

**CORTEA**

# Verksamhets- handbok

2018



## Innehållsförteckning

<b>1. Cortea AB</b>	7
1.1 Företag	7
1.2 Produkter och tjänster	7
1.3 Marknad	8
1.4 Processkarta	8
<b>2. Kvalitets- och miljöledningssystem</b>	9
2.1 Verksamhetsledningssystem	9
2.2 Verksamhetshandbok	9
<b>3. Ledningsprocess - Företagsledning</b>	10
3.1 Företagsledning	10
3.2 Kundfokus	10
3.3 Kvalitetspolicy	10
3.4 Kvalitetsmål	11
3.5 Företagets miljöarbete	11
3.6 Verksamhetens miljöpåverkan	12
3.7 Miljöpolicy	12
3.8 Övergripande och detaljerade miljömål	12
3.9 Miljöprogram	13
3.10 Organisation, ansvar och befogenhet	13
3.11 Kvalitets- och miljösamordnare	14
3.12 Information och beslutsmöten	14
3.13 Ledningens genomgång	14
<b>4. Försäljning</b>	15
4.1 Anbudslämnande	15
4.2 Beställning	15
4.3 Kontraktsgenomgång	16
4.4 Avrop på ramavtal	16
4.5 Ändrings- och tilläggsarbeten	16

4.6	Uppföljningsmöten.....	17
4.7	Registrering av uppdrag.....	17
4.8	Kvalitets- och miljöplaner.....	17
<b>5.</b>	<b>Verksamhetsförutsättningar</b>	17
5.1	Kompetens.....	17
5.1.1	Kompetens och kompetensutveckling.....	17
5.1.2	Introduktion av nyanställda.....	18
5.2	Material.....	18
5.3	Byggarbetsplats.....	19
5.4	Utrustning.....	19
5.5	Snickeri.....	19
<b>6.</b>	<b>Byggverksamhet</b>	20
6.1	Byggprocessen.....	20
6.1.1	Mottagning av beställning.....	21
6.1.2	Planering.....	21
6.1.3	Kundmöte.....	22
6.1.4	Förberedelser.....	22
6.1.5	Byggnation.....	23
6.1.6	Kontroller under genomförande.....	26
6.1.7	Dokumentation.....	26
6.1.8	Slutbesiktning.....	27
6.1.9	Uppdraget avslutas.....	27
6.2	Byggservice.....	28
6.3	Miljörutiner kopplade till byggverksamheten.....	28
6.4	Projektering.....	29
6.4.1	Uppdrag.....	29
6.4.2	Projektering.....	30
6.4.3	Möten.....	30
6.4.4	Dokumentation.....	30
6.4.5	Leverans.....	31
<b>7.</b>	<b>Dokumentstyrning</b>	31
7.1	Tillgång till rätt dokument.....	31
7.2	Styrande dokument för verksamheten.....	31

7.3	Redovisande dokument.....	32
7.4	Blanketter och mallar.....	32
7.5	Projektpärmar.....	33
7.6	Uppföljning av gällande lagrum.....	33
7.7	Arkiv.....	33
<b>8.</b>	<b>Inköp</b>	34
8.1	Inköpspolicy.....	34
8.2	Upphandling.....	34
8.3	Godkända leverantörer.....	34
8.4	Anlitande av underentreprenörer.....	35
8.5	Mottagningskontroll.....	35
<b>9.</b>	<b>Utrustning, verktyg och instrument</b>	36
9.1	Utrustning.....	36
9.2	Verktyg och personlig skyddsutrustning.....	36
9.3	Säkerhetsutrustning.....	36
<b>10.</b>	<b>Materialhantering</b>	37
10.1	Materialidentifikation.....	37
10.2	Förråd.....	37
10.3	Kem-tekniska produkter.....	38
10.4	Nycklar.....	38
10.5	Transportmedel.....	38
10.6	Avfallshantering.....	39
10.6.1	Avfallshantering vid uppdrag.....	39
10.6.2	Farligt avfall.....	39
<b>11.</b>	<b>Beredskap och agerande vid nödläge</b>	39
<b>12.</b>	<b>Administration</b>	40
12.1	Fakturering.....	40
12.2	Personaladministration.....	41
12.3	IT-stöd.....	41
12.4	Sjukanmälan.....	42

<b>13. Uppföljning, analys och ständiga förbättringar</b>	42
13.1 Uppföljning och analys.....	42
13.2 Uppföljning och mätning av genomförande.....	42
13.3 Avvikelseberättelser.....	43
13.3.1 Reklamationer.....	43
13.3.2 Felaktig materiel.....	44
13.3.3 Felaktigt utförande eller funktion.....	44
13.4 Korrigerande åtgärder.....	44
13.5 Förebyggande åtgärder.....	45
13.6 Intern kvalitets- och miljörevision.....	45
13.7 Kundtillfredsställelse.....	45
13.8 Ständiga förbättringar av verksamheten.....	46
<b>14. Bilagor</b>	46
14.1 Bilaga 1 – Miljöprogram för 2015.....	46
14.2 Bilaga 2 – Styrande dokument.....	48
14.3 Bilaga 3 – Redovisande dokument.....	49
14.4 Bilaga 4 – Blanketter och mallar.....	49

# 1. Cortea AB

## 1.1 Företag

Cortea AB startade sin verksamhet år 2004. Företagets leds och ägs idag av Nicklas Nordwall och Jonathan Heller och har idag 18 anställda.

## 1.2 Produkter och tjänster

Cortea AB tillgodoser med stor flexibilitet och kompetens kundernas behov när det gäller både små och medelstora byggnationer. Vi arbetar gärna med både mindre arbeten och totalentreprenad och löser på ett personligt sätt kundens problem. Vi arbetar med allt från butiksinredning till möbelsnickerier och rotjobb.

Vi är även vana att fungera som spindeln i nätet i helhetsarbeten där både inredare/designers, målare, glasmästare, rörmokare och elektriker samarbetar.

Cortea AB har en bred kompetens och vana att arbeta med ett stort antal olika saker. Här kommer några exempel på arbeten som vi utför:

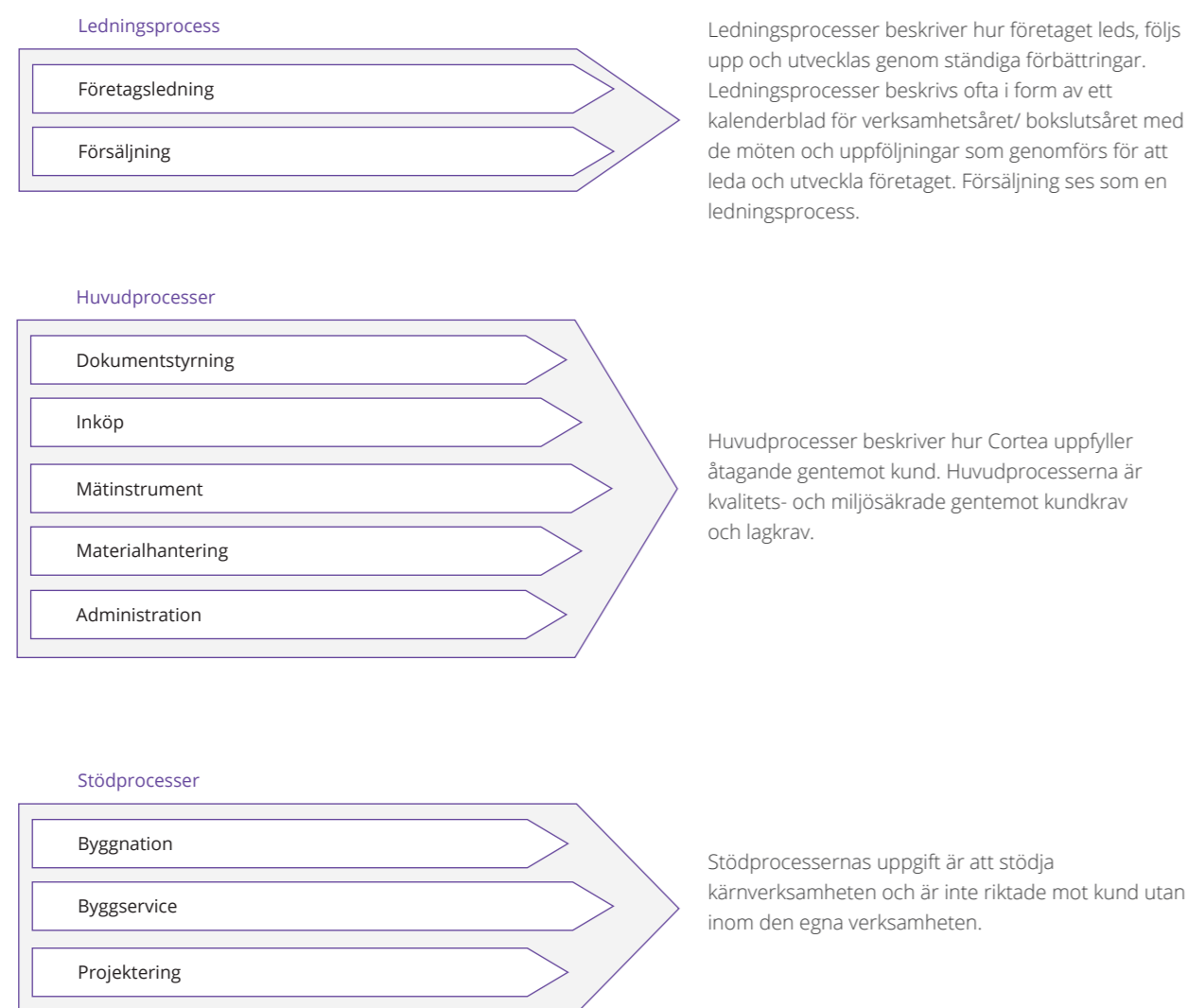
- Butiksbyggnationer
- Nybyggnationer
- Renoveringar, om- och tillbyggnader
- Stambyten
- Snickeriarbeten
- Inredningssnickerier och inredningsmontage
- Badrumsbyggnationer
- Lokalanpassningar
- Kökssnickerier och köksmontering av både Ballingslöv, Marbodalkök och IKEA-kök m.m.
- Väggar, inner- och yttertak
- Golvarbeten såsom golvläggning, kakel och klinker
- Altaner och uteplatser
- Formsättning
- Diverse mindre betongarbeten
- Murningsarbeten
- Svetsarbeten
- Hyresgästpassningar

## 1.3 Marknad

Vi arbetar i huvudsak med Stockholm och Mälardalen som vår marknad, men har vissa åtagande över hela landet.

## 1.4 Processkarta

Corteas verksamhet beskrivs med följande processkarta.



