TOTALJOBS AS

KVALITETSHÅNDBOK

NS-EN ISO 9001:2008

REVISJON 1

29.05.2013

TOMMY HATLEM
DAGLIG LEDER, TOTALJOBS AS

KVALITETSPOLITIKK

Totaljobs mål er å levere bemannings- og rekrutteringstjenester til avtalt tid, som konsekvent oppfyller kvalitetskravene og forventningene til våre kunder.

TOMMY HATLEM
DAGLIG LEDER, TOTALJOBS AS

Innhold

1. Omfang av systemer for kvalitetsstyring 5
1.1 Generelt 5
1.2 Anvendelse og utelukkelser 5
2. Normativ referanse 5
3. Termer og definisjoner 5
4. System for kvalitetsstyring 6
4.1 Generelle krav 6
4.2 Krav til dokumentasjon 6
4.2.1 Generelt 6
4.2.2 Kvalitetshåndbok 6
4.2.3 Dokumentstyring 7
4.2.4 Kontroll med registreringer 7
5. Ledelsens ansvar 7
5.1 Ledelsens forpliktelser 7
5.2 Kundefokus 7
5.3 Kvalitetspolitikk 7
5.4 Planlegging 8
5.4.1 Kvalitetsmål 8
5.4.2 Planlegging av system for kvalitetsstyring 8
5.5 Ansvar, myndighet og kommunikasjon 8
5.5.1 Ansvar og myndighet 8
5.5.2 Ledelsens representant 8
5.5.3 Intern kommunikasjon 9
5.6 Ledelsens gjennomgåelse 9
5.6.1 Generelt 9
5.6.2 Grunnlag for gjennomgåelsen 9
5.6.3 Resultat fra gjennomgåelsen 9
6. Ressursstyring 9
6.1 Anskaffelse av ressurser 9
6.2 Menneskelige ressurser 10
6.2.1 Generelt 10
6.2.2 Kompetanse, opplæring og bevissthet 10
6.3 Infrastruktur 10
6.4 Arbeidsmiljø 10
7. Realisering av produkt 10

7.1 Planlegging for realisering av produkt 10
7.2 Kunderelaterte prosesser 11
7.2.1 Bestemmelse av krav relatert til produktet 11
7.2.2 Gjennomgåelse av krav relatert til produktet 11
7.2.3 Kommunikasjon med kunder 11
7.3 Utvikling og konstruksjon 11
7.4 Innkjøp 12
7.4.1 Innkjøpsprosess 12
7.4.2 Innkjøpsinformasjon 12
7.4.3 Verifikasjon av innkjøpt produkt 12
7.5 Tilvirkning og tjenesteytelser 12
7.5.1 Kontroll med tilvirkning og tjenesteytelse 12
7.5.2 Validering av prosesser for tilvirkning og tjenesteytelser 12
7.5.3 Identifikasjon og sporbarhet 13
7.5.4 Kundens eiendeler 13
7.5.5 Bevaring av produkt 13
7.6 Kontroll med overvåknings- og måleutstyr 13
8. Måling, analyse og forbedring 13
8.1 Generelt 13
8.2 Overvåking og måling 14
8.2.1 Kundens tilfredshet 14
8.2.2 Intern revisjon 14
8.2.3 Overvåking og måling av prosesser 14
8.2.4 Overvåking og måling av produkt 14
8.3 Kontroll med produkt med avvik 15
8.4 Analyse av data 15
8.5 Forbedring 15
8.5.1 Kontinuerlig forbedring 15
8.5.2 Korrigerende tiltak 15
8.5.3 Forebyggende tiltak 16
Vedlegg A - Termer og definisjoner 17
Vedlegg B - Kryssreferanseliste 19

Vedlegg A - Termer og definisjoner

Aktivitet - Generelt begrep som brukes når det refereres til avdelinger, områder, prosesser, funksjoner osv. i en organisasjon.

Arbeidsmiljø - Termen ”arbeidsmiljø” er forbundet med forholdende arbeidet utføres under, inklusive fysiske miljømessige og andre faktorer (for eksempel støy, temperatur, fuktighet, belysning eller klima).

Avvik - Mangel på oppfyllelse av spesifiserte krav.

Infrastruktur - System av anlegg, utstyr og tjenester som er nødvendig for drift av en organisasjon.

