

VORES LEDELSYSTEM



**SKANDERBORG
FORSYNING**

Skanderborg Forsyning

“

Vores kerneopgave er:

Indvinding, produktion og distribution af drikkevand samt transport, rensning og afledning af spildevand herunder drift og vedligehold samt anlægsarbejde og rådgivning.

Skanderborg Forsyning sikrer med sit virke sundhed og håndterer klimapåvirkninger. Dermed er vi – som resten af vandsektoren – en vigtig del af den danske velfærdsmodels kritiske infrastruktur.

Vi leverer drikkevand af høj kvalitet og rensrer spildevand med omtanke og ansvarlighed for mennesker, samfund og natur.

Vi indtænker miljø- og klimaforbedringer i både drift og anlægs- og klimatilpasningsprojekter.

Vi har således et særligt ansvar for at sikre, at vi til stadighed stræber efter de bedste løsninger.

Derfor arbejder vi efter et ledelsessystem forankret i ISO-standarderne for miljø, fødevarer-sikkerhed, kvalitetsledelse og arbejdsmiljø.

Ledelsessystemet er integreret i vores arbejdsprocesser. Afvigelser og løbende forbedringer håndteres af ISO-teams og evalueres af ISO-styregruppen, samt i en årlig intern og ekstern auditering.

Vores ledelsessystem sikrer fokus på den daglige drift og udvikling ved løbende at identificere og håndtere elementer, der kan udgøre en risiko eller skabe forbedringer.



Per Grønvald
Administrerende direktør

Omfang



LOVGIVNING,
RAMMER &
VILKÅR



KUNDE-
KRAV



INTERES-
SENTERS
KRAV



HOVEDPROCESSER

STØTTEFUNKTIONER OG AKTIVITETER:

Supportaktiviteter der sikrer fungerende administration og kundeservice.

Økonomi

Kundeservice & afregning

Intern service

Løn & HR

IT, data & digitalisering

Kommunikation

Ledningsregistrering & GIS

Indkøb & udbud



VANDFORSYNING
INDVINDING, PRODUKTION & DISTRIBUTION



SPILDEVAND
TRANSPORT, AFLEDNING & RENSNING



KLIMA & BÆREDYGTIGHED

FORBEDRING OG KONTROL:

Aktiviteter der sikrer opfølgning og vedvarende udvikling.

Måned-, kvartals- & årsrapportering

Registrering & behandling af afvigelser

Måling & analyse

Evaluering af ledelsessystem



KVALITET



KUNDE-
TILFREDSHED

Politik for miljø og drikkevandssikkerhed

.....

