

## Verksamhetsmanual

### Syfte

Syftet med denna manual är att ge en övergripande presentation av Luleå Hamns verksamhetssystem och processer för medarbetare, kunder, leverantörer, myndigheter och övriga intressenter.

### Företagspresentation

Luleå Hamn AB är helägt av Luleå Kommunföretag AB och ansvarar för de sex hamndelarna samt hamnbogsering och isbrytning i hamnområdet.

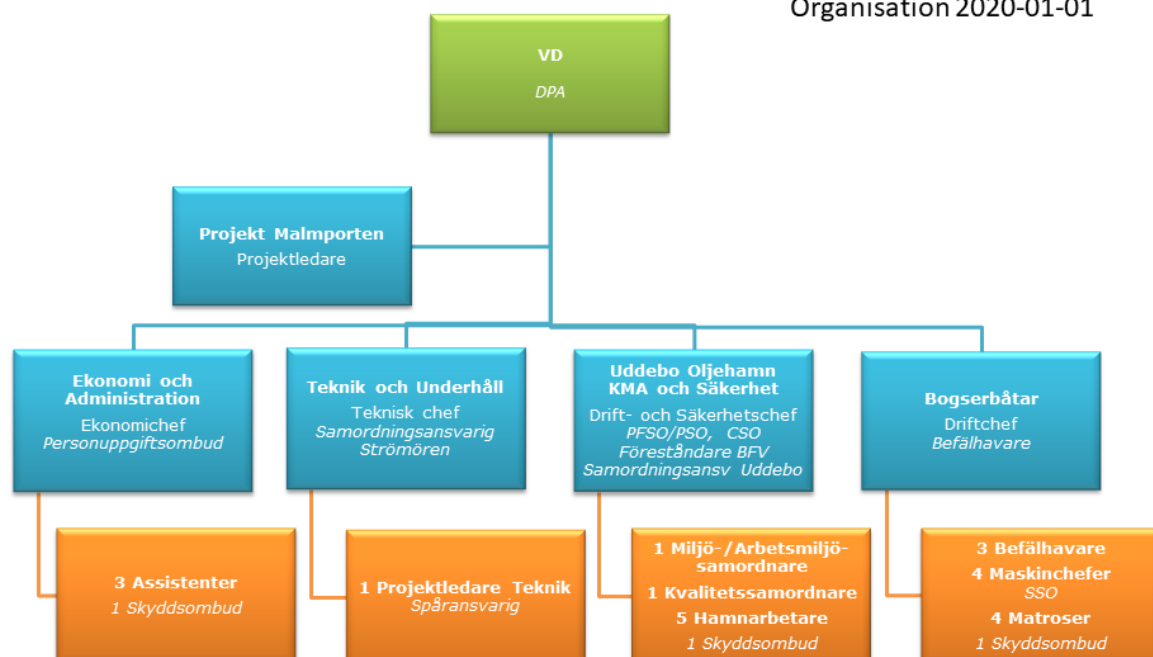
Luleå Hamn förvaltar mark samt äger infrastruktur och anläggningar med syfte att utveckla industriell verksamhet och annan företagsverksamhet inom och i anslutning till hamnområdena.

### Affärsidé

Luleå Hamn ska driva och utveckla förutsättningarna för en hållbar, effektiv och attraktiv sjöfart i Luleå och stärka Luleå som sjöfartsstad. Ett logistiskt centrum för hela regionen och det regionala näringslivet.

## Organisation

Organisation 2020-01-01



För roller med krav på ständig tillgänglighet utgör Luleå Hamns TIB ställföreträdande utanför kontorstid.  
T ex DPA, PFSO, CSO

Organisationsschema  
Utgåva 9.0

## Verksamhetspolicy

Luleå Hamn är och ska vara en hållbar länk till världen. På ett **hållbart** och **engagerat** sätt och **tillsammans** med våra intressenter skapar och tillvaratar vi möjligheter med regionens behov i fokus.

