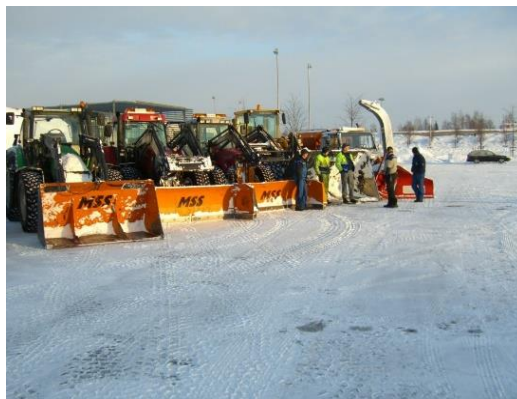


Kvalitetshåndbok



Vår intensjon med denne Kvalitetshåndboken er å beskrive overfor våre kunder, leverandører og medarbeidere hvordan vi tenker og arbeider med kvalitetsstyring, HMS og internkontroll i MSS.

Innhold

1. Velkommen til MSS Kvalitetshåndbok	3
2. Om MSS-Maskinell Snøservice AS	4
3. Nøkkelinformasjon	5
4. Organisasjonskart	5
5. Ansvar og Myndighet.....	6
6. Forretningside – Strategi – Visjoner	7
7. Overordnede HMS mål	8
8. Våre tjenester.....	9
9. Våre kunder- og kundereferanser	10
10. Kvalitetspolitikk	11
11. Miljøpolitikk og Miljøprogram.....	12
12. Personalpolitikk	13
13. Kompetanse – Opplæring – Trening.....	14
14. Innkjøpspolicy.....	16
15. Dokumentstyring og revisjonskontroll	17
16. Stoffkartotek- Datablader	17
17. Avvikshåndtering	18
18. Rapportere avvik og uønskede hendelser.....	19
19. Korrigerende tiltak.....	20
20. Forebyggende tiltak.....	20
21. Kontinuerlig forbedringsarbeid	21
22. Internrevisjon	22
23. Ledelsens system evaluering	23
24. Varslings rutiner ved ULYKKE	24
25. Dokument register – Maler – Skjemaer – Sjekklistor	25
26. Krav og forskrifter for vår bransje	25
27. Termer og Definisjoner.....	26

1. Velkommen til MSS Kvalitetshåndbok

Vår intensjon med denne håndboken er å gi våre kunder, eiere, leverandører og øvrige samarbeidspartnere et innblikk i hvordan vi kontinuerlig tenker og arbeider med kvalitetsstyring, HMS og internkontroll i MSS-Maskinell Snøservice AS.

I kvalitetshåndboken gir vi også en kort beskrivelse av MSS-Maskinell Snøservice AS (heretter omtalt som MSS)

Kvalitetshåndboken representerer øverste nivå i vårt kvalitetssystem.

- ✚ Den inneholder bedriftens Kvalitet- og Miljøpolitikk
- ✚ Den inngår som en integrert del av vår virksomhet.
- ✚ Den benyttes som manual og dokumenterer store deler av vårt kvalitetssystem.

Vårt kvalitetssystem skal bidra til:

- ✚ Å sikre at kundens krav tilfredsstilles.
- ✚ At MSS sin produktivitet og lønnsomhet opprettholdes.
- ✚ At våre aktiviteter utføres i henhold til planer, prosedyrer og spesifikasjoner.

Maler/Sjekkliste/Skjemaer

En annen viktig del av vårt kvalitetssystem er våre maler, sjekkliste og skjemaer. Vi har utarbeidet en rekke maler, sjekkliste og skjemaer som vi benytter i vårt daglige arbeid.

- ✚ **Maler** benyttes for å sikre kvalitet og et felles utseende.
- ✚ **Sjekkliste** skal bidra til å sikkerstille at definerte prosesser og prosedyrer blir korrekt utført.
- ✚ **Skjemaer** benyttes for å sikre kvaliteten og som hjelp i det daglige arbeidet.

Sjåførhåndbok

Det er utarbeidet en Sjåførhåndbok for innleide brøytesjåfører. Sjåførhåndboken inngår i MSS sitt kvalitetssystem og er ment å gi våre innleide sjåfører et innblikk i hvordan vi kontinuerlig tenker og arbeider med kvalitetsstyring, HMS og internkontroll i MSS.

Sjåførhåndboka er også en del av innholdet i sjåførpermen. Både sjåførhåndboka og innholdet i Sjåførpermen blir gjennomgått i et felles møte med alle sjåfører før oppstart av vintersesongen.

Revisjon

Driftsleder er ledelsens representant, er kvalitetsansvarlig og har ansvaret for at alle dokumenter i kvalitetssystemet til enhver tid er oppdatert og at riktig versjon benyttes.

Distribusjon

Kvalitetshåndbok og Sjåførhåndbok er tilgjengelig på MSS sin nettside; www.mssas.no (PDF format) under filen «kvalitet».

De mest brukte maler/skjemaer/sjekkliste er tilgjengelig i hardkopi, i MSS resepsjonen.

Øvrige dokumenter og registreringer tilhørende kvalitetssystemet er elektronisk lagret i vårt datasystem.

Dokumentene er passord beskyttet med tilgang kun for interne brukere.

Det er kvalitetsansvarlig som gir tilgang til passord beskyttede dokumenter tilhørende kvalitetssystemet.

2. Om MSS-Maskinell Snøservice AS

MSS-Maskinell Snøservice AS startet opp sin virksomhet i 1979 og vi har siden den gang opparbeidet oss solid kompetanse på vedlikehold av utearealer, uansett årstid.

Vi holder til i Gamle Leirdalsvei 14 på Furuset i Oslo, rett innenfor IKEA lager.

Gjennom praktisk gjennomføring av vår kvalitetsfilosofi har vi opparbeidet en solid posisjon i markedet.

Det viktigste for oss er å få jobben gjort slik at du blir fornøyd!

MSS-Maskinell Snøservice AS utfører vedlikehold av utearealer uansett årstid.



Vi har aktive og engasjerte eiere som jobber i selskapet.

Vi er en fast stab gjennom året på 12 årsverk pluss at vi leier inn mellom 60 – 80 personer i vintersesongen.

Både ledelse, administrativt personell og vårt driftspersonale har solid kunnskap og lang erfaring.

Vi er derfor stolte når vi forteller at:

- ✚ Vi står på for våre kunder.
- ✚ Vi stiller opp når det trengs.
- ✚ Vi er hyggelige.
- ✚ Vi er ansvarsbevisste.
- ✚ Vi er svært miljøbevisste og tar samfunnsansvar.
- ✚ Vi har faglig dyktig personell med riktig kompetanse.
- ✚ Vi opptatt av å få jobben gjort slik kunden ønsker.
- ✚ Vi har moderne maskiner og riktig utstyr, som gjør at vi til enhver tid kan levere tjenester av ypperste kvalitet.

Har du inngått en avtale med MSS så skal du stole på at jobben blir utført som den skal og i henhold til den inngåtte avtalen!

