våra kunders verksamhet är starkt beroende av att vi levererar tjänster av rätt kvalitet. Detta uppnås genom att var och en förstår och tillämpar innebörden i vår affärsidé, vår kvalitetspolicy och våra strategier.

2.1 Vision

"Volvo Data skall vara i världsklass inom de delar av IT som är strategiskt viktiga för Volvo"

2.2 Affärsidé

"Volvo Data bidrar till att öka koncernens konkurrenskraft och lönsamhet genom att vara Volvobolagens bästa IT-partner. Vi skall leverera effektiva och integrerade IT-tjänster och utgöra ett kompetenscentrum inom Volvos strategiska IT-områden."

2.3 Strategiska inriktningar

*"**Koncentration på Volvos behov.** Vi skall satsa på de viktigaste områdena för Volvo och där erbjuda både bred och djup kunskap samt integrationskompetens. Genom att tillföra Volvo tydliga mervärden kan vi nå en position som bästa IT-partner."*

*"**Aktiv medverkan i kundernas processer.** För att skapa konkurrensfördelar för Volvo krävs att vi förstår kundens verksamhet och är följ-samma. Vi skall ständigt anpassa våra tjänster och vårt sätt att jobba till nya och föränderliga krav. Då måste vi själva hålla korta ledtider och hög kvalitet."*

*"**Ständiga förbättringar.** För att nå framgång skall vi systematiskt tillvarata vunna erfarenheter och mäta oss mot andra. Detta skall vi utnyttja på ett kreativt sätt för att öka vår kompetens och effektivitet. Allt i syfte att höja den kundupplevda kvaliteten. Våra volymtjänster skall ständigt vara bättre i kvalitet och lägre i pris än konkurrenternas."*

*"**Samarbeta med andra.** Vi kommer att samarbeta med andra företag i de fall vi inte klarar att hålla världsklass inom ett område, eller inte har de produkter och tjänster som kunden behöver. Våra kunder måste uppleva att vi, utan prestige, utnyttjar alla de möjligheter som står till buds för att öka deras konkurrenskraft."*

2.4 Policies

2.4.1 Kvalitetspolicy

”Det är allas ansvar att genom förebyggande åtgärder, ständiga förbättringar och en målmedveten strävan efter felfria arbetsinsatser, producera produkter och tjänster som uppfyller våra kunders krav och överträffar deras förväntningar.”

Att **alla anställda ansvarar** innebär att vi skapar förutsättningar för var och en att ansvara för kvaliteten i sitt eget arbete och att alla tar det ansvaret. Det innebär också att alla deltar i förbättringsarbetet. När alla medarbetare engagerar sig i kvalitetsarbetet utnyttjar vi all kunskap om hur vår verksamhet fungerar och hur den kan förbättras.

Med **förebyggande åtgärder** betonar vi hur viktigt det är att göra rätt från början. Vi uppnår inte kvalitet genom efterkontroller utan genom att bygga in kvalitet i vårt dagliga arbete.

Arbetet med att **förbättra våra produkter och tjänster** upphör aldrig. Genom att arbeta långsiktigt med kvalitet anpassar vi verksamheten efter marknadens krav så att vi får nöjda kunder. Det är grunden för lönsamhet på lång sikt.

Vi strävar målmedvetet efter felfria arbetsinsatser. Genom att steg för steg genomföra förbättringar närmar vi oss felfria resultat. Det finns alltid ett kostnadseffektiva sätt att åstadkomma bättre kvalitet. Vi söker ständigt sådana lösningar.

Vi skall producera produkter och tjänster som uppfyller våra kunders krav och överträffar deras förväntningar. Det innebär att vi sätter kunden i centrum för vårt intresse. Vi agerar alltid med kundens bästa för ögonen. Detta synsätt gäller även våra interna kunder. Vårt ansvar upphör inte i och med att en produkt eller tjänst är levererad. Vi är alltid beredda att bistå våra kunder.

2.4.2 Säkerhetspolicy

Alla anställda inom Volvo Data har ansvar för att skydda de tillgångar företaget förvaltar mot skada, missbruk eller förlust.

Volvo Data har ett ansvar mot sina huvudmän att skydda företagets tillgångar. Gentemot de anställda finns ansvar för deras säkerhet. Företaget har också påtagit sig ansvar gentemot sina kunder att handha deras databehandling i överenskommen omfattning med betryggande säkerhet.

2.4.3 Miljöpolicy

Volvo Data skall minimera miljöeffekterna av verksamheten genom att:

- tillämpa en helhetssyn på produkternas miljöpåverkan.
- utveckla och marknadsföra produkter med bästa miljöegenskaper och som möter högsta effektivitetskrav.
- välja tillverkningsmetoder som är så skonsamma mot miljön som möjligt.
- välja miljöanpassat och återvinningsbart material vid utveckling och tillverkning av produkter.

- verka för utveckling av effektiva transportsystem med låg miljöpåverkan.
- eftersträva att processer och produkter uppfyller likvärdiga miljökrav varhelst i världen vi är verksamma.
- verka för att likvärdig miljöomsorg tillämpas av Volvos samarbetspartners.
- delta i och driva forsknings- och utvecklingsarbete på miljöområdet.
- informera om verksamheternas miljöpåverkan på ett öppet och faktabaserat sätt.

2.4.4 Arbetsmiljöpolicy

Fastställes under 1997

2.4.5 Personalpolicy

Fastställes under 1997

2.4.6 Informationspolicy

Volvo Data är för en öppen information mot omvärlden. Att företaget omnämns i positiva sammanhang och i positiva ordalag när det gäller våra verksamhetsområden gynnar både oss själva och Volvo totalt. Delar av vår verksamhet och vissa typer av information skall dock betraktas som konfidentiell. För dessa fall finns speciella riktlinjer i Informationshandboken.

Grundläggande för företagets informationsgivning internt och externt skall vara att den är saklig, korrekt, innehåller relevanta icke sekretessbelagda uppgifter och kommer i rätt tid. Informationen skall vara initierad av den egna organisationen och inte enbart vara ett resultat av förfrågningar och rykten. Intern information om sådant som berör Volvo skall, så snart det är möjligt, spridas till anställda innan samma uppgifter finns ute i media.

Information är ett ledningsansvar och skall utövas av chefer på alla nivåer.

Informationens utformning och innehåll skall anpassas till den aktuella målgruppen. Externt informations- och presentationsmaterial skall vara av hög kvalitet och följa Volvos och Volvo Datas regler för utformning. Hög grad av informationssäkerhet skall upprätthållas. Detta avser såväl Volvo Datas egen verksamhet som kundernas och de utvecklingsprojekt där vi har insyn eller är medverkande.

Genom att efterleva enkla regler för hanteringen av information från företaget kan vi slå vakt om och förstärka den positiva uppfattning som omvärlden redan har om Volvo och Volvo Data.

2.4.7 Förslagspolicy

Förslagsverksamheten skall organiseras och bedrivas på ett sådant sätt att alla medarbetares kreativitet stimuleras. Den skall också bidra till att öka företagets effektivitet och lönsamhet. Behandlingen av idéer skall vara i nivå med våra bästa konkurrenters.

Ledningen skall aktivt och synbart stödja och följa resultatet.

Förslagsverksamheten skall ges hög prioritet i alla relevanta sammanhang.

Medarbetarna, enskilda eller i grupp, skall få sina förbättringsidéer beaktade på ett positivt sätt och uppmuntras avge nya förbättringsidéer.

Användbara förbättringsidéer skall genomföras så snabbt som möjligt.

Förbättringsidéer som kommer till användning berättigar till ersättning och även förslag inom eget arbetsområde kan ge ersättning. I det senare fallet behandlas belöningen efter speciella regler.

Förslagsverksamheten skall vara ett komplement till ordinarie förbättrings- och rationaliseringsverksamhet inom företaget.

Förslagsverksamheten skall handläggas så decentraliserat och obyråkratiskt som möjligt samt mätas och regelbundet följas upp.

2.5 Företagets planer

På företagsnivå utarbetas tre olika typer av planer:

- strategiska
- taktiska
- operativa

De strategiska planerna sträcker sig fyra år framåt medan de taktiska planerna sträcker sig två år framåt. Planerna revideras varje år. De operativa planerna sträcker sig fem till åtta kvartal och följs upp varje kvartal.

