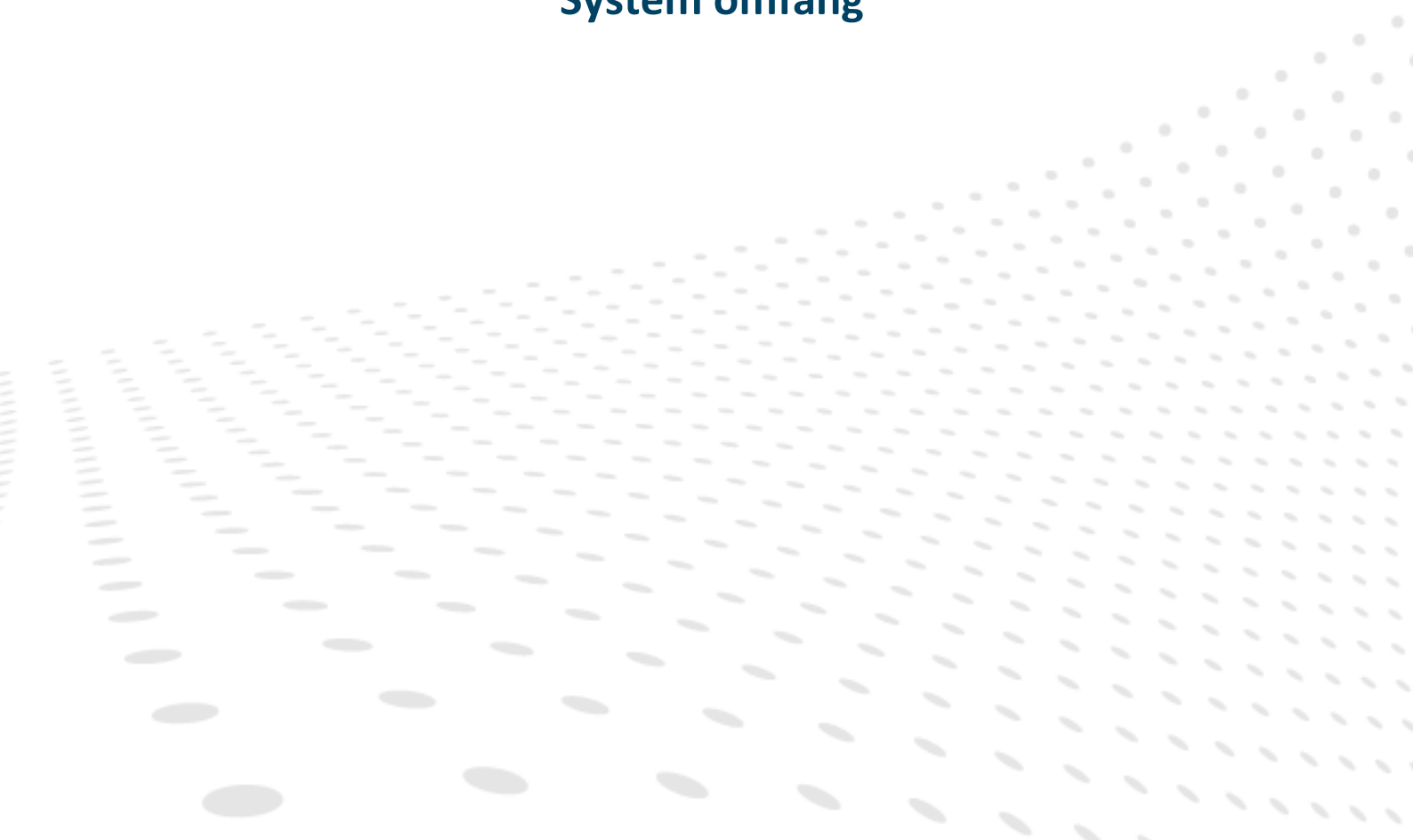


AD[E]PTOR

LEDELSESYSTEM

OneQ

**System umfang**



## INTRO

Adeptor AS er et selskap som rendyrker import, salg og distribusjon av industrielle produkter fra utvalgte internasjonale kvalitetsleverandører.

Adeptor er en bedrift med hovedkontor i Bergen, med en avdeling i Sandnes og en avdeling i Oslo.