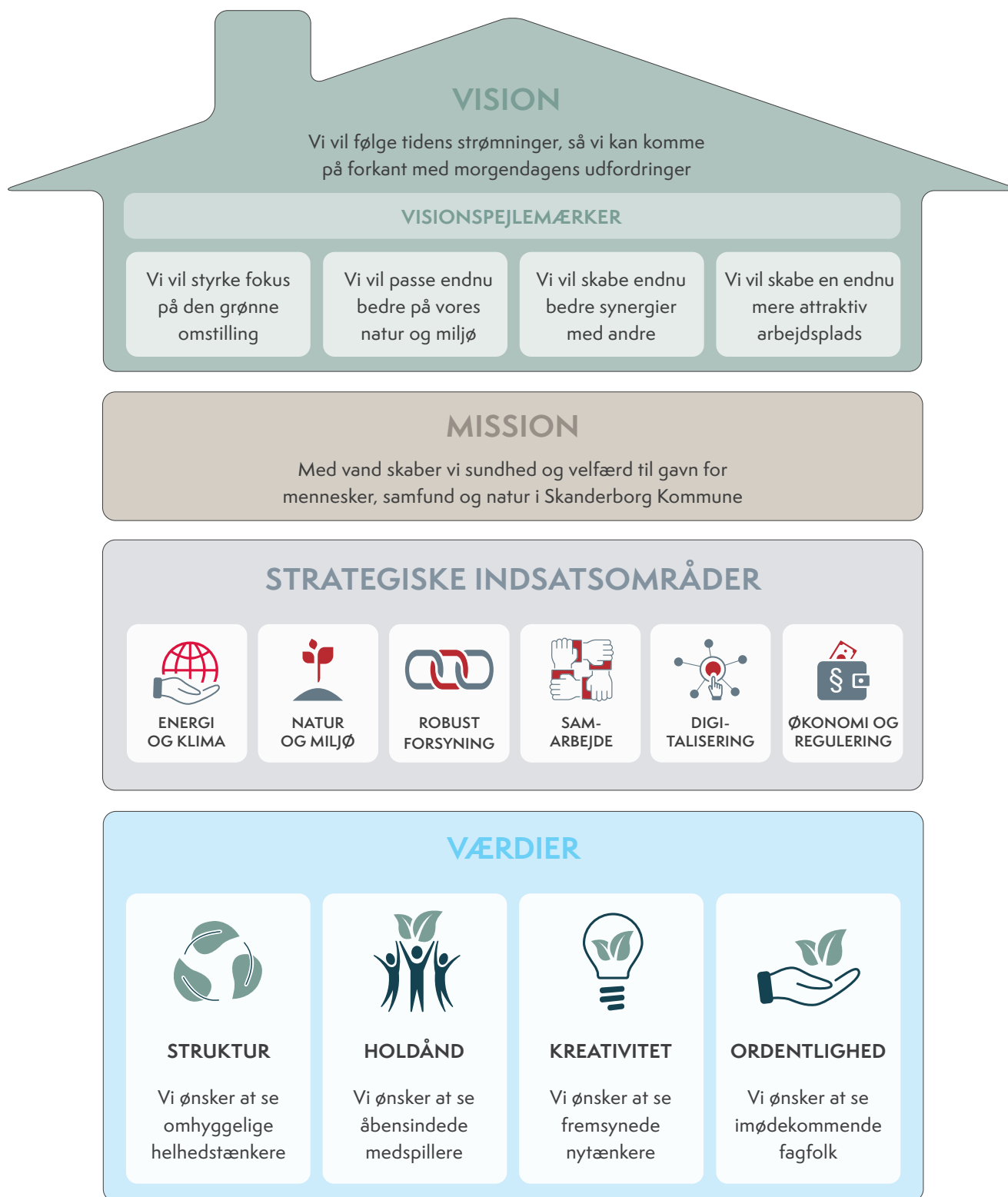
Vi er en fremsynet og attraktiv virksomhed med stort fokus på faglig kvalitet, udvikling, effektivitet og sikkerhed i alle vores forretningsgange til gavn for vores kunder.

Vi tager et fælles ansvar for miljøet og drikkevandssikkerheden og sikrer dermed tryghed for vores kunder nu og i fremtiden. Vores politik har særligt fokus på følgende:

