

## Kvalitetspolicy och kvalitetssäkring av uppdrag

Detta dokument svarar mot kraven i SS-EN ISO 9001:2000, bl a avsnitt 5.3  
Kvalitetspolicy.

### 1. Kvalitetspolicy

TJP Analys & utveckling AB (TJP) arbetar nära sina kunder. Vårt arbete baseras på ett ömsesidigt förtroende mellan oss och vår kund. Vi åtar oss uppdrag inom områden där vi har spetskompetens och där vi kan bidra till kundens utveckling.

TJP Analys & utveckling AB (TJP) skall med en aktiv organisation – anpassad till kraven från kunderna – arbeta med att förbättra sina kunder och att vara ett aktivt stöd i utvecklingen av kundernas mål, organisation och verksamhet. För oss är högsta kvalitet ett måste.

Nyckelorden i vår kvalitetssträvande är:

- ✚ långsiktiga kundrelationer
- ✚ hög kompetens
- ✚ en öppen kommunikation
- ✚ motiverade medarbetare

Kvalitetspolicyn (motsv ISO 9001:2000, avsn 5.3):

- ✚ Är anpassad till företagets syfte att erbjuda högsta kundtillfredsställelse
- ✚ Innebär åtaganden för ledningen att utveckla och bevara kvalitetssystemet
- ✚ Står i överensstämmelse med företagets mål
- ✚ Implementeras och övervakas av ledningen

## 2. Kvalitetssäkringssystem

Kvalitetssäkringssystemet på TJP omfattar tre processer:

- ✚ Ledningsprocessen
- ✚ Stödprocesser
- ✚ Operativa processer

### ***Ledningsprocessen***

Ledningen har åtagit sig att utveckla, införa och underhålla ett ledningssystem för kvalitet samt att ständigt förbättra dess verkan. Detta sker genom att:

- ✚ Informera internt inom företaget om betydelsen av att både krav från kund och krav i lagar uppfylls (motsv ISO 5.5.5 samt 7.2.1-2)
- ✚ Upprätta en kvalitetspolicy (motsv ISO 5.3)
- ✚ Fastställa kvalitetsmål (motsv ISO 5.4.1)
- ✚ Genomföra ledningens genomgångar (motsv ISO 5.6.1-2.3)
- ✚ Säkerställa att erforderliga resurser finns tillgängliga (mots ISO 6.1)

### ***Stödprocesser***

Stödprocesser innefattar administration, IT, marknad, medarbetare, ekonomi och miljö. TJP Analys & utveckling AB (TJP) arbetar med decentraliserade stödprocesser med kundorienterad utgångspunkt. Särskild miljöpolicy finns upprättad.

### ***Operativa processer*** (motsv ISO 1900:2000, avsn 7.1-7.3)

Det operativa kvalitetssäkringssystemet är indelat i tre delar:

	Del	Innehåll
1	Kundkontakt och kontrakts-skrivning	Minst två personer från företaget deltar i processen att fastställa kundens önskemål vilket minimerar risk för missuppfattningar. Kompetenserna för uppdraget väljs i samarbetet med kunden. Varje uppdrag bemannas med back-up för att inte mista tid vid sjukdom el dylikt.
2	Arbetet med uppdraget	TJP erbjuder enbart seniora konsulter med hög akademisk kompetens och med lång praktisk erfarenhet av projektledning och chefsarbete i företag och förvaltningar. TJP har hög egen metodologisk kompetens (statistiska metoder, enkäter mm) men anlitar också specialister vid behov. Kvalitetskontroll sker löpande i form av avrapportering till ledningen.
3	Avrapportering och uppföljning	Extern oberoende kvalitetssäkrare anlitas alltid före slutrapportering till kund. Vid rapportering deltar minst två personer från företaget. Intern utvärdering med ledningen sker alltid efter rapportering. Uppföljning sker ca 6 mån efter avslutat uppdrag.