



Utfärdare: Anna Josefsson
Fastställd av: Henrik Vuorinen
Fastställd: 2016-04-01
Utgåva: 3.0

Verksamhetsmanual

Luleå Hamn AB

Till Luleå Hamns kunder, leverantörer, medarbetare samt övriga intressenter

Vår förmåga att motsvara våra kunders behov, krav och förväntningar är helt avgörande för vår långsiktiga framgång.

Vi vill med denna verksamhetsmanual redogöra för vilka riktlinjer, policies och processer som styr vår verksamhet samt beskriva vårt arbete mot en ständig förbättring utav vår verksamhet – så att vi aktivt bidrar till att öka vår kunds konkurrenskraft inom deras respektive marknader.

För att säkerställa detta har vi upprättat ett dokumenterat system där ansvaret för att utveckla och vidmakthålla systemet samt övriga kvalitetspåverkande åtgärder är tydligt fastställda inom vår organisation.

Henrik Vuorinen

VD



Utfärdare:
Fastställd av:
Fastställd:
Utgåva:

Anna Josefsson
Henrik Vuorinen
2016-04-01
3.0

Innehållsförteckning

1. Företagspresentation, affärsidé och organisation	3
2. Verksamhetssystemet	6
3. Ledningens ansvar, åtagande och genomgång	7
4. Hantering av resurser	10
5. Policy och målsättningar	12
6. Huvudprocessschema och processtyrning	14
7. Tillsyn av systemet	18
8. Hänvisningar/Bilagor	19



Utfärdare: Anna Josefsson
Fastställd av: Henrik Vuorinen
Fastställd: 2016-04-01
Utgåva: 3.0

1. Företagspresentation, affärsidé och organisation

Företagspresentation

Luleå Hamns huvuduppgift är att vid de allmänna kajerna lossa och lasta fartyg samt bedriva godshanterings- och lagringsverksamhet inom ett nationellt transportcentrum för sjöfart, järnväg och lastbilstrafik.

Luleå Hamn består av sex hamndelar. Victoriahamnen där torrgods hanteras och Uddebo avsedd för flytande produkter är allmänna kajer. Cementas anläggning för lossning av cement och LKAB:s utlastningskaj för malm vid Sandskär är industrikajer. Strömörhamnen är för olika tjänstebåtar verksamma inom Luleå Hamns hamnområde och den gamla malmkajen vid Svartön är kajplats för isbrytare och kryssningsfartyg.

Med sina tre bogserbåtar, Viscaria, Valkyria och Victoria, innefattar Luleå Hamns verksamhet även hamnbogsering och isbrytning i hamnområdet samt närområde.

I Luleå Hamns ansvar ingår även drift och underhåll av kajer, farleder, järnvägar och vägar inom hamnområdet.

Luleå Hamn arrenderar ut mark och anläggningar inom hamnområdet, hyr ut lokaler, parkeringsplatser samt båtplatser till olika verksamheter som är aktiva inom hamnområdet.

Luleå Hamn AB är ett kommunalt bolag och ägs till 100% av Luleå Kommunföretag AB.

Affärsidé

Luleå Hamn ska, genom att tillhandahålla en effektiv och säker åretrunthamn med moderna anläggningar och kunnig personal, stärka industrins konkurrenskraft och säkerställa förutsättningar för långsiktigt kostnadseffektiva och miljömässigt hållbara logistiklösningar och därigenom aktivt bidra till den fortsatta utvecklingen av kommunens och regionens näringsliv.



Utfärdare: Anna Josefsson
Fastställd av: Henrik Vuorinen
Fastställd: 2016-04-01
Utgåva: 3.0

Vision och värderingar

Luleå Hamn - den hållbara länken till världen

Det effektiva transportnavet i norr som skapar och tillvaratar möjligheter med kundens behov i fokus.

Vår vision, våra värderingar och vår strategi är det som vägleder företaget och alla medarbetare i sin dagliga verksamhet. Genom att verka i enlighet med dessa bidrar vi till att ge de bästa förutsättningarna för våra kunder och hela regionens näringsliv. Detta har vi sammanfattat i fyra ledord:

- ***Kundfokus***

Luleå Hamn ska alltid sträva efter att skapa mervärde för våra kunder – det är vår huvuduppgift. Vi ska aktivt skapa och tillvarata möjligheter till förbättringar både internt och i förhållande till våra kunder, samarbetspartners och övriga intressenter. Luleå Hamn ska alltid uppfattas som ansvarstagande, engagerade och samverkansinriktade, det vill säga professionella i allt vi gör.

