

P. E. Vagtservices egen kvalitetshåndbog.

På vagtområdet styrer P. E. Vagtsservice i samarbejde med kunden kvaliteten af de vagtydelser, som er aftalt med kunden på baggrund af P. E. Vagtservices egne kravspecifikationer. (Vagtområdet).

Formålet med kvalitetshåndbogen er, at beskrive kvaliteten af produkter og ydelser, som kunden køber hos P. E. Vagtsservice.

ISO - 9001: Middel - ikke løsning.

Kvalitetscertificering er ikke en løsning, men et middel - et middel blandt mange midler. Hos P. E. Vagtsservice har vi valgt at udarbejde en kvalitetshåndbog og indtil vi er blevet ISO9001 kvalificeret, bruger vi denne kvalitetshåndbog, til at sikre vores kvalitet løbende.

Når vi taler om kvalitetsstyring, skal vi kunne måle resultaterne af vor indsats. Vi skal rapportere og informere om dem, så vi og kunden kan følge med i, om der sker forbedringer.

Hvad er kvalitet?

Det kan udtrykkes på flere måder.

Her er nogle visdomsord:

- **Total kvalitet er tilfredse kunder.**
- **Kvalitet er målet for, hvor godt varen opfylder kundens krav.**
- **Kvalitet er lig overensstemmelse med fastlagte krav.**
- **Kvalitet er, at kunden kommer tilbage, ikke varen.**

Der kan nævnes mange flere, men kvalitet har noget at gøre med, hvad varen skal bruges til, og hvor høj en pris du vil betale for den. Varens kvalitet skal derfor sættes i forbindelse med, hvad du forventer af den. Det, du opfatter som kvalitet, er ikke nødvendigvis det samme, som det din nabo opfatter som kvalitet. Det er forkert at tale om kvalitet alene, kvalitet hænger sammen med forventninger, produkt og pris. Forenklet kan kvalitetsbegrebet opdeles i tre hoveddele:

- **Konstruktionskvalitet.**
- **Produktionskvalitet.**
- **Salg - og servicekvalitet.**

Indhold i P. E. Vagtservices egen kvalitetshåndbog:

Forretningsgange:

1. Ansvar og kompetencer
2. Målområder og mål
3. Handlingsplaner
4. Evalueringer og forbedringer
5. Kundetilfredshed og målinger

Værktøjer ude ved kunden:

- A. Aftalehåndbog af det vagtprodukt kunden har købt.
- B. Kvalitetsmåling.
- C. Erklæring om: Ansvar, medarbejder-tavshedspligt og forsikringsforhold.
- D. Vagtautorisation.

Af flere årsager har vi valgt ikke at placere kvalitetshåndbogen her på siden, men kunder vi besøger, kan få den forevist.

Med venlig hilsen

P. E. Vagtsservice