



Inledning	3
Företagspresentation	3
Affärsidè	3
Organisation	3
Ledningsgruppen.....	4
Kvalitets och miljögruppen.....	4
Marknad	4
Försäljning.....	4
Service	5
Konstruktion	5
Produktion	5
Administration.....	5
Verksamhetsstyrningens fokus	6
Verksamhetssystemets omfattning	8
1. Planeringsprocessen	9
a) Policy, mål, handlingsplaner	9
b) Resursplanering	9
2. Verksamhetsprocessen	9
a) Försäljning.....	9
b) Kunduppdrag.....	10
c) Inköp	10
d) Underhåll och kalibrering.....	10
3. Förbättringsprocessen	11
a) Avvikelse- och problemhantering.....	11
b) Interna revisioner.....	11
c) Mätning, analys och åtgärder.....	11
Förutsättningar för verksamheten	12
Miljöutredning, miljöaspekter	12
Intressentdefinition/krav.....	12
Arbetsmiljö.....	12
Personalhantering och kompetensutveckling.....	12
Dokumentstyrning.....	12
Dokumentationsstruktur.....	12
Infrastruktur	12

Inledning

Syftet med denna manual är att presentera företagets verksamhetssystem för kunder, personal, leverantörer och myndigheter. Denna manual beskriver övergripande verksamheten och ingående processer. Mer detaljerad information om ledningssystemet kan erhållas i verksamhetshandboken.

Varje medarbetare på företaget skall vara väl insatt i manualens innehåll. Från denna manual refereras det löpande till den dokumentation som styr arbetet inom företaget.

Samtliga specificerade regler och rutiner i verksamhetssystemet gäller i samtliga projekt som sker under företagets ledning om inte annat framgår av eventuellt för projektet i fråga framtagna projektplaner.

En fullständig lista över vilka dokument som ingår i verksamhetssystemet, inklusive aktuell version och var de återfinns, finns i systemets dokumentförteckning i dokumenthanteringssystemet.

Företagspresentation

Eldaco AB grundades 1975 och har sedan dess arbetat inom området strömförsörjning.

Huvudkontoret, försäljningskontor samt konstruktion och produktion av strömförsörjningsutrustning, är placerat i Sollentuna. Sedan 1997 ingick Eldaco AB i BENNING koncernen, Bocholt, Tyskland. Sedan 2005 är Eldaco ett helägt dotterbolag till Benning koncernen.

2009 bytte Eldaco AB namn till Benning Sweden AB

Vision

Benning ska vara marknadens mest respekterade företag med fokus på innovation och kundvärde före 2012.

Affärsidé

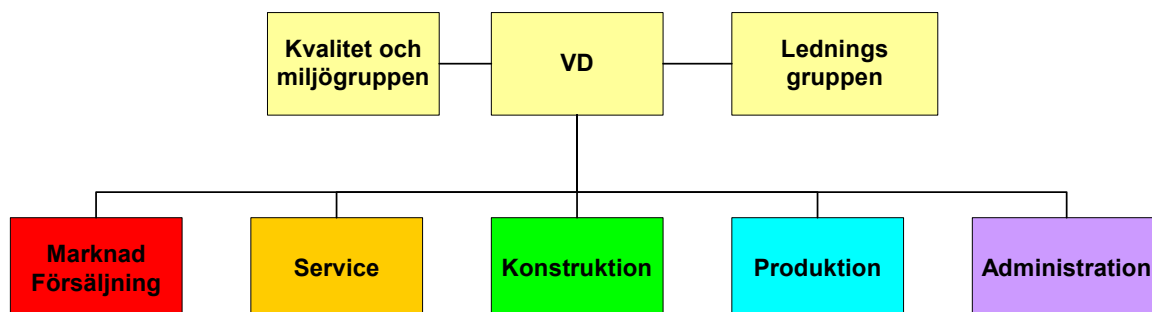
Benning erbjuder kundanpassade helhetslösningar inom avbrottsfri kraft.

Vi skapar trygghet hos våra kunder i rollen som långsiktig partner.

