

Maximal Kundbelåtenhet



**Bästa Kollegor,
Mina Damer och Herrar:**

Här på Kaeser Kompressorer är kvalitet och miljöfrågor högt prioriterade. Vår framgång utgår från kvaliteten på våra produkter och i vår serviceverksamhet.

Kaeser Kompressorer certifierades första gången 1995 enligt ISO 9001:2008; vilket visar att:

- vi anställer högt kvalificerade medarbetare, utbildade inom sina arbeten
- vi är utrustade med rätt arbetsredskap
- vi har skriftliga instruktioner som besvarar alla frågor som rör standarden
- vi kan försäkra att våra anställda alltid följer instruktionerna.

I Sverige certifierades Kaeser Kompressorer enligt ISO 9001 första gången i okt 1999. Sedan dess har kontinuerliga revisioner för recertifiering skett. Vårt Kvalitets- och Miljöstyrsystem, QESM system (Quality Environmental, and work-place Safety Management System), tillämpas på alla våra dotterbolag världen över.

Vårt QESM system är implementerade i all verksamhet utifrån följande standarder:

- ISO 9001:2008 (inklusive EU:s Trafiklagstiftning, Mobilair)
- ISO 14001:2004
- OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Series)

Följande verktyg inom QESM används:

- en processororienterad dokumentationsstruktur,
- mätbara mål för olika områden,
- nyckelindikatorer som utvärderas utifrån mål och värden från föregående period,
- metodiken "ständiga förbättringar" (CIP = continuous improvement process),
- uppföljningar och inspektioner samt,
- utbildning och tydliggörande av instruktioner i arbetet

Vårt Kvalitets-, miljö och säkerhetssystem innefattar:

- En **QESM Manual**, en informationsmanual för kunder och medarbetare vad gäller QESM-dokumentationens struktur och innebörd.
- **QESM Procedurer** som beskriver våra processer
- **QESM Arbetsinstruktioner** beskriver alla aktiviteter i detalj
- **QESM Formulär**, på vilka all skriftlig kommunikation är sparad.

Beskrivning av våra processinstruktioner finns i Arbetsinstruktioner och Formulär.

Arbetsinstruktioner och Formulär är inordnade och numrerade efter verksamhetsområden.

Vi vill att våra medarbetare och våra kunder bekantar sig med innehållet i vår Kvalitets-, miljö och säkerhetspolicy. Den uppdateras och anpassas kontinuerligt.

Första sidan på denna QESM Manual visar hur viktig vårt företags framgång bygger på våra medarbetare. Våra medarbetare är basen för Kaeser och vi har ett gemensamt ansvar att nå Kaesers mål. Dessa mål är noggrant satta hörnstenar för att säkra framgång. De olika pelarna visar hur vi som företag arbetar för att bli framgångsrikt och blomstrande.

Utfärdare	Godkänd	Utlämningsdatum
QEM	CP	Oct. 2011

Kvalitets, miljö- och säkerhetspolicy

Det primära målet för vårt företag är att uppnå högsta möjliga kundbelåtenhet med våra produkter och vår service. Genom att ha nöjda kunder säkerställer vi vår konkurrenskraft, affärsframgång och fortsatta existens.

Våra produkter och vår service uppfyller kundernas förväntningar och önskemål endast då våra metoder och arbetsvillkor är processorienterade, dokumenterade och ytterligare utvecklade.

Vårt utvecklingsarbete innebär kontinuerlig anpassning till förändringar på marknaden liksom att identifiera felkällor och eliminera dem.

Vi tror att upprätthållandet av kvaliteten på miljön inte bara är varje enskilt nations ansvar utan även varje företags och varje individs ansvar.

Vi använder lämpliga metoder för att kontrollera, bedöma och övervaka nuvarande och framtida effekter av vårt agerande och hur våra produkter påverkar miljön.

Vi rättar oss efter alla lagar och förordningar och vidtar nödvändiga åtgärder för att bevara tillgångar och förhindra negativ effekt på miljön.

Vi utbildar våra medarbetare och återförsäljare på alla nivåer vad gäller kvalitetsansvar, miljöansvar, hälso- och säkerhetsfrågor utifrån följande principer:

Följa våra lagar

Vi följer alla de lagar och föreskrifter som omfattar Kaesers verksamhet. Vi ser till att de företag som använder våra produkter har samma kvalitets- och miljöstandarder som i själva utgår från.

Värna om hälsa- och säkerhet

Vi tar vårt ansvar vad gäller hälsa och säkerhet för våra medarbetare på Kaeser. Genom vår arbetsmiljökommitté sker information, utbildning och tydliga instruktioner till våra medarbetare med rätt verktyg, så att deras hälsa och säkerhet säkerställs för att förhindra olyckor och sjukdom. Vi erbjuder friskvård, företagshälsovård och rehabiliteringsaktiviteter i vårt hälsoprogram.

