

Kvalitetshåndbog



Marts 2020

Indledning

Triolab er et firma, der forhandler kvalitetsløsninger til kunder med behov for diagnostiske laboratorieløsninger.

Triolab er et firma, der forestår totalløsninger. Der tilbydes support på højt fagligt niveau og fuld teknisk servicering og vedligehold af de tilbudte løsninger.

Triolab er godkendt til at forhandle IVD-produkter i Danmark.

Triolab er beliggende Vallensbækvej 35, 2605 Brøndby.

Denne håndbog er en overordnet beskrivelse af, og vejledning i, Triolabs kvalitetssystem.

Den er udformet som en orientering for Triolabs personale og kunder, som ved gennemlæsning kan se, hvordan Triolab vha. gennemtænkte og strukturerede arbejdsgange og rutiner sørger for kontinuerlig forbedring af kvalitet og service.

Triolabs kvalitetssystem styres ved hjælp af en samling dokumenter i AddLifes intranet Share Point.

Kvalitetshåndbogen findes på Triolabs hjemmeside. Eftersom håndbogen er en overordnet og generel beskrivelse af kvalitetssystemet, og dermed ikke et dokument, der direkte styrer daglige aktiviteter, bliver den kun opdateret, når der gennemføres reelle og betydende ændringer i det underliggende system. Opdateringer vil da ske med en ny udgave af kvalitetshåndbogen på hjemmesiden.

Håndbogen og dens indhold er Triolabs ejendom, og det er ikke tilladt at kopiere eller på anden måde at distribuere den til udenforstående.

Organisering

Triolab er ejet af den svenske AddLife-koncern og indgår som et selvstændigt aktieselskab i deres forretningsområde Labtech.

Alle produkter, der forhandles af Triolab, er nøje udvalgt og af høj kvalitet. Alle leverandører evalueres jævnligt, og der er en tæt dialog mellem os og vore leverandører. Nye leverandører gennemgår et nøje tilrettelagt udvælgelsesprogram for at sikre, at Triolab altid kun tilbyder "state of the art"-produkter af høj kvalitet.

Alle medarbejdere i Triolab har relevante kompetencer til at varetage deres ansvarsområder. Alle medarbejdere, der har et overordnet ansvar for en produktportefølje, enten fagligt eller ved teknisk service, har modtaget relevant uddannelse hos vores leverandører.

Triolab lægger vægt på et tæt samarbejde med kunden, sådan at de tilbudte løsninger fungerer optimalt og tilpasses kundens behov.

Triolab er organiseret i 4 teams, foruden ledelsen. Disse teams er "Finans", "Support", "Service" og "Salg og Applikation".

Triolabs ledelse består således af Direktøren, Salgs- og Markedschefen, Servicechefen og Økonomichefen.

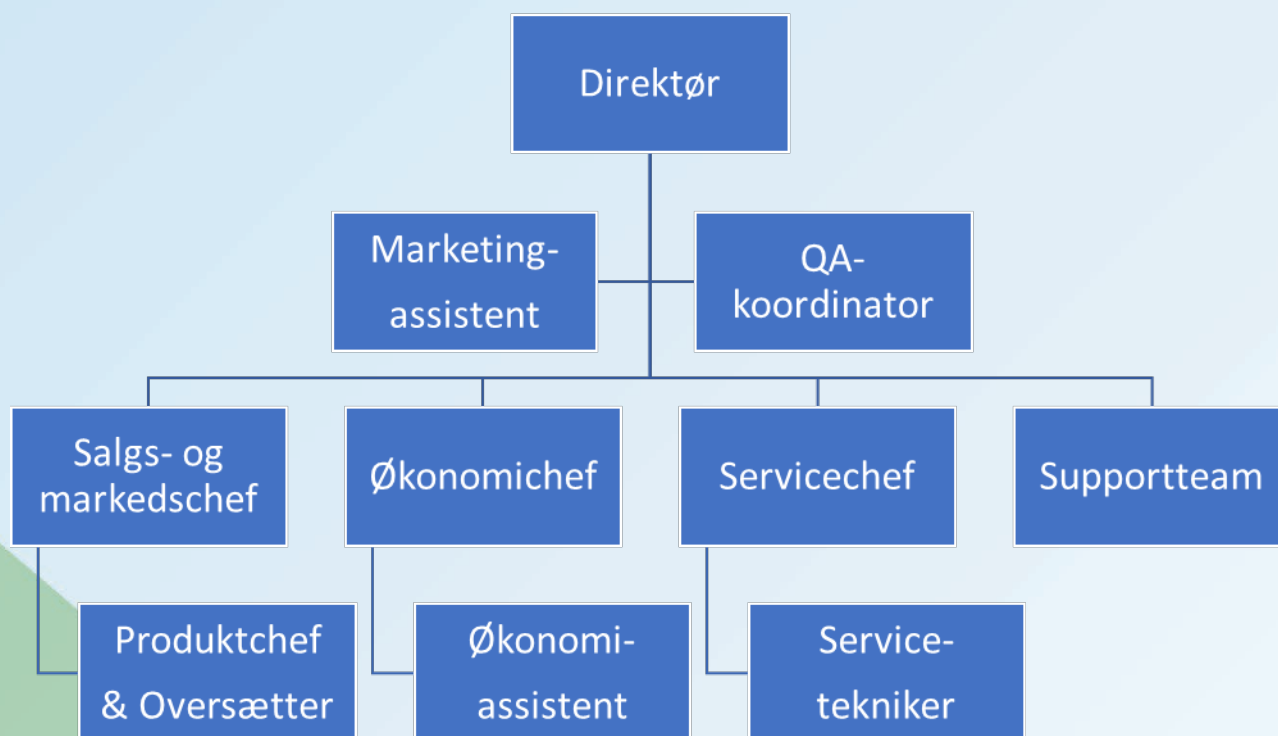
Finans varetager alle opgaver omkring bogholderi og rapportering til AddLife-koncernen.