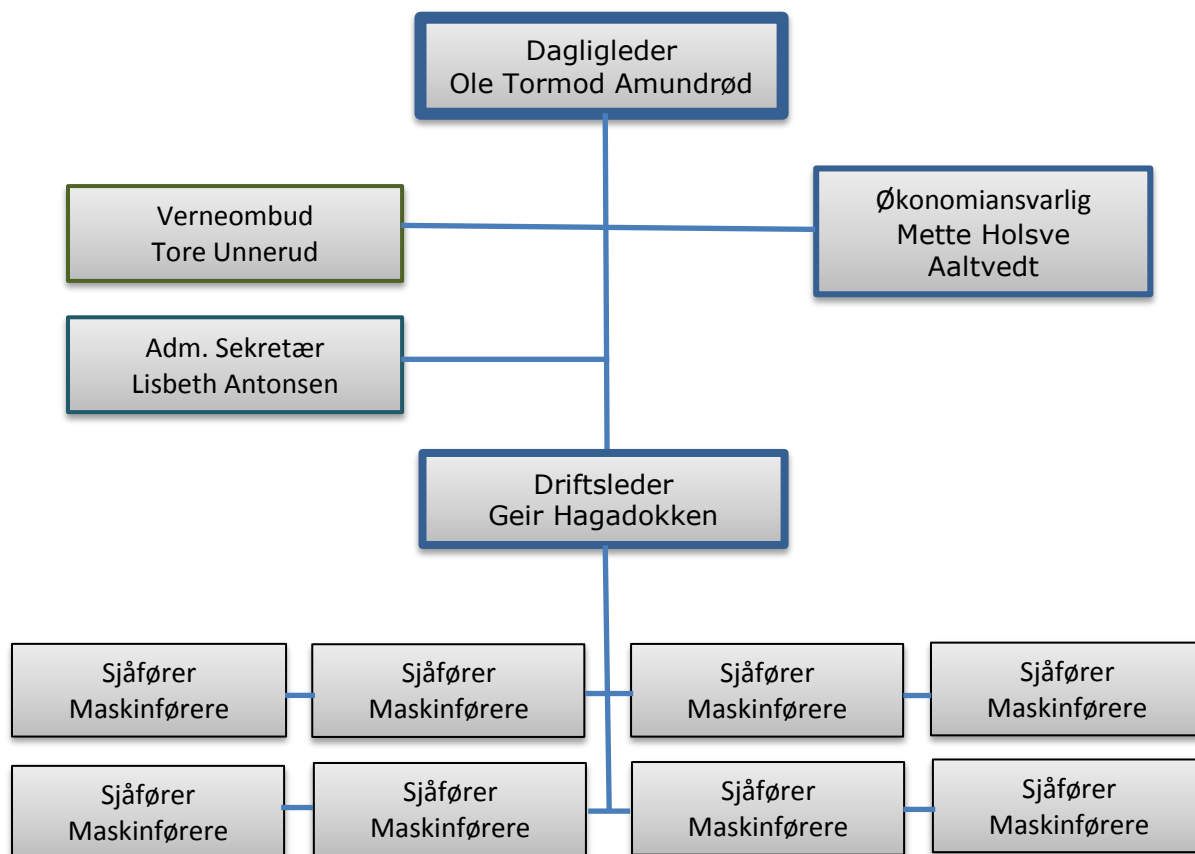
Vi er stolte over å være Miljøfyrtårn, som innebærer at vi systematisk arbeider med miljøtiltak i hverdagen, at vi oppfyller miljøkrav, at vi gjennomfører tiltak for en mer miljøvennlig drift og at vi sikrer et godt arbeidsmiljø.



3. Nøkkelinformasjon

Organisasjonsnummer:	978 624 278 MVA
Navn/foretaksnavn:	MSS-MASKINELL SNØSERVICE AS
Organisasjonsform:	Aksjeselskap
Forretningsadresse:	Gamle Leirdals vei 14 1081 OSLO
Postadresse:	Postboks 171 Furuset 1001 OSLO
Internettadresse:	www.mssas.no
Telefonnummer:	23 14 17 90
E-post adresse:	post@mssas.no
Revisor	Lundes Revisjonskontor DA
Forsikringsselskap	Gjensidige Forsikring ASA
Bank	Askim & Spydeberg Sparebank

4. Organisasjonskart



5. Ansvar og Myndighet

Styret

Det er styret i MSS-Maskinell Snøservice AS som står for den øverste ledelsen av selskapets forvaltning. Styret har dessuten ansvaret for at selskapet drives på en økonomisk forsvarlig måte og å føre kontroll med dette.

Daglig leder

Er overordnet ansvarlig for virksomheten og forplikter seg til:

- Sørge for at kvalitets- og miljøpolitikken er etablert og kjent i hele organisasjonen.
- Sørge for at kvalitets- og miljømål er etablert, informert ut og at det aktivt jobbes for å oppnå riktig kvalitet og miljøprestasjoner i forbindelse med våre tjenester.
- Sørge for at tilstrekkelige ressurser er tilgjengelige.
- Sørge for at det planlegges og gjennomføres en årlig internrevisjon av kvalitets- og miljøstyringssystemet i MSS.
- HMS Ansvarlig, herunder sørge for at Helse – Miljø – Sikkerhet blir ivaretatt i alle ledd i organisasjonen.

Driftsleder

Er operativ leder og ansvar for den praktiske gjennomføringen av arbeidet.

- Kontrakt ansvarlig overfor kunder og sørger for at kundene får det de har bestilt
- Overordnet ansvar for ressursstyring og holde styr på hvem – skal – hvor – når osv.
- Kvalitetsansvarlig i virksomheten, dvs. ansvarlig for at kvalitetssystemet vedlikeholdes samt sikre den operative etterlevelsen i organisasjonen.
- Driftsleder er Miljøfyrtårnansvarlig samt Brannvernleder for MSS

Økonomiansvarlig

Er ansvarlig for økonomistyring og er kontroll funksjon i MSS.

- Regnskap, lønn og faktureringsansvarlig.
- Kontroll med oppfølging av avvik / lukke avvik.
- Kontroll med oppfølging av tiltak og handlingsplaner.
- Innkjøpsansvarlig for større innkjøp

Administrasjonssekretær

Er ansvarlig for resepsjonstjenesten og utfører administrative oppgaver i MSS.

- Assistere ledelsen og annet personale ved spørsmål av administrativ art.
- Assistere ledelsen i å organisere og tilrettelegge.
- Håndtere post, telefonhenvendelser og annen korrespondanse.

Verneombud

Ivareta arbeidstakernes interesser i saker som angår arbeidsmiljøet.

Se til at virksomheten er innrettet, vedlikeholdt og at arbeidet blir utført på en slik måte at hensynet til arbeidstakernes sikkerhet, helse og velferd er ivaretatt og i samsvar med bestemmelsene i arbeidsmiljøloven.

Delta i planlegging/gjennomføring av tiltak som har betydning for arbeidsmiljøet og delta i arbeidet med etablering, vedlikehold og revisjon av kvalitetssystemet.

Kontroll med oppfølging av avvik og tiltak.

Sjåfør/Maskinfører

Ansvar for å utføre tildelt oppdrag i henhold til arbeidsplaner/stillingsbeskrivelse

Utføre tildelt arbeid i henhold til kontrakt, bedriftens policyer, rutiner og prosedyrer.

6. Forretningside – Strategi – Visjoner

Forretningside

MSS-Maskinell Snøservice AS skal levere vedlikehold av utearealer uansett årstid, inkludert feiing og rengjøring av garasjeanlegg og andre uteområder. Hovedarbeidsområdet for vår virksomhet skal være på Østlandet. Oppdragsgiverne våre skal være både offentlige og private aktører.

Strategi

MSS-Maskinell Snøservice AS skal være blant de ledende aktør innen vår bransje.

Visjon

Vi skal videreutvikle våre tjenester i tråd med etterspørsel i markedet og etter kundenes ønsker og behov.

Våre verdier

Vi skal kjennetegnes på: **Kvalitet – Pålitelig – Stå på vilje – Folkelig.**

Etikk

Alle typer arbeid skal skje innenfor gjeldende lover, forskrifter og regler, samt at alt arbeids skal baseres på ærlighet, åpenhet, troverdighet og tillit. All ledelse skal utøves etter forretningsmessige, faglige og etisk sunne prinsipper.

Miljø

Vi skal være miljøbevisste og ta samfunnsansvar. Vi skal være et Miljøfyrtårn hvor vi skal gjennomføre tiltak for å redusere vår miljøbelastning og vi skal tilrettelegge infrastruktur og systemer for at våre ansatte skal kunne ha alle forutsetninger til å opptre skånsomt overfor miljøet.

Standard

Vi skal alltid prioritere sikkerhet for både mennesker og miljø, derfor skal selskapets styringssystem så baseres på kravene i NS-ISO 9001-2008 og prinsippene for total kvalitetsledelse.

Ledelse

Alle som har et lederansvar i MSS skal utvise sitt lederskap profesjonelt og gå foran som et godt eksempel og har således et særskilt ansvar for at vi utøver våre oppgaver i henhold til lov, forskrift og standard samt i henhold til våre HMS-planer.