Selskapet er eiet av noen ansatte gjennom Products Holding AS, Kristianiasvingen AS og Heggeli Eiendom AS. (Det er ansatte fra OneCo Products AS som er medeiere av Adeptor da vi den gang ble solgt ut av OneCo konsernet og kjøpt opp av Jørgen Holmefjord). I dag er Adeptor et søsterselskap av Jørgen Holmefjord AS.

I tillegg har vi et datterselskap i Kungälv, Sverige – Adeptor AB.

01.07.2021 kjøpte Adeptor opp Nortelco Electronics. Adeptor og Nortelco Electronics ble fusjonert 01.01.2022. Med oppkjøpet av Nortelco Electronics overtok Adeptor daglig drift samt 7 ansatte som er basert på Østlandet.

Adeptor AS sitt ledelsessystem (OneQ) sikrer at selskapets produkter og tjenester tilfredsstiller spesifiserte krav og ivareta kvalitet overfor kunder, myndigheter, bedriftens ansatte, og eiere.

OneQ er et system for ledelse, bygget på ISO 9001 og skal til enhver tid være tilpasset selskapets drift og dag-til-dag behov. Systemet skal dimensjoneres med mål om en sunn balanse mellom tydelige kvalitetsambisjoner og en pragmatisk tilnærming som står i forhold til selskapets størrelse og karakter.

Adeptor har ikke utelatt noen krav fra standarden, men deler av krav som spesifikk omhandler utvikling og design av varer er utelatt. (Kap. 8.3 Utforming og utvikling av produkter og tjenester) Dette er pga Adeptor ikke driver med utvikling og design av varer. Krav om tjenestelevering er ikke utelatt.

Adeptor har 5 kundeløfter som brukes i det daglige arbeidet:

#### 4.0-P02-R00 ADEPTORS 5 KUNDELØFTER

##### 1 - TILGJENGELIGHET

Vi skal være lette å få tak i, og vi skal holde de fristene vi lover. Normalt skal vi greie å svare på alle forespørsler innen 24 timer.

##### 2 - OPPFØLGING

Vi lover god og presis oppfølging av tilbud, ordrer og leveranse. Du skal få pålitelig informasjon, også ved endringer og uforutsette hendelser.

##### 3 - KOMPETANSE

Vi skal ha riktig kompetanse på utstyret som vi leverer. Du skal få hjelp til å gjøre kloke valg og få nødvendig støtte i alle faser av leveransen.

##### 4 - FLEKSIBILITET

Vi strekker oss langt for å løse alle behov, og går gjerne litt lenger enn du forventer for å sikre en god leveranse.

##### 5 - VENNLIGHET

Vi tar utfordringer på strak arm med en uformell og positiv holdning. Vi ønsker å være en partner som du trives med å samarbeide med.

## SLEKTSKAP MED ANDRE LEDELSESYSTEMER

OneQ ledelsessystem er basert på NS-EN ISO 9001:2015, og har slektskap til NS-EN 9004.

## NORMATIVE REFERANSER

Adeptor AS refererer til NS-EN 9000:2015 - Systemer for kvalitetsstyring – Grunntrekk og terminologi.

## TERMER OG DEFINISJONER

Håndboken (dette dokumentet) bruker de begreper og definisjoner som er fastlagt i NS-EN 9000:2015.