Den ekonomiska konsekvensen av företagets planer åskådliggörs i konsoliderade finans- och investeringsplaner.

Personalutveckling vad gäller kompetens och antal beskrivs i personalplanen.

3 Företagsledningens ansvar

Det är företagsledningens ansvar att regelbundet granska kvalitets-systemet och besluta om åtgärder.

3.1 Företagsledningens ansvar

Verkställande direktören för Volvo Data har det yttersta ansvaret för kvalitetssystemet och dess tillämpning.

Centralt för företagsledningen är att betona vikten av:

- ❖ kundfokusering
- ❖ prioritering av verksamhetsprocesser
- ❖ medarbetarnas engagemang
- ❖ ständiga förbättringar

Det operativa ansvaret är delegerat till kvalitetschefen som är ledningens representant och som rapporterar till företagsledningen.

Volvo Datas företagsledning använder Volvos Filosofi och Utmärkelsen Svensk Kvalitets (USK) kriterier för att fastställa ambitionsnivå (mål) för Volvo Data i sin helhet. Målen arbetas in i verksamhetens planer. Genom en årlig utvärdering kontrolleras att planerad nivå nås.

Företagsledningen utövar sitt ansvar inom ramen för nedan angivna roller.

3.1.1 Styrgruppsordförande

Styrgruppsordföranden leder styrgruppsarbetet för en enhet med avseende på att sätta mål, leda och styra verksamheten.

3.1.2 Huvudprocessägare

Huvudprocessägaren har överordnat ansvar för målsättning, utveckling, uppföljning och information/utbildning för ingående processer.

3.1.3 Coach

Coachens ansvar är att långsiktigt stödja adeptens personliga utveckling. Coachen diskuterar den personliga utvecklingen tillsammans med adepten och dennes chef i avsikt att komma överens om aktuell utveckling. Diskussionen skall vara genomförd före Mål- och Planeringssamtalet.

3.1.4 Ordförande i funktionell gruppering

Ordförandens ansvar är att samordna, prioritera och informera om kundbehov och om VD-gemensamma aktiviteter inom området.

Grupperna är: Strategisk planering, Marknadsutveckling, Ledar- och medarbetarutveckling, SU/SF metod, Drift och teknik.

3.2 Målstyrning

Företagsledningen styr företaget genom målstyrning. Denna styrningsmetod används i första hand för att uppnå ständiga förbättringar i Volvo Datas resultat i linje med företagets olika mål. Målstyrning är en metod som pekar ut områden där förbättringar kan genomföras och är en viktig del i den totala ledningen.

3.3 Fastställande av mål och resurser

Varje enhet definierar de områden som är viktigast att förbättra med tanke på **Värde För Kund**. I enheternas operativa planer återfinnes förbättringsåtgärder och mål. Operativa planen fastställs av enhetens styrgruppsordförande.

Chefen för varje enhet ansvarar för att resurser tilldelas så att åtgärder genomförs och målen nås.

3.4 Ledningens genomgång

För att utveckla och förbättra vår verksamhet granskar företagsledningen regelbundet vårt kvalitetssystemets lämplighet och effektivitet. Vid dessa genomgångar redovisas bland annat resultaten från interna kvalitetsrevisioner och analyser föranledda av övrig kontrollverksamhet.

Vidare skall förbättringsarbetet prioriteras, tilldelas resurser och följas upp.

Varje enhet lämnar underlag till en årlig kvalitetsrapport med redovisning av kvalitetsläget. Den årliga kvalitetsrapporten sammanställs av kvalitetsstaben och redovisas för företagsledningen.

4 Kvalitetsorganisation

Inom Volvo Data skall var och en ansvara för kvaliteten på sitt eget arbetsresultat. Kvalitet skapas genom det arbete som utförs i kvalitetssäkrade processer.

Respektive linjeförman eller projektledare har ansvaret för den totala kvaliteten i produkter och tjänster till såväl externa kunder som interna Volvo Data-kunder.

Huvudprocessägare och processägare ansvarar för kvaliteten i processerna, dvs för kvaliteten i arbetssätt, metoder och verktyg.

4.1 Kvalitetsstaben

Kvalitetsstaben har befogenheter att kontrollera efterlevnaden av kvalitetssystemet i hela företaget och rapporterar sina iakttagelser i enheternas styrgruppsmöten samt till Volvo Datas företagsledning.

Kvalitetschefen representerar Volvo Data i kvalitetsfrågor.

Kvalitetsstaben ansvarar för den tekniska lösningen och för att det dokumenterade kvalitetssystemet, vilket består av kvalitetshandbok och processbeskrivningar, är uppdaterat och tillgängligt.

Kvalitetsstaben skall regelbundet följa upp företagets kvalitetsbristkostnader och rapportera till företagsledningen.

Kvalitetsstaben lämnar stöd i kvalitetstekniska frågor.

4.1.1 Interna kvalitetsrevisioner

Kvalitetsstaben planerar och genomför allsidiga och dokumenterade kvalitetsrevisioner av kvalitetssystemet och dess tillämpning. De personer som utför interna kvalitetsrevisioner skall ha dokumenterad kompetens. Varje år skall en revisionsplan upprättas och dokumenteras (se även kap. 9).

4.1.2 Kvalitetssystemadministratör (QSA)

QSA ansvarar för att de delar av kvalitetssystemet som består av process-, funktions- och arbetsbeskrivningar är uppdaterade och tillgängliga.

Kvalitetsombud

Varje enhet har ett kvalitetsombud med uppdateringsansvar för funktions- och arbetsbeskrivningar och är ett stöd till QSA.

4.1.3 Kvalitetsnätverket

Nätverket består av kvalitetsutvecklare vilka representerar alla enheter i Volvo Data AB. Nätverket arbetar med kvalitetsfrågor, som kan vara av företagsövergripande art, och utbyte av erfarenheter från kvalitetsarbetet i respektive enhet.

4.2 Processledning

4.2.1 Huvudprocessägare

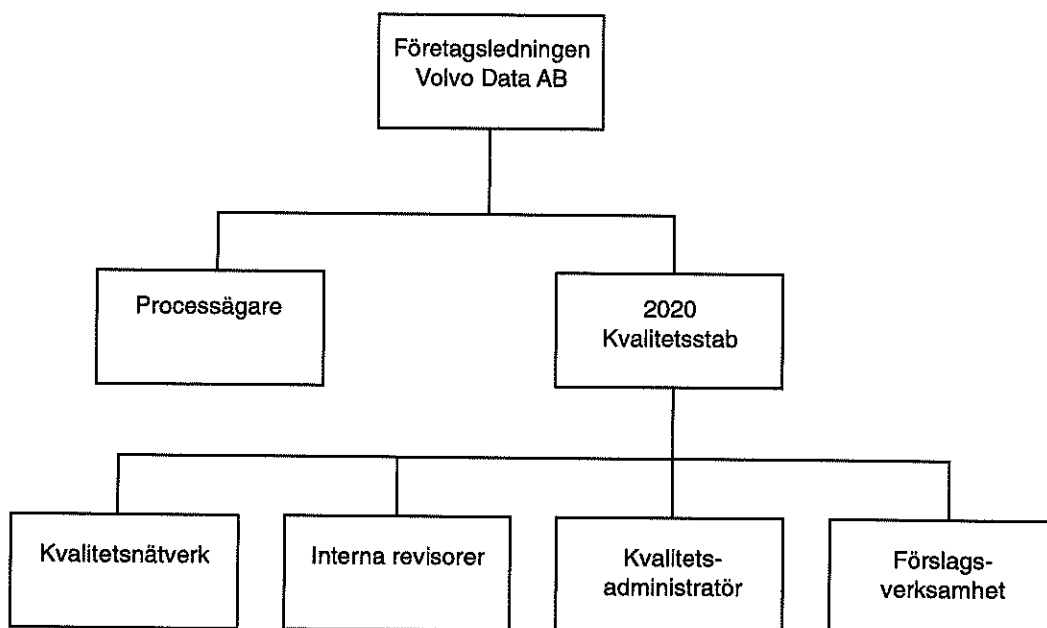
Huvudprocessägarna har ett överordnat ansvar för utveckling och uppföljning av kvalitetssystemets processer samt att tillsammans med processägaren samla in mätvärden, sammanställa dessa och föreslå förbättringar.

4.2.2 Processägare

Processägaren ansvarar för att processens effektivitet och produktivitet utvecklas, kontrollerar efterlevnaden samt utbildar och stöder processens användare.