Personell

Alle som jobber i eller for MSS plikter å medvirke i kvalitet - og HMS- arbeidet og utføre sine oppgaver i henhold til vår policy, våre standard, HMS, rutiner og prosedyrer. Alle plikter å ha ekstra fokus på sikkerhet for seg selv, sine medarbeidere og på det ytre miljø.

Kommunikasjon

I MSS skal vi legge stor vekt på god kommunikasjon og dialog både innad i bedriften og ut overfor våre kunder, leverandører og partnere. Åpenhet, fortrolighet og imøtekommenhet er egenskaper vi skal bestrebe oss etter.

***På denne måten skal vi sikre god og lønnsom drift
Fornøye kunder, fornøye eiere og fornøye medarbeidere!***

7. Overordnede HMS mål

- ✚ **HMS: 0.** Personskader, lavt fravær generelt, **0.** Fravær med årsak i arbeidsmiljøet.
- ✚ **Ytre miljø:** Ingen uønskede utslipp til luft, jord eller vann.
- ✚ **Kvalitetsmål:** Alltid levere i henhold til avtaler og få betalt for vår verdiskaping.
- ✚ **Utstyr: 0.** skader på utstyr/objekter.

Målbart:

De mål vi setter oss skal kunne måles og følges opp.

Kontinuerlig forbedring:

Vi skal ha fokus på kontinuerlig forbedring av vårt kvalitetssystem.



Kvalitet:

- ✚ Vi vil alltid gjøre vårt ytterste for at våre kunder skal være fornøyd med oss!
- ✚ At jobben blir utført som den skal og i henhold til avtale.
- ✚ Vi skal ikke ha kundebortfall grunnet utilfredse kunder.
- ✚ Første gangs kunder skal forbli våre faste kunder.

Vi skal lykkes ved å:

- ✚ Fremstå som en pålitelig og god samarbeidspartner for våre kunder og leverandører.
- ✚ Stille opp for våre kunder gjennom å gi råd og veiledning.
- ✚ Tilby effektive løsninger på vedlikehold av utearealer og være en leverandør som driver virksomheten på en måte som sikrer høy kvalitet og god service som det viktigste konkurransemiddel.

For å nå våre mål skal vi:

- ✚ Utvikle og holde ved like vårt kvalitetsstyringssystem.
- ✚ Ha en klar og tydelig fordeling av ansvar og myndighet.
- ✚ Sikre at kvalitetskrav og leveringstider overholdes.
- ✚ Utvikle og opprettholde et høyt faglig nivå innenfor alle funksjoner ved å gjennomføre systematisk opplæring og trening.
- ✚ Sette offensive miljømål og sørge for å drive virksomheten med minst mulig miljøbelastning.
- ✚ Gjennom en aktiv kommunikasjon med våre kunder og ved å følge med i markedet så skal vi påse at markedet har kjennskap til oss, vår miljøprofil og våre produkter/tjenester.

HMS Opplæring

- ✚ Alle som jobber i eller for MSS skal få innføring i og kunnskap om MSS sitt kvalitetssystem, om HMS i MSS-Maskinell Snøservice AS og om vårt miljøfokus.

Risikovurderinger / Sikker jobb analyse (SJA)

- ✚ Vi skal foreta Risikovurderinger og SJA for å kartlegge, risiko og farer.
- ✚ Gjennomførte vurderinger skal inneholde tiltak for å redusere risiko.

8. Våre tjenester

MSS-Maskinell Snøservice AS **utfører vedlikehold av uteareal sommer som vinter.**

- ✚ Vi sørger for funksjonelle og pene uteområder hele året.
- ✚ Vi leverer skreddersydde løsninger etter kundens, krav, ønsker og behov!
- ✚ Vi er dyktige og ansvarsfulle folk med lang erfaring og som fagmessig og korrekt utfører oppdragene.
- ✚ Vi kvalitets sikrer leveransen og har kontroll – fra begynnelse til slutt.

Godt vedlikehold skal være en fornuftig og lønnsom investering.
Det bidrar til høy grad av trivsel
Gir en trygghet om at eiendommen ikke forringes.

Tjenester:

- ✚ Snøbrøyting
- ✚ Strøing - Salting
- ✚ Bort kjøring av snø
- ✚ Opphauging - Vekkhauging - Fresing
- ✚ Skraping av is såle
- ✚ Fylling av salt og strøkasser
- ✚ Feiing og spyling av gårdsplasser og fortau.
- ✚ Garasje-renhold, feiing og spyling
- ✚ Plenklipping og vanning

Maskinpark:

- ✚ Traktorer med snøskjær/laster/freser
- ✚ Hjullastere
- ✚ Lastebiler
- ✚ Grus og saltspredere
- ✚ UNIMOGer m/strø og salt utstyr
- ✚ Transportere m/strø og salt utstyr
- ✚ Is-skraper
- ✚ Feie/sugebiler
- ✚ Spylebiler og manuelt spyle utstyr
- ✚ Gressklippere

Våre maskiner og vårt utstyr har vi oppbevart på egen inngjerdet eiendom.

Valg og bruk av utstyr

Vi legger stor vekt på at det brukes riktig utstyr til hver enkelt jobb, slik at oppgaven utføres sikkert, effektivt og smart.

Ved bruk av riktig utstyr så vil vi også ha forutsetning for å oppnå det beste resultatet til alles glede.

Vi fornyer utstyr og kjøretøy jevnlig, dette gjør vi for å besitte best mulig utstyr og teknologi innenfor vårt fag og ikke minst for å ivareta HMS, miljø, EU krav, myndighetskrav og kundekrav.

Vedlikehold

Vi gjennomfører kontroll og rutinemessig vedlikehold på alt utstyr og vi følger selvfølgelig myndighetskrav for periodisk kjøretøykontroll.

På våre tyngre maskiner så har vi inngått vedlikehold/service avtaler med leverandøren, som da utfører årlig ettersyn og som tar intervallservice i henhold til produsentens anbefalinger.

I tillegg så har vi et eget verksted som utfører nødvendige reparasjoner og som gjør vedlikehold på annet utstyr.

9. Våre kunder- og kundereferanser

Vår kundekrets består hovedsakelig av:

- ✚ Eiendomsselskaper
- ✚ Næringseiendommer
- ✚ Borettslag
- ✚ Stat og kommune (kommunale eiendommer)

Referanser:

Gjennom mange år har vi opparbeidet en solid kundeportefølje.

Noen av våre kunder og referanser:



STRØMMEN STORSENTER

VULKAN



I tillegg kommer selvfølgelig alle våre andre viktige kunder!

Alle våre kunder skal vite at:

- ✚ Vi gjør det vi kan for å levere den beste og mest optimale løsningen.
- ✚ Vi gjør det vi kan for å sette oss inn i og forstå kundens behov.
- ✚ Vi leverer i henhold til kundens spesifikasjoner, krav, ønsker og behov.
- ✚ Vi vektlegger dialog og et godt samspill med våre kunder slik at de skal oppleve både trygghet og verdiskapning når de benytter våre tjenester.

Vi garanterer høy kvalitet i alle ledd av vår leveranse!

10. Kvalitetspolitikk

MSS-Maskinell Snøservice AS skal kontinuerlig tilpasse kvalitetspolitikken slik at den alltid er i tråd med vår organisasjon, drift og selskapsstruktur.

Vi skal ha etablerte og innarbeidede kvalitetsmål som skal være målbare og oppnåelige. Kvalitetspolitikken skal jevnlig evalueres av bedriftens ledelse og valgte representanter. Maskinell Snøservice AS skal alltid levere den beste løsningen tilpasset kundens, krav, ønsker og behov.

Vi skal tilby kundene attraktive løsninger for service og vedlikehold av utearealer både vinter og sommer.

Våre produkter og tjenester skal kjennetegnes av høy sikkerhet, god miljøprofil og høy kvalitet i alle ledd.