## 2. Kvalitets- och miljöledningssystem

### 2.1 Verksamhetsledningssystem

Corteas AB har för sin verksamhet upprättat ett Kvalitetsledningssystem uppfyllande ISO 9001:2000 och ett Miljöledningssystem uppfyllande ISO 14001:2004. Kvalitetslednings- och Miljöledningssystemet har samordnats till ett Verksamhetsledningssystem dokumenterat i denna verksamhetshandbok.

Kvalitetsledningssystemet ska kvalitetssäkra Corteas tjänster till kund samt ge vägledning för den egna verksamheten. Kvalitetsledningssystemet baseras på ett processororienterat arbetssätt med kundfokus och en verksamhetsutveckling baserad på ständiga förbättringar.

Miljöledningssystemet klargör hur Corteas AB arbetar med att förebygga förorening genom att värna om den gemensamma yttre miljön och tillgodose våra intressenters och samhällets behov av att skydda miljön.

Kvalitets- och miljöarbetet berör alla i företaget. Alla bidrar tillsammans för att utföra vårt arbete så att vi får nöjda kunder och en grund för fortsatt verksamhet och utveckling.

### 2.2 Verksamhetshandbok

Verksamhetshandboken är ett styrande dokument för genomförande av verksamheten. All personal har tillgång till handboken genom att den finns tillgänglig i organisationen.

Handbok 1 (original)      Nicklas Nordwall  
Handbok 2 -17              Medarbetare

Ledningssystemets struktur framgår av verksamhetshandbokens innehållsförteckning samt processkarta enligt avsnitt 1. I produktionen finns instruktioner/manualer tillhöriga olika maskiner.

Kvalitetssamordnaren sammanhåller verksamhetsledningssystemets dokumentation i form av handbok, styrande och redovisande dokument, mallar, blanketter och instruktioner.

Verksamhetshandboken dokumentstyrs som ett dokument. Det innebär att Nicklas Nordwall fastställer varje uppdatering av handboken. Av dokumentets sidfot framgår datum för fastställande.

Kvalitetssamordnaren tillser att giltiga verksamhetshandböcker finns tillgängliga. Verksamhetshandboken uppdateras löpande utifrån vunna praktiska erfarenheter och förändrade krav på verksamheten. Aktuella förändringar informeras ut i organisationen vid informationsmöten.

## 3. Ledningsprocess - Företagsledning

### 3.1 Företagsledning

Cortea AB leds av Nicklas Nordwall som VD och Johathan Heller som vice VD. Nicklas Nordwall är ansvarig för verksamhetsledningssystemet och fastställer verksamhetshandboken.

### 3.2 Kundfokus

Företagets målsättning är att tillsammans med kund åstadkomma en lösning som tillgodoser kundens krav och önskemål. I dialog med kunden utformas lösningar för att tillgodose kundens behov. I dokumenterade presentationer åskådliggörs produkt och tjänst till kund, som grund för slutande av uppdrag.

I alla projekt har vi en ansvarig kontaktperson/projektledare gentemot kund under hela uppdraget.

Vi har hög tillgänglighet genom mobiler och Internet. Våra tjänster finns också presenterade på vår hemsida. Lämnande meddelande följs upp snarast möjligt genom kontakt eller besked till kunden.

Vi ser varje uppdrag som ett blivande referensobjekt för vår verksamhet.

### 3.3 Kvalitetspolicy

Cortea AB:s verksamhet ska genom kreativt arbete och god byggt teknik inge förtroende för vår förmåga som ett professionellt snickeri- och byggföretag. Vårt kvalitetsarbete gagnar kunden genom att vi tillhandahåller produkter och tjänster i rätt tid, på rätt plats och med utlovad kvalitet.

Alla medarbetare och våra underentreprenörer som deltar i våra uppdrag ser kvalitet och nöjda kunder som samverkande faktorer. Kvalitet är för oss en framgångsfaktor för en fortsatt positiv utveckling av företaget och dess produkter och arbetsformer.

Vårt kvalitetsarbete och kvalitetsledningssystem utvecklas genom ständiga förbättringar.

## 3.4 Kvalitetsmål

Företaget har satt upp följande kvalitetsmål för sin verksamhet:

#### Kundnöjdhet

Levererad produkt eller tjänst motsvarar förväntningarna av kund till 100 %

Mätning: Awikelser vid slutbesiktning.

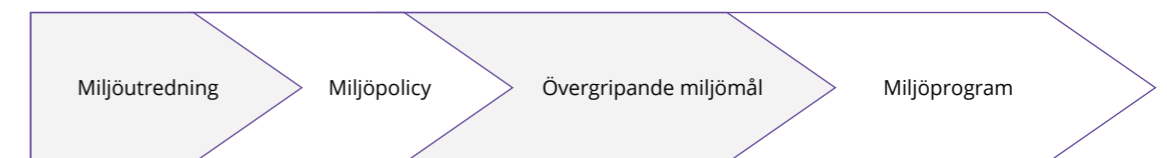
#### Leveranssäkerhet

Leverans sker i rätt tid motsvarande utlovad leveranstid till 100 %.

Mätning: Awikelse vid leveransförsejning över en vecka

## 3.5 Företagets miljöarbete

Företagets miljöarbete planläggs i följande steg per verksamhetsår. Uppföljning sker gentemot fastställda mål.



**Miljöutredningen** klargör den miljöpåverkan som företagets verksamhet ger upphov. I miljöutredningen klargörs tillämplade miljörutiner samt den kunskap som finns inom miljöområdet samt tillämpligt lagrum. Identifierade miljöaspekter värderas och rangordnas. Under februari 2015 har företaget upprättat sin första miljöutredning som bas för miljöledningssystemet. Som bas för utredningen har används verksamhetsåren 2004 till 2014. Företaget skall uppdatera miljöutredningen en gång per år som bas för planering av företagets långsiktiga och kortsiktiga miljöarbete. I det fall händelser inträffar som påverkar företagets miljöarbete bör uppdatering ske av miljöutredningen inför förnyad inriktning av verksamhetens fortsatta miljöarbete.

**Miljöpolicy** har sin bas i den miljöutredning som företaget upprättat. Miljöpolicy skall vara vägledande för medarbetarnas miljöarbete.

**Övergripande miljömål** för verksamheten upprättas per år och har sin bas i fastställd miljöutredning och miljöpolicy.

**Detaljerade miljömål** fastställs per verksamhetsår.

**Miljöprogrammet** utarbetas för att tydliggöra hur olika delar av verksamheten verkar för att nå uppsatta miljömål.

### 3.6 Verksamhetens miljöpåverkan

Vårt miljöarbete och miljöpåverkan har tydliggjorts i miljöutredningen. I miljöutredningen har en riskvärdering genomförts avseende företagets miljöpåverkan vad gäller allvarlighetsgrad, omfattning och egen förmåga att påverka. Resultatet av riskvärderingen visar att Cortea AB i första hand bör koncentrera miljöarbetet på:

- Materialval
- Underentreprenörers miljöarbete
- Förändring av drivmedelsåtgången samt översyn av befintlig bilpark

Miljöpolicyen har formulerats utifrån inriktningen att på bästa sätt kunna verka för att tillgodose en minskad miljöpåverkan utifrån utförd riskvärdering.

Externa intressenter som önskar ta del av vår miljöpolicy erhåller densamma på vår hemsida eller via post/mail.

### 3.7 Miljöpolicy

Cortea AB bedriver ett miljöarbete tillsammans med engagerade underentreprenörer i syfte att förebygga förorening.

- När vi väljer material beaktar vi användningen av naturtillgångar och materielens livslängd.
- Vi skall i vår verksamhet arbeta för att belastningen på natur och miljö begränsas så långt som möjligt i avvägning med kvalitet och ekonomi. Grundkravet är att tillämpbara lagar och föreskrifter uppfylls.
- Vår ambition är också att företaget, både internt och externt, förknippas med en miljömedvetenhet.
- I vårt sitt dagliga arbete är vi ansvariga för att miljöpolicyen efterlevs.
- Vårt miljöarbete och miljöledningssystem utvecklas genom ständiga förbättringar.

För fullständig information, se vår miljöpolicy vår hemsida, [www.cortea.se](http://www.cortea.se).

### 3.8 Övergripande och detaljerade miljömål

Cortea AB:s miljömål har fastställts utifrån företagets miljöpolicy samt i miljöutredningen identifierad miljöpåverkan.

Cortea AB:s övergripande miljömål är att vara ett företag som förknippas med ett aktivt miljöarbete.

#### Detaljerade miljömål

- Under 2018 genomföra minst två utbildningstillfällen för att öka kunskapen kring miljöaspekter knutna till olika typer av material som används eller kan komma att användas i verksamheten.
- Under 2018 införa dokumenterade leverantörsbedömningar som innefattar krav på att leverantören har ett eget aktivt miljöarbete.

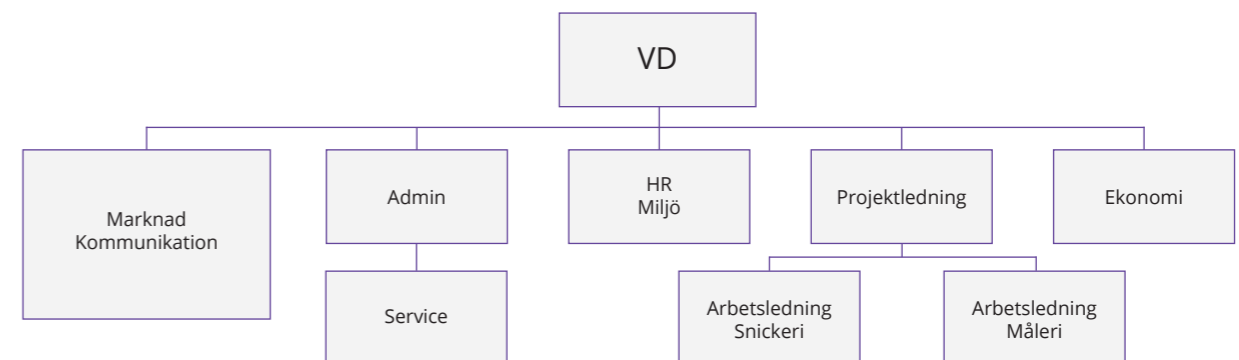
Uppföljning av miljömålen sker löpande under året och behandlas vid ledningens genomgång.

### 3.9 Miljöprogram

Ett miljöprogram har upprättats för verksamhetsåret 2015, se bilaga 1. Av detta framgår ansvarsfördelning och åtgärder för att uppnå övergripande och detaljerade miljömål. Uppföljning av de övergripande och detaljerade miljömålen sker löpande under året och behandlas vid ledningens genomgång.