## ORGANISASJONENS KONTEKST/OMFANG

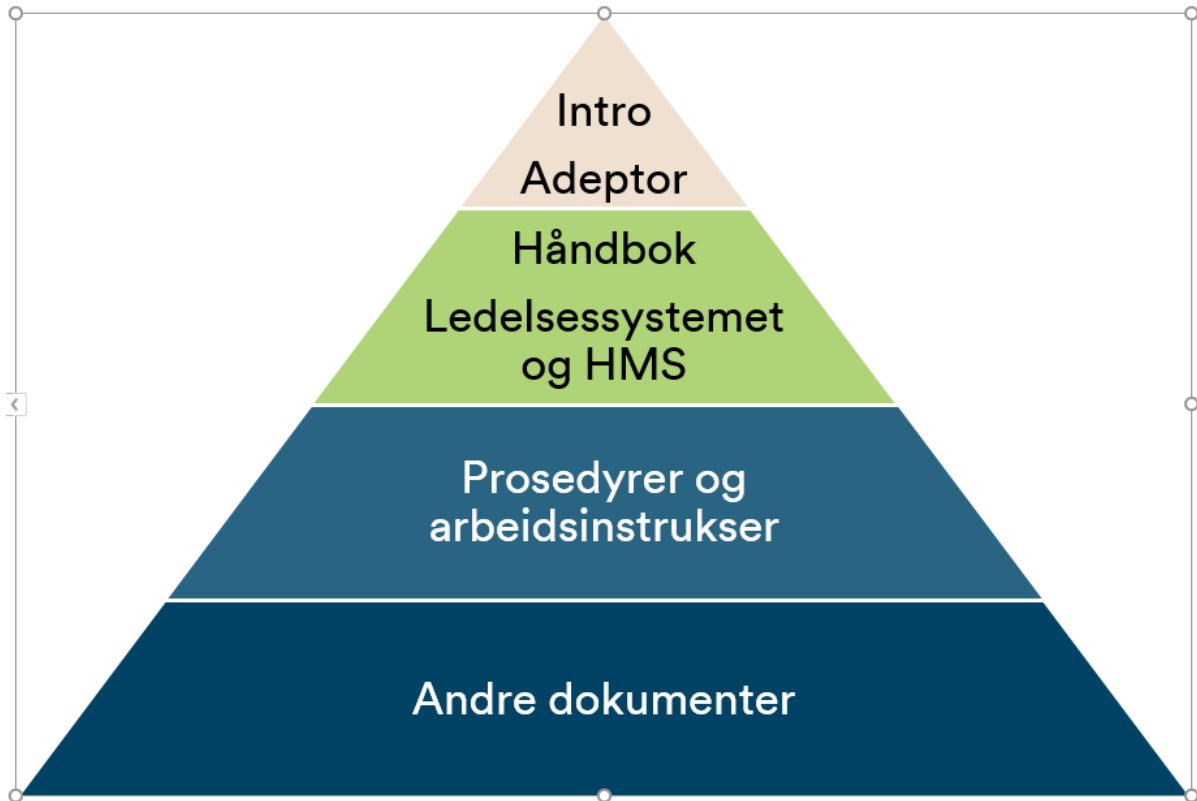
OneQ består av 2 deler.

- Del 1: Den generelle beskrivelsen, ledelsessystemet/håndboken.
- Del 2: Består av politikk/rutiner/veiledninger (egne dokument).

Ledelsessystemet «OneQ» er utviklet for å sørge for at Adeptor leverer riktig kvalitet, forhindre feil og uoverensstemmelser, samt forsikre våre kunder at våre produkter tilfredsstiller krav og

spesifikasjoner. Ledelsessystemet vil hjelpe oss måle oss på de vilkår vi har satt og at vi kan finne løsninger til forbedringer.

Bedriften har valgt å dele inn i ulike nivåer for å kunne ha ett oversiktlig og enkelt system. Ulike nivåer kan skrives ut og sendes til kunde, eller brukes internt i bedriften:



Adeptor har bestemt eksterne og interne forhold som er relevant for bedriften, bedriftens mål og strategiske retning. Adeptor følger opp slike forhold på faste møter. Slike forhold kan være av positive eller negative vilkår, og som må vurderes:

INTERNE FAKTORER	EKSTERNE FAKTORER
1. Ansatte	1. Kunder (*)
2. Ledelsessystem	2. Leverandører (*)
3. Prosedyrer	3. Konkurrenter (*)
4. Økonomi	4. Myndighetskrav (*)
5. Ledelse	5. Eiere
6. HMS	6. Makroøkonomi/Valuta
	7. Media

Eksterne faktorer merket med (\*) vurderes særskilt i forbindelse med analyse av kommersiell risiko (egen prosedyre).

Interne faktorer vurderes som del av ledelsens gjennomgang (egen prosedyre).

Adeptor AS vedlikeholder oppbevarer dokumenter for å kunne understøtte prosesser og har tillit til at prosessene blir utført som planlagt.