Support varetager alle opgaver omkring ordrehåndtering, varemottagelse, fakturering, og lagerføring. Alle varer, der modtages og afsendes fra Triolab, kan spores gennem vores elektroniske økonomisystem.

Service varetager alle opgaver omkring teknisk service. Triolabs serviceteknikere er altid opdateret i fejlfinding på, samt reparation og vedligehold af de instrumenter, Triolab har ansvaret for at servicere.

Salg og applikation varetager den overordnede kontakt til kunden. Det er gruppens produktchefer, der har den første kontakt til kunderne, og som er kontaktperson for brugerne af produkterne. Gruppens medarbejdere varetager faglig support og står for applikationer på instrumenterne og reagens-workflows. Triolabs produktchefer er opdateret i fejlfinding, applikationer og anvendelse af de produkter, Triolab har ansvaret for. Desuden varetager denne gruppe, i samarbejde med professionelle oversættere hos Triolab, arbejdet med oversættelse og styring af pakningsindlæg, manualer og sikkerhedsdatblade.

Organisationskema



Kvalitetssystemet

Triolabs kvalitetssystem er certificeret efter DS/EN ISO 9001:2015.

Kvalitetssystemet omfatter samtlige ansatte og arbejds gange i organisationen.

Triolab distribuerer andre producenters varer og løsninger, hvorfor Triolab ikke udvikler eller konstruerer varer eller ydelser. Disse områder er derfor ikke omfattet af kvalitetssystemet, da de er omfattet af vores leverandørers kvalitetssystemer.

Kvalitetssystemet består af nogle skrevne retningslinjer og processer for organisering, udførelse, ansvarsfordeling og kommunikation af arbejdsopgaver i organisationen.

Der afholdes formelle møder med fast dagsorden for at sikre, at forbedringer og ændringer kommunikeres ud i hele organisationen.

Der afholdes mindst 3 fælles personalemøder om året for alle medarbejdere. Referater fra disse møder ligger tilgængeligt, så alle ansatte kan orientere sig om mødets indhold efterfølgende.

Der afholdes mindst 4 møder om året indenfor hvert af Triolabs teams. Referater fra disse møder ligger også tilgængeligt, så alle medarbejdere kan orientere sig om mødernes indhold. Dog vil punkter, der har været diskuteret, og som vurderes af teamet som værende relevante for hele organisationen, blive behandlet på næstkommende personalemøde.

Triolab benytter sig af et elektronisk økonomisystem til at registrere alle indkomne og udgående ordrer. Heri kan man til enhver tid spore ethvert produkt, inkl. evt. lot-nummer og serienummer.

Alle kunder bliver registreret med navn og kontaktoplysninger i vores elektroniske system. Ved henvendelse til Triolab kan en kunde til hver tid få oplyst hvad vi har registreret om ham/hende. Registreringer vil blive opbevaret i et password-sikret miljø og bliver ikke videregivet til tredjemand uden personligt samtykke fra kunden. En kunde kan til enhver tid efter anmodning få slettet, hvad vi har registreret om ham/hende, hvis dette ikke strider imod anden dokumentationspligt.

Triolab benytter sig af konsulentvirksomheden Alttox som rådgiver omkring sikkerhedsdatablade (SDS'er). Alle obligatoriske SDS'er udarbejdes på dansk og er tilgængelige online. De findes enten direkte på Triolabs hjemmeside eller på leverandørens hjemmeside, som nemt findes via link fra Triolabs hjemmeside.

En gang årlig afholdes ledelsens evaluering, hvor kvalitetssystemet gennemgås og evalueres, og hvor nye kvalitetsmål sættes.

Alle medarbejders kvalifikationer, udviklingsmuligheder og trivsel gennemgås med fastsatte intervaller, sådan at organisationen til enhver tid har højt kvalificeret og velfungerende arbejdskraft til alle arbejdsopgaver i Triolab.

Triolab har et system til registrering af klager, afvigelser og tilbagekaldelser, sådan at kvalitetssystemet hele tiden overvåges og forbedres.

Derudover arbejder Triolab målrettet med forskellige fokuspunkter i løbet af året for hele tiden at forbedre kvaliteten.

Kvalitetspolitik

✚ ***Vision:*** Triolab skal være kendt som leverandør af laboratorieløsninger af høj kvalitet.