Organisation

Verksamheten inom Benning Sweden AB är organiserad enligt figuren nedan. Respektive avdelnings ansvarsområde presenteras nedan. Ledningsgruppen inom Benning består av ansvarig från respektive avdelning samt VD och kvalitets-/miljösamordnare. Ledningens utsedda representant för kvalitets- och miljöfrågor är för närvarande vår Produktionschef.

I organisationsschemat representeras varje avdelning med en färg. I processbeskrivningarna nedan illustreras ansvar och gränssnitt för processtegen med hjälp av avdelningens färg.



Ledningsgruppen

Utgörs av:

Chef/ansvarig från respektive avdelning samt VD som sammankallande.

Ansvarar för:

- Strategiska beslut avseende Bennigs verksamhet inkl. beslut rörande verksamhetssystemet.
- Minst 1 gång per år hålles ledningens genomgång som säkerställer att kvalitetsarbetet bedrivs löpande enligt vår kvalitetspolicy. Tillika fattas ett formellt beslut om rådande kvalitetssystemens lämplighet.

Kvalitets och miljögruppen

Utgörs av:

Kvalitets-/miljöansvarig, representanter från respektive avdelning samt externa konsulter vid behov.

Ansvarar för:

- Administration och kontinuerlig utveckling av verksamhetssystemet.
- Kunskapsstöd till övrig personal avseende kvalitets- och miljöfrågor.
- Genomföra riskbedömningar avseende kvalitet och miljö, uppdatera miljöaspekt- och lagerregister.
- Utbilda och informera personal inom kvalitet och miljöfrågor.
- Ansvara för extern kommunikation avseende verksamhetssystemet.
- Insamling av data för redovisningar av kvalitets- och miljöprestanda.

Marknad

Ansvarar för:

- Marknadsföring och strategisk planering.
- Broschyrmaterial och produktkatalog och annan marknadskommunikation
- Hemsidan på internet.
- Mässor och kundseminarier.
- Presentationsmaterial.
- Annonser / PR
- Marknadskommunikation inom och utanför Benning med dotterbolag och övriga världen.

Försäljning

Ansvarar för:

- Allt försäljningsarbete inkluderande kundbearbetning och kundrelationer .
- Offerter och avtal.
- Priser och prispolicy.
- Försäljningsbudget och budgetuppföljning.
- Affärsutveckling.
- Försäljningsprognoser och rapportering.
- Försäljning av Service- och garantiavtal.
- Konkurrentbevakning.

Service

Ansvarar för:

- Etablera en serviceproduktportfölj
- Ansvara för verksamhetens planering, budgetering, etc.
- Reparation av våra produkter
- Bistå med marknadskommunikationsmaterial samt vid behov direkt kundkontakt
- Planera, effektivisera service arbetet
- Kompetensplanera för egen, samt eventuella partners kompetensbehov är säkrat
- Ansvara att servicegrad till våra kunder möter satta mål.

Konstruktion

Ansvarar för:

- Anpassning av befintliga produkter
- Nya kundprojekt
- Konstruera system med ingående enheter
- Bistå övriga avdelningar med teknisk kompetens
- Bistå serviceavdelningen vid behov

Produktion

Ansvarar för:

- Planering av leveranser
- Tillverkning
- Provning
- Packning
- Leverans
- Kalibrering
- Materialhantering
- Orderhantering
- Prognoser
- Inköp av allt material, inkl. maskiner, B-material och legotjänster
- Lagerhållning

Administration

Ansvarar för:

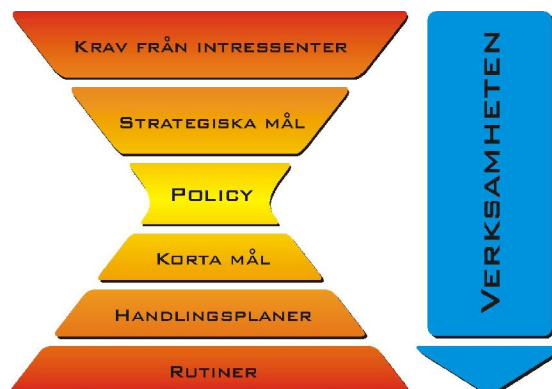
- Affärs och internredovisning
- Avtal med interna och externa uppdragsgivare och uppdragstagare
- Kalkyler och intern rapportering
- Finansiering
- Externa krediter
- Personaladministration och hälsovård
- Administration av lokaler
- IT-miljö, telefoni och nätverk
- Post och faxhantering
- Inköp av kontorsmaterial och annat för den allmänna driften
- Statistik
- Säljsupport
- Fakturering

Verksamhetsstyrningens fokus

Benning's mest betydande kvalitets- och miljöaspekter är identifierade och listade. Kontinuerlig uppdatering av denna lista sker inför varje förändring av verksamheten.