- ***Samverkan***

Luleå Hamn ska i samverkan med sina kunder och samarbetspartners arbeta med ständiga förbättringar. Vi ska uppfattas som öppna, ärliga och lyhörda med en tydlig vilja att skapa vinn-vinn-vinn lösningar för kund, hamn och samhälle. Att skapa och behålla långvariga relationer är en del av att vara en hållbar länk.

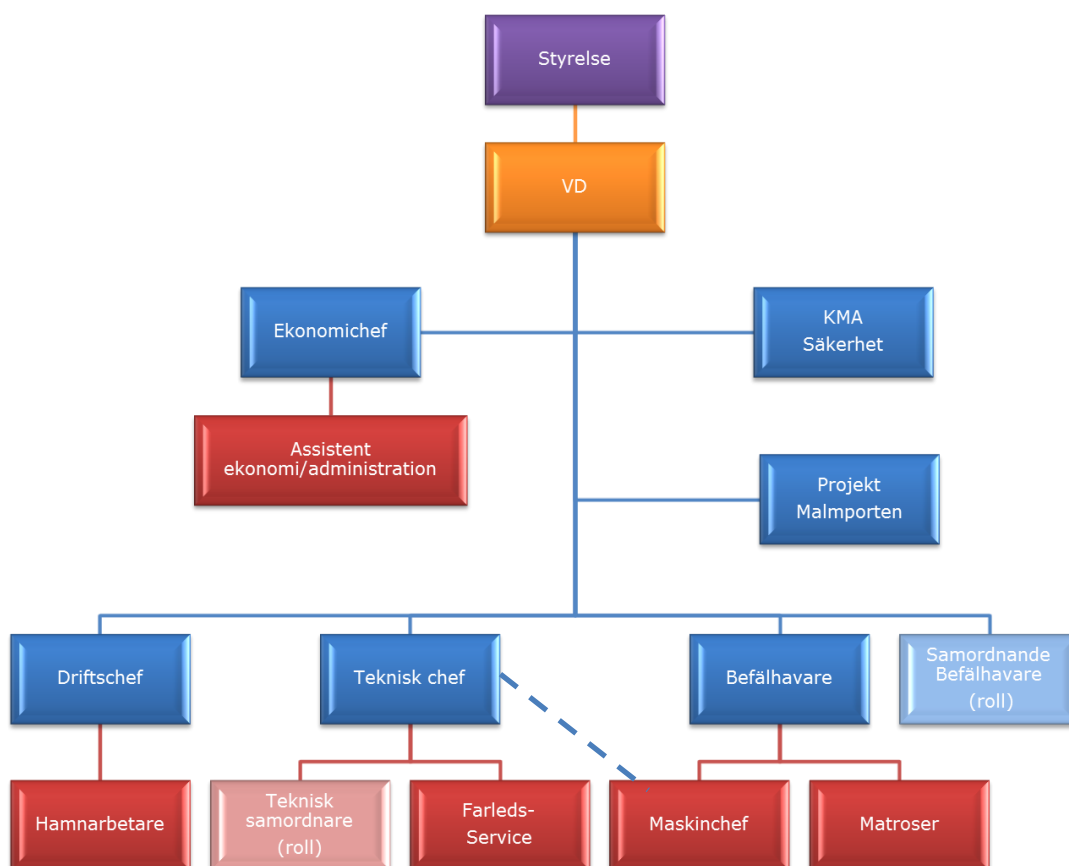
- ***Engagemang***

Luleå Hamn ska alltid upplevas som en engagerad och nytänkande partner. Att förstå våra kunders behov och aktivt arbeta för att kunna möta dem är en del av vår kultur. För att lyckas med detta vill vi ta tillvara alla medarbetares engagemang och idéer, vilket ger större utväxling i förbättringsarbetet samt skapar trivsel och arbetsglädje. Trivsel och arbetsglädje är en grundförutsättning för ett gott resultat. Att företaget och dess medarbetare är engagerade och medskapande är en del i att vara en hållbar länk.

- ***Ansvarstagande***

Luleå Hamn agerar alltid anvarsfullt i sina interna- och externa relationer. Vi arbetar hållbart utifrån miljömässiga, sociala och ekonomiska aspekter. En säker arbetsmiljö är en självklarhet. Respekt för individen och en strävan efter mångfald kännetecknar vårt tankesätt. Vi håller vad vi lovar och når resultat. Vår personal har hög kompetens som ständigt utvecklas. När vi är ansvarstagande i vårt arbete och i våra relationer är det en del i att vara en hållbar länk.