Verksamheten styrs och **förbättras ständigt** genom

- **Hållbara beslut och arbetsätt**
  - där **säkerheten** sätts främst
  - som skyddar **miljön** och förebygger förorening
  - där **sociala** aspekter beaktas
  - som är **ekonomiskt** försvarbara
  - där risker och möjligheter analyseras och beaktas
  
- **Tydliga målsättningar** för
  - förbättrad service och säkerhet för kunder, anlöpande fartyg, verksamhetsutövare och allmänhet
  - minskad miljöpåverkan i form av utsläpp till luft, mark och vatten, buller, damning och klimatpåverkan
  - en sund och säker arbetsmiljö
  - en långsiktigt sund ekonomi utifrån ägarnas krav
  
- Att **avvikelser** analyseras och åtgärdas

Att leva upp till **gällande lagar och andra relevanta krav** från myndigheter, kunder och andra intressenter är en självklarhet.

## Övriga policy

Utöver verksamhetspolicyen har Luleå Hamn en arbetsmiljöpolicy som återfinns i manualen för systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM).

Luleå hamn tillämpar de av Luleå kommuns policyer som omfattar de kommunala bolagen samt de av kommunens övriga policyer som är relevanta och i tillämpliga delar för Luleå Hamns verksamhet.



**Fastställt av:**  
**Fastställt datum:**  
**Utgåva:**

Henrik Vuorinen  
2020-01-20  
8.0

## Verksamhetssystemets omfattning

Verksamhetssystemet är uppbyggt enligt ISO 9001:2015 och omfattar *Hamnverksamhet inklusive godshantering och lagringsverksamhet samt förvaltning av fastigheter och infrastruktur*, denna omfattning certifieras mot ISO 9001:2015.

Bogserbåtsverksamhetens verksamhetssystem integreras succesivt men ingår inte i omfattningen för certifieringen.

Luleå Hamn har ingen egen konstruktion eller utveckling enligt punkt 8.3 i standarden ISO 9001:2015. Av den anledningen har konstruktion och utveckling uteslutits från vårt verksamhetssystem.

Systemet inkluderar det systematiska arbetsmiljöarbetet, egenkontroll av tillståndspliktig verksamhet och säkerhetsarbete i hamnen.