## LEDERSKAP

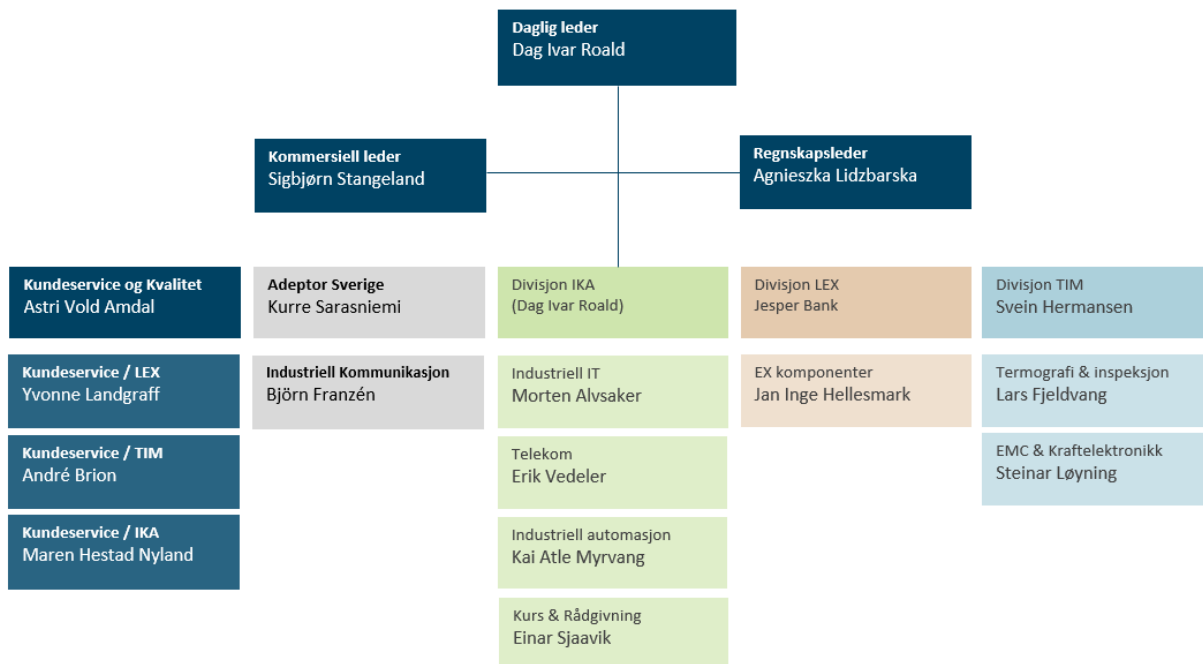
Daglig Leder sørger for at HMS, Kvalitet, miljø og etikk er etablert. Dette er kommunisert i møter og i bedriftens ledelsessystem. Det er daglig leder som har etablert kvalitetspolicyen og sørget for at kvalitetsmål har blitt satt. Daglig leder gjennomfører ledelsens gjennomgåelse ihht prosedyre, og sørger for at det er ressurser tilgjengelig.

Daglig leder sørger for at ansvar og myndighet for relevante roller er tildelt, kommunisert og forstått i organisasjonen.

Organisasjonskart:

## ORGANISASJONSKART

Dokumentnr: 4.0-P08  
 Revisjonsnr: 05  
 Revidert dato: 13.01.2022  
 Opprettsdato: 20.01.2021  
 Eier: LED



## KVALITETSPOLICY

Adeptors kvalitetspolicy er fastsatt, og beskrevet under:

Adeptors kvalitetspolicy skal støtte vårt arbeid med å bli en foretrukket partner for import og salg av industrielle produkter.

Adeptors kvalitetsarbeid skal være basert på en grunntanke om kontinuerlig forbedring, læring og åpenhet om våre feil. Vi gir kunder og andre interessenter tilgang til å se våre avvik og forbedringer.

Tilnærmingen til kvalitetsarbeidet er praktisk og realistisk, med vekt på forhold som vi *kan* påvirke, og med tydelige og godt kjente kvalitetsmål.

Som et sentralt verktøy for å forstå organisasjonens kontekst og etterleve kundens krav, har vi definert 5 kundeløfter rettet mot **tilgjengelighet, oppfølging, kompetanse, fleksibilitet og vennlighet**. På denne måten sikrer vi sterke relasjoner til våre interesseparter. Disse kundeløftene gir en ramme for Adeptors kvalitetsmål.

Kvalitetspolicyen er dokumentert og tilgjengelig for alle interessenter til enhver tid.

## PLANLEGGING OG RISIKO/MULIGHETER

Adeptor har fokus på kvalitet daglig. Ledelsessystem for kvalitet blir tatt opp på ukentlige salgsmøter.

Adeptor planlegger og overvåker tiltak og muligheter for å ta hensyn til risikoer og muligheter. Slike tiltak og muligheter tas opp i faste møter for evaluering, planlegging og innspill fra ansatte.