Processägaren rapporterar till sin huvudprocessägare i frågor som rör processen.

4.3 Samordning av kvalitetsarbetet



5 Människorna i företaget

Det är vi människor som skapar kvalitet i vårt arbete och därmed kvalitet i våra produkter och tjänster. Varje människa har idéer, ambitioner och yrkeskunskaper som kan föra företaget framåt. Visioner och idéer är viktiga, eftersom de bidrar till vår utveckling. De hjälper oss att göra rätt saker på rätt sätt.

5.1 Ledarskap

Ledarskapet på Volvo Data skall kännetecknas av följande

- ❖ professionalism och beslutskraft genom kompetens, klara värderingar och konsekvent handlande.

Att leda är att engagera och motivera människor till insatser som bidrar till företagets måluppfyllelse. Arbetsresultatet i sig är naturligtvis en stark motivationsfaktor men det är lika viktigt att goda arbetsinsatser blir uppmärksammade. Att leda är också att söka möjligheter och ompröva verksamhetens inriktning grundat på fakta, idéer och visioner om förändring.

- ❖ respekt för individen genom att acceptera och tillvarata olika människors idéer, ambitioner och förutsättningar.

Mångsidiga arbetskrav och arbetsuppgifter som den enskilde kan sätta in i ett större sammanhang bidrar till att arbetet upplevs som meningsfullt och stimulerande.

Varje ledare är också ansvarig för att ta initiativ till medarbetares utveckling. Gradvis stegring av arbetsuppgifternas svårighetsgrad och en successiv ökning av individens ansvar är verkningsfulla sätt att bidra till denna utveckling.

- ❖ målstyrning och långsiktighet

En förutsättning för att medarbetare inom Volvo Data skall åstadkomma bra och bestående resultat är att målen är tydliga, liksom att den interna kommunikationen fungerar väl. Målen skall vara förstådda och accepterade samt följas upp regelbundet.

Avgörande för vår effektivitet är vår förmåga att samarbeta såväl internt som externt. Ett effektivt ledarskap kännetecknas bland annat av

- klart formulerade mål och uppföljning av dessa
- tydlig rollfördelning
- rätt kompetens
- rak kommunikation
- metodiskt arbetssätt

5.2 Medarbetare

Varje människa skall respekteras och utvecklas utifrån sina egna förutsättningar. Grundläggande behov som trygghet, utveckling, frihet, delaktighet, uppskattning och rättvisa bör därför alltid tillgodoses inom en organisation.

Av företaget kan jag som anställd förvänta mig:

- förståelse när jag vill något
- uppmuntran när jag kommer med nya idéer
- stöd att utveckla min kompetens
- hjälp när jag behöver det

Jag har som anställd följande ansvar gentemot företaget:

- kvalitet i eget arbete
- sätta mig in i gällande mål och medverka till att de uppfylls
- visa samarbetsvilja och respekt för mina arbetskamrater
- ta aktiv del i förändringsarbetet
- vara beredd att bidra med min kompetens där den behövs
- medverka i kvalitetsarbetet genom att påtala brister och lämna förslag till förbättringar.

5.3 Arbetsmiljö

Arbetsmiljö är samspelet mellan:

- miljö
- fysisk och psykisk hälsa
- motivation för arbetet
- personlig tillfredsställelse med den egna arbetsuppgiften
- inflytandet över den egna arbetssituationen kombinerat med gemensamt inflytande över arbetssituationen i sin helhet.

Frihet att planera och ta ansvar för eget arbete skapar lojalitet och ansvarskänsla. Regelbundna mål- och planeringssamtal mellan chefer och medarbetare är av stort värde för att alla skall bli delaktiga i planeringen, målformuleringen och uppföljningen av målresultaten.

Bra fysisk och psykisk arbetsmiljö är förutsättningar för goda prestationer och arbetstillfredsställelse.

5.4 Kompetensutveckling

Den föränderliga marknaden och den tekniska utvecklingen ställer krav på hög fackkompetens hos våra medarbetare.

Det krävs också initiativkraft, flexibilitet och samarbetsförmåga. Samarbete över organisationsgränser blir allt viktigare.

Med utgångspunkt från våra långsiktiga mål tar vi reda på vilka kunskaper och färdigheter våra medarbetare bör ha i ett mer långsiktigt perspektiv. Vi analyserar den faktiska kompetensbilden och kompletterar kompetensen.

Alla medarbetare skall få den utbildning som fordras för att kunna göra ett fullgott arbete. Möjlighet till fortlöpande personlig utveckling är också en förutsättning för att medarbetarna skall klara de förändringar som hela tiden sker i vår verksamhet.

Kompetenskrav skall vara väl definierade för varje befattning. Teoretisk utbildning och praktisk erfarenhet finns dokumenterade i medarbetarnas meritförteckningar. Medarbetarnas kompetens dokumenteras och följs kontinuerligt upp genom regelbundna mål- och planeringssamtal.

Personlig och yrkesmässig utveckling är viktigt, inte bara för individen utan även för företaget. Det är därför varje ledares ansvar att ta initiativ till sina medarbetares utveckling. Ytterst måste dock varje person ta ansvar för sin egen utveckling.

5.5 Kvalitet i det dagliga arbetet

Alla medarbetare inom Volvo Data har en eller flera kunder med krav, förväntningar och behov.

Genom tydliga överenskommelser med kunder och leverantörer såväl inom Volvo Data som utanför skall vi försäkra oss om att rätt tjänster med rätt kvalitet produceras och levereras.

Genom att ha en helhetssyn och vara väl insatta i företagets överordnade mål och strategier skall vi undvika suboptimeringar.

Genom ständiga förbättringar skall vi utveckla vår verksamhet och vår kompetens samt stärka vår konkurrenskraft.

Genom att följa metoder och arbetsinstruktioner samt utnyttja tillgängliga verktyg och hjälpmedel skall vi undvika misstag och effektivisera vårt sätt att arbeta.

6 Verksamheten

Verksamheten kan ses som en serie arbetsuppgifter, vilka utförs för att möta de krav som kunderna ställer på våra tjänster. En del av arbetsuppgifterna är av engångskaraktär, medan många är mer eller mindre återkommande. För att genomföra de unika uppgifterna organiserar vi dem ofta som projekt.

6.1 Ledning

Linjeföraren har inom sin organisation tillsammans med styrgruppsordföranden ett totalt ansvar för verksamheten, vilket inkluderar planering, styrning och uppföljning samt förbättring av kvaliteten.

Berörs verksamheten av ett projekt ansvarar projektledaren för att projektets mål nås. De linjeinstanser som medverkar i projektet skall utföra projektarbete enligt projektdirektivet.

Ansvar och befogenheter för personal som kan påverka kvaliteten, skall definieras i arbetsbeskrivningen. Befogenheterna beskrivs i första hand genom rättigheten att disponera över personal och andra resurser inom de ramar som finns i planer och budgetar.

All personal ansvarar för att:

- ett ständigt förbättringsarbete utförs.
- kvalitetssystemet efterlevs, vilket bl.a. innebär att fastställda rutiner och instruktioner skall följas.
- eget arbete utföres i enlighet med kvalitetspolicyn.

För linjeförare gäller att:

- kontinuerligt se över funktions- och arbetsbeskrivningar.
- formulera kvalitetsmål och upprätta kvalitetssäkrings- och förbättringsplaner.
- de produkter och arbetsresultat som organisationen lämnar ifrån sig är i överensstämmelse med ställda krav och mål.
- planera, styra, följa upp och förbättra de produkter och tjänster som organisationen ansvarar för.
- hålla förteckning över pågående projekt och uppdrag.
- följa upp projekt/uppdrag inom ansvarsområdet och vid behov vidtaga åtgärder
- följa upp att organisationen arbetar enligt gällande kvalitetssystem och arbetsinstruktioner samt att medarbetare har rätt information på rätt plats vid rätt tillfälle. Med medarbetare menas i detta sammanhang såväl egen personal som internt och externt köpt personal.
- se till att erforderlig kompetens finns tillgänglig.
- följa upp att de åtgärder som beslutas i samband med revisioner eller som fastställs i förbättringsprogram blir effektivt genomförda samt ger önskat resultat.
- hålla sig väl informerad om reaktioner på organisationens arbetsresultat från kunder, interna såväl som externa
- analysera orsaker till kvalitetsbrister samt vidta förebyggande åtgärder.