- ***Strategi:*** Triolab skal kontinuerligt overvåge og analysere markedet for at besidde de bedste forudsætninger for at udvikle og vedligeholde et optimalt produktsortiment.
- ***Strategi:*** Triolab skal udnytte forandringer og ændrede forudsætninger i markedet til at skabe nye og bedre forretningsmuligheder.

✚ ***Vision:*** Triolab skal være kendt som en seriøs samarbejdspartner.

- ***Strategi:*** Triolab skal skabe merværdi for kunderne og ved at facilitere langsigtede relationer og fokusere på værdiskabende kundetilpassede løsninger
- ***Strategi:*** Triolab skal konstant udvikle sin kernevirkosomhed, så eksisterende og nye løsninger på den bedste måde positivt kan bidrage til og integreres i kundernes egne kvalitetsmål og udviklingsmuligheder

✚ ***Vision:*** Triolab skal have et for personalet udviklende, stabilt, stimulerende og balanceret arbejdsmiljø.

- ***Strategi:*** Triolab skal sikre medarbejdernes kompetencer og motivation gennem et udviklende arbejdsmiljø med fokus på lederskab, selvledelse og løbende individuelt tilpasset videreuddannelse.

Målsætning

Ledelse

For at opfylde Triolabs visioner vil ledelsen udarbejde krav til personalets kompetencer, krav til samt evaluering af leverandører, procedurer for håndtering af dokumenter, intern audit, samt håndtering og registrering af afvigelser og forbedringsforslag.

Ledelsen vil deltage i internationale udstillinger for relevante produktgrupper for at opdatere porteføljen, sådan at kundernes krav og ønsker kan imødekommes.

Ledelsen vil 1 x årligt afholde ledelsens evaluering og evaluere og justere målsætninger.

MÅL:

Identificere minimum 1 nyt produktområde, for kontinuerligt at være forberedt på trends i markedet og kundernes behov.

Årlige trivselsundersøgelser skal forbedres år for år.

Salg og applikation

For at opfylde Triolabs visioner, opretholde overblik over markedet, sikre kundernes tilfredshed og være opdateret på kundernes ønsker på kort og lang sigt skal salgsgruppen løbende have en tæt kontakt til alle vores kunder. Derudover skal produktcheferne på baggrund af relevante produkter løbende opsøge nye potentielle kunder

MÅL:

80 % af alle kunder på statusmødelisten har statusmøde med produktchefen 1 gang om året.

Alle produktchefer har møde med mindst 5 nye potentielle kunder i løbet af året.

Service

For at opfylde Triolabs visioner vil servicegruppen altid optræde professionelt, imødekommende og tillidsvækkende i deres kontakt med vores kunder.

MÅL:

I løbet af 2020 udvikles elektronisk værktøj til måling af punktlighed af planlagte eftersyn.

Servicetekniker deltager på 80 % af udvalgte statusmøder sammen med produktchefen.

Support

For at opfylde Triolabs visioner vil Support sørge for korrekt håndtering af alle forsendelser,

MÅL:

98,5 % af alle leverancer leveres det rette sted og med det rette indhold.

Finans

For at opfylde Triolabs vision om at være en seriøs samarbejdspartner vil Finansteamet arbejde aktivt for at alle betalingsaftaler overholdes.

MÅL:

Kun 5 % af tilgodehavender hos vores kunder må være mere end 1 uge over forfaldsdato – dette vil vi arbejde på ved at indgå i konstruktiv dialog med vores kunder omkring evt. forfaldne fakturaer. Herudover skal alle leverandører betales til den aftalte tid.

Dokumentindsamling

Triolabs kvalitetsystems dokumentindsamling er inddelt i 4 kapitler og indeholder minimum følgende dokumenter:

Fælles:

- 1.1 Dokumentstyring (Håndtering af kvalitetsdokumenter)
- 1.2 Elektronisk arkivering (Håndtering af elektroniske dokumenter)
- 1.3 Evaluering af leverandører
- 1.4 Forbedringer og afvigelser
- 1.5 Indgåelse af aftale med ny leverandør
- 1.6 Intern Audit
- 1.7 Kompetence og uddannelse
- 1.8 Ledelsens evaluering
- 1.9 Implementering af instrumenter
- 1.10 Introduktion af ny medarbejder

Salgsteam:

- 2.1 Procedure for udformning af tilbud
- 2.2 Procedure for statusmøder
- 2.3 Registreringer i Navision
- 2.4 Danske oversættelser
- 2.5 Overblik over salgs- og købsordre
- 2.6 Sikkerhedsdatablade

Service team:

- 3.1 Service på værksted
- 3.2 Service hos kunde
- 3.3 Service måleinstrumenter
- 3.4 Bestilling af reservedele

Support team:

- 4.1 Varemodtagelse og lageropbevaring
- 4.2. Varehåndtering, pluk, pak og forsendelse
- 4.3 Procedure for registrering af udvalgsordre

Øvrige dokumenter – findes på U-drev Referater:

Referater Personalemøder
Referater Supportmøder
Referater Servicemøder
Referater Salg og applikation-møder
Referater Arbejds miljø
Referater Kvalitetsmøder