Organisation





Utfärdare: Anna Josefsson
Fastställd av: Henrik Vuorinen
Fastställd: 2016-04-01
Utgåva: 3.0

2. Verksamhetssystemet

System för styrning av kvalitet och miljö

Verksamhetssystemet är uppbyggt enligt ISO 9001:2008. Under den närmaste tvåårsperioden sker en succesiv anpassning till ISO 9001:2015

Omfattning

Verksamhetssystemet omfattar "Hamnverksamhet inklusive godshantering och lagringsverksamhet samt förvaltning utav fastigheter". Bogserbåtsverksamhetens verksamhetssystem integreras succesivt.

Styrande dokument

Luleå Hamns verksamhet styrs av bolagsordning och ägardirektiv, denna manual samt de processbeskrivningar, rutiner och checklistor som är dokumenterade i verksamhetssystemet

Tillgänglighet

Verksamhetssystemets dokument är tillgängligt för de anställda i Luleå Hamn i den gemensamma datakatalogen V:\LHAB\. I de fall det anses nödvändigt kan papperskopior förekomma i verksamheten.

Verksamhetsmanualen finns tillgänglig för övriga intressenter på Luleå Hamns hemsida.

Administration

Uppdatering utav verksamhetssystemets dokument utförs utav KMA-samordnaren.

Kundernas tillsyn

Luleå Hamns existerande och potentiella kunder ska ges tillgång till att revidera Luleå Hamns verksamhetssystem.

Kundens revidering utav systemet, dokument och register ska begränsas till den aktuella kunden och för denne relevant verksamhet. Förtrölig information och information som kan vara komprometterande eller på andra sätt skadliga för andra kunder, leverantörer och samarbetspartners ska icke göras tillgängliga.

3. Ledningens ansvar, åtagande och genomgång

Ledningens ansvar

Verksamhetens ledning i Luleå Hamn *består av* VD, Ekonomichef, Driftchef, Teknisk Chef, *Samordnande Befälhavare och KMA-samordnare eller utsedd ersättare.*

Ledningen ska säkerställa genomförandet av styrelsen fastställd verksamhetsplan. Planen har ett perspektiv om 1-3 år och fastställs årligen efter revidering.

En fungerande kommunikation mellan samtliga medarbetare är av yttersta vikt och det är ledningens ansvar att skapa en effektiv kommunikation i det dagliga arbetet. Denna ska, så långt som möjligt, präglas av korta kommunikationsvägar och snabb delning av information mellan berörda parter.

Ledningen ansvarar också för att säkerställa att verksamhetens policys och målsättningar är kända för samtliga medarbetare.

Ledningen ska också tillsätta nödvändiga resurser för att säkerställa att man når fastställda mål

Ledningen ska årligen utvärdera och säkerställa verksamhetssystemets effektivitet och ändamålsenlighet.

Ledningens representant

KMA-samordnaren är ledningens representant med ansvar och befogenhet att:

- Säkra att verksamhetssystemets processer etableras, implementeras och efterlevs
- Till ledningen rapportera verksamhetssystemets funktion samt behov av förändringar och/eller förbättringar
- Säkerställa att kunskap om kundens krav kontinuerligt uppfylls i hela organisationen

Ledningens representant kan när som helst – i situation där efterlevnad och/eller funktion av verksamhetssystem ej kan anses fylla kravet – påkalla ett avbrott i verksamheten.

Ledningens representant är också verksamhetens representant i kvalitetsfrågor mot externa parter såsom certifieringsmyndigheter, kunder och underleverantörer.



Utfärdare: Anna Josefsson
Fastställd av: Henrik Vuorinen
Fastställd: 2016-04-01
Utgåva: 3.0

Ansvar i HMS-arbetet

Det övergripande ansvaret för Hälsa, Miljö och Säkerhet inom Luleå Hamn åligger VD. Det praktiska ansvaret i form av uppföljning och genomförande av åtgärder kan delegeras till andra roller inom verksamheten. Dessa rollers ansvar och befogenheter ska vara dokumenterade.

Skyddsombud

Skyddsombud tillsätts av lokala fackföreningar och deras representanter. Om lokalt skyddsombud inte utsetts, ska regionalt skyddsombud ordnas via fackföreningen.

Hälso- och Friskvård

Luleå Hamn följer med vissa justeringar de riktlinjer som finns definierade inom Luleå Kommun enligt hälso- och friskvård i förebyggande och rehabiliterande syfte.

Uppföljning av frånvaro

Frånvaro registreras *Luleå Hamns tidredovisningssystem*. Vid fler än 6 korttidstillfällena eller långtidssjuka mer än 14 dagar under en 12 månaders period underrättas ansvarig chef för åtgärder.