För projektledare gäller att:

- ansvara för att projektarbetet bedrivs enligt fastställda kvalitetskrav, regler och riktlinjer som de anges i direktivet.
- ansvara för att angreppssättet i projektet blir dokumenterat i direktivet.
- ansvara för att den framtagna lösningen uppnår rätt kvalitet med avseende på bl a funktion, tillförlitlighet, flexibilitet, dokumentation.
- ansvara för att projektet håller sig inom givna resursramar och kalkyler samt att färdigtidpunkter hålls.
- regelbundet rapportera projektläget (tids- och kostnadsuppskattningar) och förväntat utfall för helheten till linjechef som ansvarar för uppdraget.
- regelbundet rapportera resursläget för inhyrd personal till berörd chef.

6.2 Linjeorganisation

Vår organisation utgörs i Sverige av ledningsstab, serviceenheter, marknadsenhet, utvecklings- och produktionsenheter. Samverkan inom organisationen, ansvar och befogenheter beskrivs i funktions- och arbetsbeskrivningar.

För att genomföra ålagda arbetsuppgifter disponerar linjeorganisationen personella och materiella resurser. Linjeorganisationen ansvarar för kvartalsvisa prognoser avseende försäljning, personal, kostnader och investeringar.

6.3 Projektorganisation

Projektorganisationer under ledning av en projektledare skapas för utvecklings- eller förändringsuppdrag, vilka kan bemannas med resurser från flera organisatoriska avsnitt.

Ett projekt är en målstyrd verksamhet som är avgränsad till område, tid och kostnad och som är organiserad med specifik ansvarig ledning. Denna ansvariga ledning skall bestå av beslutsfattare från berörda verksamhetsområden.

Projektuppdrag ges till en projektledare som ansvarar för att en projektorganisation upprättas och att de förutsättningar som krävs för att uppdraget skall kunna genomföras specificeras. Linjeorganisationen tillhandahåller personal för projektuppdrag. Projektledaren har beslutsrätt inom givna ramar för sitt projekt och rapporterar till uppdragsgivaren och/eller till en av denne tillsatt styrgrupp. Uppdragsgivaren eller styrgruppen fattar beslut om prioriteringar, eventuella förändringar av uppdraget och om avvikelser från projektmålen, samt godkänner resultaten.

För varje projekt upprättas ett direktiv. Det beskriver aktiviteter och händelser som steg för steg säkrar att kraven på slutresultatet uppfylls. Direktivet beskriver också projektets mål, bland annat avseende kvalitet, ansvarsfördelning mellan linje och projekt samt arbetsformer för kvalitetsstyrning och kvalitetssäkring.

6.4 Teamorganisation

Företagets formella organisation har till uppgift att skapa och vidmakthålla förutsättningar för en effektiv och produktiv verksamhet. För att tillse att alla aspekter på verksamhetskrav synliggörs och hanteras, skapas med fördel ett samarbetsorgan, **team**. Dessa team har till uppgift att bl.a. ansvara för att helhetssyn får en avgörande fokusering, främja processtänkande och motverka organisatoriska låsningar.

Teamen kan vara av en tillfällig art för att hantera akuta frågeställningar, eller mera långsiktiga samarbetsorgan.

6.5 Tvingande dokument

Utöver gällande lagar och avtal bedrivs Volvo Datas interna arbete efter ett antal regelverk. I nedanstående tvingande dokument skall varje medarbetare ha tillräcklig kännedom om innehållet för att kunna utföra sina arbetsuppgifter i enlighet med kvalitetspolicyen.

- Auktorisationsbestämmelser
- AU-modellen (styrning, utveckling, granskning, förvaltning)
- Avtalshandbok
- Ekonomihandbok
- Informationshandbok
- Kvalitetshandbok
- Personalhandbok
- Säkerhetshandbok
- Organisationshandbok (distribueras under 1997Q1)

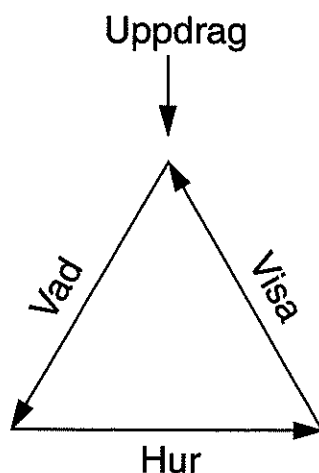
6.6 Produkt- och dokumentstyrning

Ansvaret för produkter och dokument är knutet till linjeorganisationen. Med styrning avses här befogenhet att upprätta, ändra, granska, godkänna och spärra produkter och dokument.

6.7 Kvalitetsdokument

Kvalitetsdokument är dokument som bevisar att olika aktiviteter utförts, som de beskrivs i vårt kvalitetssystem.

I varje processbeskrivning finns dessa dokument redovisade. Syftet med denna dokumentation är att säkerställa kvaliteten i resultaten. Exempel på sådana dokument är, protokoll från beslutsmöten, granskningsprotokoll, konstruktionsgenomgångar, testrapporter, rapporter från revisioner och verifieringar.



7 Processer

7.1 Inledning

Vår verksamhet kan beskrivas som ett antal processer som är kopplade till varandra. Både linjeorganisationen och projektorganisationen använder dessa processer för att genomföra sina uppdrag. Processerna är beskrivna i vårt memosystem under anslagstavlan (AT/BB).

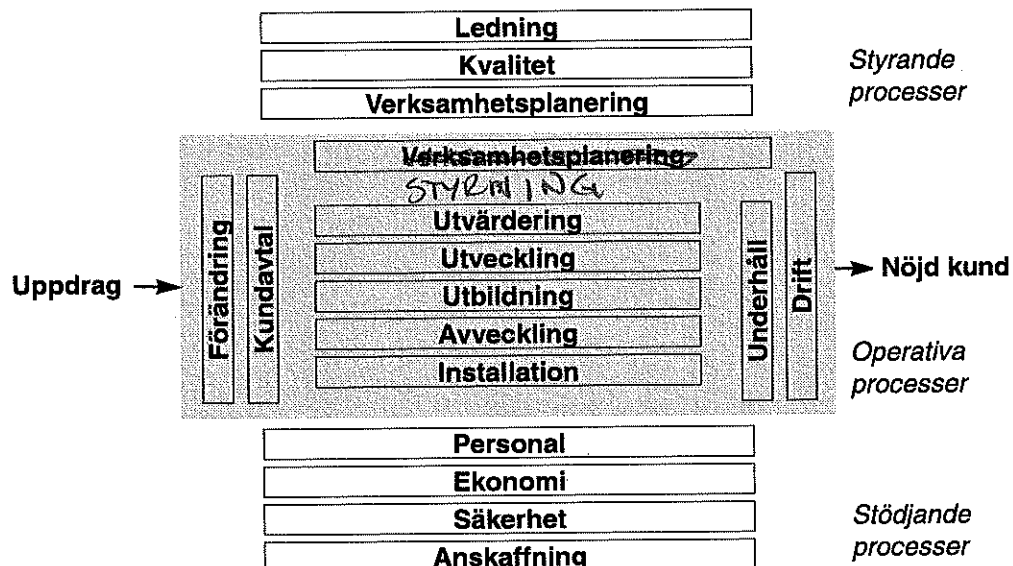
Definition av process

En process är en repetitiv sekvens av logiskt sammanfogade aktiviteter som syftar till att tillföra ett mervärde för kunden. Kunden avgör vad som är mervärde. Processen har en väl definierad början och ett väl definierat slut, samt skall kunna mätas. En process har minst en kund och minst en leverantör.

Samspelet mellan linjeorganisationen och processerna

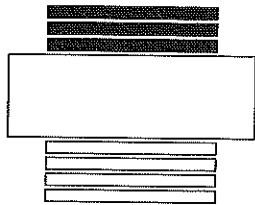
Verksamheten i en linjeorganisation består huvudsakligen av repetitivt arbete i en eller flera processer. Kvalitetssystemet består av två delar. En beskriver organisationen med ansvar, befogenheter, mål, planer etc. Den andra beskriver processen, det vill säga den repetitiva förädlingskedjan oberoende av var i organisationen den utförs.

Volvo Datas processkarta



Skuggat fält markerar samverkan med kund.