Dette innebærer:

- ✚ At vi skal identifisere kundens krav og behov slik at vi kan tilby den beste totalløsningen.
- ✚ At vår høye kvalitet skal være vårt konkurransefortrinn som igjen skal sikre at MSS er og blir den foretrukne leverandør.
- ✚ At alle våre leveranser skal skje i henhold til avtale, til rett tid, med riktig kvalitet og alltid være i samsvar med interne og eksterne krav, standarder og regelverk.
- ✚ At vi skal ha et effektivt system for forbedring og utvikling som bidrar til økt kunde verdi og lønnsom drift.
- ✚ At vi skal følge opp både leverandører og samarbeidspartnere for å sikre at krav og retningslinjer blir ivaretatt.
- ✚ At vi skal ha tydelig dokumenterte prosesser for vår virksomhet, og hele tiden arbeide med å gjøre prosessene bedre og mer effektive.
- ✚ At våre policyer og våre prinsipper skal være en integrert del i alle aktiviteter og vårt kvalitetssystem skal sikrestille at vi kan kvalifisere oss i ulike anbudsprosesser.
- ✚ At vi gjennom informasjon og opplæring skal sikre at samtlige som arbeider i eller for MSS inkludert innleide underentreprenører innehar høy kvalitets- og miljøbevissthet.
- ✚ At vårt kvalitetssystem skal bidra til å sikre at virksomheten tilfredsstiller krav og spesifikasjoner stilt av myndighetene, kunder og våre egne krav.

Kvalitetssystemet

Vi skal ha et kvalitetssystem som skal sikre:

- ✚ At bedriftens policyer og prinsipper er en integrert del i alle aktiviteter.
- ✚ At bedriften gjennomfører aktiviteter i samsvar med interne og eksterne krav, standarder og regelverk.
- ✚ At bedriften leverer produkter og tjenester som kjennetegnes ved høy sikkerhet og god kvalitet.
- ✚ At bedriften følger opp leverandører og samarbeidspartnere for å sikre at krav og retningslinjer er ivaretatt.
- ✚ At vi kontinuerlig jobber med forbedring, læring og utvikling.
- ✚ At vårt kvalitetssystem bidrar til å gi oss et konkurransefortrinn og at vi er en foretrukket leverandør.
- ✚ At vårt kvalitetssystem bidrar til å sikre at vi er kvalifisert til ulike anbudsprosesser.

11. Miljøpolitikk og Miljøprogram

I Maskinell Snøservice AS skal miljøfokus inngå som en integrert del av vår virksomhet. Strategien vår er å redusere miljøpåvirkningen gjennom stadige forbedringer. Miljø og miljøeffekter skal være en naturlig del av den daglige virksomheten vår. Vi skal redusere vår miljøbelastning og tilrettelegge infrastruktur og systemer slik at våre ansatte skal kunne opptre skånsomt overfor miljøet. Vi har satt oss ambisiøse miljømål frem mot 2020.

Ref. D-01 Miljømål MSS 2015 - 2020

Dette innebærer:

- ✚ At vi skal ha høye målsettinger for vårt miljøarbeid og at vi ser på lovbestemte krav og forskrifter som minimumskrav.
- ✚ At vi arbeider for å minimere miljøpåvirkningen fra vår virksomhet og at vi tar miljøspørsmål med i betraktningen ved utvikling av nye, tjenester, løsninger og metoder.
- ✚ At vi arbeider kontinuerlig med opplæring og informasjon for at alle som jobber i eller for MSS skal ta miljøansvar og at de har forståelse, vilje og evne til å ta hensyn til det ytre miljøet og hindre forurensning.
- ✚ At vi viser stor åpenhet i miljøspørsmål i forhold til våre interessenter og at vår miljøpolicy er synlig for alle.
- ✚ At vårt kvalitetssystem bidrar til at vår miljøpolicy blir fulgt og at vi når de miljø mål vi setter oss.
- ✚ At vi skal informere våre kunder om vår miljøpolitikk. Dette gjør vi fordi våre kunder skal være trygge på at vi tar hensyn til miljøet, at vi følger miljøriktige prinsipper, at vi tilfredsstiller samfunnskravene og følger de lover, forskrifter og regler som gjelder for vår virksomhet.

Avfallshåndtering

Alt vårt avfall håndteres forskriftsmessig og hentes/leveres godkjent miljøstasjon.

Vår administrasjon kildesorterer: Papir, plast, metal og organisk avfall.

Vår operative drift kildesorterer: Trevirke/papp/papir/plast/metall.

Spesialavfall/Farlig avfall: Leveres på godkjent miljøstasjon.

Vi har også utarbeidet en egen kildesorteringsinstruks som også henger på informasjonstavle. **Ref. Dok-ID I-14 Instruks- KILDESORTERING i MSS**

Miljøfyrtårn

MSS-Maskinell Snøservice AS er Miljøfyrtårn bedrift

Miljøfyrtårn er Norges mest brukte sertifikat for virksomheter som vil dokumentere sin miljøinnsats og vise samfunnsansvar.



MSS er stolte over å være Miljøfyrtårn, som innebærer at vi systematisk arbeider med miljøtiltak i hverdagen, at vi oppfyller miljøkrav, at vi gjennomfører tiltak for en mer miljøvennlig drift og at vi sikrer et godt arbeidsmiljø.

12. Personalpolitikk

Vår personalpolitikk har sitt utspring i bedriftens overordnede strategi og forretningsplan. MSS sin personalpolitikk skal bidra til å danne grunnlaget for sunn og effektiv drift, økt konkurransekraft og gode økonomiske resultater og således skape den trygghet og forutsigbarhet som er nødvendig for å sikre langsiktig verdiskapning.

Dette innebærer:

- ✚ At vi skal være tydelig og støtte opp om bedriftens overordnede målsetninger, slik at vi fremstår enhetlig og konsistent i forhold til nåværende og fremtidige medarbeidere.
- ✚ Vi ønsker at våre policyer og måten vi organiserer vårt arbeid skal bidra til å begrense turnover.
- ✚ At vi skal arbeide aktivt og systematisk med arbeidsmiljøet og vår målsetting er å skape en fysisk, psykisk og sosialt sunn og utviklende arbeidsplass for alle, der arbeidsrelaterte skader og helseplager forebygges.
- ✚ At vi skal oppmuntre og tilrettelegge for fysisk trening og vi skal være en pådriver overfor våre medarbeidere slik at de deltar på fysiske aktiviteter.
- ✚ At vi skal legge arbeidsforholdene til rette for at våre medarbeidere skal kunne trives i sitt arbeid og at de lykkes med å tilfredsstille våre kunder.
- ✚ At vi skaper et arbeidsmiljø og en kultur, som motiverer og som bidrar til at vi leverer kvalitet i alle ledd.
- ✚ At våre medarbeidere skal oppleve at det er samsvar mellom de kravene vi stiller og den måten vi planlegger og tilrettelegger arbeidet på.
- ✚ Gjennom gode medarbeidersamtaler ønsker vi å fremme så vel individuell kompetanse-bygging og egenutvikling som kollektiv vekst for bedriften som helhet.
- ✚ At vi etterstreber ærlig, klar og tydelig kommunikasjon hvor vi ikke snakker om men med hverandre og at vi hjelper hverandre og gjør hverandre gode.
- ✚ Vi aksepterer ikke uærlighet eller skjulte agendaer.

Arbeidstakernes medvirkning

- ✚ Arbeidstakere skal medvirke ved utforming, gjennomføring og oppfølging av virksomhetens systematiske HMS arbeid og skal aktivt medvirke ved gjennomføring av de tiltak som blir satt i verk for å skape et godt og sikkert arbeidsmiljø.
- ✚ Vårt verneombud er arbeidstakernes representant i HMS – saker og har et spesielt ansvar for at bedriften og de ansatte følger kravene i HMS – lovgivningen.

Bedriftshelsetjeneste

MSS- Maskinell Snøservice AS har bedriftshelsetjeneste hos Oslo Bedriftshelsetjeneste (Oslo BHT).

Intern Kommunikasjon

Vi skal sikre god kommunikasjon internt igjennom god dialog og regelmessige driftsmøter.

13. Kompetanse – Opplæring – Trening

Den kompetanse som hver og en besitter er grunnleggende for vår konkurranseevne, derfor vil MSS-Maskinell Snøservice AS sørge for at alt personell har den nødvendige kompetansen og at de har fått forståelse av hvilken rolle hver og en har i forhold til den oppgave/tjeneste som skal utføres.

