

---

## Innehållsförteckning

Innehållsförteckning.....	1
1. Policy, mål och beskrivning av vårt miljö- och kvalitetsarbete .....	3
1.1 Kvalitetspolicy .....	3
1.2 Miljöpolicy.....	3
1.3 Beskrivning av Certway:s miljö- och kvalitetsarbete.....	3
2. Ledningens ansvar .....	4
2.1 Strategimöten.....	4
2.2 Förebyggande åtgärder .....	4
2.3 Organisation, ansvar och befogenheter.....	4
2.4 Kompetensutveckling och introduktion av personal/konsulter .....	4
2.5 Intern kommunikation.....	4
2.6 Redovisande dokument (ledningens ansvar) .....	4
3 Marknadsföring och försäljning .....	5
3.1 Marknadsföring .....	5
3.2 Försäljning av konsulttjänster .....	5
3.3 Försäljning av produkter (lagregister, Certbox m m) .....	5
3.4 Ändring av order .....	5
3.5 Redovisande dokument (försäljning) .....	5
4 Konsulttjänster och leverans .....	5
4.1 Konsultuppdrag; miljö- och kvalitet .....	5
4.2 Lagregister .....	6
4.3 Avvikande produkter .....	6
4.4 Redovisande dokument (Konsulttjänster och leverans) .....	6
5 Utveckling av nya tjänster/produkter .....	7
5.1 Redovisande dokument (Utveckling nya tjänster/produkter) .....	7
6 Förbättringsarbetet .....	7
6.1 Reklamationer och felrapporter .....	7
6.2 Interna revisioner .....	7
6.3 Uppföljning av kvalitetsarbetet .....	7
6.4 Kundutvärderingar .....	7
6.5 Redovisande dokument (Uppföljning).....	8
7. Nödlägesberedskap och avfallssortering .....	8
7.1 Brand.....	8
7.2 Nyckelhantering och inbrottsskydd .....	8
7.3 Avfallshantering .....	8

8. Informationssäkerhet.....	9
8.1 Styrning av dokumenten i miljö- och kvalitetsmanualen.....	9
8.2 Redovisande dokument.....	9
8.3 Mallar.....	9
8.4 Kunds material.....	9
8.5 Sekretess.....	9
8.6 Underhåll/reparation.....	9
8.7 Datorprogram.....	9
9 Inköp.....	9

## 1. Policy, mål och beskrivning av vårt miljö- och kvalitetsarbete

### 1.1 Kvalitetspolicy

Certway vägleder sina kunder mot ett administrativt enkelt miljö- och kvalitetsarbete. Målsättningen med Certways arbete är följande:

- ✓ **Miljö- och kvalitetsarbetet skall löna sig för kunden**
- ✓ **Kunden skall vara självgående efter uppdragets slut**
- ✓ **Kunden skall känna sig nöjd med Certways arbetsinsats**

Denna målsättning skall nås genom att kontinuerlig dialog med kunden för att ta reda på och uppfylla hans/hennes krav samt genom att ständigt förbättra Certways egna kvalitetsarbete.

### 1.2 Miljöpolicy

Certway är konsultföretaget inom miljö- och kvalitet som strävar efter att ständigt förbättra sin direkta och indirekta miljöpåverkan. Denna strävan nås genom;

- ✓ **att åka kollektivt när så är möjligt**
- ✓ **sortera avfallet som uppstår inom verksamheten**
- ✓ **förebygga föroreningar**
- ✓ **följa relevanta miljöförfattningar och miljökrav**
- ✓ **minska kundernas miljöpåverkan utifrån kundernas förutsättningar och målsättning**