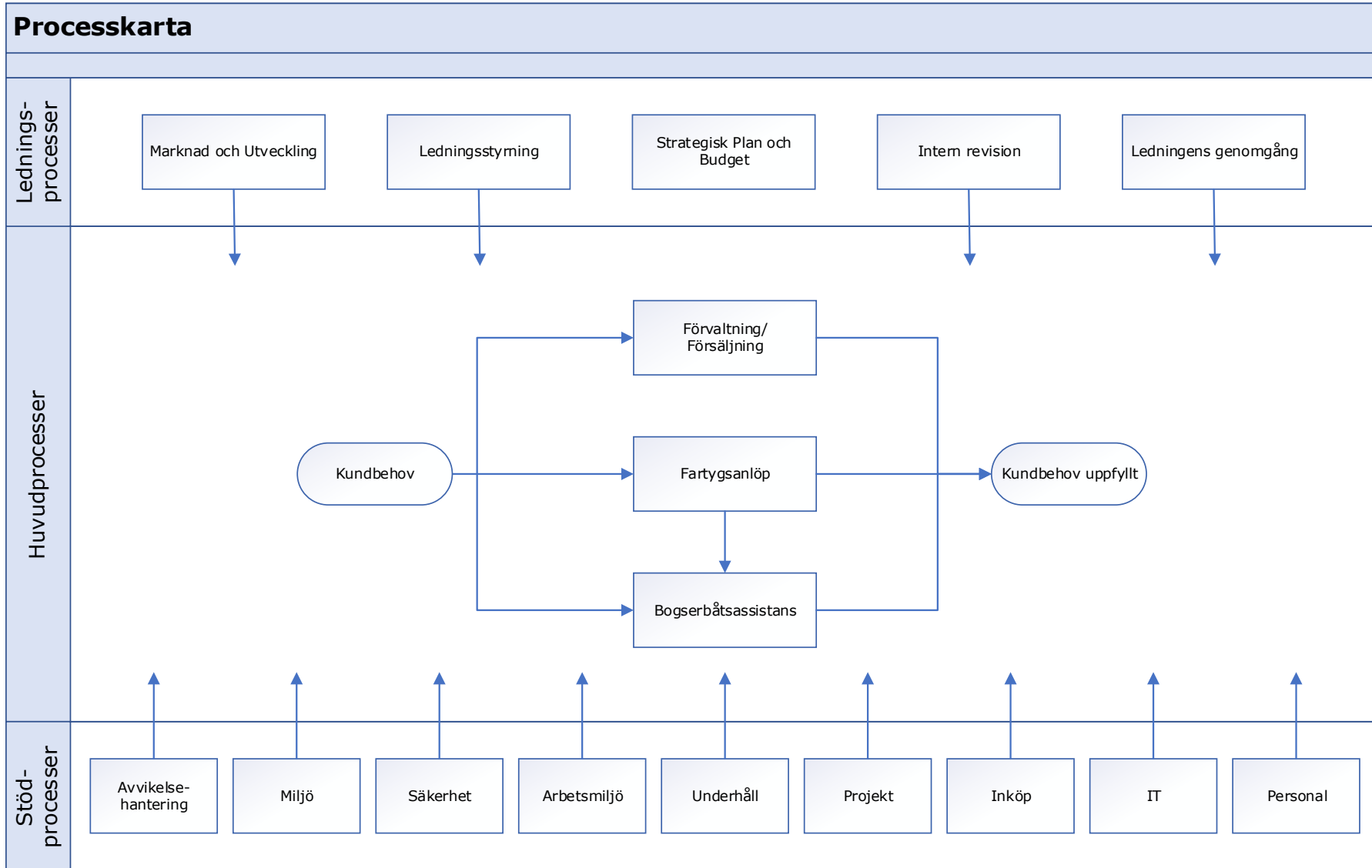
## Organisationens förutsättningar

Luleå Hamns förutsättningar och nyckelpartners är identifierade i en affärsplan som revideras årligen.

Företagets intressenters behov är identifierade och sammanställda.

## Processer

Processerna är de aktiviteter som gör att Luleå Hamn kan uppfylla kundbehovet. Processerna i processkartan är beskrivna i dokumentet *Processbeskrivning* varav ett antal av dem är dokumenterade med egna beskrivningar.





**Fastställd av:**  
**Fastställt datum:**  
**Utgåva:**

Henrik Vuorinen  
2020-01-20  
8.0

## Ledarskap

Det är Luleå Hamns högsta ledning som ansvarar för verksamhetssystemet.

Verksamhetens ledning består av

- VD
- Ekonomichef
- Drift- och säkerhetschef
- Teknisk Chef
- Driftchef Bogserbåtar
- Projektledare Malmporten

Ledningen ska bedriva verksamheten enligt bolagsordningen och ägardirektiv. För att uppfylla kraven upprättar ledningen en *Strategisk plan och budget* enligt Luleå Kommuns direktiv.

Tillämpliga lagar och andra krav samt hur dessa efterlevs framgår av lagförteckning vilken hålls uppdaterad via digital bevakningstjänst.

Risk- och möjlighetsanalys samt kundsamverkan sker med kunden i fokus.

Ledningen har fördelat ansvar och befogenhet genom befattningsbeskrivningar, attestätter och delegeringar.

## Planering

Hantering av risker och möjligheter utifrån in- och omvärldsanalys revideras årligen. Särskild bedömning görs vid större beslut, förändringar och projekt. Riskbedömning av arbetsmoment sker enligt separat rutin.

Verksamhetsmål upprättas, planeras och följs upp enligt rutin för verksamhetsmål.

## Resurser

Organisationens resurser utgörs av

- Infrastruktur: Mark och markanläggningar, vattenområde, kajer, bogser- och arbetsbåtar, byggnader, maskiner, fordon, IT- och telefoni samt övrig utrustning.
- Personella resurser: Egen personal, tillfällig personal och köpta tjänster.
- Stödsystem: Rutiner och IT-applikationer

Organisationen ska tillhandahålla nödvändiga resurser för verksamheten, underhålla denna samt planera för framtida behov.



**Fastställd av:**  
**Fastställt datum:**  
**Utgåva:**

Henrik Vuorinen  
2020-01-20  
8.0

## Organisationens kunskap

Den kunskap som är nödvändig för processerna är bestämd och hålls bevarad genom befattningsbeskrivningar, dokumenterade processer, arbetsinstruktioner, digitala system mm och finns tillgänglig för all personal. Via intern samverkan sker utbyte av kunskap.

Vid risk- och möjlighetsbedömning tas hänsyn till förändring i kunskapsbehov och organisationen kan därefter planera för ytterligare kunskap.