Vi legger vekt på at alle bidrar positivt, at de er motivert og står på for å hjelpe hverandre og gjøre hverandre gode.

Ansaret for å kartlegge, analysere, utarbeide og gjennomføre planer for kompetanseheving ligger hos daglig leder og hos driftsleder.

Dokumentert kompetanse skal sikre at vårt personell har et godt utgangspunkt for å ivareta helse, miljø og sikkerhet i gjennomføring av arbeidsoppgavene.

Dvs. fagkunnskap + erfaring til å kunne utføre sin funksjon og de arbeidsoppgaver som skal utføres.

For å bli maskinfører i MSS, så krever vi dokumentert praksis tilsvarende 1 år med bruk av gjeldende maskintype. Praksis må kunne dokumenteres med referanser fra tidligere arbeidsgivere eller oppdragsgivere.

Kompetansebevis på alle som jobber i eller for MSS-Maskinell Snøservice AS.

- ✚ Gyldig HMS kurs
- ✚ Gyldig Førstehjelpskurs
- ✚ Gyldig Førerkort / Maskinfører bevis, for det kjøretøy som benyttes

HMS opplæring

Alle som jobber i eller for MSS skal få innføring i og kunnskap om MSS sitt kvalitetssystem og vårt miljøfokus.

Opplæring av Innleid personell

MSS utfører arbeidsoppdrag for en mengde forskjellige oppdragsgivere hvor det ofte er områder med komplisert trafikk og infrastruktur som setter store krav til maskinfører. Det å være maskinfører i MSS innebærer også et ansvar for å ivareta sikkerheten for seg selv, for sine medarbeidere og samfunnet for øvrig.

I forkant av hver vintersesong så gjennomfører daglig leder og driftsleder i MSS en felles samling med alle innleide maskinførere, hvor HELSE – MILJØ – SIKKERHET står i fokus.

Deltakerne får innføring / oppfriskning av MSS sin kvalitets og miljøpolitikk, HMS-prosedyrer, Rapporteringsrutiner samt hvilke mål vi har og hvilke krav som gjelder i MSS. Resultat av oppnådde mål og miljøgevinster blir også presentert.



Forts.

Sjåførperm

I forbindelse med vinterdrift så får alle våre maskinførere hver sin sjåførperm som inneholder nødvendig og nyttig informasjon, HMS dokumenter, sikkerhetsinstrukser, sjekklistor, skjemaer og maler osv.

I sjåførpermen ligger også en spesifikk brøyte plan for det området vedkommende har ansvar for /skal jobbe på. Dvs. en brøyteplan/kart som viser brøyteområde med opphaugings-plasser, tekniske detaljer og eventuelle spesielle forhold som maskinfører skal være oppmerksom på ved utførelse av oppdraget.

Vår sjåførhåndbok er også tilgjengelig på vår nettside.

Signering

Alle innleide maskinførere må signere og bekrefte de har fått innføring og kjennskap til MSS sitt kvalitetssystem, vår policy og de mål og krav som gjelder i MSS.

Med sin signatur bekrefter de også for at de har mottatt og lest MSS – Sjåførhåndbok.

Praktisk gjennomgang av Brøyterute

Før oppstart av hver vintersesong gjennomføres en fysisk befaring og en gjennomkjøring av den brøyterute/det område som vedkommende sjåfør har fått ansvar for. Dette gjør vi for å sikre at maskinfører fysisk ser og får merket seg eventuelle OBS-punkter som de skal være spesielt oppmerksomme på når de utfører brøyting.

Kontrollskjema

Vi benytter spesifisert kontrollskjema for befaring av brøyteområde.

Etter endt befaring signerer maskinfører for at fysisk befaring av brøyteområde er gjennomført og har gjort seg kjent med / blitt oppmerksom på OBS-punkter som er på roden. (*OBS-punkter noteres på kontrollskjema*).

Økokjøring

Alle våre sjåfører får innføring i økokjøring.

Økokjøring gir flere gevinster enn de rent miljømessige.

- ✚ For det første sparer man penger - flere tusenlapper i året.
- ✚ For det andre er en øko-sjåfør en tryggere sjåfør.
- ✚ For det tredje sliter du mindre på bilen hvis du følger prinsippene for økokjøring.



14. Innkjøpspolicy

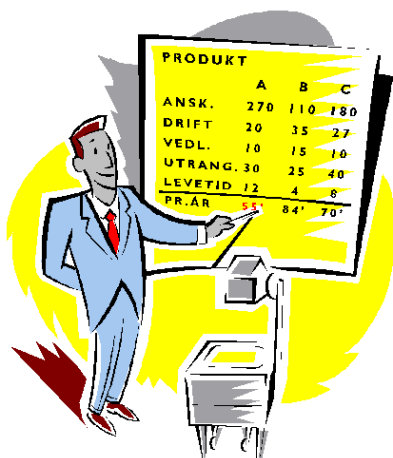
MSS-Maskinell Snøservice AS skal i alle sine innkjøp/anskaffelser og bestillinger tilstrebe å sikre god kommunikasjon med sine leverandører.

Styring av innkjøp er en viktig innsatsfaktor for å oppnå våre miljømål.

Derfor har vi utarbeidet en innkjøpsveileder og en leverandørevaluering som beskriver hva vi skal ta hensyn til og hvilke miljøkrav vi har i forhold til leverandører, utstyr, varer og tjenester som vi kjøper inn.

Dette innebærer at

- ✚ Før vi gjør større anskaffelser skal behovet vurderes opp imot effektivitet, lønnsomhet og kvalitetsforbedring.
- ✚ Vi skal påse at nyanskaffelser bidrar til at vi oppnår våre miljømål, at de bidrar til effektivisering av driftsprosesser og økt lønnsomhet.
- ✚ Vi skal vurdere om det er hensiktsmessig og eller lønnsomt å inngå rammeavtaler for å redusere kostnader og administrativt arbeide i forbindelse med anskaffelser.
- ✚ Ved større innkjøp så skal vi alltid dokumentere bestillingen skriftlig.
- ✚ Vi skal være nøye i forhold til kvalitetssikring av de opplysninger vi gir, de krav vi har og ikke minst påse at vi får tilbakemelding på at bestillingen er mottatt og forstått av leverandør. Enhver endring/korrigerings i den eksisterende bestilling skal også være skriftlig dokumentert.
- ✚ Vi skal alltid påse at de anskaffelser vi gjør oppfyller de krav som gjelder og at anskaffelsen er i tråd med vår kvalitets- og miljøprofil.
- ✚ Vi har utarbeidet en egen innkjøpsveileder. **Ref. Dok-ID: P-02 INNKJØPSVEILEDER.** Benyttes både som veileder og som sjekklister før vi beslutter større innkjøp.
- ✚ Vi foretar også en leverandør vurdering, om leverandøren dekker kravene til det produkt eller tjeneste som vi ønsker levert og at leverandøren har tilfredsstillende styring med kvalitet, miljø og HMS.
Vi har utarbeidet en egen sjekklister for leverandørvurdering.
Ref. Dok-ID: SL-14 Sjekkliste- LEVERANDØR VURDERING



*MSS Innkjøpspolicy
gjelder for større innkjøp
og anskaffelser av varer
og tjenester, herunder
også kontrahering av
tjenester fra*

Eventuelle avvik fra innkjøps policy skal alltid godkjennes av daglig leder i hvert tilfelle!

15. Dokumentstyring og revisjonskontroll

Prosedyrer for dokumentstyring og revisjonskontroll skal sikre at kun gyldige dokumenter benyttes i bedriften.

Sporbare og Tydelig identifikasjon

Alle dokumenter/registreringer skal ha en entydig identifikasjon med et unikt, Dok-ID/navn slik at de skal være lett sporbare/gjenfinnbare.

I tillegg har dokumentene: Versjon Nr. / Revidert dato / Revidert av / Godkjent av / Side

Ansvar

Det er kvalitetsansvarlig som godkjenner opprettelse og eller redigering av dokumenter som er underlagt kvalitetssystemet.