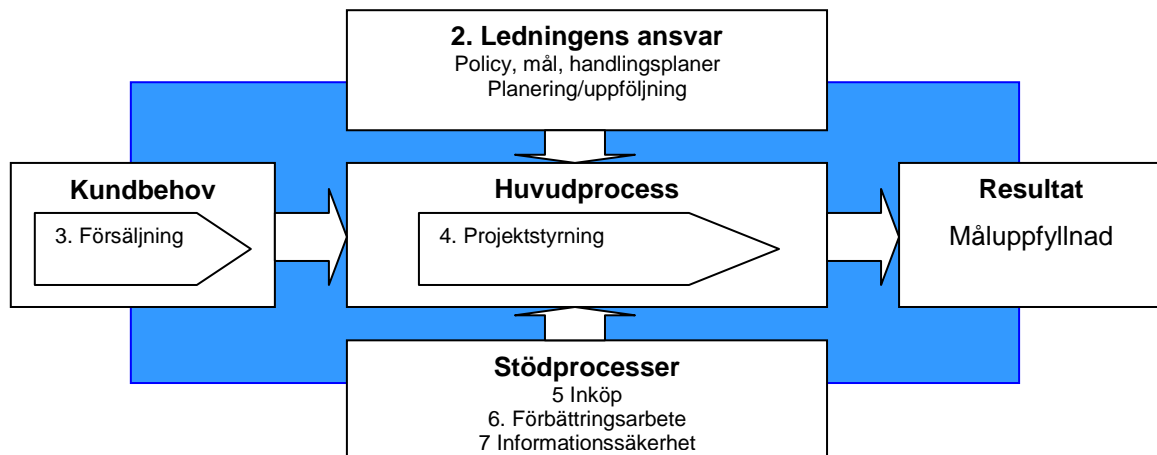
### 1.3 Beskrivning av Certway:s miljö- och kvalitetsarbete

Certway:s miljö- och kvalitetsarbete som beskrivs i denna manual, bygger på ISO 9001:2008 och ISO 14001:2004. Ledningssystemet omfattar hela Certways verksamhet i Stockholm.

Följande områden i ISO 9001:2008 omfattas vi inte av;

Krav i std ISO 9001:2008	Orsak till friskrivning
7.5.2 Validering av processer ...	Vi kan verifiera våra tjänster/produkter.
7.6 Behandling av övervaknings-...	Vi använder inte övervaknings eller mätutrusning

Vårt arbetssätt delas upp i följande processer;



Utlagd process; försäljning och marknadsföring via hemsideoptimering. Vi anlitar även underkonsulter till våra projekt.

## 2. Ledningens ansvar

### 2.1 Strategimöten

Strategimöten skall hållas minst 2 ggr/år enligt agenda **2.1.1 Strategimöten**.

### 2.2 Förebyggande åtgärder

Syftet är att förhindra avvikelser redan innan de inträffar. De hot/svagheter som identifierades i Swot-analysen, skall bedömas efter om de skall accepteras, reduceras eller elimineras. Utgångspunkt för denna bedömning av hotens/svagheternas effekt samt sannolikhet att de inträffar.

### 2.3 Organisation, ansvar och befogenheter

Certways organisation finns beskriven i **2.3.1 Organisationsschema**.

Ansvars- och befogenhetsfördelningen finns beskrivna i rollbeskrivningar. VD ansvarar för att kommunicera dessa till berörd personal.

### 2.4 Kompetensutveckling och introduktion av personal/konsulter

Kompetenskrav på miljö- och kvalitetskonsulterna är följande;

- ✓ Goda kunskaper inom ISO 9001 och ISO 14001
- ✓ Kan uttrycka sig väl i tal och skrift
- ✓ Har en god social förmåga samt en förmåga att förklara miljö- och kvalitetsarbetet på ett enkelt sätt.

Kompetensbehovet går igenom vid strategimötet och i protokollet dokumenteras planerade utbildningar. Efter genomförd utbildning utvärderar VD om utbildningsinsatsen varit tillräcklig. Om då är fallet dokumenteras detta genom att en kopia på utbildningsintyget förvaras enligt **2.6 Redovisande dokument nedan**.

Vid introduktion av nyanställd personal/konsult skall checklista **2.4.1 Introduktion** användas. Ansvarig för introduktionen är VD eller av VD utsett handledare.

### 2.5 Intern kommunikation

8 ggr/år anordnas Skypemöten med alla konsulter/underkonsulter inom Certway. Sammanställande är VD. VD ansvarar också för vad som skall kommuniceras vid respektive möte.

1-2 ggr/år träffas all personal och alla underkonsulter för att utvärdera Certway metodiken och utbyta erfarenheter från genomförda revisioner. Detta möte protokollförs ej.

Det sker en löpande dialog inom Certway och underkonsulter genom telefon och mail. Tidrapportering och information om projektens status sker via Certways tidrapporteringssystem.

1 ggr/år hålls separata möten med respektive underkonsult för att utvärdera samarbetet samt utvecklingen inom företaget. Dessa möten dokumenteras inte.

