

# Kvalitetspolicy OrganoWood

## Bakgrund

OrganoWoods affärsidé är att utveckla och leverera miljövänligt och hållbart virke skyddat mot eld, röta och fukt samt kompletterande träskyddsmedel. Kvaliteten på bolagets produkter och övriga arbete är av yttersta vikt för bolagets kortsiktiga samt långsiktiga framgång. Kvalitetstänk genomsyrar därmed hela bolagets verksamhet. OrganoWood:s Kvalitetspolicy är framtagna på uppdrag av företagets styrelse och är ett dokument med riktlinjer avseende kvalitet och faktorer som påverkar kvaliteten. Alla inom företaget förväntas följa policyn, såväl anställda som styrelsemedlemmar.

## Syfte

Syftet med OrganoWood AB:s kvalitetsarbete är nöjda kunder. OrganoWood AB:s namn skall vara förknippat med yppersta kvalitet vad gäller bolagets produkter, personal och kundservice.

## Målsättning

Bolaget har satt upp både en kortsiktig och långsiktig målsättning med sitt kvalitetsarbete.

### *Målsättning på kort sikt (ett år):*

- Ha en reklamationsgrad under 2,2 % på alla bolagets produkter.

### *Målsättning på lång sikt (fem år):*

- Ha certifikat för flamskydd, rötskydd och termittskydd för de produkter där detta är tillämpligt i enlighet med respektive exportmarknadsregler (EN-systemet eller likvärdigt).

## Riktlinjer

Ledningen för OrganoWood skall sätta klara kvalitetsmål som kommuniceras, följs upp och revideras regelbundet. Som hjälpmedel i kvalitetsarbetet använder OrganoWood AB den internationella kvalitetsstandarden ISO 9001 och ISO 14001.

### *Kvalitetstestning av produkt*

Bolaget ska för samtliga produkter sätta upp tydliga kvalitetskrav med produkternas funktionella, estetiska och miljömässiga krav. För varje produkt ska därefter ett kvalitetstestningsprogram tas fram som ska innefatta följande:

- Vilka kvalitetstester som ska utföras.
- Hur ofta de ska utföras.
- Hur ofta stickprov tas för mer omfattande funktionstester.

### *Kvalitetstestning av produkt*

Produktion av bolagets produkter utförs av samarbetspartners till bolaget. Det är av vikt att kvalitén i produktionsarbetet utförs i enlighet med OrganoWoods övriga kvalitetskrav. För att säkra detta ska bolaget aktivt arbeta med bolagets partners för att förbättra deras kvalitetsarbete samt kontinuerligt utföra egna kontroller av arbetet enligt punkterna nedan:

- Bolaget ska sätta upp tydliga kvalitetskrav och tester som ska utföras av bolagets produktionspartners.
- Bolaget ska kontinuerligt (1-2 gånger per månad) kontrollera produktionen och utföra kvalitetstester från bolagets externa lager.
- Bolaget ska tillse att bolagets samarbetspartners har ett adekvat kvalitetsledningssystem som efterföljs.
- Bolaget ska tillse att produktionspartners som hanterar bolagets virke är FSC®- (FSC-C120532) och PEFC-certifierade samt följer samtliga instruktioner från bolaget avseende virkets spårbarhet samt teckna avtal med dessa partners hur spårbarhetsarbetet ska följas (se Bilaga Avtal med produktionspartner).

### *Råvarukvalité*

Bolagets råvaror är basen för bolagets produkterbjudanden. Det är av yttersta vikt att dessa håller hög kvalité. Bolaget ska för samtliga råvaror sätta upp tydliga krav och specifikationer för råvarorna och kvalitetstester som ska utföras på dessa.

### *Kundtillfredsställelse*

Vår bästa tillgång är nöjda kunder. Därför ska bolaget:

- Utgå från vad som är bäst för kunden på lång sikt.
- Alltid vara samarbetsvilliga när det gäller våra kunder.
- Visar upp vårt kunnande och ge ett kompetent intryck i kundens ögon.

### *Reklamationer*

Vid reklamationer eller klagomål är det av yttersta vikt att bolaget hanterar dessa korrekt och professionellt. Följande rutiner ska alltid gälla avseende reklamation eller klagomål (se även rutiner för Reklamationer):

- Fastställ reklamationens orsak via diskussion med kund samt eventuella bilder.
- Om orsaken är svår att fastställa, utför en besiktning på plats hos kunden.
- Om felaktig tillverkad produkt eller annat fel som orsakats av bolaget, ersätt kunden enligt överenskommelse i varje enskilt fall.
- Genomför en orsaksanalys för att fastställa orsaken till felet.
- Utför ev. ändringar och förbättringar för att undvika felet framöver.
- Hanteringen av reklimationsärenden sker via ärendehanteringssystemet LIME.

### *Medarbetartillfredställelse*

En god och produktiv arbetsmiljö är en framgångsfaktor. Därför ska vi:

- Arbeta som ett lag där vetskap finns om den individuella arbetsinsatsens betydelse för helheten.
- Se till att kritisk information tillgängligörs för samtliga medarbetare i syfte att arbetet skall utföras med kvalitet och framgång.
- Uppmärksamma och bekräfta framgång samt belöna framgång.
- Tillse att rätt person är på rätt plats genom välplanerad rekrytering.
- Vidareutbilda våra medarbetare så att de alltid har uppdaterad kunskap inom sina områden.
- Kommunicera och i övrigt arbeta utifrån bolagets värdegrund (se OrganoClicks värderingar).

### *Ägartillfredsställelse*

Nöjda ägare och värdeutveckling är en framgångsfaktor då det säkerställer företagets fortbestånd och tillväxt. Därför:

- Ansvarar alla medarbetare för företagets långsiktiga överlevnad.
- Är målbilden klar och kommunicerad.
- När vi alltid de uppställda målen.

Denna kvalitetspolicy är fastställd av OrganoWoods ledning 2024-01-12.

Jens Hamlin  
VD  
Tel.: 08-684 001 14