Dokument typer underlagt styring:

Det vil si; alle dokumenter som er underlagt kvalitetsstyringssystemet.

- ✚ Kvalitetshåndbok, prosedyrer, Instruksjoner, beskrivelser, maler, skjemaer, sjekklister og vedlegg som inngår i kvalitetssystemet.
- ✚ Eksterne dokumenter som tegninger, spesifikasjoner, forskrifter og standarder.
- ✚ Målstyringsdokumenter og registreringer, som viser mål og resultater som er oppnådd. (*Benyttes som dokumentasjon og bevis på overensstemmelse med krav*).

Arkivering og Lagring

Felles for all oppbevaring gjelder følgende:

- ✚ Alle dokumenter tilhørende styringssystemet lagres elektronisk, med sikkerhetskopier.
- ✚ Innkomne dokumenter som vi mottar i hardkopi, skannes og lagres elektronisk i respektive mappe.
- ✚ Gamle/Inaktive/utgåtte dokumenter lagres under mappe «Gamle dokumenter/År»
- ✚ Dokumenter oppbevares i minimum 10 år dersom ikke annet fremkommer i dokumentet/Lov/Forskrift. **Ref.** Dok-ID: P-06 Prosedyre for Arkivering.



16. Stoffkartotek- Datablader

Datablad for farlige / skadelige stoffer mottas fra våre leverandører eller vi henter de ut fra: Eco-Online.no

Alle datablader er satt opp i et register. **Ref.** Dok-ID: D-04 Register- Datablader

Datablader lagres elektronisk i mappe «Stoffkartotek»

Vi har også datablader i hardkopi i to **GULE permer** merket «Stoffkartotek»

- ✚ Stoffkartotek (**Perm1.**) står i resepsjonen hos MSS.
- ✚ Stoffkartotek (**Perm 2.**) står i avlåst kontainer hvor kjemikalier oppbevares.

17. Avvikshåndtering

I henhold til Internkontrollforskriften som krever at virksomheter har et eget system for å håndtere avvik, så har vi i MSS et enkelt men velfungerende og innarbeidet avvikshåndteringssystem som er kjent for alle som arbeider i eller for MSS.

At vi har et innarbeidet avvikssystem betyr færre uønskede og farlige hendelser, bedre kvalitet og ikke minst, god læring i hele organisasjonen.

Ansvar

Alle som jobber i eller for MSS har et ansvar for å følge våre prosedyrer for avvikshåndtering og rapporteringsrutiner. Dette innebærer at alle som oppdager et avvik skal rapportere og melde fra om avviket til driftsleder.

Driftsleder/kvalitetsansvarlig innehar en viktig rolle i oppfølging, vedlikehold og utvikling vårt system for avvikshåndtering og er også ansvarlig for at alle avvik som innrapporteres blir registrert og behandlet.

Kontroll funksjoner

Verneombud og Økonomiansvarlig overvåker og påser at alle avvik blir fulgt opp med tiltak og at avviket blir lukket når tiltak er funnet hensiktsmessig.

Vår avviksprosess innebærer følgende elementer i saksgangen:



Forbedringsprosess

Et hvert avvik vil ofte kunne danne grunnlag for iverksettelse av en forbedringsprosess. Dette innebærer at alle avvik registreres og behandles systematisk.

Et avvik kan under behandlingen bli lukket og vurdert slik at det flyttes fra å være et avvik over til et forbedringsprogram for videre behandling der.

Et avvik vil derfor ofte medføre en prosess som fører til forbedringer.

Vi jobber etter fem viktige hovedpunkter:

1. Økt sikkerhet.
2. Økt kvalitet.
3. Økt trivsel.
4. Redusert negativ miljøpåvirkning.
5. Redusert kostnad.

Gode
Rapporteringsrutiner
er
en forutsetning
for å oppnå
våre
fem punkter

18. Rapportere avvik og uønskede hendelser

I MSS betrakter vi alle avvik som en uønsket hendelse.

Alle som jobber i eller for MSS har et ansvar for å rapportere avvik/uønskede hendelser. Dette innebærer at alle som oppdager et avvik skal rapportere og melde fra om avviket til driftsleder.

Det er utarbeidet eget rapporteringsskjema for innrapportering av alle typer av avvik og uønskede hendelser. **Ref. Dok-ID: RS-03 Rapportskjema- UØNSKET HENDELSE**

Rapportering av personskade

- a) Personskade skal meldes til driftsleder i MSS så snart som mulig.
- b) Rapporteres på skjema: RS-03 Rapportskjema- UØNSKET HENDELSE
- c) Driftsleder fyller ut skjema: MS-02 Mal-Skjema- REGISTRERING av HMS-AVVIK
- d) Personskader skal også rapporteres til NAV på skjema: [Nav 13-07.05](#)

Rapportering til kunde

Alle avvik som har direkte relevans til en kunde eller tredjepart, uavhengig av om det er regulert av kontrakten eller ikke, så skal kunden informeres om avviket, samt hva som er/blir gjort av tiltak.

Det er driftsleder sitt ansvar og sørge for at også kunden holdes informert om tiltak som iverksettes.

Beklager Uhell

Skulle en av våre sjåførere være uheldig å skade andres kjøretøy el. uten at eier/den skadelidende er tilstede så har vi rutiner for å informere den skadelidende om hvem som har påført skaden. **Ref. Dok-ID: MS-03 Mal-Skjema- BEKLAGER UHELL**

Skjemaet inneholder kontaktinformasjon til sjåfør og skjemaet festes på det skadde kjøretøyet.

Ansvar for oppfølging

Driftsleder er ansvarlig for at:

1. At alle avvik registreres
2. At hendelsen analyseres
3. At det iverksettes tiltak
4. At det gis ut informasjon til alle impliserte om de tiltak som iverksettes.

Økonomiansvarlig/kontroller i samarbeid med Verneombud har ansvar for:

1. Overvåke at avvik følges opp
2. Kontrollerer tiltak
3. Sluttbehandler og lukker avvik når tiltak er funnet hensiktsmessig



19. Korrigerende tiltak

Korrigerende tiltak skal settes inn for å hindre at avvik gjentas. Når avvik oppstår etableres det umiddelbart avviksdokumentasjon og korrigerende tiltak iverksettes. Hensikten med korrigerende tiltak er å eliminere årsakene til oppståtte avvik og hindre gjentakelse. Fullførte tiltak rapporteres til ledergruppen. Ut i fra prinsippet om at avvik = læring gjennomgås status på avvik i våre driftsmøter. Vi har utarbeidet en egen prosedyre for korrigerende tiltak.

Ref. Dok-ID: P-07 Prosedyre- KORRIGERENDE TILTAK

20. Forebyggende tiltak

Som virkemidler og tiltak i vårt forebyggende arbeid så har vi en rekke rutiner og prosedyrer for å avdekke, rette opp og forebygge overtredelser av krav fastsatt i eller i medhold av helse-miljø- og sikkerhets- lovgivningen.

Eksempel på forebyggende tiltak

✚ Vernerunder

Vernerunder utføres en gang per/måned og det benyttes spesifisert sjekkliste for dette.

Ref. Dok-ID: SL-01 Sjekkliste- VERNERUNDER

✚ Risikovurdering og Sikker Jobbanalyse (SJA)

I vårt HMS-arbeid inngår også risikovurdering av arbeidsforhold, prosesser og rutiner. Vi har utført en rekke risikovurderinger, med tiltak som bidrar til å begrense risiko og farer. **Ref.** Dok-ID: D-10 Risikovurderinger i MSS.

SJA utføres i forkant av en konkret arbeidsoppgave slik at tiltak kan settes i verk for å fjerne eller kontrollere de faremomentene som vi avdekker.

Hovedfokus er: Hva kan gå galt og hvordan kan vi forhindre det.

Når vi utfører SJA benytter vi en spesifisert mal/skjema med tiltak og handlingsplan.

Ref. Dok-ID: MS-11 MAL-Skjema- SIKKER JOBB ANALYSE (SJA)

✚ Personlig verneutstyr

Vi følger AMLs anbefalinger om bruk av personlig verneutstyr (PVU) Ref. AML – PVU.