### 3.10 Organisation, ansvar och befogenhet

Företagets organisation framgår av nedanstående organisationsskiss.



För att beskriva företagets styrka och förmåga har en kompetensmatris upprättats. Av den framgår vem som är kvalificerad för olika typer av arbeten. Nicklas Nordwall ansvarar för att kunskap och erforderliga resurser finns för att genomföra uppdragen.

Stopprikt har all personal i sin verksamhet när de ser att säkerheten för enskild person eller egendom är i fara. Verksamheten ska avbrytas när förutsättningar inte finns för att följa rådande lagar och föreskrifter.

### 3.11 Kvalitets- och miljösamordnare

Nicklas Nordwall och Jonathan Heller håller i det egna kvalitets- och miljöarbete.

Det innebär praktiskt:

- Uppföljning av kvalitets- och miljömål
- Avvikelsehantering
- Uppföljning av gällande lagrum
- Planering och samordning av interna kvalitets- och miljörevisioner
- Föredragande vid ledningens genomgång

### 3.12 Information och beslutsmöten

För att alla skall kunna medverka till att genomföra en framgångsrik verksamhet förutsätts god information. Morgonmötet syftar till att löpande följa upp och planera pågående arbete.

Alla bidrar i informationsutbytet genom att informera om händelser eller externa kontakter som är av betydelse för genomförande av företagets kvalitets- och miljöarbete.

### 3.13 Ledningens genomgång

Vid två tillfällen per år går vi gemensamt igenom kvalitets- och miljöledningssystemet.

Följande punkter behandlas:

- Uppföljning av kvalitets- och miljöpolicy
- Uppföljning av kvalitets- och miljömål
- Uppföljning av avvikelser och reklamationer
- Uppföljning av intern kvalitets- och miljörevision
- Uppföljning av lagar och andra krav
- Uppföljning av verksamhetsledningssystemets funktion och behov av utveckling

Utbildningsplanen och plan för interna revisioner fastställs en gång per år.

Under årets första kvartal uppdateras miljöutredning utifrån aktuell verksamhet. På basis av denna ses övergripande och detaljerade miljömål över. I anslutning till att miljömål fastställs framtas miljöprogram för hur dessa skall kunna uppnås. Aktuellt miljöprogram framgår av bilaga 1.

## 4. Försäljning

Vi marknadsför vår verksamhet genom annonser, hemsida och genom personliga kontakter. Nicklas Nordwall säljer företagets tjänster och undertecknar anbud respektive avtal. De priser som lämnas dokumenteras tillsammans med beskrivning av den tjänst som man önskar få utförd.

### 4.1 Anbudslämnande

Mallar finns till stöd för lämnande av anbud, men det är angeläget att klargöra de specifika förutsättningar som finns för varje aktuellt uppdrag.

Förfrågan från kund kan komma via mail, post, e-post, telefon eller personlig kontakt. De skall vara skriftligt dokumenterade och märkas med ankomstdatum.

Avgivnet anbud knyts till aktuell förfrågan. Ett exemplar av anbudet skall finnas utskrivet och anbudet skall även vara sparad elektroniskt.

Framtagning av anbud:

1. Klargör kundkraven för aktuellt uppdrag.
2. Klargör förutsättningarna för att genomföra uppdraget.
3. Utarbeta förslag till anbud.
4. Förankra anbudet inom den egna organisationen och bedöm att erforderliga resurser finns för att genomföra uppdraget. Kontakt tas med eventuella underentreprenörer.
5. Beräkna pris. Kalkyler upprättas för större anbud.
6. Dokumentera anbudet och för in det i anbudsförteckningen.
7. Anbudet sänds iväg.

Den som lämnat ett anbud är ansvarig för uppföljning av lämnat anbud.

### 4.2 Beställning

Beställning från kund kan komma via post, e-post, telefon eller personlig kontakt. Muntliga beställningar skall skriftligt dokumenteras och märkas med ankomstdatum.

Orderbekräftelse skall skickas via post eller e-post. Varje kund ges ett kundnummer.



## 4.3 Kontraktsgenomgång

Inför eller vid tecknande av kontrakt/beställning genomförs en kontraktsgenomgång med beställaren. Här tydliggörs uppdraget och kundens önskemål och krav.

Vid kontraktsgenomgången klargörs:

- Uppdraget
- Styrande dokument för uppdraget, såsom uppdragshandlingar och tillämplig författningar, förordningar och föreskrifter
- Uppdragsplan vad gäller besiktningar och byggmöten samt eventuella intressentmöten
- Kvalitetsplan för uppdraget
- Miljöplan för uppdraget
- Betalningsplan

I anslutning till kontraktsgenomgången genomförs vid behov tillsammans med beställaren syn av arbetsområdet.

Kontraktsgenomgången dokumenteras och översänds till kund för godkännande.

## 4.4 Avrop på ramavtal

Vid avrop på ramavtal skall alltid en kontraktsgenomgång genomföras för att klargöra:

- Uppdrag
- Uppdragets omfattning
- Styrande dokument för uppdraget, såsom uppdragshandlingar och tillämplig författningar, förordningar och föreskrifter
- Tidsplan
- Betalningsplan

Kontraktsgenomgången dokumenteras och godkänns av kunden.

## 4.5 Ändrings- och tillägsarbeten

Ändrings- och tillägsarbeten som kan bli aktuella dokumenteras på blankett Avvikelse/ÄTA.

Avstämning sker med beställaren och en ny beställning på aktuellt arbete läggs. Cortea AB upprättar en kostnadsregleringslista för projektet så att fakturering sker gentemot aktuell beställning.

## 4.6 Uppföljningsmöten

För större kunder genomförs uppföljningsmöten. Aktuella uppdrag diskuteras och genomförd verksamhet följs upp tillsammans med kunden. Minnesanteckningar skrivs.

## 4.7 Registrering av uppdrag

Samtliga erhållna uppdrag registreras med uppdragsnummer eller objektsnamn som sedan används vid korrespondens, märkning av ritningar, datafiler m.m.

## 4.8 Kvalitets- och miljöplaner

Uppdragsanpassade kvalitets- och miljöplaner upprättas om uppdraget eller beställaren så kräver. Dessa beskriver uppdragsorganisationen, resurser, metoder, rutiner, kontrollprogram m.m, som tillämpas i ett uppdrag för att säkerställa att rätt kvalitet och miljöanpassat resultat uppnås samt att de konstruktionskrav som finns uppfylls.

# 5. Verksamhetsförutsättningar

För att kunna utföra byggnation till kund tillhandahåller Cortea AB yrkeskunnig personal, materiel, verktyg och utrustning. Vid erbjudandet av tjänster avvägs tid för genomförande utifrån tillgång till personella och materiella resurser.

Utförda arbeten dokumenteras på relationshandlingar.

## 5.1 Kompetens

### 5.1.1 Kompetens och kompetensutveckling

Cortea AB:s personalpolitik är att utveckla medarbetarna och därmed bidra till företagets utveckling. Viktiga inslag i detta utvecklingsarbete är praktisk tillämpning inom området, utbildningsinsatser samt intern utbildning och information.

Företaget växer genom nyanställning av personal i den takt vi har uppdrag och egen förmåga att kunna introducera och handleda personal. Under faser med behov av kortsiktig förstärkning anlitas underentreprenörer. Krav på kompetens inom området och praktisk färdighet fastställs vid kontraktsgenomgång. Introduktion sker av ansvarig projektledare.

För att klargöra företagets egen förmåga upprättas kompetensmatriser och genomgångna utbildningar, innehav av certifikat m.m. Vidare upptas på kompetensmatrisen uppgifter om vilka olika typer av uppdrag /uppgifter som olika medarbetare kan utföra.

Kompetensmatrisen upprättas per halvår och utgör grund för gemensamt medarbetarsamtal. Genom analys av aktuella uppdrag och kompetensmatris bereds en utbildningsplan som fastställs varje år vid ledningens genomgång.

Cortea AB har idag 18 medarbetare. Alla utför uppdrag gentemot kund.

Kvalificering av personal bygger på branschens kompetenskrav för att utföra olika arbeten.

### 5.1.2 Introduktion av nyanställda

Nyanställd personal introduceras i verksamheten och information lämnas om:

- Företaget och dess tjänster och produkter
- Aktuella arbetsuppgifter, arbetstider och interna rutiner
- Styrande dokument
- Säkerhetsfrågor
- Företagets kvalitets- och miljöledningssystem

Varje nyanställd går parallellt med en erfaren person utifrån upprättad introduktionsplan.

## 5.2 Material

För de flesta uppdragen ansvarar företaget för inköp av materiel.

Projektledare/arbetsledaren ansvarar för att erforderlig materiel finns att tillgå för utförande av planerade arbetsinsatser. Företagets inköpsrutiner framgår av avsnitt 8.

## 5.3 Byggarbetsplats

I de fall företaget är totalentreprenör eller generalentreprenör för ett uppdrag ansvarar man även för iordningsställande av byggarbetsplats.

I det fall att arbetsuppgifter utförs på höga höjder eller i anslutning till riskområden såsom trafikerad väg, vattendrag eller dyl. skall särskild anläggningsutrustning och säkerhetsutrustning användas.

Med anläggningsutrustning avses exempelvis:

- Stegar
- Ställningar
- Skyddsräcken m.m.

All anläggningsutrustning är godkänd enligt gällande krav, lagar samt normer. Skadad eller defekt utrustning repareras på plats eller kasseras.

## 5.4 Utrustning

Företaget tillhandahåller erforderlig utrustning för byggnation. Särskilda utrustningar såsom kranar m.m. finns på arbetsplatsen när så erfordras.

Utrustning för att genomföra uppdrag hyrs även in efter behov.

## 5.5 Snickeri

I eget snickeri gör vi förberedande arbete inför montering hos kund. Här tillverkas även av kund beställda inredningsdetaljer.