Muligheter kan være:

- Nye produkter lanseres
- Nye markeder åpnes
- Nye partnerskap dannes

Adeptor kan vurdere risikoer ved:

- Å ta en risiko for å følge en mulighet
- Eliminere en risiko kilde
- Dele en risiko med en samarbeidspartner eller andre interessenter
- Andre virkninger for å følge kunden behov

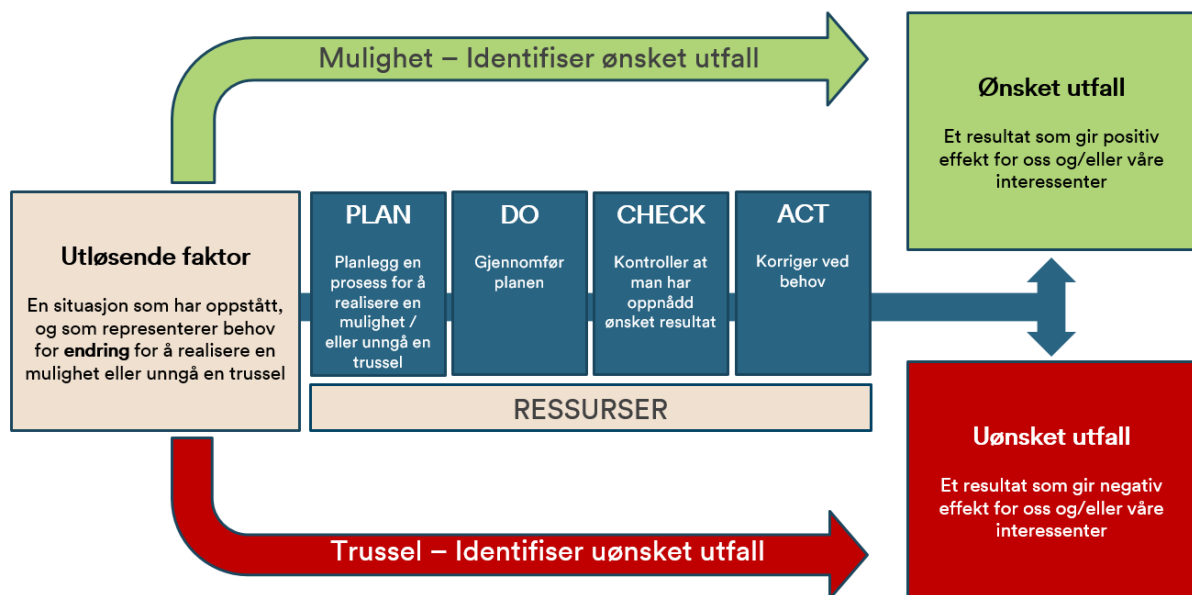
Adeptor har en risikoanalyse som gjennomgås med jevne mellom produktansvarlige og markedssjef for å sørge for at dette blir ivaretatt.

Adeptor er bevisst på at muligheter kan oppstå om et resultat av en situasjon som er gunstig for å oppnå et tiltenkt resultat (for eksempel, omstendigheter som gjør det mulig å tiltrekke seg nye kunder eller øke produktivitet). Organisasjonen planlegger og implementerer tiltak for å ta hensyn til risikoer og muligheter. På denne måten kan bedriften oppnå bedre resultater samt hindre negative virkninger.

## ENDRINGER I LEDELSESYSTEMET

Dersom Adeptor ser at det er behov for endringer for ledelsessystemet for kvalitet skal endringene gjennomføres på en planlagt måte. Endringer som forekommer vil bli tatt opp og deretter vil det bli fullt opp av enten Daglig Leder eller QA Ansvarlig, evt. produktansvarlig. Dersom relevant dokumentasjon blir endret, er QA Ansvarlig eller produktansvarlig som håndterer dette, eller delegerer videre. Det er også disse personene som sørger for at relevante personer gjøres oppmerksom på endringene. All dokumentasjon blir lagret og oppbevart, samt nødvendig historikk. Dokumentasjon kan være alt i fra reviderte prosedyrer (revisjonshistorikk) nye prosedyrer, endringer i maler, flytskjema etc.