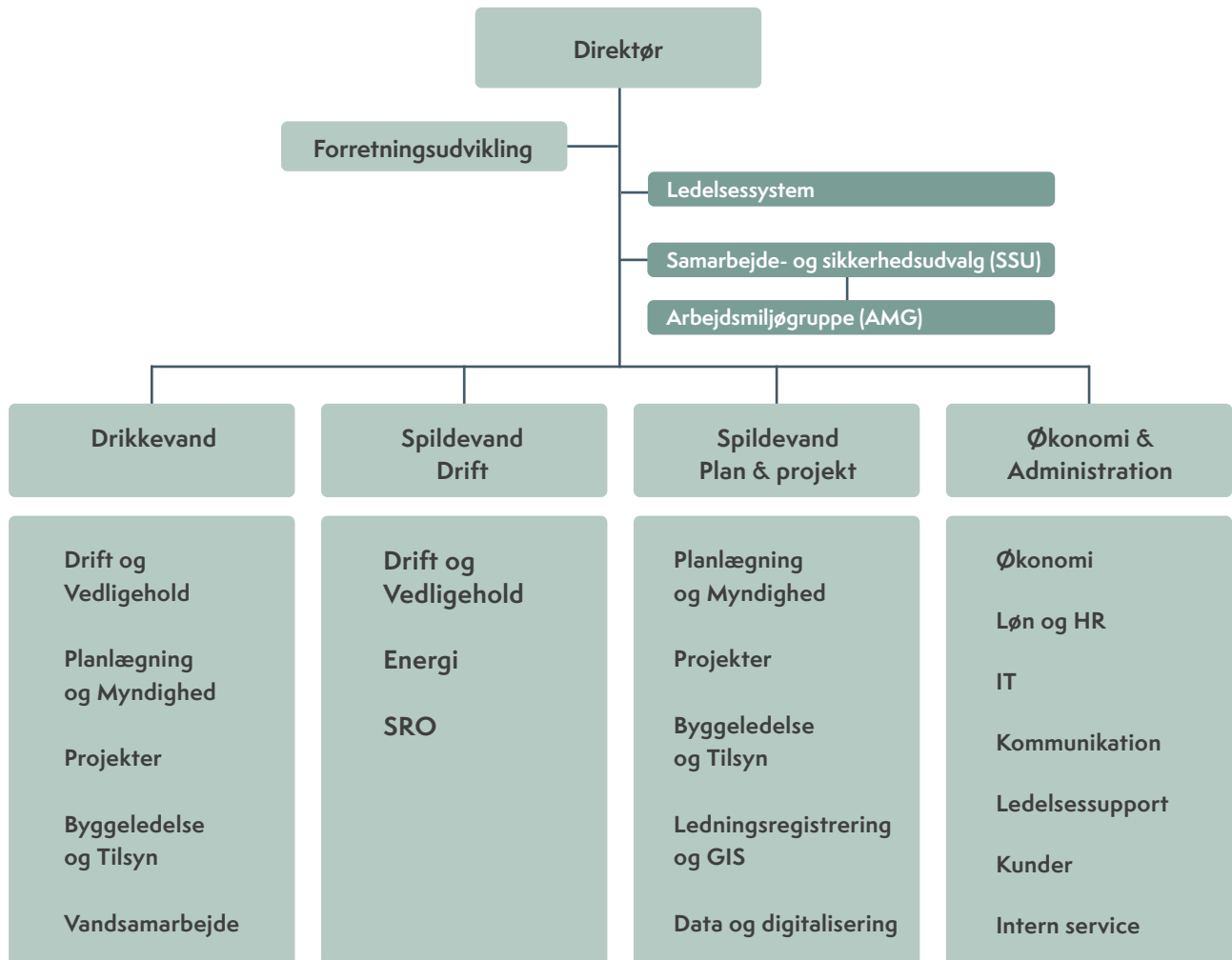
- Vi driver og udvikler virksomheden med fokus på kvalitet, miljø og drikkevandssikkerhed
- Vi skaber et sundt og godt arbejdsmiljø, hvor medarbejderne trives
- Vi tager hensyn til og ansvar for miljøpåvirkninger, samt forpligter os til at beskytte miljøet
- Vi behandler drikkevand som en fødevarer og sikrer høj drikkevandskvalitet
- Vi forebygger og fjerner skadelige påvirkninger gennem risikovurderinger
- Vi forbedrer os løbende ved at håndtere forbedringsområder og afvigelser med henblik på forbedring af kvalitet, miljøpræstation og drikkevandssikkerhed
- Vi sikrer, at medarbejdere har de nødvendige kompetencer til at sikre kvaliteten og er bevidste om miljøpåvirkninger og drikkevandssikkerhed
- Vi følger op med kunderne for at sikre, at kvaliteten lever op til deres forventninger
- Vi sikrer overholdelse af lov- og myndighedskrav, bindende forpligtelser samt kravene i ISO 14001 og 22000
- Vi udarbejder mål inden for kvalitet, miljø, drikkevandssikkerhed og arbejdsmiljø og sikrer, at der sker opfølgning på disse
- Vi har løbende fokus på at anvende nye teknologier og vi fremmer vores viden gennem netværk, deltagelse i arrangementer og kompetenceudvikling.



