



**Titel**  
**Dokumenttyp**  
**Giltighet**  
**Upprättad av**  
**Faställd av**  
**Klassning**

**Kvalitetspolicy**  
**Policy**  
**Verksamhetsövergripande**  
**Gisela Söderström**  
**Peter Ackebjer**  
**Öppen**

## 1. Syfte

Ventim AB levererar lösningar som ska fungera över tid och skapa värde i våra kunders verksamhet. Därför är kvalitet en integrerad del av vår affär och vårt dagliga arbete. För oss innebär kvalitet att leverera rätt lösning, i rätt tid och med rätt kvalitet i varje steg. Vårt kvalitetsarbete ska vara enkelt, tydligt och bidra till ständiga förbättringar.

## 2. Omfattning

Kvalitetspolicyen omfattar hela Ventim AB och gäller för samtliga medarbetare, processer och uppdrag. Den ses över årligen för att stödja företagets utveckling och våra kunders behov.

### Våra åtagande, Ventim åtar sig att:

- utgå från kundens behov och uppfylla överenskomna krav
- göra rätt från början genom planering och rätt kompetens
- arbeta förebyggande för att minska risker och fel
- ständigt förbättra verksamheten genom uppföljning och lärande
- följa lagar, avtal och andra bindande krav
- samarbeta med leverantörer som uppfyller våra kvalitetskrav
- föra en öppen och affärsmässig dialog med kunder och intressenter

### Så arbetar vi, Kvalitetsarbetet integreras i verksamheten genom att vi:

- hanterar och följer upp kundkrav och kundnöjdhet
- arbetar strukturerat med avvikelser och förbättringar i ADD systems
- planerar och kvalitetssäkrar projekt och uppdrag
- styr och uppdaterar dokumentation och arbetssätt
- utvärderar och följer upp leverantörer
- säkerställer kompetens, ansvar och tydliga roller
- följer upp kvalitetsmål och genomför ledningens genomgång

### Så bidrar vi i det dagliga arbetet, Alla medarbetare bidrar till kvalitet genom att:

- förstå kundens behov och säkerställa rätt leverans
- följa överenskomna arbetssätt och rutiner
- uppmärksamma och rapportera avvikelser
- bidra till förbättringar i arbetssätt och processer
- samarbeta och dela kunskap
- ta ansvar för sitt arbete och leverera rätt från början

## Styrtavla - Kvalitetsmål

Målområde	KPI	Mål	Utfall 2025	Datakälla	Ansvar
Leveranssäkerhet	Leverans i tid (%)	≥ 94 %	93,6 %	ERP	Sälj
	Försenade leveranser (antal)	↓ trend	-	ERP	Sälj/inköp
Kundreklamationer	Reklamationsgrad (%)	≤ 0,15 %	1,01 %	CRM	Teknisk chef
	Andel med rotorsaksanalys (%)	100 %	-	ADD Systems	Sälj
Kundklagomål	Klagomål (%)	≤ 0,5 %	0,49 %	ADD	Sälj
Förbättringsarbete	Antal avvikelser/förbättringar	≥ 20/kvartal	97 st	ADD Systems	Alla
	Andel stängda (%)	≥ 95 %	90,7 %	ADD Systems	Kvalitet

**Fastställd av:** Ledningen Ventim AB

**Senast uppdaterad:** 2026-03-18

**Revideras:** årligen eller vid behov