Respekt för mänskliga rättigheter

Alla medarbetare på Kaeser behandlas lika oavsett kön, ålder, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, funktionshinder, sexuell läggning, religion eller annan trosuppfattning. Vi respekterar personlig integritet och mänskliga rättigheter. Kaeser är emot all form av diskriminering, trakasserier eller mobbning. Alla medarbetare har rätt till en marknadsanpassad lön och till skäliga arbetsvillkor. Alla medarbetare har rätt att organisera sig i en arbetstagarorganisation.

Utfärdare	Godkänd	Utlämningsdatum
QEM	CP	Oct. 2011

Skydda och värna om vår miljö

Vi är övertygade om att ansvaret för kvalitet- och miljöfrågor inte bara ligger på de styrande i Sverige utan även på alla företag och alla medarbetare. Därför arbetar vi aktivt med att undersöka och följa upp våra miljöfrågor på Kaeser. Vi undersöker kontinuerligt utifrån internationella standarder, nuvarande och framtida miljöeffekter för våra produkter och tjänster. Utifrån dessa resultat tar vi fram en åtgärdsplan för att minska på vår energiproduktion och vårt behov av naturresurser samt miljöfarliga preparat.

Förbud mot korruption och mutor

Vi tolererar inte någon form av mutor och korruption, inkluderat olagliga ersättningar eller gåvor i samband med att försöka påverka ett beslut.

Förbud mot barnarbete

Vi anställer inte personer under 15 år.

Kaesers QESM-mål

Vi är framgångsrika på världsmarknaden om vi uppnår följande kvalitets-, miljö- och säkerhetsmål.

- Förse våra kunder med bästa tänkbara lösningar,
- Säkra ett optimalt marknadspris,
- Leverera utmärkt kvalitet,
- Leverera i tid
- Arbetsinsats på mest effektiva sätt.
- Minsta tänkbara miljöpåverkan

Dessa framgångsfaktorer är oberoende av varandra. Den viktigaste är kvalitet.

Vårt mål är att orsaka så liten miljöpåverkan som möjligt, vilket medför att våra produkter måste vara både effektiva och miljövänliga. Detta mål innebär dels **“more compressed air with less energy”**, men även att vi minimerar användandet av naturresurser vid produktion, försäljning och service.



President
Dipl.-Wirtsch.-Ing. Thomas Kaeser



Vice president
Dipl.-Wirtsch.-Ing. Tina-Maria Vlantoussi-Kaeser



Michael Carlsson
Managing Director

Utfärdare	Godkänd	Utlämningsdatum
QEM	CP	Oct. 2011

Kvalitets- och Miljöledningssystemet hos Kaeser Kompressor GmbH tillämpas:

- i Coburg,
- i våra tyska bolag
- I alla internationella dotterbolag till Kaeser Kompressor GmbH

I Sverige tillämpas Kvalitets- och Miljöledningssystemet på följande ställen:**Kaeser Kompressor AB****Mätlingen 24****187 66 Täby****Sweden**

Kaeser Kompressor i Sverige är även representerad på följande filialer:

Kaeser Kompressor AB, Marieholmsgatan 10, 415 02 Göteborg

Kaeser Kompressor AB, Makadamgatan 5, 254 64 Helsingborg

Kaeser Kompressor AB, Kristinehedsvägen 27, 302 44 Halmstad

Kaeser Kompressor AB, Mejselgatan 5, 931 36 Skellefteå

Kaeser Kompressor AB, Granvägen 1, 826 35 Söderhamn

Kaeser Kompressor AB, Björneborgsgatan 49, 852 48, Sundsvall

Kaeser Kompressor AB, Runemovägen 1 C, 331 34 Värnamo



Denna Kvalitets- och Miljömålsmanual beskriver hur Kaesers dokumentationsstruktur är uppbyggd. Produktionsprocesserna finns endast tillgängliga i våra dotterbolag i Coburg (Tyskland), Gera (Tyskland), Fredericksburg (USA) och Linz (Österrike).

Notera! Olika krav som ska uppfyllas enligt ISO 9001:2008 och ISO 14001:2004 är skrivet med kursiverad stil.

QESM processerna är indelade i fyra kategorier.

Varje **process kategori** innehåller gemensamma processer som är indelade i **huvudprocesser** och i **delprocesser**. Delprocesserna beskriver i vilken ordning kvalitetssäkrade aktiviteter ska genomföras av varje enskild medarbetare, samt vilka dokument och material som ska användas.