Konsesjon - Tillatelse å bruke eller løslate produkter som ikke svarer til spesifiserte krav.

Kontinuerlig forbedring - Tilbakevirkende aktivitet for å øke en organisasjons evne til å oppfylle kravene.

Krav - Behov eller forventning knyttet til kvalitet som er angitt, vanligvis underforstått eller obligatorisk. Et slikt behov eller forventning kan være et internt - generert, kunde - basert eller regulatoriske krav.

Kundetilfredshet - Kundens oppfatning av i hvilken grad deres krav er oppfylt.

Kvalifisering - Prosess for å vise hvor godt en enhet (for eksempel prosess, utstyr, personell) er til å oppfylle spesifiserte krav. Begrepet ”kvalifisert” brukes til å angi tilsvarende status.

Kvalitet - Helhet av egenskaper og kjennetegn et produkt eller en tjeneste har, som vedrører dets evne til å tilfredsstille fastsatte krav eller behov som er antydet. Begrepet ”kvalitet” kan brukes med kvalifiseringer som dårlig, god eller utmerket.

Kvalitetshåndbok - Dokument som beskriver en organisasjons system for kvalitetsstyring.

Kvalitetsmål - Noe som forsøkes oppnådd, eller som det siktes mot når det gjelder kvalitet. Kvalitetsmål er vanligvis basert på organisasjonens kvalitetspolitikk og spesifisert for relevante funksjoner og nivåer i organisasjonen.

Kvalitetspolitikk - Organisasjonens overordnede hensikter og styring som angår kvalitet, slik dette er uttrykt formelt av den øverste ledelse.

Kvalitetsstyring - Driftsmessige teknikker og aktiviteter som benyttes for å oppfylle krav til kvalitet.

Kvalitetssystem - Organisasjonsstruktur, ansvar, prosedyrer og ressurser ved gjennomføring av kvalitetsledelse.

Outsourced - To organisasjoner som oppgir en kontraktsmessig avtale om utveksling av tjenester og betalinger i forbindelse med prosesser som settes bort med underleveranser til en tredjepart.

Produkt – Resultat av prosesser. Et produkt kan være både en vare og en tjeneste.

Prosedyre - Dokument som beskriver handlemåte, krav til utførelse og dokumentasjon.

Dokumentert prosedyre - Når termen ”dokumentert prosedyre” er brukt i denne kvalitetshåndboken, betyr dette at prosedyren er etablert, dokumentert, iverksatt og holdt ved like. Ett enkelt dokument kan omfatte krav til en eller flere prosedyrer. Et krav til en dokumentert prosedyre kan dekkes av mer enn ett dokument.

Prosess - Sett med beslektede eller samhandlende aktiviteter som forvandler innganger til utganger.

Sporbarhet - Evne til å spore historien, programmet eller plasseringen av det som er under vurdering (for eksempel opprinnelse av materialer, bearbeiding av historie, fordeling og plassering av produkter etter levering).

System for kvalitetsstyring - Styringssystem til å styre en organisasjon med hensyn til kvalitet.

Validering - Bekreftelse gjennom å stille objektive bevis på at kravene til et bestemt bruksområde eller et program er oppfylt. Begrepet ”validering” brukes for å angi tilsvarende status.

Verifikasjon - Undersøkelse for å fastslå overensstemmelser med spesifiserte krav og tjenester.