Vi påser at personlig verneutstyr brukes når det foreligger risiko for farlige påvirkninger.

Vi har også utarbeidet en egen Personlig Sikkerhets Instruks (PSI) som gjelder i MSS.

Ref. Dok-ID: I-01 PERSONLIG SIKKERHETS INSTRUKS

✚ Egenkontroll og ettersyn av det elektriske anlegget

Ettersyn av det elektriske anlegget er organisert i samsvar med Jf. AML § 3-1,

rutinemessig ettersyn av det elektriske anlegget. (Jf. El-tilsynsloven)

Vi gjør også årlig egenkontroll hvor vi benytter spesifisert sjekkliste.

Ref. Dok-ID: SL-02 Sjekkliste- EGENKONTROLL av EL-ANLEGG

✚ Egenkontroll og ettersyn av Brannsikkerhet

Brannberedskap er organisert i samsvar med de krav som er satt i forskrift om

brannforebyggende tiltak og branntilsyn. Jf. FORSKRIFT

Vi gjør også årlig egenkontroll hvor vi benytter spesifisert sjekkliste.

Ref. Dok-ID: SL-03 Sjekkliste- EGENKONTROLL av BRANNSIKKERHET

✚ Egen kontroll av kjemisk helsefare

Vi utfører egenkontroll av Kjemisk helsefare en gang per år, Ref. AML-Kjemikalier

Vi benytter spesifisert sjekkliste.

Ref. Dok-ID: SL-04 Sjekkliste- EGENKONTROLL av KJEMISK HELSEFARE

21. Kontinuerlig forbedringsarbeid

Vårt mål med kontinuerlig forbedring er å utvikle en kultur for forbedring, der vi bevisst og aktivt går inn for å finne bedre og smartere løsninger.

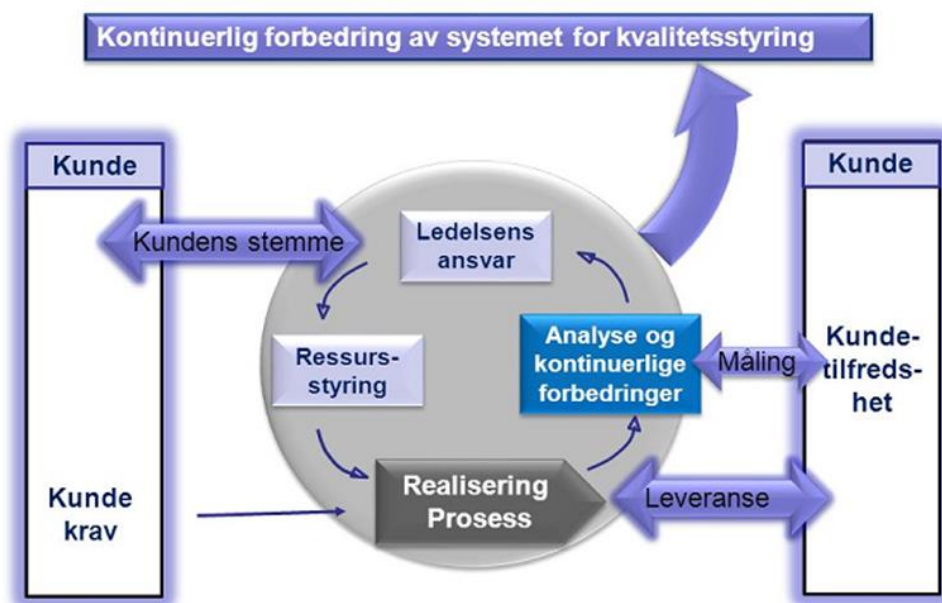
Vi arbeider systematisk og kontinuerlig med forbedringer i alle ledd av vår organisasjon med sikte på **0 skader, 0 feil** og **0 miljøskadelige utslipp** og at våre kunder er **100% fornøyd** med vår leveranse.

Å bli best mulig i jobben vi utfører gjør oss faglig stolt og det gir oss en god følelse, som igjen fører til at vi kan tilby kundene gode tjenester og ikke minst så er vi med på å skape verdi for både kundene og for oss selv.

Evaluering:

En viktig faktor i vårt fokus på kontinuerlig forbedring er at vi kontinuerlig evaluerer arbeidet vårt ved å spørre oss selv: **"Gjør vi dette på best mulig måte?"**
På den måten øker vi kvaliteten på det vi gjør.

Prosessbeskrivelse



Ved å innføre et enkelt kvalitetssystem og at MSS-Maskinell Snøservice AS er sertifisert Miljøfyrtårn bedrift så har vår virksomhet fått:

- ✚ Bedre fokus på kundens krav og forventninger
- ✚ Bedre fokus på ledelsens forpliktelser
- ✚ Bedre styring med interne prosesser
- ✚ Hensiktsmessig intern kommunikasjon
- ✚ Fastlagt oppgaver, ansvar og kompetansebehov for medarbeiderne
- ✚ Bedre grunnlag for å vurdere forbedringer
- ✚ Bedre kontroll på avvik og tiltak
- ✚ Større effektivitet
- ✚ Fokus på miljø samt planer og tiltak for å redusere negativ miljøpåvirkning

22. Internrevisjon

Som et ledd i den nødvendige overvåkingen og kontinuerlige forbedringen av vårt kvalitetssystem, så har ledelsen besluttet at det skal utføres en intern revisjon av kvalitetssystemet minst en gang per år. Revisjonen innebærer også sjekk av prosesser/rutiner/prosedyrer.

Hensikten med internrevisjonen er å kontrollere at definerte prosesser og prosedyrer blir utført slik de er beskrevet i kvalitetshåndboken og eventuelt avdekke og belyse de tilfeller hvor det er avvik mellom beskrivelse og utførelse.

Internrevisjonen benyttes også til å evaluere tiltak og prosesser for måloppnåelse.

Revisjonsteam

Intern revisjonen kan i prinsipp utføres av hvem som helst, med unntak av den som er ansvarlig for prosessen som skal revideres. Dette er på grunn av at man ikke skal gjøre en kontroll av sitt eget ansvarsområde, hvor man er å regne seg som inhabil.

I MSS benytter vi derfor en ekstern part som har alle nødvendige tilganger i MSS sine kvalitetssystemer og tilgang til all dokumentasjon, samt tilgang til å intervjuer nødvendig personell for å få klarhet i hvordan prosessene fungerer i praksis.

Vårt verneombud deltar også slik at revisjonsteamet består av en ekstern part og verneombudet.

Planlegging

Intern revisjonen skal være en planlagt revisjon, og det skal derfor alltid gjøres avtaler med de respektive personer og ansvarlige ledere i forkant av revisjonen.

I tillegg innebærer forberedelsene å innhente alle beskrivelser av prosessen.

Tidspunkt for gjennomføring av intern revisjonen er satt inn i års-hjulet.

Eksakt dato besluttet av ledelsen i ledermøte.

Revisjonsteamet får deretter i oppdrag å planlegge selve gjennomføringen.

Sjekkliste for Internrevisjon

Revisjonsteamet benytter spesifisert sjekkliste for intern revisjon.

Ref. Dok-ID: SL-15 Sjekkliste- INTERNREVISJON

Del 1 av sjekklisen er avsatt til planlegging.

Del 2 er avsatt til selve gjennomføringen og det avsluttende arbeidet.

Gjennomføring

Selve gjennomføringen utføres i tre steg, først en granskning av systemets beskrivelse, dvs. Kvalitetshåndboken med tilhørende dokumenter, prosedyrer, sjekklister, skjemaer maler etc.) opp mot eksterne krav, og forskrifter, deretter en granskning av dokumentert etterlevelse, og til sist en fysisk kontroll av etterlevelsen.

Hvert steg kan resultere i anmerkninger, som da skal beskrives slik at det kan benyttes i forbedringsarbeidet senere.

Rapportering og dokumentasjon

Resultatet av internrevisjonen settes opp som en rapport til ledelsen.

Ref. Dok-ID: RS-06 Rapportskjema- INTERNREVISJON.