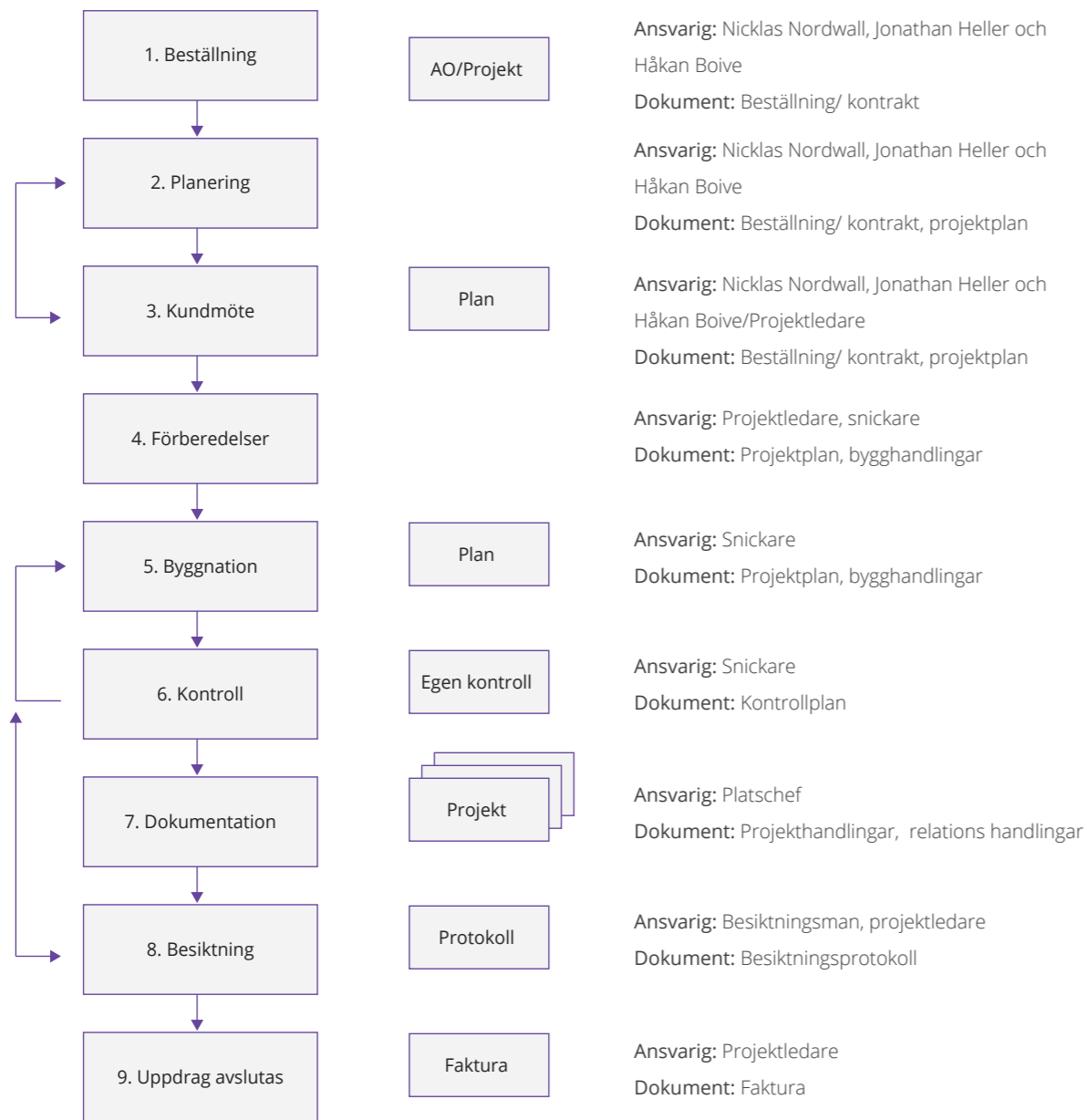
I verkstaden finns tillgång till följande maskinella utrustning:

- Fräsar och svarvar

## 6. Byggverksamhet

### 6.1 Byggprocessen

Byggverksamheten beskrivs översiktligt med följande process.



#### 6.1.1 Mottagning av beställning

Muntliga och skriftliga beställningar mottas. Alla beställningar dokumenteras. Alla som tar emot en beställning antecknar med egen signatur och datum.

Muntlig överenskommelse kan bekräftas genom orderbekräftelse.

Vid mottagning av beställning skall följande uppgifter kontrolleras:

- Beställarens namn och företagsuppgifter
- Uppdragsbeskrivning
- Leveransadress
- Faktureringsadress
- Leveranskrav
- Beställningsdatum

All dokumentation kring ett uppdrag sparas tillsammans. För större uppdrag upprättas projektpärmar.

Uppdrag eller beställning identifieras med nummer/uppdragsnamn/projekt.

#### 6.1.2 Planering

Den roll som Cortea AB har kan vara olika mellan uppdragen. I det fall man har rollen av total- eller generalentreprenör är man ansvarig för upprättande av byggarbetsplats.

Det är viktigt att för varje uppdrag klargöra vem som är byggsamordnare samt:

- Personella resurser för att genomföra uppdraget
- Behov av underentreprenörer och gränsdragningen mellan dessa
- Särskild utrustning för att tillhandahålla uppdraget
- Arbetsplatsens förutsättningar
- Materialleveranser för uppdraget
- Hantering av avfall m.m.
- Hur ev. avvikelser och tillägsbeställningar skall behandlas

Beroende på den roll som Cortea AB har i aktuellt uppdrag anlitas olika underentreprenörer såsom elektriker, rörmokare och snickare.

En preliminär tidplan upprättas som underlag för avstämning med kund. Aktuella underleverantörer kontaktas.

### 6.1.3 Kundmöte

Kundmötet syftar till att förankra projektplan med kund. Minnesanteckningar skrivs.

### 6.1.4 Förberedelser

Förberedelsernas omfattning beror på entreprenadformen. Materiel beställs per uppdrag/projekt och leverans planeras så att arbetet kan genomföras enligt plan. Materiel inköps i särskilda upphandlingar eller avropas utifrån företagets avtal.

För uppdraget kan det krävas inhyrning av utrustning, anläggningsutrustning, fordon m.m, vilket frångår företagets avtal.

Vid val av underleverantör sker en bedömning från kommersiell, teknisk och lämplighet ur kvalitets- och miljösynpunkt.

#### Godkännande av underleverantör:

- Tidigare erfarenheter av samarbete
- Enligt blankett leverantörsbedömning

Företaget har en lista över godkända underleverantörer som är kvalitetspåverkande för verksamheten. Se styrande dokument.

Leverans av varor kan ske till byggarbetsplats eller kontor. Materiel kan även hämtas från grossist enligt företagets rutiner. Det är viktigt att alltid utföra mottagningskontroll av gods för att säkerställa att vi erhållit rätt antal och att materielen är kurant. Vid mottagande av gods sker kontroll mot följesedel. Mottagning och godkännande sker genom signatur på fraktsedel. Vid eventuella fel eller skador kontaktas berörd leverantör.

Alla dokument knutna till ett uppdrag märks. Dokumenten förvaras och arkiveras per uppdrag eller projekt. För större projekt upprättas en särskild projektpärm. I uppdraget kan ingå projektering. Cortea AB anlitar underleverantör för ritningsarbete m.m.

### 6.1.5 Byggnation

Före byggstart samlas medarbetarna som skall medverka i projektet. Även byggherre/beställare, byggleddare och projektörer kan delta för att redovisa krav/förväntningar på objektet.

Under startmötet diskuteras produktionsmetoder, kritiska punkter, arbetsorganisation och arbetsmiljö.

Medarbetare tar del av arbetsmiljöplan för byggarbetsplats samt ev. kvalitets- och miljöplaner.

Uppdragsdokumentationen är styrande för genomförande av uppdraget. Projektledaren ansvarar för hanteringen av uppdragshandlingarna.

Nya handlingar byts ut och gamla handlingar makuleras. Berörda medarbetare och underleverantörer informeras.

Gällande arbetsritningar skall finnas tillgängliga på arbetsplatsen. På ritningarna skall utförda ändringar föras in.

#### Förberedelse av arbete

Ansvarig projektledare tillser att byggarbetsplatsen är tillgänglig för arbete och att erforderliga säkerhetsanordningar finns innan arbetet påbörjas.

I det fall omfattande arbete skall utföras skall personalutrymmen m.m. anordnas. Cortea AB personal kan påbörja sin arbetsdag utifrån företagets lokaler eller från etablerad byggarbetsplats. Detta klargörs för respektive uppdrag.

Projektledaren ansvarar för tillgång till materiel och utrustning för genomförande av uppdraget.

#### Hantering och förvaring av byggmateriel

All materiel och utrustning hanteras och förvaras på ett sådant sätt att det inte skadas, försämras eller påverkas av miljön.

Hantering och förvaring skall ske för att:

- Förhindra skador
- Bevara materielens identitet

Felaktig materiel särskiljs från kurant och märks upp med eventuella fel och placeras på särskild plats. Trasig materiel eller inkurant materiel kasseras eller returneras till leverantör, se avsnitt 13.

### Byggverksamhet

Arbete utförs av respektive medarbetare enligt arbetsorder eller uppgift fördelad av projektledare. Uppdragsbeskrivning/-dokumentation för uppdraget är styrande dokument. Egenkontroller genomförs under arbetet liksom de i kontrollplanen fastställda kontrollerna.

Varje medarbetare tillser att hantering av materiel och utrustning inte vållar risk för andra på arbetsplatsen arbetande personer eller tredje man. Var och en ansvarar för god ordning och städning av egen arbetsplats.

För större uppdrag som utförs på byggarbetsplats förs dagbok. I dagboken antecknas för varje arbetsdag:

- Vilka personer som deltagit i arbetet
- Pågående arbeten
- Avslutade arbeten
- Besiktningar
- Ändrings- och tilläggsarbeten
- Egenkontroller
- Framtagen dokumentation
- Ev. avvikelser/händelser
- Övriga händelser av betydelse

### Möten under byggnation

#### *Morgonmöte*

Morgonmöte med arbetsledningen då ev. oklarheter samt arbetsuppgifter fördelas.

#### *Byggmöten*

Möten under projektets gång med olika intressenter. Protokoll skrivs.

#### *Samordning*

Samordningsmöten med sido- och underentreprenörer. Protokoll skrivs.

#### *Startmöte med entreprenörer*

Nya entreprenörer informeras om aktuella uppgifter som vid startmötet.

### Nybyggnad

Arbetets olika faser framgår av projektets etappindelning. Varje etapp byggs och kontrolleras. Uppföljning sker på byggmöten respektive av ansvarig byggledare.

Projektledaren tillser att aktuella underleverantörer finns inplanerade.

Egenkontroller genomförs av egen personal och anlitate entreprenörer. Specifika kontroller för uppdraget framgår av kvalitetsplan och/eller kontrollplan.

### Ombyggnad

Byggverksamheten inleds här med rivning så att startläge uppnås inför ombyggnad. Avstämning sker med aktuella brukare om sådana finns på plats.

Rivningsmateriel omhändertas enligt rutin. Utgångsläge inför start av ombyggnad avstäms gentemot aktuell ritning och installationer.

I de fall ingrepp i mediaförsörjningen (el, vatten, fjärrvärme eller dylikt) sker för fastigheten som innebär temporära avstängningar eller arbeten som innebär störningar för brukare av fastigheten skall detta planeras in och delges beställare. I övrigt sker arbetet liksom nybyggnation.