### 2.6 Redovisande dokument (ledningens ansvar)

Dokument	Förvaringsplats	Ansvarig	Arkiveringstid
Protokoll strategimöten	Resultatdokument	VD	3 år
Utbildningsintyg/kompetensmatrix	Resultatdokument	VD	Minst 3 år
Rollbeskrivningar	Resultatdokument	VD	Till uppdatering
Protokoll skypemöten	Resultatdokument	VD	Minst 2 år

## 3 Marknadsföring och försäljning

### 3.1 Marknadsföring

VD ansvarar för marknadsföringen. Vi marknadsför oss via personlig försäljning (utlagd process), hemsida (utlagd process), viss annonsering, rekommendation från gamla kunder, säljbrev m m.

### 3.2 Försäljning av konsulttjänster

VD tar emot förfrågningar kommer in via telefon eller mail och vidare befordrar dem till säljare. Säljare ansvarar sedan för att följa upp och besvara intresseanmälan. Vid försäljning av konsulttjänster bokas, om möjligt ett säljbesök med kunden. Därefter tar ansvarig konsult fram en offert fram utifrån gällande prislista och offertmall. Offerten följs upp av ansvarig konsult efter 2-5 dagar.

Om kunden accepterar offerten registreras ordern genom att det skrivs in i tidsrapporteringssystemet samt att det skapas en projektmapp på servern.

Merförsäljning hos befintlig kund bekräftas muntligt eller via mail till kund.

Vid beställning från nya kunder skall skriftligt avtal alltid tecknas. Vid beställning från befintliga kunder som skött sina betalningsåtaganden, räcker det med en bekräftelse av beställningen via mail.

### 3.3 Försäljning av produkter (lagregister, mallar m m)

Order inkommer via telefon, mail eller kundbesök. VD ansvarar för den vidare hanteringen dvs för att registrera ordern i affärssystemet samt för att leverera produkten.

Vid förfrågan av lagregister skickas först **3.3.1 Checklista lagregister** till kund. Denna fungerar både som offert och underlag till registret.

Vid beställning av mall och liknande bör leverans ske om möjligt samma dag och senast inom 2 dagar från beställningsdagen (helger ej inräknade). Leverans sker via USB eller mail.

Vid beställning av lagregister skapas en mapp på server samt ordern registreras i tidsrapporteringssystemet samt på databas lagregister. Mallbeställningar rapporteras enbart i tidsrapportssystemet.

### 3.4 Ändring av order

Vid ändring av order, granskas ändringen om den går att uppfylla, därefter justeras aktuella dokument. Muntliga orderändringar bekräftas alltid via mail (med läskvitto) till kund.

### 3.5 Redovisande dokument (försäljning)

Dokument	Förvaring	Ansvarig	Tid
Projektmapp	Hårddisk	VD	Kasseras ej
Avtal	Pärm avtal (kontor)	VD	Hela avtals-tiden + 2 år

## 4 Konsulttjänster och leverans

### 4.1 Konsultuppdrag; miljö- och kvalitet

Inledande möte hålls med kunden där tidsplan för projektet fastställs. Därefter styrs projektet enligt framtagen tidplan. Kopia på tidplanen skickas till kunden.

Nedlagd tid, resultatet samt ev åtaganden från kundbesöket noteras i tidsrapporteringssystemet.

Vid kundbesöken skall i första hand kollektivtrafiken användas. Och i sista hand flyg.

Målsättning med projektet är att efter avslutat projekt skall kunden kunna "stå på egna ben".

### Uppföljning av projektet

Projektet följs upp enligt följande;

- ✓ nedlagd tid/debitering (i TicTac)
- ✓ projektutvärdering
- ✓ kundutvärdering ledningssystem (se **6.4 Kunduppföljning**)

### Slutkontroll

Innan frisläppande av det slutliga ledningssystemet (dokumentationen) skall granskning ske mot aktuell checklista **4.1.1 Egenkontroll ISO9001 & 14001** Om möjligt skall annan konsult än projektansvarig utföra kontrollen.

### Mindre uppdrag

Mindre uppdrag som t ex revisioner, deltagande ledningens genomgång, uppdatering av rutiner, utbildningar etc. För dessa uppdrag tas ingen tidplan fram. Slutkontroll sker genom korrekturläsning. Denna slutkontroll dokumenteras ej. Muntlig kunduppföljning görs efter utfört uppdrag. Negativa synpunkter dokumenteras som en avvikelser.

### Service efter leverans

Under första året skall kunden påminnas om när de olika delarna i ledningssystemet skall utföras. Projektansvarig ansvarar för dessa utskick.