Finansiering

Verksamhetens finansiella resurser utgör en grundsten för den operativa driften. Ledningen har ett ansvar för att nödvändig finansiering säkerställs i enlighet med de krav som ställs på verksamheten.

Lagar och föreskrifter

Luleå Hamn följer svensk lag och krav som ställs inom ramen för verksamheten inklusive lag och krav gällande miljö, arbetsmiljö och säkerhet.

Utöver detta följer Luleå Hamn de riktlinjer och bestämmelser som ålagts verksamheten inom ramen för det verksamhetstillstånd som föreligger med anledning av att man bedriver hamnverksamhet.

Ledningens genomgång

Årligen, under första och tredje kartalet, ska ledningen gå igenom och utvärdera verksamhetssystemets efterlevnad och avsikt. Ledningen ska värdera systemet



Utfärdare: Anna Josefsson
Fastställd av: Henrik Vuorinen
Fastställd: 2016-04-01
Utgåva: 3.0

genom effektivitet, uppfyllande utav ställda krav i nuvarande och framtida läge, uppfyllande av kundkrav samt att lagar och föreskrifter efterlevs på ett tillfredsställande sätt.

Genomgång förs på följande grunder:

- Marknadssituation
- Målsättningar och policys
- Interna revisioner och andra interna tillsynsaktiviteter
- Processernas prestanda och konformitet
- Sammanställning registrerade avvikelser
- Information från kunder angående reklamationer och andra återmatningar
- Utvärdering av rapporterade oönskade händelser och skaderapporter
- Utvärdering av skyddsronder
- Utvärdering frånvarostatistik
- Sammanställning eventuella rapporter och analyser
- Utvärdering av förebyggande och förbättrande åtgärder
- Övrigt

Ledningens beslut ska dokumenteras och bevaras.

Tidsplan för åtgärder som anses nödvändiga för att förbättra systemet ska fastställas. Vidtagna åtgärder ska följas upp av ledningen.

I tillägg till ledningens halvårsvisa genomgångar genomförs *löpande uppföljning i samband med ledningsgruppsmöten. Vid dessa möten följer ledningen verksamhetens måluppfyllelse, avvikelser, förebyggande och förbättrande åtgärder samt i övrigt relevanta frågor som angår den dagliga verksamheten.*



Utfärdare: Anna Josefsson
Fastställd av: Henrik Vuorinen
Fastställd: 2016-04-01
Utgåva: 3.0

4. Hantering av resurser

Generellt

Infrastrukturen är viktig i alla verksamheter och den är en nödvändighet för att verksamhetsprocesserna ska kunna genomföras. I Luleå Hamn består denna infrastruktur av människor, maskiner, verktyg och fastigheter. Dessa resurser ska, i den mån de har möjlighet, samarbeta och vara anpassade till att verksamheten ska kunna tillfredsställa kundens behov.

I dessa resurser sker konstant utveckling och optimering som syftar till att i allt större utsträckning förbättra och utveckla verksamheten.

Medarbetare

Luleå Hamns anställda och deras kompetens utgör kärnan i verksamheten och är därför den resurs som har störst betydelse för Luleå Hamns förmåga att på ett säkert och kvalitetsmässigt sätt uppfylla kundbehovet.

En god arbetsmiljö ska upprätthållas för samtliga anställda där alla anställda ska, så långt det är möjligt, ges tillfälle att utvecklas inom sin egen expertis men även ges möjlighet att utvecklas inom nya områden.

Personalen ska vara kompetent och med det menas inneha rätt utbildning, färdigheter och erfarenheter för det krävda arbetet.

Närmast ansvarig chef ska genomföra medarbetarsamtal i syfte att ha engagerade, nöjda och kompetenta medarbetare.

Luleå Hamn tillämpar de policys och riktlinjer som är fastställda av Luleå Kommun, i dessa kan justeringar förekomma.

Anläggning/Lokaler

Anläggningen, dess lokaler, järnvägen, bogserbåtsflottan och farlederna ska vara anpassade till Luleå Hamns behov och ska möjliggöra att Luleå Hamn kan tillfredsställa sina kunders behov på ett effektivt och säkert sätt.

Luleå Hamns lokaler ska vara i enighet med lagar och föreskrifter avseende säkerhet och arbetsmiljö.



Utfärdare: Anna Josefsson
Fastställd av: Henrik Vuorinen
Fastställd: 2016-04-01
Utgåva: 3.0

Verktyg, maskiner, fordon, skepp och mätutrustning

Verktyg, maskiner, fordon, skepp och mätutrustning ska vara operationellt och kapacitetsmässigt anpassade till de arbetsuppgifter de ska nyttjas till.

