

Kvalitet hos CCL Northern Europe



Kvalitet er at gøre **de rigtige ting rigtigt!**

Hver enkelt medarbejder i CCL er ansvarlig for at bidrage ved at stræbe efter kvalitet i alt hvad hun/han gør!

CCL Northern Europe

2024 December 12th.

Bjarne Landgrebe, CEO



Denne kopi er ikke registreret og er udelukkende af informativ karakter!

CCL Northern Europe



3 FANTASTISKE virksomheder på 4 CENTRALE lokationer:

- CCL Scandinavia A/S i Danmark, CEO Bjarne Landgrebe.
- CCL Norway AS i Norge, CEO Kristian Trygstad.
- CCL Spännarmering AB i Sverige, CEO David Olsson.

FÆLLES tilgang:

- Kvalitetspolitik og –mål, som vedligeholdes af CEO.
- Ledelsessystem som vedligeholdes af kvalitetschefen.
- Samlet fælles ISO 9001 certificering af Ledelsessystemet.



Certificeringens gyldighedsområde



- ✓ Planlægning og udførelse af efterspændte betongkonstruktioner;
- ✓ Fremstilling og levering af jord- og fjeldankre;
- ✓ Fremstilling og levering af CE-mærkede foringsrør, kategori 1 og 2, til forspændte kabler;
- ✓ Levering af udstyr og komponenter, herunder CCL produkter.



Ledelsessystemet er ISO 9001:2015 certificeret af Bureau Veritas Certification.

Certifikat nummer: DK 011195.

Kvalitetspolitik og kvalitetsmål



- ✓ Vi forpligter os til at overholde gældende love og regler.
- ✓ Vi lever op til de aftaler, som vi indgår med vores kunder.
- ✓ Vi reducerer CO2 emission for vore produkter og ydelser og dokumenterer verificerede data i EPD og produktregistreringer.
- ✓ Vi forbedrer løbende kundeoplevelsen, vores interne processer og vores ledelsessystem.

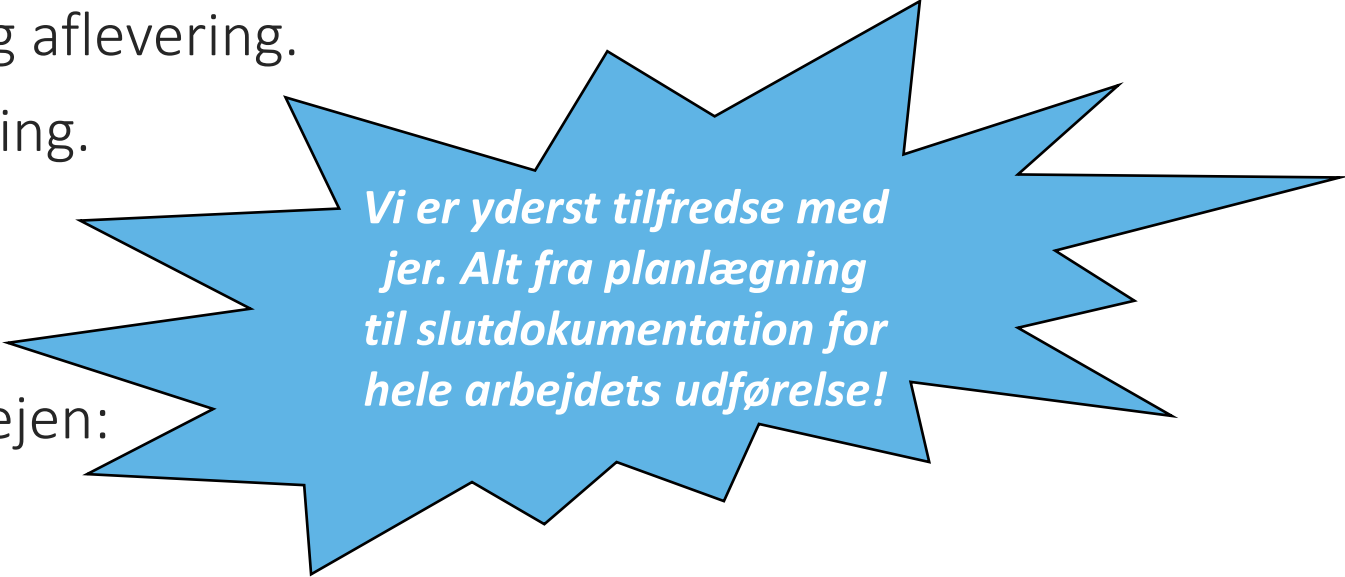
Alle ledere er, indenfor deres respektive ansvarsområder, ansvarlige for at kommunikere og følge op på implementering af kvalitetspolitikken og de deraf afledte kvalitetsmål.