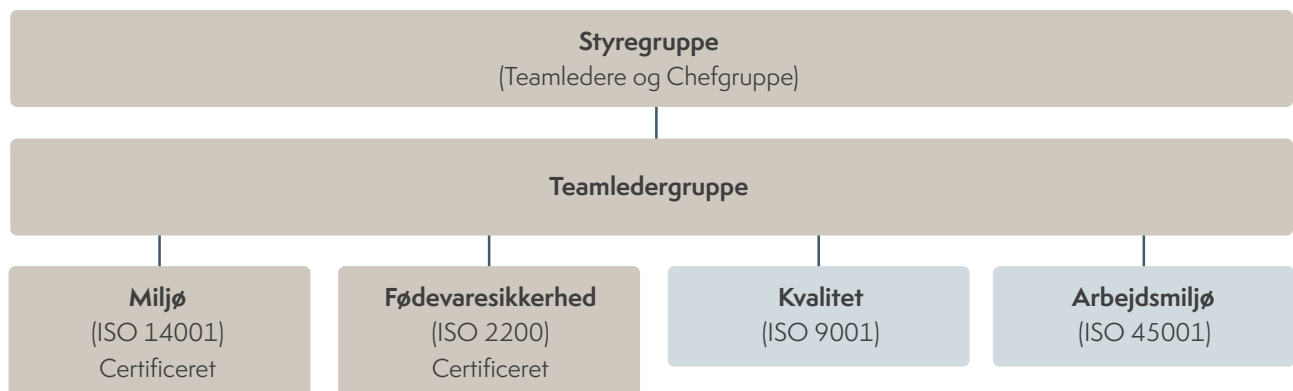
Strategihus



Organisationen



Ledelsessystemets organisering



Systemopbygning

.....

Ledelsessystemet kan inddeles i tre niveauer, det strategiske, det taktiske og det operationelle.

NIVEAU 1 – Strategisk

Virksomhedsstrategi
Miljø og fødevarepolitik
Mål og KPI'er
Virksomhedens organisering

NIVEAU 2 – Taktisk

Forretningsprocesser
Årshjul
Procedurer

NIVEAU 3 – Operationelt

Instruktioner, herunder blanketter, manualer, beredskabsplaner og vejledninger

Afviigelser og forbedringer

.....

Medarbejderne er virksomhedens øjne, ører og hænder – derfor er det vigtigt at reagere både når vi kan forebygge afviigelser, og når de er fundet sted. Vi har alle et ansvar for at styrke systemet og sikre fortsat kvalitet i vores ydelser.

Afviigelse

En afviigelse opstår, når et beskrevet krav i ISO systemet eller i gældende lovgivning ikke efterleves i praksis.

En afviigelse kan også opstå, hvis der ikke reageres på tilfælde, hvor der gentagne gange opstår fejl eller uhensigtsmæssigheder, som medfører, at processen ikke fungerer optimalt.

En hændelse som håndteres efter en allerede fastlagt procedure defineres ikke som en afviigelse.



Indrapporter til ISO-teams

- Hvem har registreret afviigelsen
- Dato for afviigelsen
- Beskrivelse og årsag til afviigelsen
- Evt. forslag til at forhindre en gentagelse



Analyse af afviigelse

- Hvilket krav afviger vi fra?
- Hvordan løser vi afviigelsen her og nu?
- Hvad er den grundlæggende årsag til afviigelsen?
- Hvordan forhindrer vi, at afviigelsen opstår igen?



Evaluering

- Har tiltag været effektive?
- Skal vi gøre yderligere tiltag?



**SKANDERBORG
FORSYNING**

Skanderborg Forsyning A/S
Døjsøvej 1, DK-8660 Skanderborg
www.skanderborgforsyning.dk