Underhåll utav verktyg, maskiner, fordon, skepp och mätutrustning ska utföras där det är tillämpligt på en reguljär basis för att förebygga skador och driftsavbrott.

Samtliga verktyg, maskiner, fordon, skepp och mätutrustning underhålls och planeringen för detta görs genom Luleå Hamns underhållssystem.

IS/IT

IS/IT omfattar Luleå Hamns elektroniska system för telefoni, fax, e-post och databehandling och utgör en stor del av det dagliga arbetet och fungerar som stöd för informationsflödet och kommunikation inom Luleå Hamn.

Systemet ska omfatta modern, uppdaterad utrustning och programvara och ska ha en tillfredsställande grad av tillgänglighet och kapacitet. IT-systemet ska omfatta trygga säkerhetslösningar mot förlust av data, intrång utifrån och fysiska påfrestningar. Detta uppnås genom att Luleå Hamn ingår i Luleå Kommuns datanätverk och telefonväxelsystem.

Luleå Hamn tillämpar de policys och riktlinjer som är fastställda av Luleå Kommun, i dessa kan justeringar förekomma.

5. Policy och målsättningar

Kvalitet och miljö

Luleå Hamns verksamhetssystem för kvalitet ska uppfylla kraven för ISO 9001:2008 och vara certifierat utav ackrediterad instans.

Luleå Hamns kvalitetspolicy lyder:

Luleå Hamns verksamhet innefattar såväl operativa uppgifter inom hamntjänster, som ren myndighetsutövning för hamnrelaterade frågor. Hamnen är en kritisk del i våra kunders värdekedja och därför blir också vår förmåga att kontinuerligt leverera tjänster i rätt tid och till rätt pris helt avgörande för våra kunders konkurrenskraft.

Vi arbetar aktivt för att vår organisation kontinuerligt ska kunna leva upp till våra verksamhetsåtaganden genom:

- Engagerade och kunniga medarbetare som förstår kundens krav och förväntningar
- Effektiva processer som bidrar till tydliga krav och säkerställer uppföljning av verksamheten
- Kontinuerlig förbättring av metoder och processer
- Lastning/Lossning ska ske enligt den utsatta tiden

Hamnverksamhet innebär till sin natur en riskfylld verksamhet med ett flertal i sig farliga arbetsmoment. Vi tror att förmågan att garantera god kvalitet och nöjda kunder förutsätter, inte bara bra strukturer och tydliga rutiner, utan också en trygg och säker arbetsmiljö där vi tar ett gemensamt ansvar för såväl vårt eget, som våra kollegors välbefinnande. Detta ska vi garantera genom:

- Standardiserade rutiner
- Konkreta riskanalyser
- Tillhandahålla skyddsutrustning
- Förebyggande åtgärder
- Uppmuntra rapportering av olycksfall, tillbud och riskobservationer

Den enskilde medarbetaren i Luleå Hamn har alltid ett ansvar för att i sin dagliga situation följa upp, analysera – och om behov finns – vidta korrigerande åtgärder för att säkerställa vår förmåga att nå upp till våra kunders förväntningar.

Det gods som vi hanterar innehar i vissa fall en inverkan på miljön omkring oss samtidigt som vi internt i verksamheten hanterar kemikalier och transportmedel. Inom Luleå Hamn ska vi därför verka mot att minska vår omvärldspåverkan genom ett aktivt miljöarbete för att bidra med vårt strå för en förbättrad miljö. Detta ska vi göra genom:



Utfärdare: Anna Josefsson
Fastställd av: Henrik Vuorinen
Fastställd: 2016-04-01
Utgåva: 3.0

- Minskad bränsleåtgång
- Minskad energianvändning
- Förebygga föroreningar
- Ta hand om avfall på miljövänliga tillvägagångssätt
- Använda kemikalier som kan hanteras och kasseras ur ett miljövänligt perspektiv
- Ständigt arbeta med miljöförbättringar över hela verksamheten.

Eftersom hamnverksamhet är riskfylld till sin natur är vi noga med säkerheten genom inhägnade områden för att säkerställa att obehöriga ej har tillträde, säkerhetsutrustning och skyddskläder till samtliga anställda och förebyggande åtgärder för att minska riskerna för alla aktörer på våra kajer.

Etiska riktlinjer

Luleå Hamn tillämpar de policys och riktlinjer som är fastställda av Luleå Kommun, i dessa kan justeringar förekomma.

