



## KVALITETSPOLICY

Högsta ledningen har fastställt att organisationens kvalitetsledningssystem ska grundas på ISO 9001:2015. Kvalitetsarbetet bygger på tydligt ansvar och effektivitet. Kvalitetsarbetet drivs öppet och engagerat, kvalitetsarbetet ska skapa förtroende för vår verksamhet och för kunder, ägare, anställda, myndigheter och andra intressenter.

Vi lyssnar till våra kunder och deras behov och utifrån deras synpunkter skapar hållbara och varaktiga verksamhetsförbättringar. Ventim är professionella och personliga och i alla våra processer finns kompetens och hög kvalitet.

### Organisation

Organisationens högsta ledning har det övergripande ansvaret för kvalitetsledningssystemet.

Ledningen har delegerat ansvar för miljöledningssystemet till verksamhetens kvalitetschef. I detta ansvar ingår samverkans-, rådgivnings-, förvaltnings- och utvecklingsansvar. Kvalitetschefen ska säkerställa att organisationens verksamheter följer ISO 9001:2015.

### Systematiskt arbete

Vi ska sträva efter att vara kvalitetsmedvetna genom hela organisationen.

All personal har kunskap om kvalitetsarbetet och den styrning som finns i relevant utsträckning, vilket ska bidra till ökad medvetenhet och utgöra stöd för medarbetare, kunder och intressenter. För att uppnå våra kvalitetsmål ska vi:

- Sträva efter en helhetssyn för kvalitetsarbetet, ha mätbara kvalitetsmål och arbeta med uppföljning och ständiga förbättringar samt att öka vårt interna och externa kvalitetssamarbete.
- Utbilda, informera och engagera vår personal till delaktighet och ansvar inom kvalitet
- Genom aktivt förändringsarbete se över, förbättra och effektivisera våra processer.
- Ledningen ska kontinuerligt stödja, samordna och följa upp vårt kvalitetsarbete.
- Vi uppmuntrar alla våra medarbetare att vara kreativa i förbättringsarbetet och i kundernas upplevelse av vårt arbete.
- Ledningen ska säkerställa att medarbetarna är kompetenta, engagerade och ges möjlighet till utveckling och att bidra till de uppsatta målen.
- Vi följer lagar, avtal och bestämmelser.
- Vi ska förstå och tillgodose kunders behov.

### Mål

- Våra produkter och tjänster ska levereras i tid, 94 % leveranssäkerhet.
- Ställa krav på leverantörer och bibehålla lågt antal leverantörsreklamationer.
- Kundreklamationer sätts till max 0,15% av debetfakturor samt att vi arbetar aktivt för att skapa goda relationer och ge den bästa servicen och bibehålla vårt låga antal av reklamationer.
- Externa kundklagomål ska uppgå till max 0,5 % av debetfakturor.

### Uppföljning, rapportering och utvärdering ska ske löpande för att bevaka att:

- Beslutade åtgärder är genomförda och periodiska mål är uppfyllda
- Regler och avtal följs

Inlämningsdatum 2025-03-20

Policyn antagen 2025-03-21

Ledningen på Ventim AB