Benning's verksamhetssystem fokuserar på att styra de aktiviteter och processer som bedömts påverka möjligheterna att förbättra de betydande kvalitets- och miljöaspekterna. Allt eftersom företaget utvecklas förändras även verksamhetssystemets fokus.

Benning har formulerat sitt åtagande inom kvalitet och miljö i en kvalitets- respektive miljöpolicy som speglar företagets långsiktiga strävan inom områdena. Utifrån policyn har kortare och mer detaljerade mål fastställts som är tidssatta och resursplanerade, allt för att öka möjligheterna att nå snabb förbättring.



Kvalitet och miljöpolicy – Benning Sweden AB

Benning erbjuder kundanpassade lösningar för avbrottsfrikraft, baserade på vårt breda standardprogram, till de nordiska och baltiska marknaderna. Benning's verksamhet skall planeras och bedrivs för att ge den bästa möjliga service till våra kunder.

Då Benning bygger och levererar avbrottsfrikraft som i de flesta fall skall skydda eller säkra annan väsentlig utrustning hos våra kunder, är det mycket viktigt att vi ständigt fokuserar på att leverera högsta möjliga totala kvalité till våra kunder.

Vi skall ständigt vidareutveckla och förbättra våra processer och personalens kunskap och engagemang. Vi vill genom ett strukturerat och målmedvetet arbete minska vår miljöpåverkan för att bidra till en hållbar miljöutveckling.

Detta innebär att Benning skall vara en kompetent och tillförlitlig leverantör genom att:

- Leverera rätt produkt och information i rätt tid enligt våra kunders krav.
- Hålla hög tillgänglighet för att kunna ge bästa service till våra kunder.
- Verka för att vår personal på alla plan i verksamheten har rätt inställning, kunskap och förutsättningar för sitt arbete.
- Skapa förutsättningar för personalen att utföra ett kontinuerligt kvalitetsförbättringsarbete
- Ställa relevanta krav och lämna rätt information till våra leverantörer.
- Ständigt förbättra våra processer.
- Vi skall efterleva miljölagstiftning och miljökrav som gäller för vår verksamhet.
- Vi skall hantera, förvara och kassera råvaror och kemiska produkter så att risken för negativ påverkan på hälsa och miljö minskar.
- Vi skall källsortera och i möjligaste mån återvinna avfall och restprodukter.

Verksamhetssystemets omfattning

Benning's verksamhetssystem omfattar hela verksamheten som beskrivs i processflödena nedan. Systemet svarar mot kraven i ISO 9001, med följande undantag.

- ISO 9001, kap. 7.5.2 – Validering av processer för produktion av varor och utförande av tjänster. Detta förekommer ej inom Benning Sweden AB.
- ISO 9001, kap 7.3 – Konstruktion och utveckling. All konstruktion och utveckling sker hos Benning i Tyskland.

Verksamheten

Inom Benning delas verksamheten upp i följande processgrupper;

- 1. Planeringsprocessen**
 - a. Policy, mål och handlingsplaner
 - b. Resursplanering
- 2. Verksamhetsprocessen**
 - a. Försäljning
 - b. Kunduppdrag
 - c. Inköp
 - d. Underhåll
- 3. Förbättringsprocessen**
 - a. Avvikelse- och problemhantering
 - b. Interna revisioner
 - c. Mätning, analys och åtgärder

I övrigt beaktas även följande områden inom verksamheten för att skapa förutsättningar för nå fastställda mål

- a) Miljöutredning, miljöaspekter
- b) Intressentdefinition/krav
- c) Organisation och befattningar
- d) Arbetsmiljö - Arbetsmiljöplan
- e) Personalhantering och kompetensutveckling, tillika Jämställdhetsplan
- f) Dokumentstyrning
- g) Infrastruktur
- h) Brand och säkerhetsplan och arbete