Konfidentialitet

Luleå Hamn tillämpar den Säkerhetspolicy som fastställts av Luleå Kommun samt de krav på säkerhet som ställs på hamnen som skyddsobjekt.

Målsättningar för Kvalitet, Miljö, Arbetsmiljö och Säkerhet

Mål arbetas fram enligt av ledningsgruppen och styrelsen fastställd rutin. Bolagsmålen har koppling till målområdena i kommunstyrelsens styrkort och bryts ner till mätbara verksamhetsmål inom kvalitet, miljö, arbetsmiljö och säkerhet. Målen fastställs årligen av styrelsen inom ramen för fastställd verksamhetsplan (*Strategisk Plan och Budget*) och följs upp tre gånger per år i ledning och styrelse.

Underleverantörer

Luleå Hamn tillämpar de policys och riktlinjer som är fastställda av Luleå Kommun, i dessa kan justeringar förekomma.

Utrustning

Den mät- och testutrustning samt andra verktyg och maskiner som nyttjas i Luleå Hamn ska vara entydligt identifierade och regelmässigt underhållna och kalibrerade.

Marknad

För att kunna behålla och öka vår marknadsandel är det av vikt att kontinuerligt känna av och förstå kundernas behov och förväntningar.

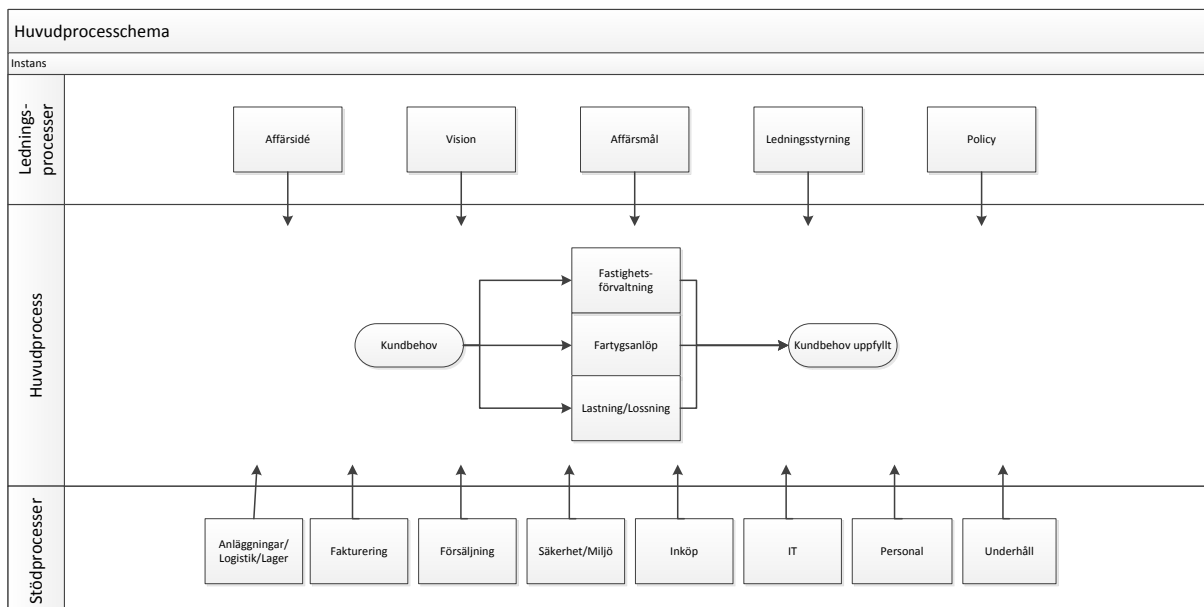
Med anledning av detta är det centralt att ta kunders återkoppling på allvar och nyttja sådana tillfällen för att förbättra verksamheten och kundförståelsen. Detta gäller såväl positiv som negativ återkoppling.

Kundnöjdhet

Information genom kunduppföljningar ska göra det möjligt att mäta om marknadens uppfattning av verksamheten ändras från år till år, och hur trenden ser ut.

Kunduppföljningar genomförs via kundenkäter och/eller samverkansmöten. De resultat som framkommer jämförs med föregående år så att en utveckling kan analyseras.

