

Inledning

Gunnars Maskiner ska med en aktiv affärsorienterad organisation, anpassad till kraven från marknaden vara ett aktivt stöd i utvecklingen av våra kunders företag. För oss är högsta kvalitet att måste – vi förutsätter annars att våra kunder inte återkommer. Nyckelorden i vårt kvalitetssträvande är:

- Långsiktiga kundrelationer
- Hög kompetens
- En öppen och rak kommunikation och
- Motiverade medarbetare som samarbetar prestigelöst.

Det är Gunnars Maskiners policy att enbart tillhandahålla tjänster/produkter med rätt och jämn kvalitet. Tjänsterna /produkterna ska överensstämma med kundens uttalade förväntningar, behov, avtalade specifikationer och gällande författningar. Gunnars Maskiners ambition är dessutom att inom utvalda områden framstå som den bästa leverantören med tjänster/produkter som överträffar kundens förväntningar och som är bättre än konkurrenternas alternativ.

Kundnytta

Det huvudsakliga målet för oss med vårt kvalitetsarbete är ökad kundnytta. Ju nöjdare kunder vi får desto bättre kan vi bli. Det blir en god cirkel. Ökad kundnytta är ett stort begrepp. Vad vi vill är att arbeta på ett sätt där vi ger så hög och jämn kvalitet som möjligt. Därför har vi satt upp några mer konkreta huvudmål:

- Alla våra kunder inom samma målgrupp ska få samma erbjudande.
- Vi ska verka för en effektivare resursanvändning hos kund.
- Vi ska fokusera på kundernas krav och önskemål.

Kundens krav och önskemål

När vi träffar en ny kund - eller när vi diskuterar igenom vårt samarbete med de kunder vi redan känner – är det viktigt för oss att få så mycket uppgifter om företaget och dess organisation/tjänster/produkter som möjligt. Därför går vi systematiskt tillväga vid vårt samtal så att vi inte missar någon viktig detalj som skulle kunna innebära att vi inte ger de råd eller erbjuder de tjänster/produkter som skulle passa kundföretaget. Därefter kommer vi överens om vad vårt samarbete ska innehålla. För att vara säker på att vi både uppfattat samarbetet på samma sätt bekräftar vi uppdraget/beställningen skriftligen. I samband med att vi gör denna genomgång kontrollerar vi också att vi har de specialister och andra medarbetare tillgängliga som behövs för att utföra uppdragen inom de tidsramar vi gemensamt kommit fram till.

Under samarbetets gång antecknar vi sedan åtgärder, överenskommelser och arbetad tid samt även avvikelser i vårt datasystem för kundhantering. Med ett sådant tillvägagångssätt får vi en enhetlig struktur i vårt arbete. Det innebär att om den egna kontaktpersonen skulle vara borta kan kunden få hjälp av någon annan av våra medarbetare. Dessutom bidrar systemet till att ge ökad kundnytta och ger oss möjlighet att ständigt förbättra oss.

Kundservice och bemötande

Vi utgår ifrån de normer och de värderingar vi fastställt i våra etiska riktlinjer. Det innebär ett förhållningsätt som förbinder oss att alltid sträva efter att bedriva verksamheten på ett sätt som gör att den förtjänar uppskattning, är trovärdig och försvarbar. Kunderna ska alltid stå i centrum. Det innebär att kundens helhetsupplevelse av Gunnars Maskiner ska motsvara förväntningar, krav och behov i så hög grad som möjligt.

Gunnars Maskiner ska i alla relationer behandla alla lika samt sträva efter mänsklig mångfald. Med mångfald avser vi en ömsesidig respekt för människor oavsett religion, etnisk bakgrund, kön, sexuell läggning, funktionshinder eller ålder. Det ska finnas en ständig strävan mot förbättringar vad avser den utåtriktade och kundnära

verksamheten samt inom företaget.

Medarbetare

Vår viktigaste tillgång är våra medarbetare. Att samtliga medarbetare är väl förtrogna med vår kvalitetspolicy är en självklarhet i vår strävan mot våra uppsatta kvalitetsmål. Fortbildning och personalutveckling är ett naturligt led i företagets ambition att kontinuerligt förbättra varje enskilds arbete. Företagets stimulerande arbetsmiljö ska även främja personlig utveckling och eget ansvar.

Det är varje medarbetares ambition att verka och känna ansvar för att företagets upprättade kvalitetsledningssystem leder till ständig förbättring samt skapar ett kundfokuserat kvalitetsarbete med utgångspunkt i kundernas krav och upplevda tillfredställelse.

Eventuella klagomål

Naturligtvis är vårt mål att ha så lite klagomål som möjligt. Men skulle det ändå hända att någon av våra kunder inte är nöjd med oss är det viktigt att vi har bra rutiner för att ta hand om detta.

När vi får ett klagomål eller en reklamation, skriftligen eller muntligen, ska den som mottar den notera omständigheterna och rapportera detta till Kvalité & Säkerhetsansvariga (som vid behov för det vidare till ledningsgruppen.)

Därefter ansvarar Kvalité & Säkerhetsansvarig för att klagomålet eller reklamationen utreds. Vi har rutiner för hur utredningen dokumenteras och för att vi ska ta upp klagomålet eller reklamationen på ett av våra informationsmöten. På så sätt kan vi lära oss av de eventuella misstag vi gör.

När utredningen är klar ska den berörda kunden informeras om beslut och eventuella åtgärder.

Genom vårt systematiska sätt att arbeta med eventuella klagomål och med de undersökningar vi gör bland våra kunder skapar vi en lärande organisation som ständigt kan förbättra verksamheten – och därmed även öka kundnyttan.

Kvalitetsorganisation

Som kund hos oss kan man antingen vända sig till sin kontaktperson (alternativt Kvalité & Säkerhetsansvarig) med frågor eller åsikter om vårt kvalitetsarbete eller direkt till någon i ledningsgruppen, vilken är slutligt ansvarig för kvalitetsfrågor inom företaget.

Vårt kvalitetsarbete är uppbyggt av en rad kompetensområden/processer som beskriver hur vi ska arbeta inom dessa områden. Följande processer finns i vårt kvalitetsarbete:

- Arkivering
- Avtal
- Inköp
- Kompetens
- Lärande
- Redovisning
- Utveckling

Ytterst ansvarig för vårt kvalitetsarbete är företagets VD/HR-Chef/styrelse.

Läs även vår kundpolicy/Kunden i Fokus och arbetspolicy.

Kvalitetsmål 2019

- Aktivt 5S-arbete
- Högre marknadsandel på vårt område än John Deere på övriga Sverige

Ändrad 2019-01-14

Policyn antagen 2010-01-01

Ledningen på Gunnars Maskiner