## Kompetens

Kompetenskrav framgår av förteckning och befattningsbeskrivningar, kravuppfyllnad är förtecknat och intyg från utbildningar och tillstånd sparas.

Behov av kompetensutveckling och utbildningar framkommer vid medarbetarsamtal, hantering av förändrade krav samt bevakning av behov av förnyad utbildning.

## Medvetenhet och kommunikation

Rutin beskriver vilken kommunikation som sker internt och externt samt hur kommunikationen sker och vem som är ansvarig. Genom denna säkerställs att organisationen är medveten om policys, mål, verksamhetssystemet och konsekvenserna av att inte följa det.

## Dokumenterad information

Verksamhetens dokumentation finns sparad och tillgänglig för samtliga medarbetare digitalt i katalogen V:\ Dokumentationen är strukturerad enligt:

- Styrande dokument
- Resultatdokument
- Övriga arbetsdokument

Dokumentation finns även sparad i andra system.

För skapande, hantering och styrande av dokument finns rutin för dokumentstyrning, rutinen beskriver även vilka system som används för olika dokument.

## Verksamhet

Verksamheten planeras och styrs utifrån beskrivna processer. Daglig verksamhet styrs enligt rutiner för att uppfylla krav definierade vid kunddialog, i kontrakt och av identifierade författningskrav.

Externt tillhandahållna processer och tjänster styrs genom avtal och följs upp genom möten, utvärdering, revisioner eller annan tillämplig metod och omfattning. Krav på externa leverantörer specificeras vid upphandling enligt inköpsriktlinjer.



**Fastställt av:**  
**Fastställt datum:**  
**Utgåva:**

Henrik Vuorinen  
2020-01-20  
8.0

Utförande av tjänster regleras av verksamhetens regelverk och branschspecifika föreskrifter. Planering av utförande sker i samarbete med inblandade parter. Relevanta uppgifter från utförandet dokumenteras.

Resultat av utförda tjänster godkänns av representant för kunden.

Avvikelse hanteras i processen och/eller i avvikelsehanteringssystemet.

### **Utvärdering av prestanda**

Kundtillfredsställelse utvärderas utifrån resultat från kundsamverkansmöten.

Analys och utvärdering sker vid månadsuppföljningar, delårsbokslut samt vid ledningens genomgång. Vid uppföljning av åtgärder för avvikelser bedöms åtgärdens verkan.

### **Intern revision**

Interna revisioner sker enligt rutin och enligt fastställt revisionsprogram. Revisionsprogrammet beslutas och revideras i samband med ledningens genomgång.

### **Ledningens genomgång**

Ledningens genomgång sker två gånger per år enligt fastställd dagordning och resultatet redovisas i minnesanteckningar med tillhörande underlag.

### **Förbättringar**

Avvikelse ligger till grund för organisationens förbättringsarbete. Avvikelse och förbättringsförslag identifieras och dokumenteras av samtliga medarbetare och externa parter

- I löpande verksamhet
- Vid skydd- och miljöronder
- Vid kundsamverkansmöten
- Vid revisioner
- Vid ledningens genomgång
- Vid risk- och möjlighetsbedömningar
- Vid riskbedömning av arbetsmoment

Avvikelse som identifieras i löpande verksamhet, vid kundsamverkan, revisioner och ronder hanteras med stöd av avvikelsehanteringssystemet, enligt rutin.

## Ändringshistorik

Datum	Version	Ändringen utgörs av	Signatur
171108	4.0	Omarbetad i sin helhet	SL/AJ
171211	5.0	Tydliggörande av omfattningen	SL
180206	5.0	Uppdatering dokumenterad information	SL
180209	5.0	Korrigerig dokumenterad information	SL
180214	6.0	Organisationens kunskap	SL
190208	7.0	Uppdatering Ledarskap, verksamhetens ledning, bevakning av lagförteckning	SL
190516	7.0	Nytt organisationsschema	SL
191010	8.0	Ändring rev plan till rev prog, korr org schema	SL
191113	8.0	Borttag i vh policy förtydligande om miljö och arbetsmiljö. Tillagt stycke om övriga policys	SL
200120	8.0	Uppdaterad processkarta	SL
200120	8.0	Uppdaterad organisationsschema	SL