6. Huvudprocessschema och processtyrning



Processer

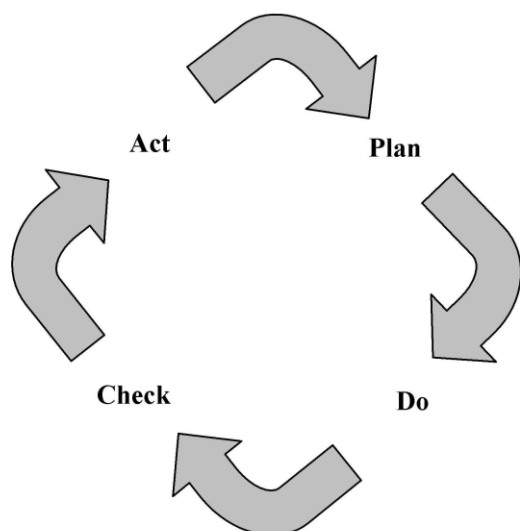
Processerna är de aktiviteter som gör att Luleå Hamn kan uppfylla kundbehovet och är därför vitala för verksamheten där huvudprocesserna är de som genererar ett värde. Stödprocesserna och ledningsprocesserna fungerar som stöd för att huvudprocesserna ska kunna fungera så optimalt som möjligt och kunna ge kunden den kvalitet kunden vill ha.

Genom dokumenterade processer, rutiner, register och resurser arbetar Luleå Hamn med utveckling mot effektivare och mer kvalitativa processer.

Till samtliga processer utses en processägare som ansvarar för processens riktighet och efterlevnad. Processernas aktualitet analyseras vid interna revisioner och uppdateras vid behov, de fastställs sedan vid ledningens genomgång.

Styrningscirkeln

Styrningscirkeln som visas nedan utgör Luleå Hamns princip för processtyrning. Denna tankegång ligger till grund för alla processer i verksamheten. Styrningscirkeln omfattar ett system för kontinuerlig förbättring där erfarenheter nyttjas aktivt för att förhindra att felaktigheter kan uppstå.



Planering

Genom planeringen läggs grunden för genomförande och styrning utav processerna. I denna fas definieras mål och åtaganden samt det bestäms hur den förestående processen ska genomföras.

Alla åtaganden innebär en risk för att saker och ting kan gå fel och inte få det planerade utfallet. Risker som menas kan orsaka skador, kvalitetsavvikelser, förseningar eller ekonomiskt bortfall. I processer som omfattar nya eller okända aktiviteter bedöms det föreligga en högre risk än normalt.

Under normala omständigheter finns tillräcklig erfarenhet inom organisationen för att kunna förutse eventuella risker. Denna erfarenhet är dels personlig och dels inbyggd genom processerna samt i dokumenterade riskbedömningar.



Utfärdare: Anna Josefsson
Fastställd av: Henrik Vuorinen
Fastställd: 2016-04-01
Utgåva: 3.0

I mer överskådliga situationer kan riskanalyser och värderingar nyttjas som verktyg för identifiering av oacceptabel risk.

Planeringsfasen ska därför omfatta förebyggande åtgärder för att förhindra att en risk inträffar samt minimera konsekvenserna vid de utfall en risk inträffar.

Genomförande

Aktiviteter/processer genomförs enligt fastställda planer, rutiner och instruktioner. Inom dessa detaljerade processer och rutiner ska det vara fastställt klara riktlinjer för ansvar och befogenheter.

Samtliga medarbetare ska använda sina kvalifikationer och erfarenheter på ett optimalt sätt för att utföra det aktuella uppdraget.

Avvikelse och andra oförutsedda händelser ska dokumenteras på ett styrt sätt.

Inspektion, mätning och utvärdering utav resultat

Inspektion, mätning och utvärdering av resultatet är de aktiviteter som ska utföras efter utförd process för att ge bevis på att en process eller aktivitet är utförd enligt planläggning samt att kvaliteten är i överrensstämmelse med de specificerade kraven.

Vid utförande av inspektion, mätning och utvärdering ska det finnas fasta kriterier för vad som ska godkännas och vad som ska underkännas.

Revidering

Då man under planeringsfasen försökte förutse utfallet ser man under revidering det faktiska utfallet. Skador, kvalitetsavvikelse, förseningar eller ekonomiskt bortfall kan betraktas som ett bevis på att samma utfall kommer inträffa igen om inte åtgärder vidtas.

Detta utgör kärnan i verksamhetens processtyrningsarbete.

Värdekedja

Varje steg som finns i värdekedjan syftar till att öka kvaliteten på det som ska levereras till kunden vilket gäller verksamhetens alla olika delar. Detta gäller även de stödprocesser som finns för att uppfylla kundbehovet.