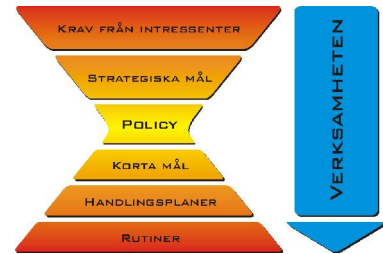
I figurer nedan illustreras respektive processgrupp och dess gränssnitt samt en kort beskrivning hur respektive del beaktas och styrs.

Alla våra processer kontrolleras med hjälp av internrevisioner

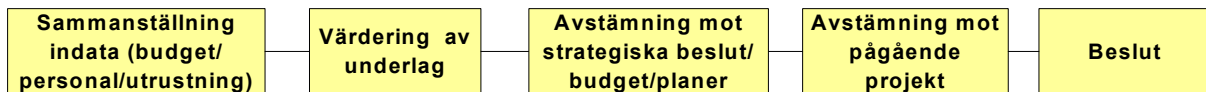
1. Planeringsprocessen

a) Policy, mål, handlingsplaner

Utifrån våra intressenters krav och önskemål formuleras långsiktiga målsättningar för verksamheten, fokusområden fastställs samt policy. Utifrån policyn utvecklas kortsiktiga mål som beskrivs i handlingsplaner med resurs och tidsuppskattning. Resursplaneringen inom verksamheten baseras till stor del på fastställda mål.



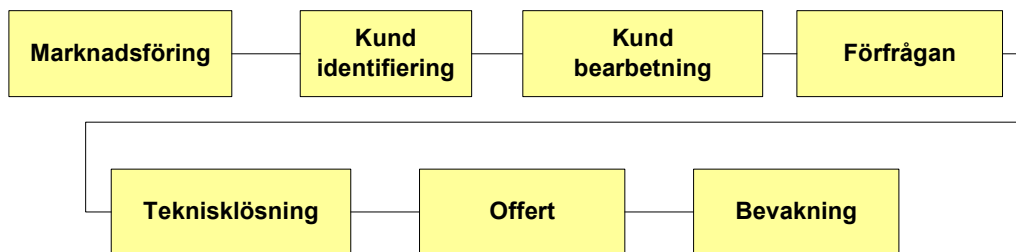
b) Resursplanering



De resurser Benning har att förfoga över avseende personal, ekonomi, utrustning och tid fördelas så att de utnyttjas för bästa effektivitet. Underlag utgörs av resultat från mätningar och kontroller, budget, mål och planer, etc. Beslut tas av ledningsgruppen.