Kundetilfredshed er alfa og omega



Kvalitetschefen er ansvarlig for at måle på kundernes tilfredshed indenfor områderne:

- Projektplanlægning, gennemførelse og aflevering.
- Produktsalg, leverancestyring og levering.

A blue starburst graphic with a black outline, containing a customer testimonial in white italicized text.

Vi er yderst tilfredse med jer. Alt fra planlægning til sluddokumentation for hele arbejdets udførelse!

Kunderne giver ofte et par ord med på vejen:

Kvalitetschefen er ansvarlig for at kommunikere tilfredshedsscores og feedback til relevante ledere og medarbejdere.

Ledere er ansvarlige for at igangsætte og følge op på alle nødvendige handlinger med henblik på at styrke kundetilfredsheden yderligere.



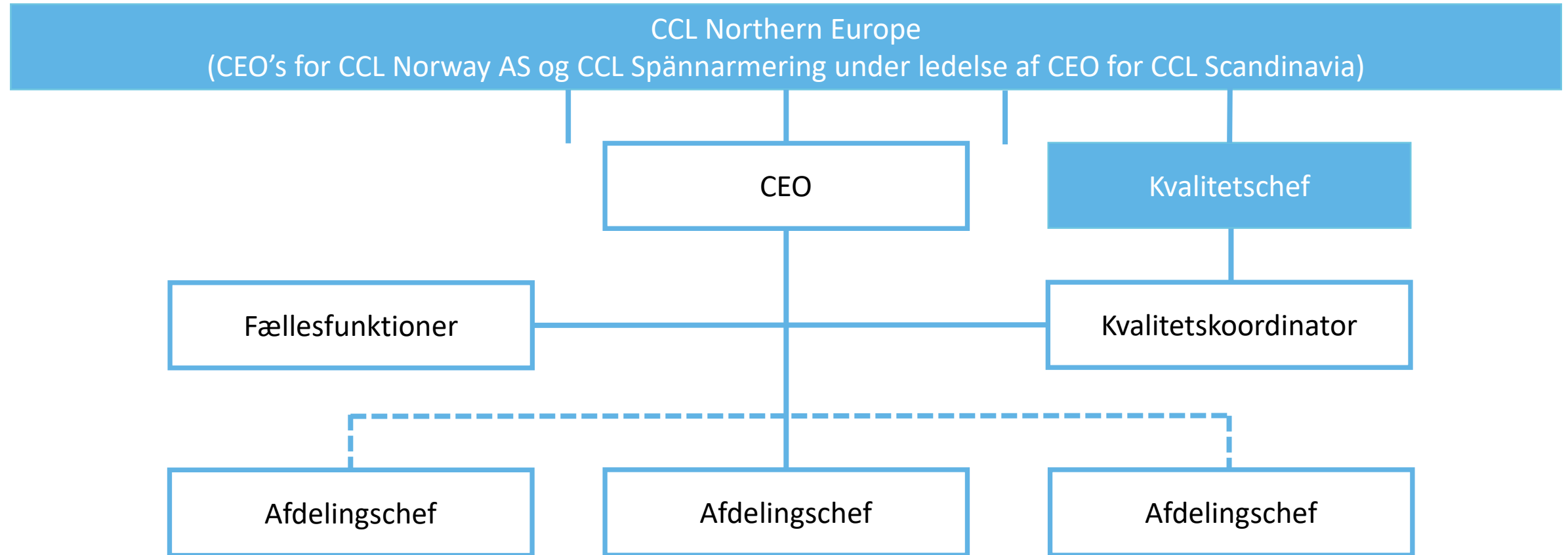
Dokumentation og systemer



- ✓ Operationelle processer: Procesbeskrivelser.
- ✓ Arbejdsprocedurer: KS Procedurer.
- ✓ Specifikationer, skemaer og registreringer: KS Bilag, Digital KS og/eller Elektronisk KS.

- ✓ Afvigelser og forbedringer: AFS system.
- ✓ Kalibrering: Grej-system og JACKAL-system.
- ✓ Finans, lager og indkøb: Navision.

Kvalitetsorganiseringens princip



Nøgleansvar i Ledelsessystemet



- ✓ **CEO's:** Strategi, legale krav, kvalitetspolitik, kvalitetsmål, ressourcer, organisation, ledergruppe, ledelsens evaluering mv.
- ✓ **Ledergrupper:** Risici, muligheder, interessenter, nøglebeslutninger mv.
- ✓ **Procesejere:** Proces vedligeholdelse, sikre kundefokus, kravoverholdelse mv.
- ✓ **Ledere:** Implementere kvalitetspolitik, kvalitetsmål, procesbeskrivelser, yde støtte mv.