Den värdeskapande processen i Luleå Hamn kan indelas enligt följande egenskaper:



Förfrågan

Det ska vara känt i verksamheten vem som sköter kommunikationen och representerar företaget i kundfrågor och att denna person alltid ska vara inkopplad när en kund tar kontakt



Offert

Offertter ska registreras och behandlas utan dröjsmål. Eventuella oklarheter som finns i förfrågningar ska avklaras med kunden innan en offert utarbetas. Eventuella brister ska meddelas till kund. Alla offerter som kommer från Luleå Hamn ska vara godkända utav behörig person enligt attesträtt.



Order

Ordrar som mottas ska genomgå och sammanställas av behörig personal.



Underleverantör

I de fall underleverantörer ska användas ska dessa vara godkända för leveranser till Luleå Hamn. Det ska finnas fastställda processer för hur leverantörer selekteras och vem som har befogenhet att utföra detta. När en underleverantör krävs överförs samtliga krav från Luleå Hamn till den aktuella underleverantören.



Personal

Personalen på Luleå Hamn är väl medvetna om sina arbetsuppgifter och genomför dessa ur ett kvalitets-, miljö-, arbetsmiljö och säkerhetstänk för att uppfylla kundbehovet på ett optimalt sätt.



Leverans

Leveransen från Luleå Hamn ska innefatta nödvändig dokumentation som lagras i Luleå Hamns system och ges till kund.



Uppföljning

Efter utförd leverans ska Luleå Hamn följa upp resultatet för att kvalitetssäkra leveransen så att kundens behov är dokumenterat uppfyllt och kundens nöjdhet kan garanteras.



Utfärdare: Anna Josefsson
Fastställd av: Henrik Vuorinen
Fastställd: 2016-04-01
Utgåva: 3.0

Konstruktion och produktutveckling

Luleå Hamn har ingen egen konstruktion eller produktutveckling enligt punkt 7.3 i standarden ISO 9001:2008. Av den anledningen har konstruktion och utveckling uteslutits från vårt verksamhetssystem.

7. Tillsyn av systemet

Tillsynsmetoder

Intern tillsyn har som avsikt att övervaka verksamhetssystemet och att det fungerar enligt avsikt och effektivitet. Tillsyn av systemet sker genom möten, samtal, observationer samt formella systemrevisioner. Minimikravet i varje tillsynsform är att dessa ska dokumenteras för att lättare utföra förbättringar av systemet.

Interna revisioner

Luleå Hamn ska som en del av den interna tillsynen utföra formella revisioner för att utvärdera verkligheten i förhållande till uttalade mål, riktlinjer, policys och processer. Systemrevisioner ska göras med utgång från systemets dokumentation. Det ska utarbetas skriftliga revisionsrapporter. Åtgärder för att rätta till eventuella felaktigheter ska verkställas och effekten av dessa ska följas upp.

Avvikelsehantering

Vid inträffade avvikelser i processer eller systemet fylls internt dokument för avvikelser i och hanteras av ledningsgruppen som beslutar om åtgärder och återkopplar till berörda parter.

Förebyggande åtgärder

För att förebygga att avvikelser, skador och olyckor inträffar arbetar Luleå Hamn med riskanalyser. Genom dessa riskanalyser som ska ombefatta kvalitet, miljö och arbetsmiljö ska olika risker som kan inträffa i det dagliga arbetet upptäckas, analyseras och där det föreligger grövre risk och/eller grövre konsekvens ska en åtgärdsplan etableras samt följas upp och utvärderas.



Utfärdare: Anna Josefsson
Fastställd av: Henrik Vuorinen
Fastställd: 2016-04-01
Utgåva: 3.0

8. Hänvisningar och Bilagor

Hänvisningar och bilagor

För att uppfylla systemets krav och fortsatta utveckling använder vi förutom denna verksamhetsmanual följande tillhörande dokumentation.

Dokumentation för verksamhetssystemet

[7-9 Styrning av dokument](#)

Personal

[Policys](#)

[Riktlinjer](#)

[Befattningar](#)

Avvikelsehantering, skada på kunds egendom och avvikande gods

[Rutin avvikelsehantering, skada på kunds egendom och avvikande gods](#)

[Avvikelsehantering, skada på kunds egendom och avvikande gods](#)

Förebyggande åtgärder

[Rutin riskanalys](#)

[Riskanalys](#)

Processer och rutiner

[Huvudprocessschema](#)

[Förvaltning](#)

[Fartygsanlop](#)

[Lastning/Lossning](#)

[Försäljning](#)

[Fakturering](#)

[Underhåll](#)

[Inköp](#)

7-17 Rutin verksamhetsmål

Uppföljning och mätning

[Internrevision](#)

[Kundenkät](#)

[Underhåll, kalibrering och mätning](#)