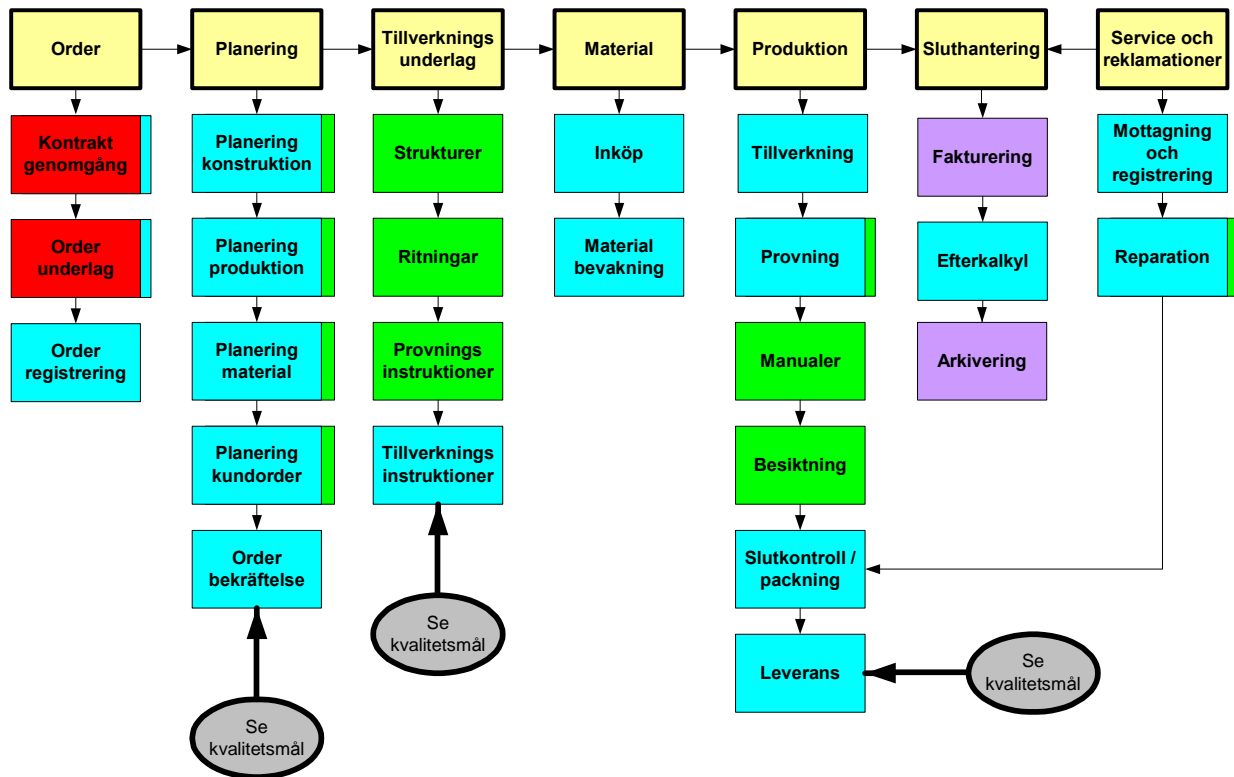
2. Verksamhetsprocessen

a) Försäljning



Benning's försäljningsavdelning arbetar med försäljning som är specifikt inriktad på varje kund/projekt. Varje projekt/order är en "skräddarsydd" lösning. Kundkategorier är allt från slutanvändare (kraftverk) till tillverkande industri (OEM).

b) Kunduppdrag



Alla våra processer kontrolleras med hjälp av internevioner

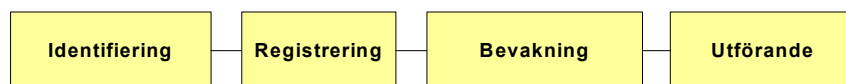
För att garantera att varje kunduppdrag motsvarar kundens önskemål och krav följer vi ovan beskriven process. Rutornas färg motsvarar vilken eller vilka avdelningar som är delprocess ansvariga .

c) Inköp



Inköpsprocessen är viktig för att säkerställa att inköpta artiklar och tjänster som ingår i Benning´s produkter överensstämmer med specificerade kvalitets- och miljökrav, och förvaras på ett lämpligt sätt.

d) Underhåll och kalibrering



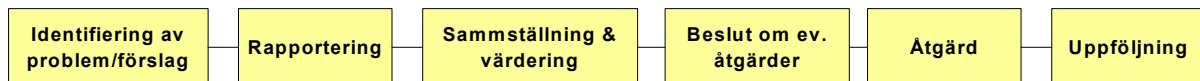
För att kunna tillverka, kontrollera och godkänna våra produkter enligt våra konstruktions- och produktionsunderlag som föreligger behöver vi underhålla och kalibrera sådan produktionsutrustning vars funktion annars kan äventyra kvaliteten på produkten.

3. Förbättringsprocessen

Syftet med vår strävan att ständigt förbättra oss är att skapa nöjda kunder. Nöjda kunder medför för oss trygghet, säkerhet och stabilitet i vår verksamhet.