Utfärdare	Godkänd	Utlämningsdatum
QEM	CP	Oct. 2011

Kaesers processer är indelade i fyra kategorier:

1. Ledning- och styrningsprocessen – ledningens ansvar

Ledning- och styrningsprocessen beskriver hur ledningen på Kaeser Kompressoren GmbH kontrollerar och leder företaget så att behovet av rätt personal sker samt att regler och lagar följs. Allt detta tillgodoses genom att genomföra och kontinuerligt förbättra Kvalitets- och Miljösystemet och se till att bästa möjliga förutsättning för att genomföra processerna finns.

Regelbunden kontroll utförs så att arbetet genomförs enligt skriftliga arbetsbeskrivningar för att försäkra om att de kvalitativa och miljömässiga målen har uppnåtts.

Interna kvalitetsrevisioner utförs regelbundet. Resultatet från de interna revisionerna, gensvar från kunderna, statistiska utvärderingar och förbyggande samt förbättrade åtgärder utvärderas av övre ledningen beträffande:

- lämplighet
- tillfredställelse, och
- effektivitet.

Resultatet av ledningsgenomgången leder till åtgärder för att förbättra processer, produkter och till att minimera användandet av våra naturtillgångar.

Kontaktpersoner för de anställda är avdelningscheferna som ansvarar för att försäkra:

- att Kvalitets-, miljö- och arbetsmiljöpolicyn följs
- att Kvalitets-, miljö och arbetsmiljömålen efterföljs, på alla företags nivåer genom att skapa de rätta förutsättningarna.
- Att processerna genomförs enligt instruktion, och att alla nödvändiga förbättringar genomförs.

De olika avdelningarna rapporterar till ISO-ansvarig som är oberoende alla avdelningar och är direkt ansvarig till ledningsgruppen.

Träning och utbildning sker för medarbetare så att de har rätt kvalifikationer för att klara av sina arbetsuppgifter.



2. Stödprocesserna – Resursledning

Dessa stödprocesser beskriver hur de nödvändiga resurserna bestäms och används, för att kunna:

- Utföra det interna arbetet så effektivt som möjligt.
- Tillfredsställa kundens behov av kvalitativa produkter och servicetjänster.

All information och rutiner uppdateras kontinuerligt i företaget.

Processen - administrera grund- och masterdatabas: beskriver hur man sparar, skapar, ändrar, lanserar reservdelslistor, arbetsplaner, material register, kund register, personal register och tidsstudier. All data läggs in i SAP-systemet.

Alla dokument kontrolleras före lansering och görs tillgängliga för alla berörda avdelningar. Dokumenten sparas, är tydliga, identifierbara och spårbara.

Processen - administrationen av "Dokument och blanketter" innehåller hur man skapar/ändrar interna dokument och blanketter samt att ta emot och administrera externa dokument (leverans dokument, certifikat).

Processen – Kompetensförsörjningsprocessen (HR) innefattar strategisk

Utfärdare	Godkänd	Utlämningsdatum
QEM	CP	Oct. 2011

kompetensförsörjning och organisationsutveckling. Kvalitet i HR-processerna bäddar för ett mer framgångsrikt arbets-sätt.

Processen – Infrastruktur gäller underhåll och reparation av byggnader, maskiner och utrustning, likaså behandling, mätning och inspektion av utrustning kan gå att finna i "Preparing Infrastructure" (Hantering av Infrastruktur)

För att kunna säkerställa att högsta kvalitet utförs kontinuerlig periodisk kontroll av vår inspektionsutrustning och reparerar eller ersätta där det behövs.

Processen – Inköp innebär anskaffande av råmaterial och reservdelar, val och utvärdering av återförsäljare/ leverantör.

Inköpta varor uppfyller specifika kvalitetskrav gällande sort, material, design och grad, osv. Kvaliteten säkras på både delar och färdiga produkter som passerar vårt företag.

Processen - Marknadsföring innefattar huvudprocesserna, marknadsanalys identifiering av produkt område, prissättning och leverans, marknadsrepresentation, skapande och lansering av reklam material upprätthållande av kundkontakter.



3. Huvudprocessen - Produktframställandet

Definition av kärnverksamheten hänförs till produktutförandet, från början till slut. Dessa affärsprocesser innefattar produktutveckling, uppfyllandet av olika kundkrav samt servicekrav från kunderna.

Design av nya produkter och vidare utveckling av redan befintliga delar och maskiner utförs enligt specifika utvecklingsscheman. Varje delsteg dokumenteras och dess resultat verifieras. All berörd personal informeras gällande den senaste versionen.

