

	6.2 Mål og planlægning for opnåelse	
	Gyldig fra: 23-11-2018 20:23	Udarbejdet af: ABK
	Version: 7.0	Godkendt af: LSJ

1. Formål

Formålet med dette dokument er at sikre kvalitetsmål for funktioner, niveauer og processer samt kommunikation. Krav 6.2.1-6.2.2 er indeholdt.

2. Definitioner

3. Ansvar

Topledelsen er ansvarlig for at sikre udarbejdelse, implementering og drift af kvalitetsledelsessystemet. Selve udførelsen kan være bemyndiget.

4. Beskrivelse

Virksomheden udarbejder overordnede kvalitetsmål samt efter behov decentrale kvalitetsmål for udvalgte afdelinger, omfattet af kvalitetsledelsessystemet eller opgaver/projekter. De udvalgte kvalitetsmål styres i en handlingsplan i BVQ, forhold til aktivitet, ansvarlige, ressourcer, periode og evaluering. Overvågning sikres via årscyklus og opdateres/fornys på den årlige ledelseevaluering. Kvalitetsmålene skal sikre kundetilfredshed, være relevante i forhold til de udførte ydelser, være målbare, hvis dette er muligt og udspringe af de vedtagne kvalitetspolitikker samt virksomhedsstrategien.

Kommunikation sikres som tildelt i 5.3.

Kvalitetsmål

- Granske de interne arbejdsgange løbende, således at der i 2018/19 kan iværksættes minimum 2 kvalitetsforbedrende handlinger.
- Ingen(0) berettigede kundeklager relateret til det udførte arbejde.
- Ved kundeklager registreres disse og responstiden må maksimum være 48 timer.
- Leveringssikkerhed skal som minimum være 85% målt ud fra køreseddel holdt op imod ordreseddel.
- Ved kundetilfredshedsanalyser skal 8 ud af 10 skemaer være besvaret med positive svar i alle spørgsmål

En kundeklage defineres som en skriftlig klage fra en given kunde.

5. Bilag

Mål ses i Handlingsplan 6.2.1.1 og opbevares som dokumenteret information.

6. Referencer

5.2 Politik

5.3 Roller, ansvar og beføjelser i organisationen

9.1.1.1 Årscyklus