- ✓ **Kvalitetschef:** Ledelsessystemet, bruger- og kundetilfredshedsundersøgelser, auditplan, opfølgning på kvalitetsmål, norms og standarder, kalibrering, afvigelser, forbedringer mv.
- ✓ **Kvalitetskoordinatorer:** Lokale kvalitetsmøder, lokale kvalitetsspørgsmål, yde støtte mv.
- ✓ **Interne auditorer:** Gennemføre og rapportere interne audits mv.
- ✓ **Medarbejdere generelt:** Efterleve Ledelsessystemet og stillede krav. Foreslå forbedring.

Kvalitetsmøder – et centralt omdrejningspunkt!



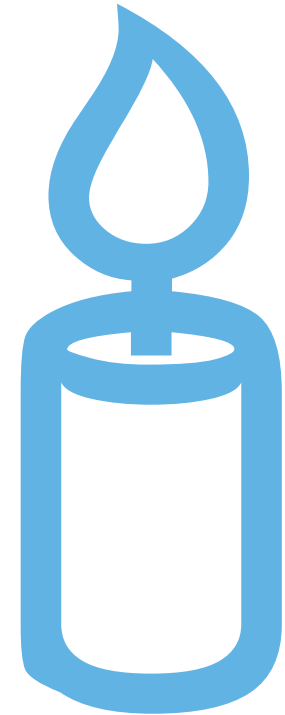
- Kvalitetschefen er ansvarlig for at facilitere fælles kvalitetsmøder hvert kvartal med henblik på at kommunikere og drøfte fælles forhold samt gennemføre planlagte tiltag med baggrund i årshjulet for kvalitetsledelse. Ledere og nøglepersoner fra alle selskaber og lokationer deltager.
- Kvalitetskoordinatorerne er ansvarlige for at facilitere lokale kvalitetsmøder hvert kvartal med henblik på at kommunikere og drøfte lokale forhold med relation til kvalitet.
- Resultaterne fra møderne dokumenteres og nyttiggøres i form af målrettede forbedringstiltag.



Muligheder og risici



- Den enkelte medarbejder er ansvarlig for at vurdere og overveje muligheder og risici hver gang, denne træffer en beslutning.
- Væsentlige muligheder og risici skal altid kommunikeres til ledelsen for beslutning og handling.
- Ledergrupperne prioriterer tiltag omkring muligheder, risici og Interessenter ad hoc and altid på dedikerede møder i marts og oktober.