Produkt utveckling innefattar processen att utveckla nya produkter samt att ändra, modifiera redan existerande design. Den innefattar processer för planläggning och kontroll av produktutveckling. Identifiering och dokumentering av produktkrav, planering, utvärdering och jämförelse av resultat samt utvärdering huruvida produkten tillgodoser behovet för användnings-området.

Innan vi ger ut en offert och accepterar en order, säkerställer vi att vi kan leverera enligt upprättat kontrakt. Arbetssätt och kontrollverksamhet vid tillverkning planeras och utförs under kontrollerade former.

När det gäller marknadsföring, logistik och produkt hantering, beskriver processerna hur vi möter kundernas krav. Kundernas behov, offert presentation, hur utfärdande av ordern ska ske, hantering av slutdatum, modifiering av design för speciella önskemål, planering och förberedande av inköp, planering och styrning av tillverkningen av stationära och mobila kompressorer, ändring i konstruktioner, hur vi tillfogar icke standard delar på rätt sätt, kontroll av kundens produkt, samt slutligen planering av försändelsen av produkten där packning och frakt ingår.

De Servicetjänster vi erbjuder följer normen för ISO Standarden och ger full kundbelåtenhet. Vi dokumenterar serviceverksamheten på samma sätt som vi dokumenterar och spar dokument från vår produktion.

I processförklaringen över vår serviceverksamhet beskrivs hur serviceverksamheten fungerar. Där förklaras hur våra servicetekniker felsöker och utför reparationer samt hur underhålls-verksamheten går till. Där beskrivs också hur garantiprocessen ska skötas och hur hanteringen av service kontrakt går till väga, hur avfallshanteringen bör ske, skötseln av reservdels-hanteringen via vår reservdelskatalog samt vår reservdelshandel.



Utfärdare	Godkänd	Utlämningsdatum
QEM	CP	Oct. 2011

4. Mätningar, Analyser och Förbättringar

Mätningar, analyser och förbättringar beskriver hur vi i företagsprocessen säkrar kvaliteten och gör ständiga förbättringar i vår produktframställning samt hur vi i marknadssammanhang undersöker och får svar på kundens behov och önskemål.

All inspektion av framställd produkt sker enligt skriven och aktuell instruktion så att produktens kvalitetskrav säkerställs. Produktens godkännande (inspekterad, lanserad eller återtagen) visas med hjälp av markeringar. Felaktiga produkter förhindras att komma ut på marknaden.

Vi kvalitetssäkrar produktionen genom att planlägga inspektion och genom att avlägsna felaktiga produkter, korrigera dem samt avlägsna orsaken till felet.

För att förhindra att felaktigheter upprepas, behandlas felet inte bara individuellt, utan orsaken till felet identifieras och löses så att upprepning undviks.

Vi kvalitetssäkrar processerna genom analyser av vår statistik och tillför förändringar som förebyggande åtgärder.

Det finns metoder som verifierar och fastställer att företaget har uppnått kundens krav.

Slutligen i **processen: fastställande av kundens belåtenhet och krav** ingår kundklagomål och utvärdering av kundundersökningar.



Utfärdare	Godkänd	Utlämningsdatum
QEM	CP	Oct. 2011



Vårt Produktsortiment inkluderar:

Skruv- och kolvkompressorer för tryckluft- och vakuumapplikationer, blåsmaskiner och dental-kompressorer, bärbara kompressorer, tryckluftstorkar och tryckluftsfiler, kondensatavtappare, kondensatseparatorer, tryckluftsbehållare, kompressorstyrning, styrsystem för tryckluft, teleservice, system för värmeåtervinning, luftanvändningssystem och kundanpassad trycklufts-användning.

Kaeser Kompressorer är representerat mer än 100 dotterbolag och försäljningspartners över hela världen i alla industriländer av betydelse. Europa, Nord-Amerika och Asien spelar huvudrollen i ett ekonomiskt perspektiv.

Kaesers världsomspännande och goda rykte har grundats på våra effektiva och pålitliga produkter och på vår kvalitet vad gäller serviceverksamhet. Kaesers innovativa anda, högkvalitativa standard och medarbetarnas lojala engagemang kan avspeglas i den kontinuerligt höga expansions- och tillväxttakten. Kontinuerligt pågående utbildning och företaget arbetar kontinuerligt för att behålla och öka kunskapsnivå hos medarbetarna. Spridningen av de globala marknaderna de senaste åren har säkrat arbetsplatser både i hemlandet och utomlands.

Vårt bolag grundades 1919 och leds av Dipl.-Wirtsch.-Ing. Thomas Kaeser och Dipl.-Wirtsch.-Ing. Tina-Maria Vlantoussi-Kaeser.

Kaeser Kompressorer är världsledande vad gäller tillväxt, innovation och ekonomiskt oberoende.