### Märkning och dokumentation

Platschefen ansvarar för kompletteringar införs på aktuella ritningar där så erfordras.

## 6.1.6 Kontroller under genomförande

Under uppdraget genomförs egenkontroller och kontroller enligt kontrollplan. Dokumentation sker av den som utfört kontrollen. I det fall byggverksamheten innebär att konstruktioner byggs för och därmed blir dolda ska besiktning göras enligt myndighetskrav.

Protokoll från mätningar skall bifogas dokumentationen och redovisas för uppdragsgivare.

### Mätutrustning

I det fall kontroller genomförs som kräver tillgång till mätutrustning är det viktigt att klargöra krav på aktuell mätutrustning vad gäller mätnoggrannhet och krav på kalibrering.

De instrument framgår av kalibreringsjournal och instrumentets märkning. Kontrollera mätinstrumentets kalibreringsstatus före användande.

I de fall ett mätinstrument, trots kalibrering, inte fungerar på avsett sätt skall instrumentet märkas upp och projektledaren meddelas. Bedömning görs om tidigare användning av instrumentet föranleder åtgärder.

Vid befarad skada på instrumentet stoppas detta för användning och kalibreras om eller kasseras.

### Avfallshantering

Avfall som uppkommer under byggverksamheten sorteras enligt kommunens riktlinjer.

## 6.1.7 Dokumentation

Under projektarbetet kompletteras ritningarna med utförd byggnation. Ändringar på ritningar skall följas av en anteckning om vem som gjort ändringen i form signatur och datum.

Cortea AB tillhandahåller relationshandlingar för överlämnande till byggherren utifrån aktuell uppdragshandling.

## 6.1.8 Slutbesiktning

Färdigställande av uppdrag genomförs före besiktning. Eventuella uppkomna avvikelser åtgärdas.

Slutbesiktning genomförs genom beställarens försorg. Projektledare deltar. Eventuella anmärkningar enligt besiktningensprotokoll åtgärdas inom föreskriven tid.

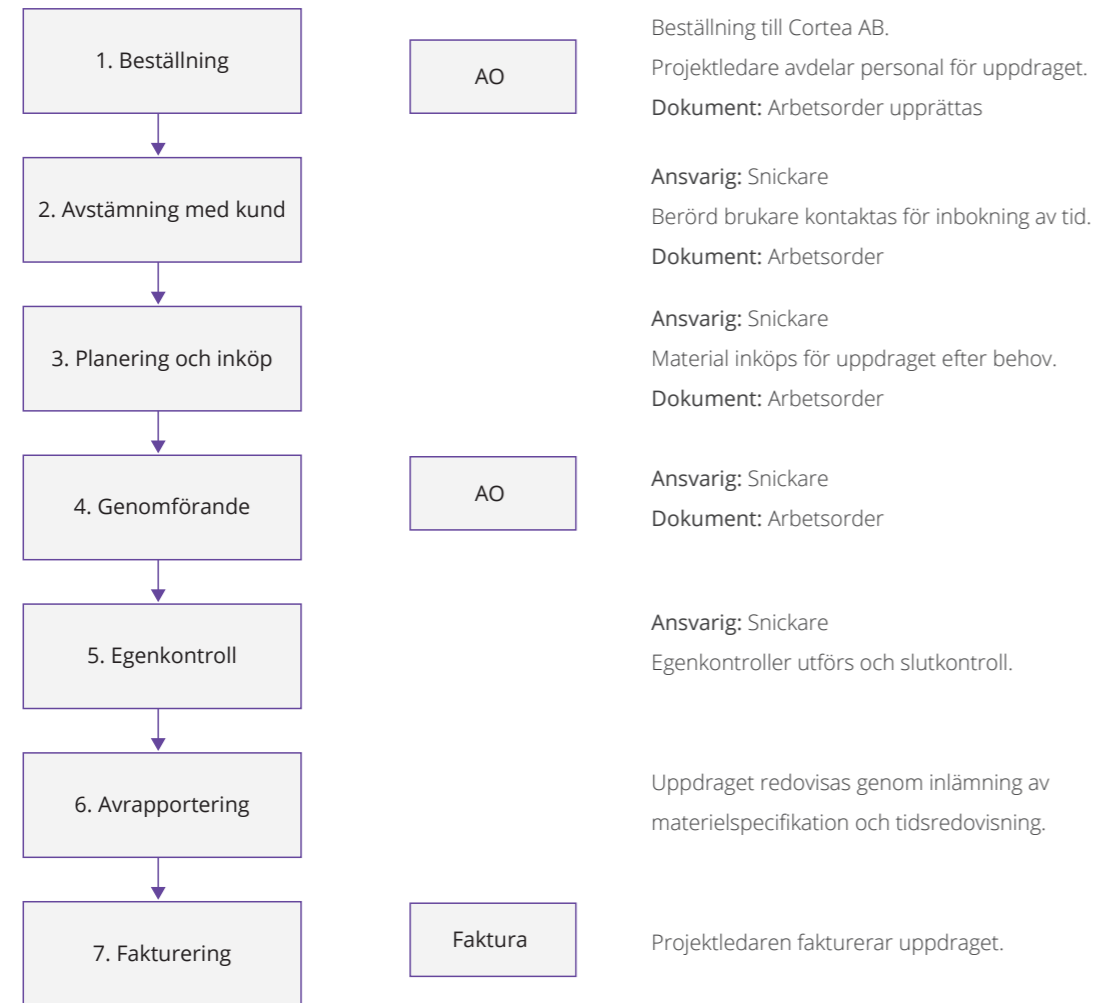
## 6.1.9 Uppdraget avslutas

Uppdraget gentemot kund är nu avslutat. Uppdragshandlingar förvaras samlade intill dess garantitiden har upphört.

Utifrån tidredovisning, materialåtgång och ändrings- och tillägsarbeten upprättas slutfaktura gentemot kund.

## 6.2 Byggservice

Mindre byggnadsarbeten eller byggservice beskrivs med följande process.



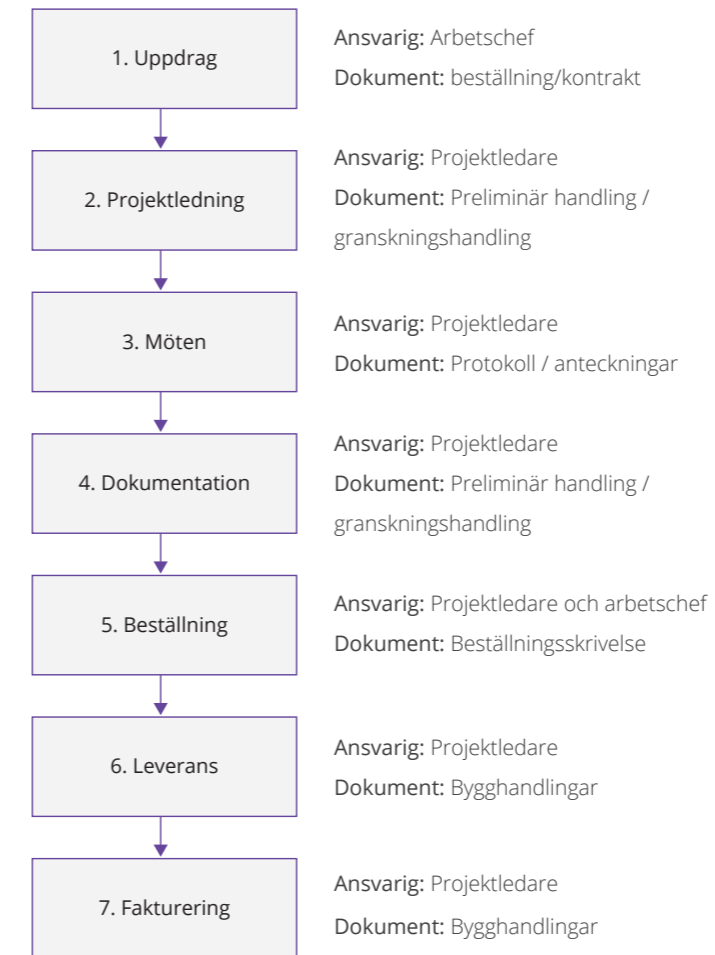
## 6.3 Miljörutiner kopplade till byggverksamheten

### Avfall

Avfall omhändertas på byggarbetsplats enligt rutin.

## 6.4 Projektering

Cortea AB genomför projekteringsuppdrag enligt följande process. Projekteringen kan avse såväl ny- som ombyggnation.



### 6.4.1 Uppdrag

Uppdraget klargörs genom lagd beställning och genom uppdragsgenomgång med beställaren. Minnesanteckningar skrivs och stäms av med beställaren.

Det är viktigt att för varje uppdrag klargöra vem som är ansvarig för aktuell konstruktion samt, samt de krav gentemot vilket uppdraget skall valideras samt behov av underleverantörer för genomförande av uppdraget.

Vid projektering skall gällande föreskrifter, lagar och normer samt miljöaspekter beaktas vid val av materiel.

## 6.4.2 Projektering

Projektering sker utifrån aktuella förutsättningar och alternativa lösningar presenteras. Interna avstämningar med kollegor genomförs före uppdragsgenomgångar med kund.

## 6.4.3 Möten

För att säkerställa att kvalitets- och funktionskrav genomförs protokollförda genomgångar.

Vid projekteringsmöten deltar om möjligt samtliga i uppdraget berörda parter, d.v.s. byggherre, brukare och samtliga projektörer. Projekteringsmöten ska i första hand behandla byggherrens kvalitets- och funktionskrav. Protokoll sänds till samtliga berörda parter i uppdraget.

Samordningsmöte ska i första hand behandla tekniska frågor, samordning av utrymme för installationer och funktionssamband.

## 6.4.4 Dokumentation

Projekteringen dokumenteras av Cortea AB och anlitate underkonsulter. Dokumentation av projekteringsuppdrag sker normalt i form av ritningar, funktionsbeskrivningar och tekniska beskrivningar.

Varje uppdrag ger upphov till en rad dokument. Dessa måste vara tillgängliga både under uppdragets genomförande och under garantitiden. Dokumenten förvaras och arkiveras därför per uppdrag.

Dokumentationen uppfyller branschstandard.

Cortea AB utför egen slutkontroll före redovisning för kund.

## 6.4.5 Leverans

Leverans sker i enligt överenskommelse i uppdraget. Efter överlämnande rensas arbetshandlingar ur och uppdraget arkiveras såväl elektroniskt som i pappersform

# 7. Dokumentstyrning

## 7.1 Tillgång till rätt dokument

Dokumentstyrningen säkerställer:

- Att giltiga dokument används vid utförande av kvalitets- och miljöpåverkande aktiviteter.
- Att styrande dokument och mallar granskas och godkänds före användning

Dokument kan finnas i elektronisk form eller i pappersform. Det åligger alla och envar att kontrollera att rätt dokument används i verksamheten.