Modell for endring:



## KVALITETSMÅL

Daglig leder har fastsatt kvalitetsmål for driften i Adeptor som er nødvendige for ledelsessystemet for kvalitet. Målene er målbare og forenlige med kvalitetspolicyen. Målene vil bli gjennomgått og vurdert med jevne mellomrom. Det blir opprettet nye mål, eller endret bakgrunn/relevans for målene for hvert år. Adeptor har kaller disse for SMART mål. Dette står for:

**S** for Specific - Målet må spesifisere nøyaktig hva vi vil oppnå

**M** for Measurable - Målet må være målbart slik at vi kan vise om vi har nådd målet

**A** for Achievable - Målet må være realistisk slik at alle ansatte kan ta eierskap til målet

**R** for Relevant - Målet skal oppleves som relevant for de ansatte som skal delta i arbeidet med nå nå det

**T** for Time Bound - Målet må være knyttet til en gitt og realistisk tidsramme

## KUNDEFOKUS

Daglig leder sørger for at kundens krav er definert og forstått. Målet er å oppfylle kundens krav og ha kontinuerlig forbedring av kundetilfredshet, samt vurdere muligheter og risikoer og behandling av dette.

Ved behov blir overvåkingen og andre hensiktsmessige data analysert. Dette blir brukt for å evaluere samsvar mellom krav og tjenester, kundetilfredshet, virkningen av ledelsessystemet, tiltak for risiko og muligheter, leverandører prestasjon og forbedring av ledelsessystemet for kvalitet.

Slike metoder kan være KPI, analyse-skjema, bedriftens datasystem og andre målemetoder.

## STØTTE (økonomi, mennesker og infrastruktur)

Det utarbeides budsjett hvor det er satt av nødvendige ressurser som er nødvendig for å

- Iverksette og holde ved like ledelsessystemet
- Jobben om kontinuerlig forbedring
- Øke kundetilfredshet

Ansatte som utfører arbeid som har innvirkning på produktkravene, skal ha den nødvendige kompetansen for å utføre dette arbeidet. Adeptor har en kompetansematrise som beskriver personellens utdanning, ferdigheter og erfaringer. Matrisen viser også hvilke ansatte som trenger faglig påfyll i form av kurs og annen kompetanseutvikling for å tilfredsstillte kundekrav, og krav til arbeid som har innvirkning på det ferdige produktet.

Med tanke på miljøet som er nødvendig for at prosessene skal kunne drives slik at samsvar for produkter og tjenester oppnås, har Adeptor en god kombinasjon av menneskelige og fysiske faktorer som blant annet:

- Sosiale faktorer:  
Positivt samspill mellom kollegaer, felles samlinger (hele bedriften) etc.
- Psykologiske faktorer:  
Medarbeidersamtaler, oppfølging fra Daglig Leder, samarbeid mellom kollegaer etc.
- Fysiske faktorer:  
Ergonomiske tiltak som kontorstol, datamus etc. Fine kontorer, tilstrekkelig belysning, riktig temperatur, lite støy, kantine-ordning etc.



For å oppfylle krav til produkt og tjenesteytelser er det lagt opp en infrastruktur som er nødvendig for at prosessene skal kunne drives som tiltenkt.

- Lokaler, plassforhold, tekniske hjelpemidler og tilknyttede fasiliteter
- Materiell og utstyr
- Vedlikehold og tekniske servicefunksjoner

For å sikre riktig overvåkning og måling skal alt nødvendig utstyr være korrekt tilegnet for brukt. Det er egne prosedyrer/rutiner/veiledning for dette.

Det er valgt ut verneombud pr avdeling/by som årlig gjennomfører en vernerunde. Dette blir rapportert inn til hovedverneombud-ansvarlig.

Adeptor har dokumentert informasjon som kreves av ISO 9001:2015, samt dokumenter informasjon som er nødvendig for ledelsessystemet for kvalitet. Dokumentert informasjon som blir opprettet og endre skal være sikret hensiktsmessig i forhold til:

- Identifikasjon og beskrivelse (Tittel, dato, referanse nr)
- Format (Adeptor bruker stort sett elektronisk informasjon)
- Tilgjengelighet
- Synlig revisjonshistorikk (endringer)
- At riktige versjoner er tilgjengelig (sette og oppbevare foreldet dokument i arkiv)
- At det er gjennomgått og godkjent (egnet for bruk)
- Tilstrekkelig beskyttet (taushetsbelagt informasjon)
- Styringen av distribusjonen av dokumenter

Bedriften har sikret at kontroll av produkter og tjenester skjer under styrte forhold. Dette innebærer:

- Alle relevante krav og spesifikasjoner ligger tilgjengelig og lett å finne.
- Egnet utstyr skal brukes dersom dette er nødvendig
- Gode arbeidsforhold
- At det utføres hensiktsmessige overvåknings- og verifikasjonsaktiviteter
- Bruke fastlagte metoder ved levering av produkter / tjenester.