7.2 Styrande processer



7.2.1 Ledningsprocessen

De styrande processernas roll är att utifrån Volvo Datas affärsidé och strategiska inriktningar utveckla och leda företagets alla verksamheter och genom ständiga förbättringar nå total kvalitet.

Ledningsbeslut tas genom ledningsgruppsmöten i organisationen och dokumenteras i ledningsgruppsprotokoll.

Ledningsprocessen beskriver vidare:

- Hur information skall hanteras inom företaget och vilka regler som gäller i umgänget med företag utanför Volvokoncernen, institutioner och massmedia.
- FL-medlemmens olika roller.
- Att företagsledningen genom kvartalsvisagenomgångar granskar företagets hela kvalitetssystem. Beslut om lämpliga förbättringsåtgärder tas och resurser tilldelas. Genomgångarna skall dokumenteras.
- Mallar för uppbyggnad av agenda och protokoll.
- Definitioner för teamarbete.
- En eskaleringsrutin, vars syfte är en snabb och effektiv rapportering, och därmed ökad uppmärksamhet och upptrappad lösningspåverkan av händelser som på grund av kundpåverkan negativt kan påverka Volvo Datas image och indirekt Volvokoncernens resultat.
- Hur Volvo Datas förbättringsrutin är uppbyggd, där syftet är att förmå och säkerställa att samtlig personal inom företaget aktivt bidrar till ett ständigt förbättringsarbete. I subprocessen refereras även till företagets metod för benchmarking.
- Processen åskådliggör även förhållandet till verksamhetsplaneringsprocessen som i sin tur beskriver framtagningen av strategisk, taktisk och operativ plan.

7.2.2 Kvalitetsprocessen

Processen skall vidmakthålla ett dokumenterat kvalitetssystem som samordnar och styr de funktioner som krävs för att erhålla önskad kvalitet i arbetssätt, levererade produkter och tjänster.

För att fastställa kvalitetssystemets effektivitet skall interna kvalitetsrevisioner genomföras enligt en fastställd plan. Kvalitetsrevisionerna innebär en oberoende undersökning för att verifiera att kvalitetsaktiviteterna överensstämmer med vad som planerats.

Processen beskriver vidare hur dokumentstyrning skall ske. Syftet är att säkerställa att rätt information finns på rätt plats vid rätt tillfälle. Detta gör vi för att dokument och produkter skall kunna spåras och identifieras samt för att säkerställa att rätt version används vid varje tillfälle. Regelverk för hur arkivering skall göras finns.

7.2.3 Verksamhetsplaneringsprocessen

Utgångspunkten för företagets planering är de förväntningar, synpunkter och krav som ställs av Volvo Datas kunder och AB Volvo

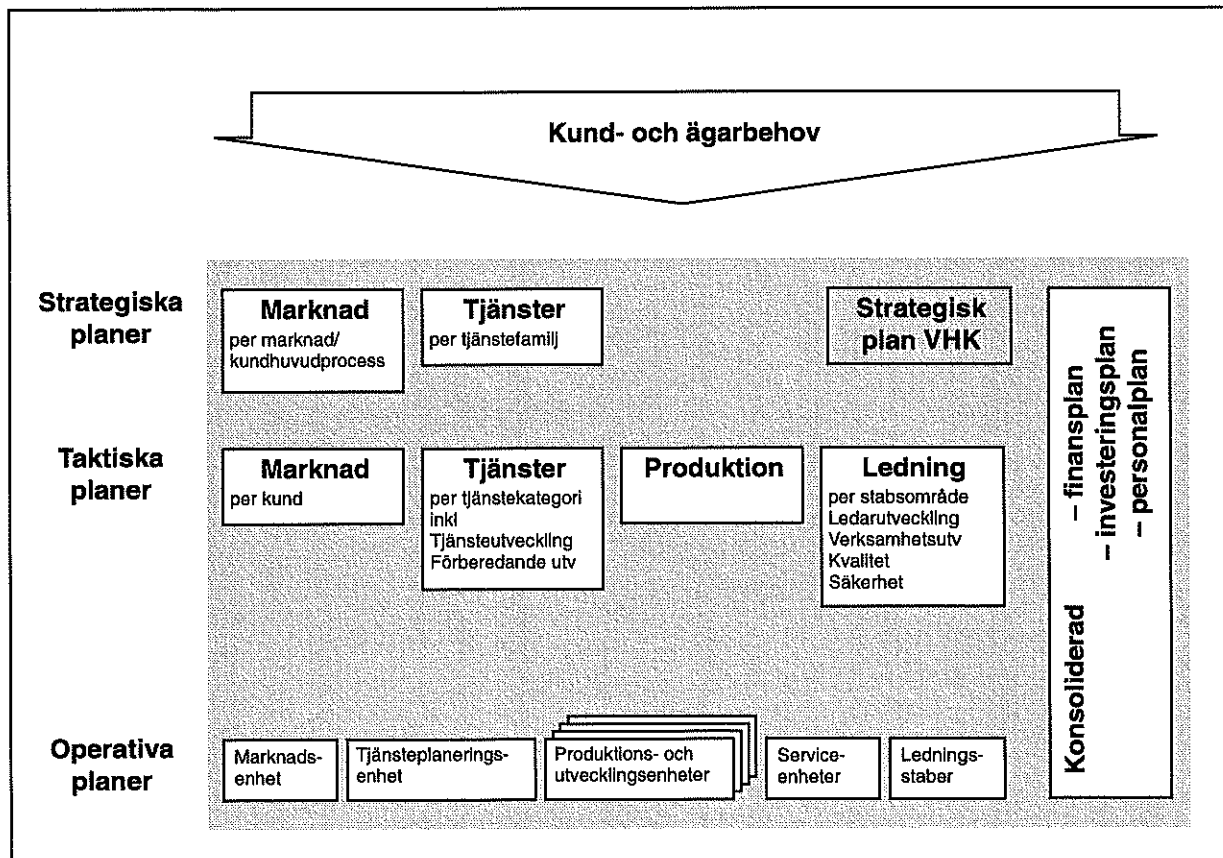
Tre olika typer av planer ingår i processen. **Strategiska** och **taktiska** planer är företagsgemensamma. **Operativa** planer är knutna till respektive organisatoriska enhet och i förekommande fall avdelning.

Den strategiska planen sträcker sig fyra år framåt, den taktiska två år framåt och revideras varje år, de operativa planerna fem till åtta kvartal framåt, är rullande och revideras varje kvartal.

Strategiska planer görs för **marknad** och **tjänster**. De innehåller strategiska mål och inriktning per marknad/kundhuvudprocess resp tjänstefamilj. Syftet är att ange riktning – VART – företaget är på väg på lång sikt (fyra år framåt).

Framtagningen av de strategiska planerna föregås av ett utspel/backspel från/till Huvudkontoret, vilket har en avgörande roll i utformningen av den strategiska planen. Planen är kontraktet med koncernledningen för perioden.

Planerna ägs av verkställande direktören, fastställs av styrelsen och följs upp på styrelsemötena.



Taktiska planer är också företagsgemensamma och görs för *marknad, tjänster, produktion* och *ledning*. Syftet är att detaljera de strategiska målen för de närmaste två åren, beskriva HUR och VAD, samt att vara en avstämning inom företaget för resursuppbyggnad.

Operativa planer görs per organisatoriskt avsnitt; enheter och staber. De innehåller mål, resursplaner och aktiviteter på 5-8 kvartals sikt. Syftet med de operativa planerna är att fördela mål och aktiviteter på enhetsnivå för att säkerställa att de långsiktiga målen nås.

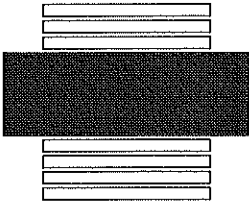
Operativa planer görs även för avdelningar i de fall enhetens operativa plan inte är ett direkt uttryck för enhetens verksamhetsindelning.

Konsoliderad finansplan är en ekonomisk konsekvensbeskrivning av liggande planer för hela företaget. Den innehåller en kortsiktig ekonomisk prognos (upp till två år) baserad på de ekonomiska prognoser som lämnas i den operativa planeringen, samt en långsiktig ekonomisk prognos (fyra år) som baseras på nyckeltal.