## 7.2 Styrande dokument för verksamheten

För att genomföra verksamheten finns en rad styrande dokument. Styrande dokument klargör regler och riktlinjer som verksamheten och dess medarbetare måste följa. Styrande dokument kan vara externt fastställda såsom lagar och föreskrifter. Därutöver fastställer företaget egna styrande dokument.

Exempel på styrande dokument är:

- Lagkrav
- Avtal/ Beställningar
- Tekniska standarder
- Kommunal avfallsförordning
- Uppförandekod
- Kvalitetspolicy
- Miljöpolicy
- Arbetsmiljöpolicy
- Riktlinjer för anställda



Företagets styrande dokument finns förtecknade med sökvägar eller placering, se bilaga 2.  
Av förteckningen framgår dokumentets giltighet/version.

Ändringar av styrande dokument handläggs enligt följande:

- Förslag lämnas till kvalitetssamordnaren
- Kvalitetssamordnaren granskar dokumentet och lämnar det för fastställande
- Nicklas Nordwall fastställer dokumentet
- Verksamhetshandboken uppdateras

Cortea AB dokumentstyr handbok, instruktioner och mallar m.m. genom att man i dokumentets sidfot kan utläsa datum för godkännande.

## 7.3 Redovisande dokument

Redovisande dokument upprättas för att redovisa genomförd verksamhet. De redovisar även tillämpningen av kvalitets- och miljöledningssystemet. De är ett verifikat på att systemen tillämpas.

Exempel på redovisande dokument är:

- Utförda egenkontroller
- Kontrollistor
- Fakturor
- Inköpshandlingar
- Tidsredovisning
- Försäljningsstatistik
- Minnesanteckningar och protokoll

För företagets redovisande dokument, dess placering och arkiveringstid, se bilaga 3.

## 7.4 Blanketter och mallar

För att underlätta det administrativa arbetet finns blanketter och mallar, se bilaga 4.

## 7.5 Projektpärmar

För större uppdrag upprättas projektpärmar enligt mall som finns på kontoret. Alla projekt förses med ett projektnummer/projektnamn. Alla dokument tillhöriga ett projekt märks med projektnummer/projektnamn. I projektpärmarna förvaras projektets styrande och redovisande dokument.

## 7.6 Uppföljning av gällande lagrum

Företaget bevakar aktuella lagar och föreskrifter på webben. Information inhämtas från branschorganisation m.fl. Information om nya lagar och föreskrifter behandlas vid månadsmöte och noteras i minnesanteckningar.

Förteckningen över styrande dokument uppdateras löpande.

## 7.7 Arkiv

Cortea AB arkiverar handlingar enligt bokföringslagens krav samt enligt fastställda arkiveringstider, se förteckning redovisande dokument.

Pappersdokument förvaras i följande arkiv:

- Ekonomiskt arkiv
- Arkiv projektdokumentation
- Personalhandlingar

Elektroniska dokument förvaras på server på annan adress samt lokalt på datorer. Gallring av arkiven sker löpande.

## 8. Inköp

### 8.1 Inköspolicy

Tillgången till material är en avgörande faktor för att genomföra byggverksamheten. Rätt materiel vid rätt tidpunkt och plats är därför en kritisk kvalitets- och miljöfråga. För att säkra tillgången till materiel arbetar Cortea AB med flera bygggrossister.

Betydelsen av tillförlitliga materielleveranser och tillgång till andra tjänster från samverkande underleverantörer kan inte nog betonas.

Företaget anlitar underentreprenörer för genomförande av elinstallationer, VVS-installationer, mattläggning, m.m.

### 8.2 Upphandling

Vid val av leverantör av material och utrustning och underleverantör av tjänster sker en bedömning ur kommersiell och teknisk lämplighet samt ur kvalitets- och miljösynpunkt. Val av material görs utifrån aktuella materialkrav och miljökrav samt tillgänglighet.

Alla beställningar av materiel och tjänster skall göras skriftligt. Av inköpshandlingen skall klart framgå:

- Vara/tjänst
- Mängd
- Kvalitet
- Leveranstidpunkt

Inköpsansvarig inköper utifrån material- och maskinplan.

### 8.3 Godkända leverantörer

Val av leverantör görs utifrån kriterierna:

- Pris
- Kvalitet
- Leveranssäkerhet
- Miljö

Cortea AB ställer krav på:

- Att varor uppfyllande specifikation levereras vid avtalad tidpunkt och i rätt mängd
- Att tjänster utförs enligt avtalat utförande och tid
- Att leverantören effektivt hanterar eventuella avvikelser och arbetar förebyggande
- Att leverantören fortlöpande uppfyller krav på kvalitetssystem enligt ISO 9001
- Att leverantören fortlöpande uppfyller krav på miljöledningssystem enligt ISO 14001

Leverantörsbedömningen syftar till att få en uppfattning om leverantörens förmåga. Dokumentation sker på blankett Leverantörsbedömning.

Företaget har en lista över godkända leverantörer som är kvalitets- och miljöpåverkande för verksamheten. Se förteckning Styrande dokument.

### 8.4 Anlitande av underentreprenörer

I de fall uppdraget kräver att underentreprenörer anlitas, åligger det projektledaren att säkerställa sig om att anlita underkonsult har full kännedom om de krav som beställaren respektive Cortea AB har på uppdragets genomförande.

### 8.5 Mottagningskontroll

Vid leverans av varor till företaget skall den som mottager kontrollera antalet varor mot följesedel samt att godset ej har synliga skador. Mottagande och godkännande sker genom signatur på fraktsedel. Vid skador antecknas detta på fraktsedeln.

Vid eventuella fel eller skador kontaktas berörd leverantör.

Vid leverans av varor till byggarbetsplats skall överenskommelse träffas om att leveransen skall aviseras i förväg. Vanligast genom att chaufför via telefon aviserar leveransen till ansvarig ute på byggarbetsplatsen. Fraktsedeln förvaras i projektpärm eller tillsammans med uppdragshandlingar.

Vid leverans från underkonsult kontrolleras att levererad handling uppfyller de krav som uppställts i inköpshandling och att de är samordnade med egna handlingar och övriga underkonsulters handlingar.

Avvikelse hanteras enligt kapitel 13.

## 9. Utrustning, verktyg och instrument

### 9.1 Utrustning

För att genomföra olika typer av uppdrag används följande typer av utrustning på företaget.

- Rullställningar
- Stegar
- Förvaringscontainrar inhyrs
- Handmaskiner m.m.

Utrustning m.m. inhyrs efter behov.

### 9.2 Verktyg och personlig skyddsutrustning

Samtliga medarbetare har en personlig verktygsuppsättning av handverktyg.

Den personliga skyddsutrustningen består av:

- hjälm
- Hörselskydd
- Munskydd
- Knäskydd
- Arbetskor
- Skyddskläder
- Regnkläder

### 9.3 Säkerhetsutrustning

De åligger respektive medarbetare att tillse att erforderlig säkerhetsutrustning för att genomföra uppdrag finns att tillgå innan arbetsmomentet påbörjas.

I det fall arbetet utförs på höga höjder eller i anslutning till riskområde åligger det arbetsledningen att tillse att arbetsplatsen har erforderliga säkerhetsutrustningar så att arbetet kan utföras på ett säkert sätt.

## 10. Materialhantering

### 10.1 Materialidentifikation

Byggmaterial är av tillverkare eller grossist märkta med artikelnamn/-nummer som gör dem identifierbara. Märkning kan ibland förekomma endast på emballage. För tekniskt kemiska produkter finns märkning och eller varuinformationsblad av vilket det framgår hur produkten skall hanteras.

Saknas det identifikation skall produkten kunna identifieras av kunnig yrkesman, i annat fall hanteras materielen som en avvikelse. Detta hanteras enligt kapitel 13.

I det fall kemisk tekniska produkter fördelas i andra än originalförpackningar skall dessa märkas med den information som framgår av originalförpackningens etikett.

Varuinformationsblad skall alltid följa produkten.

### 10.2 Förråd

#### Materieförråd ute på byggarbetsplats

Materiel sänds direkt till byggarbetsplats. Större materiel förvaras på avsedd plats fastställd för byggarbetsplatsen, Arbetsdispositionsplan.

#### Eget materieförråd

Material finns i eget materieförråd. Materialen placeras utifrån aktuell dimension och produktslag.

#### Hantering

All materiel och utrustning hanteras så att den inte kommer till skada. När skada uppstår på material och utrustning markeras detta på utrustningen som placeras på särskilt ställe. Kontakt tas med ansvarig projektledare som beslutar om åtgärd.

## 10.3 Kem-tekniska produkter

Uppdragen innebär användande av olika kem-tekniska produkter i utförandet av uppdragen. De kem-tekniska produkterna är valda utifrån ett gott miljöval.

Exempel på kem-tekniska som används inom verksamheten är olika typer av fästmaterial. Kemikaliernas hanteras och används så att spill och läckage undviks. De kem-tekniska produkterna förvaras i de förpackningar i vilka de är inköpta. De är uppmärkta av producent/ grossist.

I det fall de kem-tekniska produkterna skall hanteras i mindre förpackningar för att lättare kunna hanteras under uppdragens gång förses dessa med samma märkning av produkten som den ursprungliga förpackningen.

Halvfulla förpackningar respektive överblivna förpackningar återlämnar arbetsplatsansvarig till kontoret efter genomfört uppdrag. Tömnda förpackningar hanteras som farligt avtal.

Under uppdragets genomförande finns särskild plats för förvaring av kem-tekniska produkter.

## 10.4 Nycklar

Corteas medarbetare hanterar nycklar, passerkort och koder i samband med uppdrag. Projektledare är huvudansvarig för mottagna nycklar. Alla nycklar märks med nummer. Nyckelförteckning finns förvarad på kontoret.

## 10.5 Transportmedel

Företaget har egna transportmedel. Dessa används för att transportera personal, materiel och utrustning. Daglig service såsom rengöring, kontroll av olja, luft, kylarvätska och dylikt sköts av den anställda som använder fordonet.

I servicebilarna förvaras frekvent materiel som används för serviceuppdrag.

## 10.6 Avfallshantering

### 10.6.1 Avfallshantering vid uppdrag

Byggsamheten genererar ett materialöverskott, främst i form av spill samt emballage. Avfallet sorteras och läggs i behållare som finns uppställda på byggarbetsplats eller i anslutning till de egna lokalerna.

Uppdragsanpassade rutiner finns ute på byggarbetsplats.