## DRIFT

Adeptor har egne produktansvarlige som har hovedansvaret for sikre at prosesser, produkter og tjenester levert fra eksterne eller via oss, er i samsvar med kravene. Dette inkluderer også oppfølging at ikke noe forårsaker ugunstig påvirkning på organisasjonens evne til å konsekvent levere produkter og tjenester, til bedriftens kunder. Nødvendig dokumentasjon skal oppbevares på felles-server.

Adeptor har fastsatt rutiner for bevaring av produkt. Dette inkluderer metoder og/eller prosedyrer for identifikasjon, håndtering pakking, lagring og beskyttelse av produkt. Bedriften skal håndtere kunders og leverandørens eiendeler med respekt og forsiktighet dersom de er i bedriftens varetekt eller blir benyttet av bedriften. Kundens/leverandørens eiendeler som kan oppbevares, skal

oppbevares under kundens mappe på felles område. Fysiske varer skal være tydelig merket og pakket godt.

Adeptor er ansvarlig for å skaffe nye varer eller sørge for reparasjoner, dersom kundens/leverandørens eiendeler blir tapt/skadet eller ødelagt. Kostansvar skal fordeles blant involverte. Dersom noe av dette inntreffer, skal dette rapporteres til kunde/leverandør, samt meldes inn til avvikssystemet «OneQ». Alle registreringer skal oppbevares.

Siden den daglige drift av Adeptor i størst grad omhandler distribusjon av varer, vil aktiviteter etter levering, i praksis bli en reaktiv tilnærming. Det vil si at bedriften engasjerer seg når det oppstår konkrete henvendelser fra våre interesseparter. Vedrørende garantisaker vil Adeptor støtte seg til den enkelte leverandør. Adeptor vil likevel alltid være tilgjengelig for å yte god support for å ivareta kunders behov.

Mesteparten av det som kjøpes inn av varer blir direkte levert til Adeptor sitt lager (Oslo) for kontroll. Ved mottakskontroll gjennomføres på alle varer/produkt som blir levert til bedriften. Alle innkjøp og evt. kunde-leverte materialer skal kontrolleres mot bestilling og evt. tilhørende krav som er spesifisert. Det er opprettet egen prosedyre på dette. Dersom det er avvik, skal dette meldes inn i OneQ avvik.

Rapporter/registreringer fra denne prosessen vurderes for å kunne bevise og forbedre produktkrav, kundens krav og effektiviteten til system for kvalitetsstyring.

Frigivelse av produkt skjer kun når alle krav er oppfylt. Ansvarlig for frigjørelse av produkt skal indentifiseres. Produkt som ikke er i samsvar med fastsatte krav skal indentifiseres og legges bort. Avvik skal rapporteres til avvikssystemet OneQ avvik for videre behandling.

## EVALUERING AV PRESTASJON

Adeptor utfører interne revisjoner med planlagte intervaller. Da jobbes det ut ifra om ledelsessystemet for kvalitet er i samsvar med:

- Bedriftens egne krav
- Kravene i ISO 9001:2015

I forbindelse med intern revisjon har bedriften utviklet en revisjonsplan som gjelder for 3 år om gangen. Denne ligger lageret på server. Her sikrer bedriften seg at alle krav blir ivarettatt. Eksempler på slike krav er– hyppighet, omfang, revisjonskriterier, tiltak for korrigerings og oppbevaring av dokument/rapporter.

Organisasjonen sin daglig leder gjennom går en Ledelsens Gjennomgang (LG) med jevne intervaller. Dokumentert informasjon blir oppbevart som bevis på resultatene. LG tar hensyn til de krav som er oppgitt i standarden når det gjelder utgangsfaktorer. Funn fra LG blir lagt inn i OneQ avvik. Det refereres til egen prosedyre for Ledelsens Gjennomgang, for flere opplysninger.

