

Ansvarlig	Janne Funder Jensen
Godkender	Christian Lunner
Standarder	ISO 9001:2015
2	Normative referencer
3	Termer og definitioner
4	Organisationens rammer
4.1	Forståelse af organisationen og dens rammer
4.2	Forståelse af interessenters behov og forventninger
4.3	Fastsættelse af kvalitetsledelsessystemets omfang
4.4	Kvalitetsledelsessystemet og dets processer
5	Lederskab
5.1	Lederskab og engagement
5.2	Kvalitetspolitik
5.3	Roller, ansvar og beføjelser
6	Planlægning
6.1	Håndtering af risici og muligheder
6.2	Kvalitetsmål og plan for at opnå dem
6.3	Planlægning af ændringer
7	Støtteaktiviteter
7.1	Ressourcer
7.2	Kompetencer
7.3	Bevidsthed
7.4	Kommunikation
7.5	Dokumenteret information
8	Drift
8.1	Operationel planlægning og styring
8.2	Krav til produkter og ydelser
8.3	Design og udvikling af produkter og ydelser
8.4	Styring af eksterne leverancer
8.5	Produktion og levering af ydelser
8.6	Frigivelse af produkter og ydelser
8.7	Styring af afvigende output
9	Præsentationsevaluering
9.1	Overvågning, måling, analyse og evaluering
9.2	Intern audit
9.3	Ledelsens evaluering
10	Forbedringer
10.1	Generelt
10.2	Afvielser og korrigerende handlinger
10.3	Løbende forbedringer

## O2 02 SERWIZ Kvalitetspolitik

*Dokumentrevision 2024-09-04 10:38*

### 1 Formål

SERWIZ vil levere skræddersyet facility management med bæredygtighed og transparens i fokus. Løsninger der passer til kunden behov og indfrier det, som er aftalt.

Vi tror på, at arbejdsglæde, det gode arbejdsmiljø og omtanke for miljøet kan ses direkte i vores medarbejderes engagement og hermed i kvaliteten af de services, vi leverer. Vi arbejder efter værdierne **Being Bold, Doing Good, Taking Care**. Det betyder, at vi vil passe på vores medarbejdere, passe på vores kunder og deres medarbejdere, passe på vores omgivelser og give noget tilbage til samfundet, mens vi leverer en service af høj kvalitet.

Politikken gælder på alle sites og for alle services, der leveres direkte af SERWIZ eller af SERWIZ' samarbejdspartnere.

## 2 Løfte

Vi integrerer kvalitet i vores processer og arbejdsmetoder og sikrer skræddersyede løsninger i tæt samarbejde med vores kunder ved at

- **stræbe efter effektive flows, enkelhed og løbende forbedringer** på alle niveauer og systematisk erfaringsudveksling
- bruge **digitalisering til at skabe effektive** arbejdsgange og sikre entydig dokumentation
- være transparente
- være **fleksible og lydhøre overfor kundens behov**. Vi gør os umage for at skabe en fælles forståelse og tydelighed om aftalte leverancer og arbejder aktivt med kundefeedback
- **samarbejde med vores leverandører** i en relation præget af gensidig tillid og respekt
- sørge for at arbejde hos SERWIZ er **trygt, sikkert og udviklende med arbejdsglæde** i højsædet
- sikre **grundig oplæring, instruktion samt udvikling af kompetencer** – så vores medarbejdere hele tiden bliver bedre og dygtigere
- arbejde for, at alle **medarbejdere deltager i og forstår** fordelene ved effektive kvalitetstiltag.

## 3 Det betyder, at

- **vi leverer varieret mad med smag, kvalitet og bæredygtighed i centrum**. Vi laver mad fra bunden, har fokus på sunde og varierede måltider, bruger gode og bæredygtige råvarer, tilgår madlavningen med kreativitet og behandler alle ingredienser med respekt før, under og efter tilberedningen
- **vi leverer bæredygtig, effektiv og behovsbaseret rengøring**. Vores medarbejdere har kompetencer til rengøring af alt fra virksomhedens produktionshaller til køkkener og kontorer. Vores tilgang er et åbent og transparent samarbejde, hvor vi og kunden udfordrer hinanden og løser problemer, inden de udvikler sig
- **vi leverer ren- og klargjorte fly til tiden**. Vores rengøring er optimeret og effektiv. Gennem grundig planlægning og koordinering sikrer vi kvalitet og overholder tidsfristerne
- **vi leverer imødekommende og kompetent service**. Vores medarbejdere og samarbejdspartnere får dagen til at køre på skinner med smil, god service, høj professionalisme og tilpasser service til kundens behov – vi er fleksible
- **vi overholder gældende lovgivning**, branchestandarder og er ISO 9001

Linjeledelsen er ansvarlig for gennemførelsen af denne politik

## Ændringsnote

Tilføjelse af punkt 3 "det betyder at"