### 10.6.2 Farligt avfall

Corteas hanterar farligt avfall i form av kasserade batterier och lysrör. Dessa insamlas och hämtas/sänds till av kommunen anvisad uppsamlingsplats.

Rivningsarbeten förekommer vid ombyggnationer. Avfallet omhändertas enligt kommunens riktlinjer. Rutiner för identifiering och omhändertagande av farligt avfall finns. Vid transport av farligt avfall används transportörer med tillstånd för transport av farligt avfall.

## 11. Beredskap och agerande vid nödläge

Corteas har vidtagit åtgärder för att minimera risker för oförutsedda händelser som kan medföra risker för människor, verksamhet eller miljö.

### Identifierade risker:

- Brand

Utbildning och information genomförs regelbundet för all personal. Kunskap ska finnas om hur man undviker brandfara och begränsar skador om brand uppstår. Kunskap i första hjälpen finns. Samtliga fast anställda medarbetare skall genomgå Hjärt-lungräddning (HLR). Brandsläckarutrustning finns installerat i egna lokaler. Vid en inträffad olycka eller incident tas kontakt med Räddningstjänsten

- Spill och utsläpp av kemikalier/ drivmedel

Alla kemisk-tekniska produkter förvaras i märkta emballage. Se märkning och varuinformationsblad för hantering. Vid en inträffad olycka eller incident tas kontakt med Räddningstjänsten.

- Inbrott och skadegörelse

Egna lokaler är försedda med skalskydd. Vid inbrott kontaktas polis.

- Virussydd

Virussydd finns installerat på företagets datorer. Programdisketter och back-up förvaras på särskild plats som möjliggör snabb nyinstallation.

Personal på anvisade arbetsplatser är försedda med mobiltelefon så att de lätt kan larma om en incident eller olycka skulle uppstå. Vid tekniska incidenter på maskiner kontaktas ansvarig chef och person kvalificerad för att åtgärda tekniska fel på maskiner, lyftdon m.m. Närvarande personer på plats vidtar åtgärder utan att öka sina egna risker så att skadan kan begränsas.

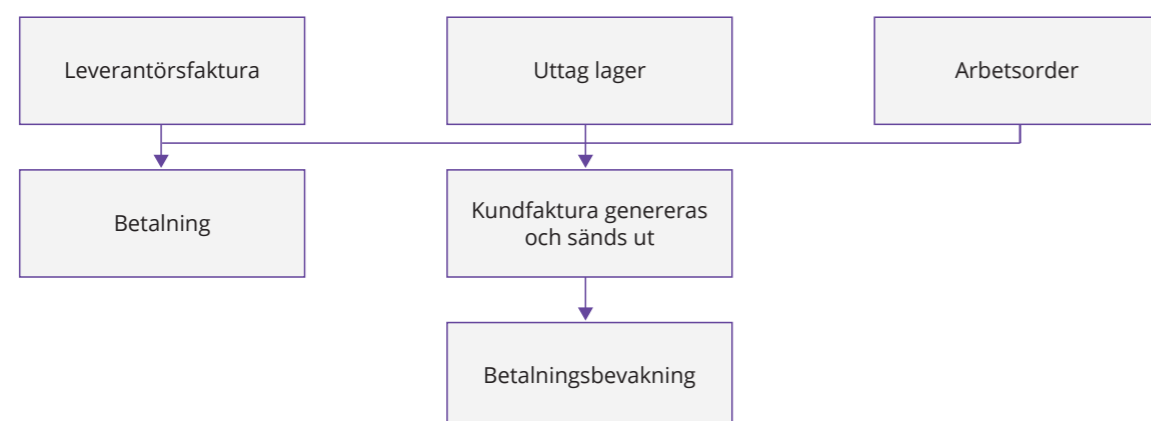
## 12. Administration

Löpande bokföring sköts internt av vår administratör/ekonomiansvarig. Detta övervakas och godkänns av auktoriserad revisor. Företagsledningen håller i fakturering, personaladministration och IT-stöd.

### 12.1 Fakturering

Projektledaren sköter faktureringsunderlag och attesterar leverantörsbetalningar som sedan görs av administratören. Som underlag för fakturering gentemot kund används arbetsorder/projektredovisning. Fakturering sköts av företagsledningen.

Inköpen av material m.m. genererar en rad leverantörsfakturor. Uttag ur egna lager noteras på arbetsorder eller projektredovisning.



Fakturering av entreprenad utförs vanligen enligt lyftplan/betalningsplan. Tillkommande arbeten faktureras separat. I de fall något i underlagen för fakturering är oklart kontaktas projektledare.

Kostnadsuppföljning sker per uppdrag respektive arbetsorder.

### 12.2 Personaladministration

För varje anställd finns anställningsavtal och sekretessavtal. Personalhandlingar förs för företagets anställda och sammanhålls av personalansvarig. Av dessa framgår personens kompetens i form av genomgångna utbildningar och certifikat. För de personer som framför företagets fordon framgår att personen innehar körkort.

Personalansvarig upprättar förslag till utbildningsplan per år. Denna behandlas vid ledningens genomgång en gång per år.

Nicklas Nordwall och Jonathan Heller håller i rekrytering av personal samt upprättar anställnings- och sekretessavtal vid anställning.

Charlotte Limér, personalansvarig, ansvarar för introduktionsutbildning av nya medarbetare.

### 12.3 IT-stöd

Företaget använder för verksamheten följande datasystem

Datorprogram	Typ av system
Visma/SPCS	Företagsadministration
Visma Lön	Lönesystem
Microsoft Office Paket	Ordbehandling m.m.
Byggsamordnaren	Projekledningssystem
Byggsamordnaren	Projektledningsprogram.
Chronox	Tidrapporteringsystem

Back-up tas på extern server i realtid. Back-up förvaras avskilt från kontoret.

## 12.4 Sjukanmälan

Sjukanmälan görs till kontoret eller arbetsledare senast kl. 07.00 insjuknandedagen.

# 13. Uppföljning, analys och ständiga förbättringar

## 13.1 Uppföljning och analys

Basen till förbättring är analys av den egna verksamheten och tillvaratagande av föreslagna förbättringar. Verksamheten analyseras utifrån måluppfyllelse, resursåtgång och ekonomiskt utfall samt ur kvalitets- och miljösynpunkt. Utförd produktion följs upp och erfarenheter tas tillvara. Företagsledning och arbetsledare ansvarar för löpande uppföljning av verksamheten.

Rutiner finns för uppföljning av de avvikelser som uppkommer i verksamheten. Med avvikelse avses här de situationer där händelser eller förutsättningar förändrar möjligheten att uppfylla åtagande gentemot kund. Uppföljningen av avvikelser skall syfta till att arbeta med ständiga förbättringar av verksamheten. Inträffade avvikelser dokumenteras på avvikelseblankett och överlämnas till kvalitetssamordnaren.

Uppkomna avvikelser behandlas vid ledningens genomgång. Beslut om åtgärd tas av arbetsledare respektive av ledningsgruppen.

Inom alla verksamheter finns många goda idéer om hur arbetsuppgifter kan göras bättre. Avvikelseblanketten kan därför även användas för att lämna förslag till förbättringar.

## 13.2 Uppföljning och mätning av genomförande

Uppföljning och mätning av företagets genomförande sker på följande sätt:

	Måttenhet	Kvalitetsmål
Antal fel vid besiktningar	Antal	0
Leveranssäkerhet	Dagar	0

Miljömål följs upp vid ledningens genomgång. Miljöutredningen uppdateras en gång per år eller vid förändringar av verksamhet som påverkar företagets miljöaspekter.

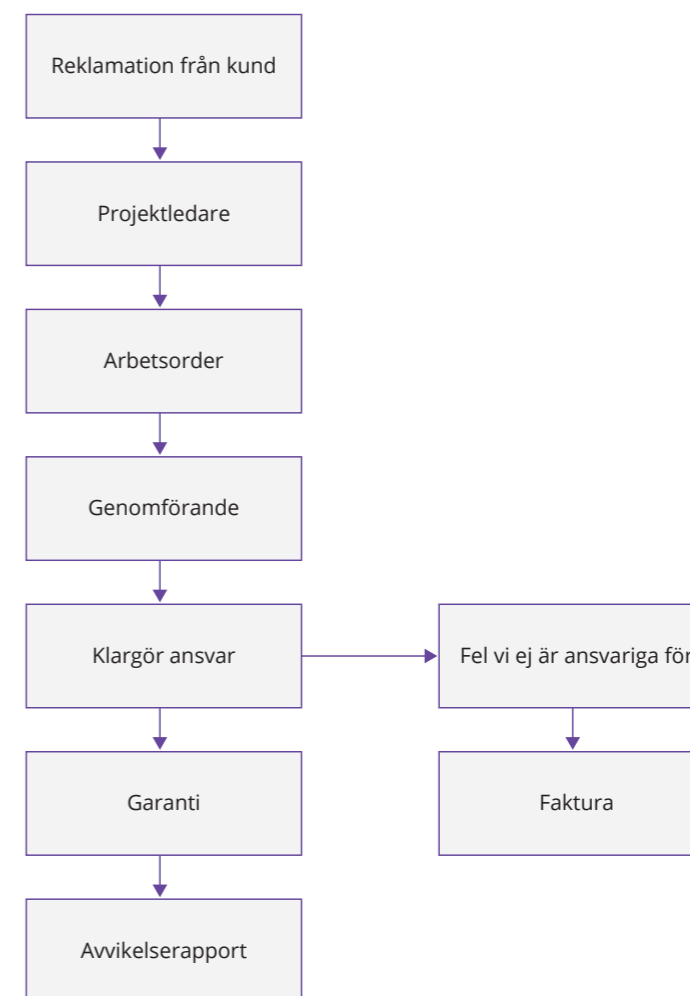
## 13.3 Avvikelseberättelser

Uppföljningen av avvikelser genomförs för att kunna bota brister i rutiner, kunskap, metoder och organisation. All personal som upptäcker avvikelse ansvarar för att rapportera denna. Rapportering sker på blankett Avvikelseberättelse.

Avvikelseberättelse lämnas till arbetsledare som beslutar om direkt åtgärd där så erfordras. Avvikelsen lämnas därefter vidare till kvalitetssamordnaren som sammanställer inkomna avvikelser för föredragning vid Ledningens genomgång. Information lämnas till personalen om uppkomna avvikelser och beslut om åtgärder.