## FORBEDRING

Adeptor har bestemt muligheter forbedring og implementert nødvendige tiltak for å oppfylle kunders krav og øke kundetilfredshet. Eksempler på slike forbedringer kan være korrigeringer, endringer, omorganisering og kontinuerlig forbedring.

Når et avvik oppstår, skal det rapporteres til avvikssystemet OneQ avvik for videre behandling. Behandling i OneQ avvik omfatter:

- Beskrivelse av sak/hendelse/avvik
- Evt. årsak til avvik
- Gjennomgå og analysere avvik
- Korrigerende tiltak
- Informasjon til berørte kunder og evt. ansatte
- Forslag til forbedring,
- Forhindre nytt avvik kan oppstå
- Hvis nødvendig, gjøre endringer i ledelsessystemet for kvalitet.

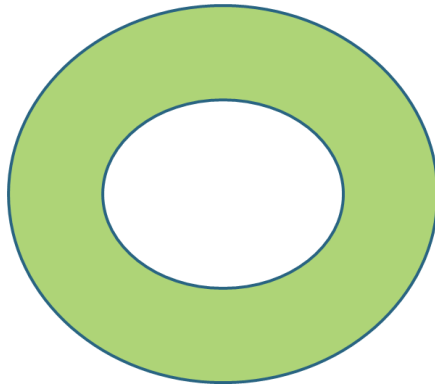
Adeptor AS jobber med kontinuerlig forbedring av virkningen av systemet. Bedriften benytter seg av:

- Kvalitetspolicyen
- Kvalitetsmålene (Smartmål)
- Resultat fra revisjon
- Resultater fra analyse av data
- Interessent analyse (risiko & muligheter)
- Korrigerende tiltak
- Forebyggende tiltak
- Ledelsens gjennomgåelse

Adeptor har fokus på å eliminere årsaker til potensielle avvik for å hindre at de oppstår. Med dette i fokus, bestemmes det hvor, hvordan og hvilke forebyggende tiltak som skal iverksettes gjennom analyse av data fra avvikssystem og andre observasjoner. Resultater fra prosesser og risikovurderinger kan også generere behov for forebyggende tiltak.

Andre tiltak for forbedringer er ulike aksesspunkter og aktiviteter som å skape entusiasme, prioritere, sette konkrete mål for forbedringer, gi tilbakemeldinger, synliggjøre resultat, engasjement og forpliktelser.

Adeptor benytter seg også av «Planlegg-Utfør-Kontroller-Syklusen» (PUKK/PDCA) for å ha fokus på kontinuerlig forbedring. Ideen er at gjennom en kontinuerlig vandring rundt i sirkelen, oppnår man en stadig forbedring.



REVISJONSHISTORIKK

Revisjonsnr	Dato	Beskrivelse av endringer	Sidenr	Seksjon/Kapittel	Endret av
00	28.06.2018	Ny – Ingen endring			
01	05.02.2019	Endret et par ord i kvalitetspolicyen	4	Kvalitetspolicy	AVAM
02	25.04.2019	Endret punkt om kvalitetsmål til Smart mål	6	Kvalitetsmål	AVAM
03	15.04.2020	Endringer i systemet er satt opp som eget punkt. Har endret navn på dokument samt filnavn fra OneQ 1 til OneQ	5 1	Endringer i ledelsessystemet Forside	AVAM AVAM
04	03.12.2020	Tilføyd kundeløfter Endret alle titler til Daglig Leder (og ikke øverste leder) Noen endringer i ordlyd. Revidert kvalitetspolicy Lagt til nytt org. kart	2 Alle Alle 5 4	Intro Hele dokumentet Hele dokumentet Kvalitetspolicy Lederskap	AVAM AVAM AVAM AVAM AVAM
05	22.01.2021	Oppdatert introen	1	Intro	DARO
06	29.01.2021	Supplert på siste setning i kvalitetspolicyen.	5	Kvalitetspolicy	AVAM
07	27.09.2021	Kort om at Nortelco er kjøpt opp	1	Intro	AVAM
08	13.12.2021	Setning om vernombud er supplert på.	8	Støtte	AVAM
09	21.01.2022	Endret org kart	5	Organsiasjonskart	AVAM
10	06.12.2022	Lagt på setning om mestepart av innkjøp går inn til lager for kontroll og mottak (avsnitt 5)	9	Drift	AVAM
11	19.01.2023	Org kart og kvalitets policy er revidert	5 og 6	Organisasjonskart og kvalitetspolicy	AVAM