Rapporten skal inneholde en beskrivelse av hva som var planlagt å revidere, hva som ble utført og ikke minst en beskrivelse av eventuelle avvik, inkludert hvorfor avviket er oppstått og hvordan det foreslås rettet (korrigerende og eller forebyggende tiltak).

Rapporten og annen relevant dokumentasjon arkiveres i henhold til arkiveringsrutiner.

23. Ledelsens system evaluering

En gang per år utfører ledelsen i MSS en gjennomgang/evaluering av selve kvalitetssystemet.

Det er daglig leder som er ansvarlig for at ledelsens systemevaluering blir utført minimum en (1) gang per år.

Hensikten er å sikre at MSS sitt kvalitetssystem er velegnet, at det er tilstrekkelig og at det fungerer slik vi ønsker.

Vi har utarbeidet en spesifisert sjekkliste.

Ref. Dok-ID: SL-04 Sjekkliste- LEDELSENS SYSTEM EVALUERING

Grunnlaget for ledelsens gjennomgåelse skal omfatte:

- ✚ Resultater fra interne og eksterne revisjoner, og andre bedømmelser
- ✚ Tilbakemeldinger fra kunder og eventuelle klagesaker
- ✚ Status for forebyggende og korrigerende tiltak
- ✚ Status på tiltak fra tidligere gjennomganger
- ✚ Økonomiske, juridiske, organisatoriske eller rutinemessige endringer
- ✚ Anbefalinger for forbedring
- ✚ Status og resultater for kvalitetsmål og forbedringsaktiviteter
- ✚ Virksomhetsplaner

Analyserer:

- ✚ Er vårt HMS-system tilstrekkelig og hensiktsmessig?
- ✚ Er våre policyer og de politikker vi har i tråd med slik vi leverer våre tjenester?
- ✚ Oppnår vi de mål vi har satt?
- ✚ Oppnår vi de ønskede resultater?

Utfallet av evalueringen vil være

- ✚ Forbedringer/justeringer/endringer der dette vurderes som nødvendig.
- ✚ Forbedring av virkningen av systemet for kvalitetsstyring og systemets prosesser
- ✚ Forbedring av produkt i forhold til kundekrav og ressursbehov.

Rapport

Resultatet fra ledelsens gjennomgåelse skal omfatte en rapport med beslutninger og tiltak vedrørende: **Ref. Dok-ID: RS-05 Rapportskjema- LEDELSENS SYSTEM EVALUERING**

Alle aktiviteter som blir besluttet under ledelsens systemevalueringsmøte blir dokumentert på en aktivitetsliste som inneholder følgende informasjon:

- ✚ **Hva** skal gjøres?
- ✚ **Hvem** er ansvarlig?
- ✚ **Når** skal det være utført?

Aktivitetslisten følges opp på hvert ledermøte inntil alle punkter er lukket.

All dokumentasjon fra ledelsens systemevaluering oppbevares og arkiveres i henhold til bedriftens arkiveringsrutiner.



24. Varslings rutiner ved ULYKKE

1. REDD LIV

2. VARSLE NØDETATENE



3. VARSLE MSS LEDELSE

DAGLIG LEDER	OLE-TORMOD AMUNDRØD	Mobil: 905 68 902
DRIFTSLEDER	GEIR HAGADOKKEN	Mobil: 915 78 507

Hjertestarter



Vi har HJERTESTARTER og FØRSTEHJELP utstyr i Resepsjonen hos MSS.

Førstehjelp utstyr



EVAKUERINGSPLAN (MSS-bygget)

Evakueringsplan for MSS bygget er oppslått på veggen i trappeoppgang hver etasje.

SJEKKLISTE ved Ulykker og Kriseberedskap

Det er utarbeidet en sjekklister for kriseteamet ved ulykker og kriseberedskap.

Ref. Dok-ID: SL-06 Sjekklister- KRISEBEREDSKAP

25. Dokumentregister – Maler – Skjemaer – Sjekklistes

I vårt kvalitetssystem så har vi utarbeidet en rekke frittstående dokumenter,
Maler – Skjemaer – Sjekklistes

Dokumentene er delt inn i seks kategorier og hvert dokument har en Dok-ID som starter med en bokstav som sier hvilken type dokument dette er og deretter et nummertall som gir hvert dokument et dokument ID: xx

Type forklaring:

D	=	Dokument
I	=	Instruks
MS	=	MAL/Skjema
P	=	Prosedyre
RS	=	Rapporteringsskjema
SL	=	Sjekkliste



Alle dokumenter har en bunntekst som viser:
Dok-ID / Revidert dato / Revidert av / Godkjent av / Side

Dokumentregister

Vi har samlet alle Maler – Skjemaer – Sjekklistes i et eget register.

Ref. Dok-ID: D-00 Dokumentregister

26. Krav og forskrifter for vår bransje

Krav og forskrifter for vår virksomhet henter vi ut på www.regelhjelp.no hvor vi også abonnerer på nyhetsbrev slik at vi får de siste oppdateringer og nyheter som omfatter vår bransje. Vi har også samlet en rekke nyttige web linker til nettsteder og til publikasjoner som gjelder for vår bransje og vår drift.

MSS-MASKINELL SNØSERVICE AS tilhører bransjen renhold.

Vi har samlet de viktigste krav og forskrifter som gjelder for vår bransje i et dokument.

Ref. Dok-ID: D-07 Datalinker og forskrifter for vår bransje



27. Termer og Definisjoner

Avvik	Manglende oppfyllelse av et krav
Dokument	Informasjon og dens lagringsmedium
Informasjon	Meningsfulle data
Infrastruktur	System bestående av anlegg, utstyr og tjenester som er nødvendig for å drive en organisasjon
Krav	Behov eller forventning som angitt, vanligvis underforstått eller obligatorisk
Kriterier for revisjon	Samling av politikk, prosedyrer eller krav brukt som referanse
Kunde	Organisasjon eller person som mottar et produkt/tjeneste
Kvalitet	I hvilken grad en samling av iboende egenskaper oppfyller krav
Kvalitetshåndbok	Dokument som beskriver en organisasjons system for kvalitetsstyring
Kvalitetskontroll	Del av kvalitetsstyring med fokus på å oppfylle krav til kvalitet
Kvalitetsmål	Noe som forsøkes oppnådd, eller som det siktes mot, når det gjelder kvalitet
Kvalitetsplanlegging	Del av kvalitetsstyring med fokus på å fastlegge kvalitetsmål og fastsette nødvendige prosesser for driften og de tilhørende ressursene for å oppfylle kvalitetsmålene
Kvalitetspolitikk	Organisasjonens overordnede hensikter og retning angående kvalitet slik dette formelt er uttrykt av den øverste ledelsen
Kvalitetssikring	Del av kvalitetsstyring med fokus på å skaffe tiltro til at krav til kvalitet vil bli oppfylt
Kvalitetsstyring	Koordinerte aktiviteter for å rettlede og styre en organisasjon når det gjelder kvalitet
Leverandør	Organisasjon eller person som skaffer et produkt (intern eller ekstern)
Organisasjon	Gruppe av mennesker og anlegg med ordning for ansvar, myndighet og relasjoner
Produkt	Resultat fra en prosess
Prosedyre	Angitt fremgangsmåte for å utføre en aktivitet eller en prosess
Prosess	Samling av beslektede eller samvirkende aktiviteter som omformer tilført grunnlag til resultater
Revisjon	Systematisk, uavhengig og dokumentert prosess for å fremskaffe revisjonsbevis og bedømme det objektivt for å bestemme i hvilken grad kriterier for revisjon er oppfylt
Spesifikasjon	Dokument som angir krav
Sporbarhet	Mulighet til å spore historien, anvendelsen eller lokaliseringen for det som vurderes
Styring	Koordinerte aktiviteter for å rettlede og styre en organisasjon
Styringssystem	System for å etablere politikk og mål, og for å oppnå disse målene
System	En samling av elementer som er innbyrdes beslektet eller gjensidig påvirker hverandre
System for kvalitetsstyring	Er et styringssystem for å rettlede en organisasjon når det gjelder kvalitet