Audit



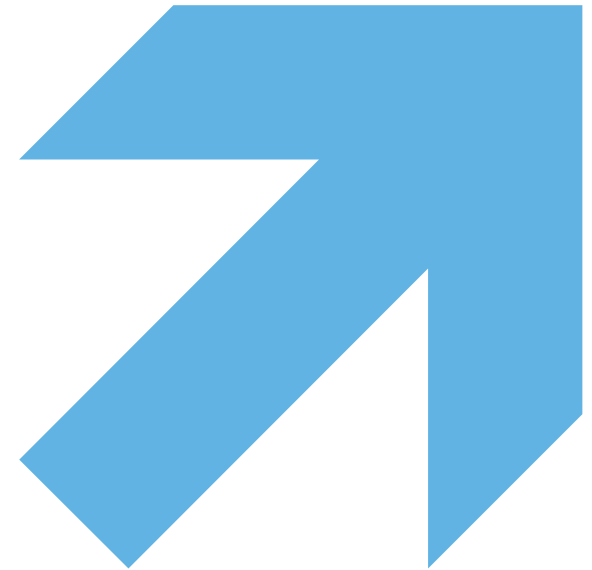
- Kvalitetschefen er ansvarlig for at planlægge interne audits og for at facilitere eksterne audits.
- Interne auditorer er trænete udfra interne og/eller eksterne programmer og godkendte af kvalitetschefen og CEO.
- Samtlige processer og organisatoriske enheder på alle lokationer auditeres internt mindst én gang om året.
- Resultater fra interne audits dokumenteres og rapporteres til de respektive ledere med henblik på korrektion og yderligere forbedring – samt som grundlag for at give ros.



Best practice



- Vi stræber efter at finde den bedste måde at gøre tingene på!
- Grundlaget indbefatter forslag fra medarbejdere, resultater fra audits, besvarelser fra kunde- og brugerundersøgelser, vurdering og dialog med leverandører samt resultater af analyser af muligheder, risici og interesser.
- Best practice dokumenteres i Ledelsessystemet og dets processer, arbejdsprocedurer og/eller skabes gennem uddannelse, træning og/eller infrastruktur.



Ledelsens evaluering



Ledelsens evaluering skaber overensstemmelse mellem strategi, krav, mål, ressourcer, organisation, processer mv.

- ✓ Topledelsen evaluerer Ledelsessystemet og dets resultater hvert år i januar. Evalueringen baseres på statistikker, nøgletal, kunde- og brugertilbagemeldinger, opnåelse af mål, resultater fra audits mv.
- ✓ Kvalitetschefen er ansvarlig for at skabe det nødvendige input i samarbejde med ledere og kvalitetskoordinatorer.
- ✓ Alle beslutninger dokumenteres og nyttiggøres i form af målrettede forbedringstiltag.



Centrale begivenheder omkring Ledelsessystemet



HVEM?						HVAD?		HVORNÅR?											
CEO	Interne auditorer	Ledergrupperne	Ledere	Kvalitetschef	Kvalitetskoordinatorer			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
				X		Auditplan		X											X
			X			CCL leverandør møde		X							X				
				X		Kundetilfredshedsundersøgelse		X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X
				X		Ekstern audit					X								
	X			X		Intern audit		X	X	X	X	X				X	X	X	X
X		X		X		Ledelsens evaluering		X											
X			X			MUS						X							
X		X				Muligheder og risici				X						X			
X		X				Vilkår og rammer		X											
X		X				Interessentanalyse		X											
			X			Leverandørvurdering					X								
				X		Brugertilfredshedsanalyse										X			
X						Kvalitetsmål			X										
				X	X	Kvalitetsmøder				X			X		X				X
X						Kvalitetspolitik			X										



Relevante hjemmesider for yderligere inspiration



- CCL Group: www.cclint.com
- CCL Norway AS: www.cclnorway.no
- CCL Scandinavia A/S: www.cclscan.dk
- CCL Spännarmering AB: www.cclspannarmering.se