Konsoliderad investerings- och resursanskaffningsplan utgör den samlade bilden av lång- och kortsiktiga resursbehov i form av en prognos baserad på produkt, tjänst och volymer för de närmaste två åren samt indikativt för de följande två åren. Planen skall tjäna som underlag för finansiell planering samt investeringsplanering.

Konsoliderad personalbehovsplan görs för att prognostisera det anställnings- eller förändringsbehov som föreligger. Planen skall utgöra den samlade bilden av kort- och långsiktiga förändringsbehov och skall tjäna som underlag för personaldimensionering och kompetensutvecklingsplan.

7.3 Operativa processer



Det är våra kunder som avgör om våra produkter och tjänster är lämpliga för sitt ändamål.

Vi följer våra operativa processer när vi utför arbete på uppdrag av interna eller externa kunder.

Därför skall vi arbeta tillsammans med kunden för att fastställa uppdragets kravspecifikation samt överenskommelser om hur godkännande av ändringar och resultat skall hanteras.

Vi skall samla in och analysera kundernas synpunkter kontinuerligt i våra operativa processer.

7.3.1 Styrningsprocessen

Processen är styrande för alla våra operativa processer.

För alla uppdrag skall ett direktiv tas fram. Hur omfattande direktivet är styrs av uppdragets storlek, komplexitet eller svårighetsgrad.

Direktivet tas fram i samarbete med uppdragsgivaren som fastställer detta innan arbetet med uppdraget startas.

Det pågående arbetet i andra processer för att utveckla, utvärdera, avveckla, installera, utbilda och underhålla styrs av styrningsprocessen, det vill säga detaljplaneras, motiveras, stöds och följs upp.

Förändringar som påverkar direktivet eller uppdraget beslutas av uppdragsgivaren, beställaren eller styrgruppen, som har totalansvar för uppdraget. Uppdragsgivaren ansvarar också för att kontrollera att kraven på uppdragets resultat är avstämda mot användarens behov, förväntningar och krav.

Efter avslutat uppdrag eller periodvis sammanställs en rapport som dels innehåller erfarenheter från uppdragets genomförande, dels en sammanfattning av framtagna resultat.

Som stöd för processen finns handböcker i projektstyrning, granskning och kalkylering.

7.3.2 Förändringsprocessen

Alla idéer, önskemål om förändringar, beställningar m m behandlas först i förändringsprocessen, som har till uppgift att värdera, prioritera och besluta om det aktuella ärendet ska bearbetas vidare eller ej. För accepterade ärenden skall en uppdragsbeskrivning finnas samt en uppdragsansvarig avdelning och person utses.

7.3.3 Kundavtalsprocessen

För alla uppdrag skall någon form av avtal eller överenskommelse arbetas fram, helst skriftligt. Hur detta skall ske regleras i kundavtalsprocessen där också regler för kontraktsgenomgång finns beskrivna.

Vi skall granska våra avtal för att kontrollera att

- kraven är korrekt definierade och dokumenterade
- vi uppfyller kontraktskraven
- vi har rätt kompetens och kapacitet för att uppfylla kraven
- risker identifieras
- regler för godkännande och avvikelser är fastställda.

Kundavtalsprocessen beskriver också hur vi följer upp våra åtaganden gentemot kund samt hur vi avslutar våra uppdrag.

För att ett avtal med en kund skall vara komplett krävs att vi tar fram ett direktiv för varje uppdrag. Direktivet är en kvalitetsplan för uppdraget och har olika omfattning beroende på uppdragets storlek och karaktär.

Vi levererar även konsulttjänster till andra företag, där våra medarbetare deltar i kundens projekt och arbetar i enlighet med kundens kvalitetssystem.

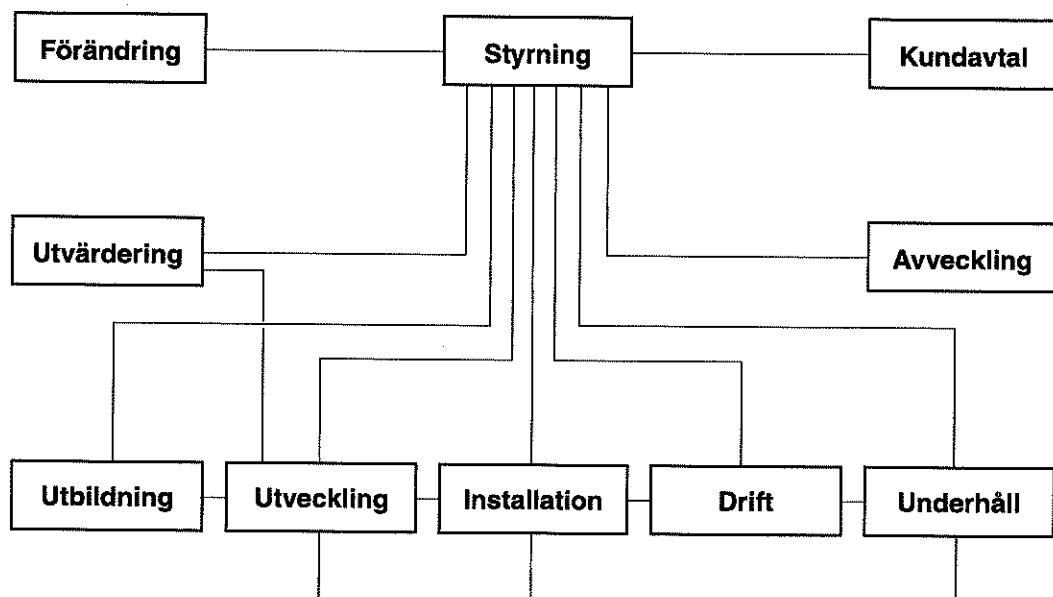
7.3.4 Utvärderingsprocessen

Avsikten med utvärderingsprocessen är att utifrån ett fastställt direktiv göra en utvärdering av befintliga produkter och att som resultat få fram ett beslutsunderlag.

Med produkter avses mjukvara, hårdvara och tjänster.

Processen startar med att man beskriver nuläget och analyserar behoven. Därefter görs en sammanställning av de krav som finns och hur dessa skall prioriteras. Tankbara alternativa produkter diskuteras och värderas i förhållande till de uppsatta kraven.

Schematisk översikt över gränssnitt mellan processer



7.3.5 Utvecklingsprocessen

Processen beskriver hur vi generellt bedriver utvecklingsarbete inom företaget. Styrande för utvecklingsarbetet är direktivet som innehåller de aktiviteter som ska genomföras.

Resultat skall granskas löpande för att fastställa att kundens krav uppnås. Vid granskningar medverkar kvalificerad personal som är fristående från utvecklingsarbetet.

För att säkerställa att en färdig lösning överensstämmer med användarkraven skall en omfattande planerad verifiering göras. Resultaten av verifieringarna skall dokumenteras och analyseras för att ligga till grund för beslut om att godkänna den färdiga lösningen.

Som stöd för processen finns handböcker för förstudie, projektering och genomförande

7.3.6 Utbildningsprocessen

Utbildningsprocessen beskriver hur vi utifrån fastställt direktiv planerar och genomför utbildning samt hur vi tar tillvara synpunkter från både lärare och elever för att ständigt förbättra processen.

7.3.7 Avvecklingsprocessen

Kraven på produkter och tjänster förändras beroende på att våra kunders verksamheter utvecklas men också på att tekniken erbjuder nya möjligheter.

Denna process beskriver genomförandet av de förändringsbeslut som innebär avveckling av utrustning, programvaror, produkter eller tjänster.

7.3.8 Installationsprocessen

Syftet med installationsprocessen är att genomföra installation av en produkt eller tjänst enligt fastställt direktiv.

För detta ändamål har vi dokumenterade rutiner som säkerställer att samma aktiviteter går igenom vid varje installation oavsett vad som installeras.

Installationsprocessen definierar den instans som är ansvarig för att överlämna eller frisläppa en produkt eller tjänst till beställaren eller till försäljning.

7.3.9 Underhållsprocessen

För att upprätthålla nyttan och kvaliteten i gjorda investeringar finns en underhållsprocess som beskriver hur preventivt underhåll planeras och genomförs och akuta problem löses.

Underhållsplaner skall tas fram för en period tillsammans med ägaren eller användaren. Under och efter avslutad period genomförs en uppföljning mot ställda krav för att verifiera att kunden är nöjd med den service han fått och att vi genomfört det som var förväntat.