### Fakturering

Fakturering sker månadsvis eller efter respektive kundbesök. 2-3 dagar innan fakturan skickas ut skall en tidrapport mailas till kunden. Ansvarig för detta är projektledare. (se **4.1.1 Faktureringsrutin**)

## 4.2 Lagregister

VD ansvarar för det framtagning/uppdatering av lagregister. Bevakning av lagförändringar sker via prenumeration hos Notisum. Vid ändringar i bestämmelserna förs aktuell ändring in i databasen. Att ändringen blivit gjort dokumenteras på aktuell ändring med Ok och datum. Lagregistren tas fram via databas lagregister.

### Löpande kontroll

Lagregistret kontrolleras i sin helhet minst 2 ggr/år Kontrollen dokumenteras i ett utdrag av lagregistret. Vid långt uppehåll mellan framtagningarna, kontrolleras att de sista laguppdateringarna har blivit införda, innan nytt lagregister tas fram eller så görs en fullständig kontroll.

### Slutkontroll

Innan frisläppande av det slutliga registret granskas innehållsförteckningen mot kundens checklista alt mot tidigare lagregister. Nya lagregisters slutkontroll dokumenteras genom signatur i blankett **4.2.1 Kundinformation** eller på kundens checklista. Slutkontroll på uppdateringar dokumenteras genom att datum skrivs bakom företagsnamnet på utskrivna lista över lagregisterkunderna som erhålls från lagregisterdatabasen.

## 4.3 Avvikande produkter

Om brister skulle upptäckas vid slutkontrollen skall dessa åtgärdas och därefter skall en ny slutkontroll utföras, för att säkerställa att alla krav är uppfyllda innan kunden erhåller produkten. Detta dokumenteras i aktuell checklista/innehållsförteckning. Större fel noteras i felrapport.

## 4.4 Redovisande dokument (Konsulttjänster och leverans)

All dokumentation som uppkommer i samband med projekten/kundkontakten förvaras i aktuell projektpärm/kundmapp se **3 Försäljning**.

Dokument	Förvaring	Ansvarig	Tid
Löpande kontroll lagregister	Resultatdokument	VD	Minst 3 år

Dokument	Förvaring	Ansvarig	Tid
Kundutvärdering	Resultatdokument	VD	Minst 3 år

## 5 Utveckling av nya tjänster/produkter

Utveckling av nya tjänster eller produkter kan initieras av företagsledning, konsulter eller kunder. Inför utvecklingen skall en handlingsplan tas fram enligt **5.1.1 Planering av utveckling**. I planen dokumenteras planerade genomgångar och egenkontroller innan produkten frisläpps. Vid planeringen skall hänsyn tas till tjänsten/produktens miljöpåverkan. Ändringar i materialet noteras också i planen.

### 5.1 Redovisande dokument (Utveckling nya tjänster/produkter)

Dokument	Förvaring	Ansvarig	Tid
Kravspec	Mapp utveckling (server)	Projektansvarig	Minst 3 år
Planering av utveckling			
Resultat validering/verifiering			
Resultat genomgångar			
Ändringar			
Utvecklingsresultat			

## 6 Förbättringsarbetet

### 6.1 Reklamationer och felrapporter

När något strular eller går fel inom verksamheten som kan påverka kvaliteten på våra tjänster eller yttre miljön, (t ex klagomål eller reklamationer) skall detta noteras på en felrapport. Alla konsulter ansvarar för att rapportera problem. Därefter skall grundorsaken till felet identifieras samt om möjligt vidta korrigerande åtgärder så att det inte inträffar igen. VD ansvarar för denna hantering.

### 6.2 Interna revisioner

Interna revisioner skall genomföras under maj/juni varje år. Inför respektive revision beslutar VD vilka områden som skall revideras. Dessa dokumenteras i **6.2.1 Revisionsrapport**

Revision sker genom att handboken kontrolleras mot standarden ISO 9001 och ISO 14001, samt för att kontrollera att åtagandena i handboken efterlevs. Eventuella avvikelser dokumenteras i **6.2.1 Revisionsrapport**.

Avvikelserna bör hanteras inom 4 veckor från revisionstillfället. Detta följs upp vid strategimötet.

### 6.3 Uppföljning av kvalitetsarbetet

Kvalitetsarbetet följs upp vid skype-mötena samt vid konsulträffarna. Följande följs upp;

- försäljning; lägesrapport ekonomi, inkomna order samt beläggning/konsult

- projektuppföljning; status på projekten, uppföljning av budget

Resultatet dokumenteras i protokollet från skype-mötena.

### 6.4 Kundutvärderingar

VD ansvarar för att kundutvärderingar görs.