Eldaco arbetar med att involvera hela personalen i kvalitetsförbättringsarbetet och därigenom skapa ytterligare och bredare underlag för förbättringsåtgärder.

a) Avvikelse- och problemhantering



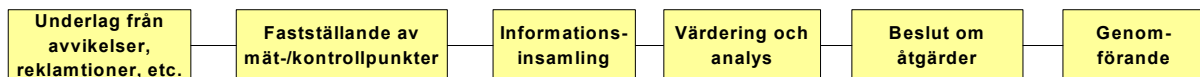
Avvikelse- och problemrapporteringen inom Benning omfattar avvikelser och problem som kan relateras till produkten eller sättet att utföra arbetet. Avvikelse-/problemrapporteringen utgör en av de fastställda kontrollpunkter för att följa upp processernas effektivitet. Utfallet från rapporteringen sammanställs och utvärderas och lämpliga åtgärder beslutas och genomförs.

b) Interna revisioner



Våra interna revisioner fokuserar framför allt på att utvärdera våra processer; om de är styrda i tillräcklig omfattning, funktionella eller om det finns utrymme att förbättra dem. De interna revisionerna omfattar granskning av samtliga processer som påverkar våra kvalitets- och/eller miljöaspekter.

c) Mätning, analys och åtgärder



Allt resultat som faller ut från vår verksamhet såsom nyckeltal, reklamationer, avvikelser, respons från kunder, mm. utgör underlag för att fastställa lämpliga mät-/kontrollpunkter. Dessa mät-/kontrollpunkter ska finnas i tillräcklig omfattning för att ge en god bild av verksamhetens prestanda. Resultatet från mätningarna utvärderas/analyseras och ligger till grund för korrigerande och förebyggande åtgärder.

Förutsättningar för verksamheten

Miljöutredning, miljöaspekter

För att kunna fastställa vår miljöpåverkan och ges möjlighet att kunna styra våra betydande miljöaspekter har dessa identifierats vid en inledande miljöutredning. Resultatet är dokumenterat i ett miljöaspektregister som uppdateras kontinuerligt och ligger till grund för våra miljömål.

Intressentdefinition/krav

På samma sätt som miljöutredningen har vi även metoder för att utvärdera och fastställa våra betydande kvalitetsaspekter utifrån våra intressenters krav och önskemål. I begreppet intressent ingår – kunder, leverantörer, samhälle, medarbetare, ägare och styrelse.

Arbetsmiljö

I vårt ansvar som arbetsgivare med höga krav på vår personal arbetar vi aktivt med att systematiskt förbättra arbetsmiljön. Som grund till detta ligger AFS 2001:1 "Förordningen om systematiskt arbetsmiljöarbete". Detta arbete är till stor del integrerat med kvalitets- och miljöledningssystemet och hanteras på likartat sätt.

Personalhantering och kompetensutveckling

Inom Benning har vi fastställda rutiner för såväl introduktion av ny personal som utveckling av personal, allt för att säkerställa hög kompetensnivå inom företaget. Vi arbetar med kontinuerlig vidareutveckling av vår personal och utvärderar löpande behovet av utbildning. Vid de interna revisionerna stäms behovet av dokumenterade rutiner av mot personalens kunskapsnivå och beslut tas om ev. utbildning alternativt detaljerade rutiner/instruktioner.

Jämställdhetsfrågor är viktiga frågor för Benning. I separat Jämställdhetsplan finns specifika målsättningar för detta område.

Dokumentstyrning

Alla de dokument som är att anse som styrande eller redovisande avseende kvalitets-, miljö- och arbetsmiljöarbetet omfattas av våra rutiner för dokumentstyrning. Dessa rutiner säkerställer att dokumenten finns tillgänglig, är uppdaterade och giltiga samt sparas så länge som anses vara nödvändigt.

Dokumentationsstruktur

Verksamhetssystemet beskrivs övergripande i vår verksamhetsmanual. Styrande och redovisande interna dokument i form av rutiner, instruktioner, manualer, ritningar, checklistor, etc. finns i vårt dokumentstyrningssystem.

Övriga styrande dokument som förekommer är standarder, tekniska direktiv, lagar och förordningar vilka förvaras på avsedda platser i verksamheten.

Infrastruktur

En mycket viktig del inom Benning är att tydliggöra/fastställa vårt behov av infrastruktur. Hos oss innebär det kommunikationsmöjligheter i form av mötesforum, etc., behov av utrustning för att bedriva verksamheten samt lokalbehov och de stödfunktioner som är nödvändiga för att bedriva vår verksamhet. Detta behov utvärderas och fastställs vid ledningens regelbundna genomgångar.