De akuta problem som uppstått, dokumenteras och undersöks, orsaken fastställs och åtgärdas. För att minimera risken för upprepning förändras tillämpliga rutiner och instruktioner.

Processen beskriver de regler som gäller för att förhindra att felaktiga resultat når kunden. Har fel inträffat skall korrigerande åtgärder vidtas för att förhindra upprepning av felet.

Alla avvikande produkter skall märkas och sorteras ut. Vi skall ha rutiner som säkerställer att avvikande produkter inte oavsiktligt installeras, används eller levereras. Vi skall analysera och fastställa anledningen till avvikelserna och vidta korrigerande åtgärder.

7.3.10 Driftsprocessen

Driftsprocessen beskriver hur drift av hårdvara eller mjukvara skall genomföras för att motsvara de överenskommelser som träffats med kund, intern såväl som extern.

Tillförlitligheten hos våra system följs upp regelbundet vilket ger erfarenhetsunderlag för framtida förbättringar.

Processen skall tillämpas för olika typer av objekt (datorer, applikationer, nät, telefonväxlar, m m). Drift av ett objekt startas när installation är godkänd och beslut om drift fattats. Drift av ett objekt avslutas i och med att avveckling har beslutats och genomförts.

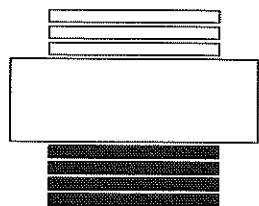
Hur arbetet skall bedrivas beskrivs i driftsinstruktioner, operatörs- eller drifthandböcker och drift- eller körplaner.

Alla problem som uppstår under normal drift skall om möjligt identifieras, men alltid rapporteras till underhållsprocessen för att tas omhand där.

Via helpdesk-funktionen tillhandahåller vi kompetent personal för service och underhåll på levererade produkter och tjänster. Exempel på detta är utbildning av kunder, planerings-, installations- och serviceverksamhet samt stöd till användare.

Tillsammans med kunden skall vi fastställa förväntad servicenivå och kontrollera att vi når denna.

7.4 Stödjande processer



7.4.1 Personalprocessen

Syftet med processen är att anställa och utbilda personal samt att avsluta anställningar.

Processen beskriver de aktiviteter som genomförs från det tillfälle när ett personalbehov uppstår till dess en anställning upphör.

Från strategiska och taktiska planer tas företagets kompetensbehov fram. En inventering görs och en jämförelse mellan behovet och resultatet av inventeringen visar var kompetensutveckling behövs.

I Mål- och planeringssamtalen (MOPS) används resultatet för att ta fram medarbetarnas individuella utvecklingsplaner. Den genomförda kompetensutvecklingen dokumenteras för varje anställd i en kompetensprofil. I MOPS behandlas även den anställdes arbetsbeskrivning.

7.4.2 Ekonomiprocess

Processen syftar till att garantera att bolagets resurser användes i enlighet med före-

tagsledningens intentioner. Vidare skall redovisning, planering och förmögenhetsförvaltning följa uppställda mål och riktlinjer.

Processen beskriver hur man säkerställer att interna och externa krav på ekonomisk redovisning tillgodoses, hur kund faktureras och krediteras och hur man internt debiterar och krediterar företagets produkter och tjänster.

Ekonomisk planering omfattar aktiviteterna

- framtagning av prislista
- prognostisering
- uppföljning av planarbetet
- finansiell plan

7.4.3 Säkerhetsprocessen

Säkerhetsskydd

Inom vår verksamhet är säkerhet en viktig kvalitetsfaktor. För att möta både externa och interna säkerhetskrav skall vi ha en säkerhetspolicy och en fastställd säkerhets-handbok. Denna är ett tillägg till de Volvo övergripande säkerhetsbestämmelserna.

Säkerhetsrutiner skall finnas för åtkomst av data, tillgång till lokaler och för den fysiska säkerheten.

Hantering, förvaring, förpackning och leverans

Vi skall ha rutiner för att förebygga att inkommande material, produkter under tillverkning och färdiga produkter i lager eller under leverans skadas eller förkommer. Vi skall också ha fastställda rutiner och säkerhetsregler som reglerar hur lagrad information ska hanteras.

7.4.4 Anskaffningsprocessen

Syftet med processen är att trygga en effektiv resursplanering och inköphantering för verksamhetens behov av exempelvis hårdvara, programvara och konsulter.

Resursplanering

Utifrån kundbehoven skall vi kontinuerligt göra en resursplanering för våra operativa verksamheter för att så tidigt som möjligt bekräfta att vi har den kapacitet och de tekniska förutsättningar som erfordras.

Baserat på resursbehov, volymsutveckling, tekniska behov och analyser av marknadens leverantörer framställs en taktisk (2 år) anskaffningsplan. Utifrån denna görs en operativ plan (5-8 kvartal) som utgör underlag för den finansiella planen.

Inköp

Inköp av varor och tjänster görs enligt dokumenterade rutiner som omfattar:

- val av produkt
- bedömning, godkännande och val av leverantörer
- avtal och beställning
- kontroll av kvaliteten på erhållna leveranser
- uppföljning av leveranser och godkända leverantörer

Våra anskaffningsrutiner ska garantera att anskaffade produkter överensstämmer med specificerade krav.

Leverantörsbedömning

Vid utvärdering av leverantörer påverkas vårt beslut av följande faktorer:

- teknisk kompetens
- ekonomisk stabilitet och uthållighet
- förmåga att leverera felfria produkter i tid och till rätt pris

En förteckning över godkända leverantörer finns och hålls uppdaterad.

Endast godkända leverantörer får anlitas.

Vi skall fortlöpande utvärdera våra strategiska leverantörers kvalitetssystem och förmåga att möta de krav vi ställt i kontrakt och beställningar. Utvärderingen dokumenteras.

Vi skall bevaka och följa upp avvikelser i leveranser från våra leverantörer i samband med användning av produkten.

Om en leverantör inte uppfyller ställda krav, skall vi ompröva vårt godkännande och besluta om åtgärder beroende på leverantörens förmåga och vilja att uppvisa förbättringsplaner och -resultat.

8 Kompletterande beskrivningar

8.1 Speciella processer

Speciella processer är sådana, vars resultat inte till fullo verifieras genom efterföljande kontroll och provning och där brister som härrör från processen uppenbaras först efter det att produkten tagits i bruk (ex förstörande provning, sprängdeg).

Dessa processer förekommer ej i vår verksamhet.

8.2 Produkter tillhandahållna av köparen

Produkter som köparen äger eller tillhandahåller och som skall ingå i våra tjänster hanteras enligt vad som överenskommits med köparen. I denna överenskommelse regleras hur produkter som skadats, förlorats eller på annat sätt blivit obrukbara ska registreras och rapporteras till köparen.

Utrustningar eller delar som tillhandahålls av köparen, och som samverkar med av oss utvecklade delar, påverkar den totala systemfunktionens kvalitet. Innan vi åtar oss ett uppdrag med totalansvar skall vi därför granska den utrustning eller de delar som tillhandahålls av köparen för att säkerställa den totala systemkvaliteten.

8.3 Statistiska metoder

När så är lämpligt skall egenskaper hos våra produkter, tjänster och processer mätas för att verifiera att dessa motsvarar ställda krav. Där så är möjligt och relevant skall vi använda statistiska metoder för att planera, styra, följa upp och förbättra kvaliteten hos våra produkter, tjänster och processer.

Statistiska metoder används bland annat vid produktion av datakraft där tillgänglighet och svarstider mäts samt för attitydmätningar och kundenkäter.

9 Kvalitetsrevision

Interna kvalitetsrevisioner innebär en undersökning för att verifiera om vårt sätt att arbeta överensstämmer med givna regelverk och om kvalitetssystemet är lämpligt och effektivt. Dessa utförs av interna kvalitetsrevisorer.

Kvalitetsstaben har ansvar och befogenheter för att planera och genomföra revisioner av kvalitetssystemet och dess tillämpning. Det finns dokumenterade rutiner för hur kvalitetsrevisioner och uppföljning skall göras.

Interna kvalitetsrevisioner skall genomföras så att samtliga organisatoriska avsnitt inom Volvo Data revideras varje år. Det skall finnas en årligen framtagna revisionsplan som säkerställer att hela kvalitetssystemet revideras.