Vedlegg B - Kryssreferanseliste

NS-EN ISO 9001:2008		A= ARBEIDSINSTRUKS, D=DOKUMENT, P=PROSEDYRE
1	Omfang	
1.1	Generelt	
1.2	Anvendelse	
2	Normativ referanse	
3	Termer og definisjoner	
4	System for kvalitetsstyring	
4.1	Generelle krav	D-TJ11 System for kvalitetsstyring
4.2	Krav til dokumentasjon	
4.2.1	Generelt	
4.2.2	Kvalitetshåndbok	D-TJ10 Kvalitetshåndbok
4.2.3	Dokumentstyring	P-TJ01 Dokumentstyring
4.2.4	Kontroll med registreringer	P-TJ02 Kontroll med registreringer
5	Ledelsens ansvar	
5.1	Ledelsens forpliktelser	D-TJ11 System for kvalitetsstyring
5.2	Kundefokus	D-TJ11 System for kvalitetsstyring
5.3	Kvalitetspolitikk	D-TJ11 System for kvalitetsstyring
5.4	Planlegging	
5.4.1	Kvalitetsmål	D-TJ11 System for kvalitetsstyring
5.4.2	Planlegging av system for kvalitetsstyring	D-TJ11 System for kvalitetsstyring
5.5	Ansvar, myndighet og kommunikasjon	
5.5.1	Ansvar og myndighet	D-TJ12 Organisasjonsstruktur
5.5.2	Ledelsens representant	D-TJ11 System for kvalitetsstyring
5.5.3	Intern kommunikasjon	D-TJ11 System for kvalitetsstyring
5.6	Ledelsens gjennomgåelse	
5.6.1	Generelt	D-TJ11 System for kvalitetsstyring
5.6.2	Grunnlag for gjennomgåelsen	D-TJ11 System for kvalitetsstyring
5.6.3	Resultat fra gjennomgåelsen	D-TJ11 System for kvalitetsstyring
6	Ressursstyring	
6.1	Anskaffelse av ressurser	D-TJ11 System for kvalitetsstyring
6.2	Menneskelige ressurser	A-TJ03 Utleie av personell A-TJ04 Rekruttering av personell A-TJ05 Referansesjekk
6.2.1	Generelt	
6.2.2	Kompetanse, opplæring og bevissthet	D-TJ13 Kompetanse og opplæring
6.3	Infrastruktur	D-TJ14 Helse, miljø og sikkerhetsarbeid
6.4	Arbeidsmiljø	D-TJ14 Helse, miljø og sikkerhetsarbeid
7	Realisering av produkt	
7.1	Planlegging for realisering av produkt	D-TJ15 Planlegging for realisering av produkt
7.2	Kunderelaterte prosesser	
7.2.1	Bestemmelse av krav relatert til produkt	D-TJ16 Kunderelaterte prosesser D-TJ09 Veiledende oversikt over gjeldende regelverk og prosedyrer
7.2.2	Gjennomgåelse av krav relatert til produkt	D-TJ16 Kunderelaterte prosesser

7.2.3	Kommunikasjon med kunder	D-TJ16 Kunderelaterte prosesser
7.3	Utvikling og konstruksjon	pkt. 7.3 kan utelukkes fra vårt system
7.4	Innkjøp	
7.4.1	Innkjøpsprosess	D-TJ17 Innkjøp
7.4.2	Innkjøpsinformasjon	D-TJ17 Innkjøp
7.4.3	Verifikasjon av innkjøpt produkt	D-TJ17 Innkjøp
7.5	Tilvirkning og tjenesteytelse	
7.5.1	Kontroll med tilvirkning og tjenesteytelse	D-TJ18 Tilvirkning og tjenesteytelser
7.5.2	Validering av prosesser for tilvirkning og tjenesteytelser	D-TJ18 Tilvirkning og tjenesteytelser
7.5.3	Identifikasjon og sporbarhet	D-TJ18 Tilvirkning og tjenesteytelser
7.5.4	Kundens eiendeler	D-TJ18 Tilvirkning og tjenesteytelser
7.5.5	Bevaring av produkt	D-TJ18 Tilvirkning og tjenesteytelser
7.6	Kontroll med overvåknings- og måleutstyr	pkt. 7.6 kan utelukkes fra vårt system
8	Måling, analyse og forbedring	
8.1	Generelt	
8.2	Overvåking og måling	
8.2.1	Kundens tilfredshet	D-TJ19 Overvåking og måling
8.2.2	Intern revisjon	P-TJ03 Intern revisjon
8.2.3	Overvåking og måling av prosesser	D-TJ19 Overvåking og måling
8.2.4	Overvåking og måling av produkt	D-TJ19 Overvåking og måling
8.3	Kontroll med produkt med avvik	P-TJ04 Kontroll med produkt med avvik A-TJ05 Referansesjekk D-TJ06 Hendelser og avviksregister
8.4	Analyse av data	D-TJ20 Analyse av data
8.5	Forbedring	
8.5.1	Kontinuerlig forbedring	D-TJ11 System for kvalitetsstyring
8.5.2	Korrigerende tiltak	P-TJ05 Korrigerende tiltak D-TJ06 Hendelser og avviksregister
8.5.3	Forebyggende tiltak	P-TJ06 Forebyggende tiltak