### Ledningssystem

Löpande utvärderingar sker under projektets gång, för att styra upp projektet om kunden har synpunkter på något område. Vid projektets slut skickas **6.4.1 Kundutvärdering ledningssystem** till kunden. Utvärderingen dokumenteras enligt redovisande dokument nedan.

### Lagregister

Utvärdering sker vart tredje år i samband med en av uppdateringarna. Uppföljningen sker genom att **6.4.2 Kundutvärdering lagregister** skickas ut till kunderna. Resultatet sammanställs och förvaras enligt nedan.

## 6.5 Redovisande dokument (Uppföljning)

Dokument	Förvaring	Ansvarig	Tid
Felrapport	Resultatdokument/server	VD	3 år
Resultat internrevision	Felrapport		
Revisionsplan	Resultatdokument/server		
Uppföljning av miljö- och kvalitetsarbetet	Se <b>2.7 Intern kommunikation</b>		
Resultat Kundutvärderingar	Resultatdokument/server		

## 7. Nödlägesberedskap och avfallssortering

### 7.1 Brand

Om kontoret ligger i ett kontorshotell ansvarar fastighetsägaren för brandskyddet i lokalerna.

Om kontoret ligger i egna lokaler skall det minst finnas brandvarnare och helst även en fungerande brandsläckare.

Brandövningar arrangeras vid behov. För att förebygga brand släcks, om möjligt, all elektronisk utrustning efter dagens slut. Om brand ändå skulle inträffa skall följande direktiv följas;

1. Varna
2. Larma
3. Släck

### 7.2 Nyckelhantering och inbrottsskydd

Fastighetsägaren ansvarar för nyckelhanteringen och inbrottsskyddet på kontorshotellet.

### 7.3 Avfallshantering

Följande fraktioner skall sorteras ut på kontoren;

- Papper
- Wellpapp/kartong
- Hushållsavfall
- Brännbart

Ute hos kund följer vi kundens sopsorteringsrutiner.

## 8. Informationssäkerhet

### 8.1 Styrning av dokumenten i miljö- och kvalitetsmanualen.

Identitet på ingående styrande dokument i verksamhetshandboken utgörs av ett dokument enligt sidhuvudet/sidfoten i detta dokument.

Dokumentation av granskning och godkännande av dokument sker av VD. Godkännandet sker genom att handboken läggs ut på Tictac.

Ändrat dokument får nytt utgåvenummer. Ändringar markeras med gul bakgrund. Ändring i dokumentsidhuvud behöver inte markeras. Kasserade dokument sparas ej.

Elektroniska versionen som är utlagt på vårt tidrapporteringssystem, är den som alltid är aktuell. Där kan även alla konsulter ta del av den.

### 8.2 Redovisande dokument

Hänvisning till hantering av redovisande dokument, dvs förvaring, ansvarig och arkiveringstid, finns i respektive styrande dokument i följande tabell;

Dokument	Förvaring	Ansvarig	Tid

Ansvarig för respektive redovisande dokument ansvarar även för gallringen av dessa dokument. Elektroniska versionen utgör alltid originalet. Saknas elektronisk version, är pappersversionen originalet.

### 8.3 Mallar

Styrande dokument hänvisar ibland till mallar. Dessa identifieras med namn + dokumentnummer, utgåva och datum.

### 8.4 Kunds material

Allt material som tillhör kund, förvaras i aktuell projektpärm. Vid inaktuellt, skadat eller borttappat material kontaktas kunden för överenskommelse om åtgärder. Kontakt via telefon bekräftas sedan via mail. Dokumentation från detta förvaras i aktuell projektpärm.

### 8.5 Sekretess

Alla anställda och underkonsulter har undertecknat sekretessavtal som förvaras i Resultatdokumentpärm hela anställnings/avtalsperioden.

### 8.6 Underhåll/reparation

Underhåll/reparation på kontorsmaskiner sker vid behov.

### 8.7 Datorprogram

Windows, Officepaketet, TicTac mobile, Certways lagregisterdatabas.

Uppdatering av data-, virus- och brandväggsprogram sker vid påminnelse från dator. Back up sker till extern hårddisk.

## 9 Inköp

Vid inköp skall i första hand miljöalternativ väljas, dvs miljömärkta/energisnåla produkter eller alternativ som klassas som miljöalternativ (t ex miljöbilar).

Bedömningen av nya och utvärderingen av befintliga nyckelleverantörer sker vid strategimötet. Kriterierna finns beskrivna i **2.1.1 Agenda strategimöte**, se **2.1 Strategimöten**.