Utanför revisionsplanen kan Volvo Datas ledning begära revision av viss verksamhet beroende t ex på kvalitetsbrister eller organisatoriska förändringar.

Externrevisorerna undersöker om:

- Kvalitetssystemets omfattning och utformning är lämplig och uppfyller kraven i ISO 9001.
- Kvalitetssystemet tillämpas på ett effektivt och ändamålsenligt sätt.
- Kvalitetsarbetets inriktning överensstämmer med Volvo Datas affärsidé, policy och mål.

Ansvarig chef samt företagsledningen skall informeras om resultaten av revisionerna.

10 Kvalitetsmätning

Vi skall samla in information om vår verksamhet.

Vi skall genomföra mätningar för att säkerställa viktiga egenskaper hos våra processer, produkter och tjänster.

Dessa data analyseras och resultatet används för förbättring.

10.1 Mätningar och rapportering

Vi skall mäta kvaliteten hos våra produkter, tjänster och processer såväl genom objektiva mätningar mot specificerade krav som genom attitydmätningar, där vi undersöker vad våra kunder (externa och interna) tycker och föredrar. Vidare mäter vi vår inre effektivitet.

Våra mätningar ger oss fakta om nuläge och trender. Vi behöver denna information för att bekräfta att vi uppfyller krav och förväntningar från våra kunder samt medarbetare och för att vi ska kunna styra och förbättra vår verksamhet.

Resultatet av mätningarna skall presenteras för alla berörda. Vi utger årligen ett speciellt kvalitetsbokslut.

10.2 Kvalitetsbristkostnader

Kvalitetsbrister skall regelbundet rapporteras till företagets ledningsgrupper. Storlek och fördelning av kostnader för bristande kvalitet skall studeras. Denna kunskap använder vi tillsammans med andra fakta om verksamheten för att finna, beskriva och prioritera områden för förbättringar i syfte att minimera kostnaderna för bristande kvalitet.

10.3 Mätsystem

För mät- och provningsutrustning skall finnas rutiner som garanterar att hantering och underhåll utföres på ett sådant sätt att utrustningens noggrannhet och användbarhet bibehålls.

11 Ordförklaringar

i enlighet med ISO 8402 Kvalitet - Terminologi

Avvikelse

Icke-överensstämmelse med specificerade krav.

Konstruktionsgenomgång

Formell, dokumenterad, allsidig och systematisk undersökning av en konstruktion för att utvärdera konstruktionskraven och konstruktionens förmåga att uppfylla dessa krav och för att identifiera problem och föreslå lösningar.

Kvalitet

Alla sammantagna egenskaper hos en produkt/tjänst som ger dess förmåga att tillfredsställa uttalade eller underförstådda behov.

Kvalitetsplan

Dokument som fastställer de specifika kvalitetspåverkande aktiviteterna, deras ordningsföljd och de resurser som därvid används för viss vara, tjänst, kontrakt eller projekt.

Kvalitetsrevision

Systematisk och oberoende undersökning för att avgöra om kvalitetspåverkande aktiviteter och tillhörande resultat överensstämmer med vad som planerats och om aktiviteterna genomförts på ett effektivt sätt och är lämpliga för att nå målen.

Kvalitetsstyrning

De operativa metoder och aktiviteter som tillämpas för att uppfylla krav på kvalitet.

Kvalitetssäkring

Alla planerade och systematiska åtgärder nödvändiga för att ge tillräcklig tilltro till att en produkt/tjänst kommer att uppfylla givna krav på kvalitet.

Ledningens genomgång

Av högsta ledningen utförd formell utvärdering av kvalitetssystemets aktuella tillstånd och lämplighet i förhållande till kvalitetspolicy och nya mål som tillkommer på grund av ändrade omständigheter.

Specifikation

Dokument som föreskriver de krav med vilka en produkt skall överensstämma.

Spårbarhet

Möjlighet att med hjälp av dokumenterad identifiering spåra historiken, användningen och lokaliseringen av ett objekt eller aktivitet av något slag.

Övriga definitioner

Total kvalitet

Fastställande av organisationens kvalitetsnivå, förebyggande av brister i kvalitet, mätning och ständig förbättring av varje aspekt av verksamheten i syfte att uppnå största möjliga kundtillfredsställelse, lönsamhet och arbetsglädje.

12 Referenser

Samband mellan ISO 9001 standard och Volvo Datas kvalitetshandbok

ISO 9001 krav	Rubrik i ISO 9001 standard	Avsnitt i Volvo Datas kvalitetshandbok
4.1	Ledningens ansvar	3.1, 7.2.1
4.1.1	Kvalitetspolicy	2.4 2.1, 2.2, 2.3, 2.5 3.2, 3.3, 7.2.3, 7.4.2
4.1.2	Organisation	
4.1.2.1	Ansvar och befogenheter	6.1, 6.2, 6.3, 6.4 5.1, 5.2
4.1.2.2	Resurser och personal för verifiering	2.5, 3.3, 6.1, 6.2, 6.3
4.1.2.3	Företagsledningens representant	3.1, 4.1, 4.2, 4.3
4.1.3	Företagsledningens genomgång	3.4, 7.2.1
4.2	Kvalitetssystem	1.3 1.1, 4.1, 7.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.3.1
4.3	Kontraktsgenomgång	7.3.3 6.7, 7.3.1
4.4	Konstruktionsstyrning	
4.4.1	Allmänt	6.5, 6.7, 7.3, 7.3.2 7.3.7
4.4.2	Planering av konstruktion och utveckling	6.6, 7.3.1
4.4.2.1	Tilldelning av arbetsuppgifter	6.1, 6.2, 6.3, 7.3.1
4.4.2.2	Organisation och tekniska gränssytor	6.1, 6.2, 6.3, 7.3.1
4.4.3	Konstruktionskrav	5.5, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.3.5
4.4.4	Konstruktionsresultat	6.6, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.3.5,
4.4.5	Verifiering av konstruktionen	7.3.1, 7.3.2, 7.3.4, 7.3.5, 7.3.8

ISO 9001 krav	Rubrik i ISO 9001 standard	Avsnitt i Volvo Datas kvalitetshandbok
4.5	Styrning av dokument och data	
4.5.1	Godkännande och utgivning av dokument	7.2.2, 6.1, 6.6
4.5.2	Dokumentändringar	7.2.2, 6.6
4.6	Inköp	
4.6.1	Allmänt	7.4.4
4.6.2	Bedömning av underleverantör	7.4.4
4.6.3	Inköpsdata	7.4.4
4.6.4	Verifiering av inköpta produkter	7.4.4
4.7	Behandling av produkter tillhandahållna av kund	8.2
4.8	Produktidentifikation och spårbarhet	6.6, 7.2.2, 7.3.5
4.9	Processtyrning	
4.9.1	Allmänt	4.2, 7.1
4.9.2	Speciella processer	8.1
4.10	Kontroll och provning	
4.10.1	Mottagningskontroll	7.4.4
4.10.2	Kontroll och provning under tillverkning	7.3.2, 7.3.4, 7.3.5
4.10.3	Slutkontroll och provning	7.3.5, 7.3.8
4.10.4	Dokumentation av kontroll och provning	7.3.5
4.11	Behandling av kontroll-, mät- och provningsutrustning	8.3, 10.3
4.12	Kontroll och provningsstatus	8.3, 10.3
4.13	Behandling av avvikande produkter	7.2.2
4.13.1	Genomgång av avvikelser och beslut om åtgärd	7.2.2
4.14	Korrigerande och förebyggande åtgärder	7.3.9
4.15	Hantering, förvaring, packning, skydd och leverans	

ISO 9001 krav	Rubrik i ISO 9001 standard	Avsnitt i Volvo Datas kvalitetshandbok
4.15.1	Allmänt	7.4.3
4.15.2	Hantering	7.4.3
4.15.3	Förvaring	7.4.3, 7.2.2
4.15.4	Packning	7.4.3
4.15.5	Leverans	7.4.3
4.16	Hantering av kvalitetsdokument	6.7
4.17	Interna kvalitetsrevisioner	9, 4.1.1, 4.3, 7.2.2
4.18	Utbildning	5.3, 5.4, 5.5, 7.4.1
4.19	Service	1.2, 7.3.6, 7.3.8, 7.3.9, 7.3.10
4.20	Statistiska metoder	7.3.10, 8.3, 10.1, 10.2, 10.3

VOLVO

Volvo Data AB