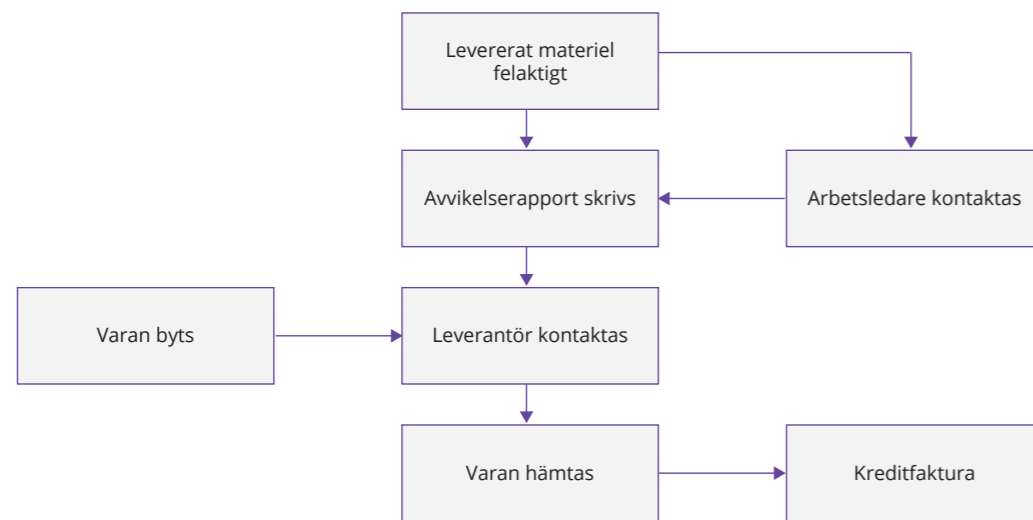
### 13.3.1 Reklamationer

Rutin för behandling av reklamationer:



### 13.3.2 Felaktig materiel

Vid upptäckt av att materiel är felaktigt skall det märkas så att ingen tar det i bruk. Arbetsledare kontaktas som beslutar om lämpliga åtgärder.



### 13.3.3 Felaktigt utförande eller funktion

Vid upptäckt av felaktigt utförande eller funktion tas kontakt med arbetsledare för beslut om åtgärd. Felaktigt utförande eller funktion dokumenteras på blankett Avvikelse rapport eller på arbetsorder vid mindre uppdrag.

## 13.4 Korrigerande åtgärder

Korrigerande och förebyggande åtgärder syftar till:

- Att minimera våra utgifter för egna och andras fel
- Att förhindra upprepande fel

Korrigerande åtgärd kan föreslås av kund eller medarbetare när problem upptäcks där alternativ lösning kan anses lämpligare. Resultatet av förslag till korrigerande åtgärd kan innebära att kund lägger till eller drar ifrån på sin beställning.

## 13.5 Förebyggande åtgärder

Företagets ambition är att utifrån framkommen praktisk erfarenhet kunna förebygga icke önskade händelser. Det innebär en aktiv uppföljning för att få grund för beslut om förebyggande insatser, bedömning av vilka insatser som krävs och hur dessa står i relation till risk för uppkomna händelser. I det fall icke önskvärda händelser är att betrakta som frågor som berör personlig säkerhet skall alla förebyggande insatser prioriteras.

## 13.6 Intern kvalitets- och miljörevision

Intern kvalitets- och miljörevision genomförs av kvalitetsledningssystemet respektive miljöledningssystemet löpande. Revisionen syftar till att genom intervjuer med medarbetare följer upp det praktiska arbetssättet. Verksamhetshandboken studeras utifrån om dokumenterat arbetssätt tillämpas inom företaget. Företagets kvalitetspolicy och kvalitetsmål följs upp särskilt liksom andra viktiga kvalitetsdokument. Företagets miljörutiner följs upp och bedöms utifrån företagets miljöpolicy och översiktliga och detaljerade miljömål. Utförda kvalitetskontroller och egenkontroller följs upp särskilt.

De interna revisionerna syftar till att ge en grund för ständiga förbättringar av verksamheten. Avvikelse mot standarderna samt förslag till förbättringar som framkommit genom samtalen dokumenteras i revisionsrapporten.

Kvalitetssamordnaren sammanställer resultatet av kvalitetsrevisionen. Kopia på avvikelse lämnas till arbetsledare som lämnar förslag till åtgärd.

Resultatet av den interna kvalitets- och miljörevisionen behandlas vid ledningens genomgång. Varje avvikelse behandlas för sig och beslut fattas om åtgärd. Ledningen fattar även beslut om utveckling av verksamhetssystem samt revidering av kvalitets- och miljöpolicy samt kvalitets- och miljömål utifrån revisionens resultat.

För företagets interna kvalitets- och miljörevisioner används QiM Revisionsprogram.

## 13.7 Kundtillfredsställelse

I de fall kunden inte är nöjd med produkten eller tillhörande service uppkommer reklamationer. Det är en tydlig situation där differens finns mellan förväntad och levererad produkt. Sättet att hantera reklamationer kan vara avgörande för att bibehålla ett fortsatt samarbete med kunden.

Nöjd kund eller kundtillfredsställelse är en viktig framgångsfaktor för att kunna utveckla ett långsiktigt samarbete med kunden och för fortsatt utveckling av verksamheten. Företaget följer därför upp kundtillfredsställelsen genom aktiv uppföljning av inträffade reklamationer. Särskilda uppföljningar genomförs med kunder enligt plan.

## 13.8 Ständiga förbättringar av verksamheten

Cortea AB har valt att genom ständiga förbättringar utveckla verksamhetens sätt att verka.

Genom korrigerande och förebyggande åtgärder:

- Minimeras utgifter uppkomna genom egna eller andras fel
- Förhindras upprepning av fel
- Utvecklas fungerande rutiner för att åtgärda fel och brister

En ständig förbättring av verksamheten visar på professionell syn på vårt gemensamma arbete. Genom tydliga avvikelserapporten underlättas förbättringsarbetet. Uppföljning av att beslutade åtgärder med anledning av avvikelse följs upp vid ledningens genomgång för att se att önskad effekt uppnås.

## 14. Bilagor

### 14.1 Bilaga 1 – Miljöprogram för 2015

Under 2015 inleddes arbetet med införandet av vårt miljöledningssystem uppfyllande ISO 14001. Inom ramen för detta har en miljöutredning framtagits. Utifrån miljöutredningen har vi fastställt övergripande och detaljerade miljömål. Miljöprogrammet ska beskriva hur vi skall verka för att uppfylla satta miljömål.

Miljöarbetet presenteras här i form av särskilda aktiviteter eller arbeten i organisationen.

#### Utbildning/information

Under 2018 kommer våra utbildningsinsatser att koncentreras kring införandet av miljöledningssystemet. Populärutgåva av svensk standard SS-EN ISO14001:2004 för Miljöledningssystem används under utbildningen.

Information om vårt miljöarbete lämnas vid introduktion av ny personal och vid anlitande av nya

underentreprenörer. Miljöinformation sker vid företagets informationsmöten. Behovet av fortsatt utbildning inom miljöområdet identifieras utifrån ny lagstiftning samt verksamhetens behov av återkommande utbildning.

Ansvarig: Nicklas Nordwall

#### Leverantörers och underleverantörers miljöarbete

Cortea AB anlitar som byggentreprenör många underentreprenörer. Företaget bedömer det som en central fråga att dessa genom ett eget aktivt miljöarbete medverkar i företagets arbete med att förebygga förorening.

Anlitande av entreprenörer sker per projekt men flera är återkommande entreprenörer. Upphandlingen av entreprenörer sker utifrån rekommendationer och egna erfarenheter av samarbete. Under 2015 infördes leverantörsbedömningar innefattande krav på eget miljöarbete. Godkända entreprenörer införs i förteckning godkända leverantörer.

Vid arbetsstart av uppdrag åligger det ansvarig projektledare att informera om aktuella miljourutiner.

Ansvarig: Nicklas Nordwall

#### Materialval

Cortea AB skall under året undersöka om det finns miljövänligare alternativ vid val av material. Minst två utbildningstillfällen genomförs under 2018 för att öka kunskapen om miljöaspekter knuten till materiel som används eller kommer att användas i verksamheten.

Ansvarig: Nicklas Nordwall



## 14.2 Bilaga 2 – Styrande dokument

Dokument	Förvaringsplats hos	Datum
Bygg AMA	Kontor	
Miljöbalken	www.riksdagen.se	
Aktiebolagslagen	www.riksdagen.se	
ISO 9001:2000	Kontor	2001
ISO 14001:2004	Kontor	2004-12-15
Beställning/kontrakt inkl tillhandahållna uppdragshandlingar och ritningar	Kontor	Kontraktsdatum
Leverantörsavtal	Kontor	Löpande
Leverantörsförteckning	Kontor	Löpande
Förordning om miljöfarlig verksamhet och hälsoskydd §1 och §2	www.riksdagen.se	
Kemikalieinspektionens allmänna råd om träskyddsbehandlat virke. KIFS 1990:10	www.kemi.se	
Förordning om batterier SFS 1997:645	www.riksdagen.se	
Kommunal renhållningsförordning	www.stockholm.se	
Miljöutredning	Miljösamordnare	2007-02
Befattningsbeskrivningar	Kontor	
Plan interna revisioner	Kvalitetssamordnare	
Utbildningsplan	Kontor	
AFS 2001:1	www.av.se	
Uppförandekod	Kontor och hemsida	2018-03-03
Kvalitetspolicy	Kontor och hemsida	2018-03-03
Miljöpolicy	Kontor och hemsida	2018-03-03
Arbetsmiljöpolicy	Kontor och hemsida	2018-03-03
Riktlinjer för anställda	Kontor och hemsida	2018-03-03

## 14.3 Bilaga 3 – Redovisande dokument

Dokument	Förvaringsplats	Arkiveringstid
Personalhandlingar	Kontoret	Under anställningstid
Leverantörsbedömningar	Kontoret	4 år
Verksamhetshandbok	Kvalitetssamordnare	Tidigare giltig utgåva
Miljöprogram	Miljösamordnare	2 år
Protokoll från Interna kvalitets- och miljörevisioner	Kvalitetssamordnare	2 år
Protokoll från ledningens genomgång	Kontoret	2 år
Awikelserapporter	Kvalitetssamordnare	2 år
Avslutade Kontrakt	Kontor	10 år
Avslutade Leverantörsavtal	Kontor	7 år
Leverantörsförteckning	Kontoret	2 år
Kundfakturor	Kontoret	10 år
Bokföringshandlingar	Kontoret	10 år
Anbudsförteckning	Kontoret	Uppdateras löpande
Protokoll ledningsmöte	Kontoret	2 år
Tidrapportering	Kontoret	

## 14.4 Bilaga 4 – Blanketter och mallar

Dokument	Förvaringsplats hos	Fastställt datum
Awikelserapport / ÅTA		
Kalibreringsjournal		
Kemikalieförteckning		
Kompetensmatris		
Leverantörsbedömning		

**CORTEA**

Verksamhets-  
handbok

2018