

# ISO Håndbog

Kvalitet, miljø og fødevarerikkerhed



**skanderborg**  
forsyning a/s

# 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. Supplerende serviceydelser med udvikling, demonstration og formidling af innovative vandløsninger.***

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 renser spildevand med omtanke og ansvarlighed for mennesker, samfund og natur.

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

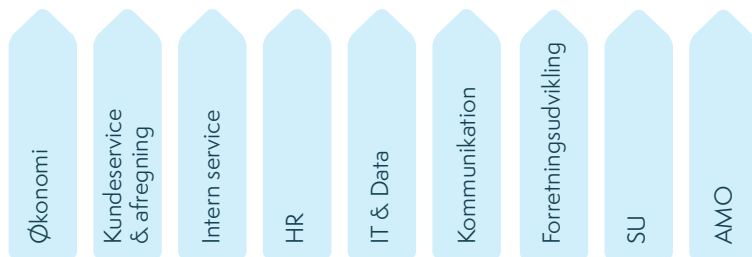
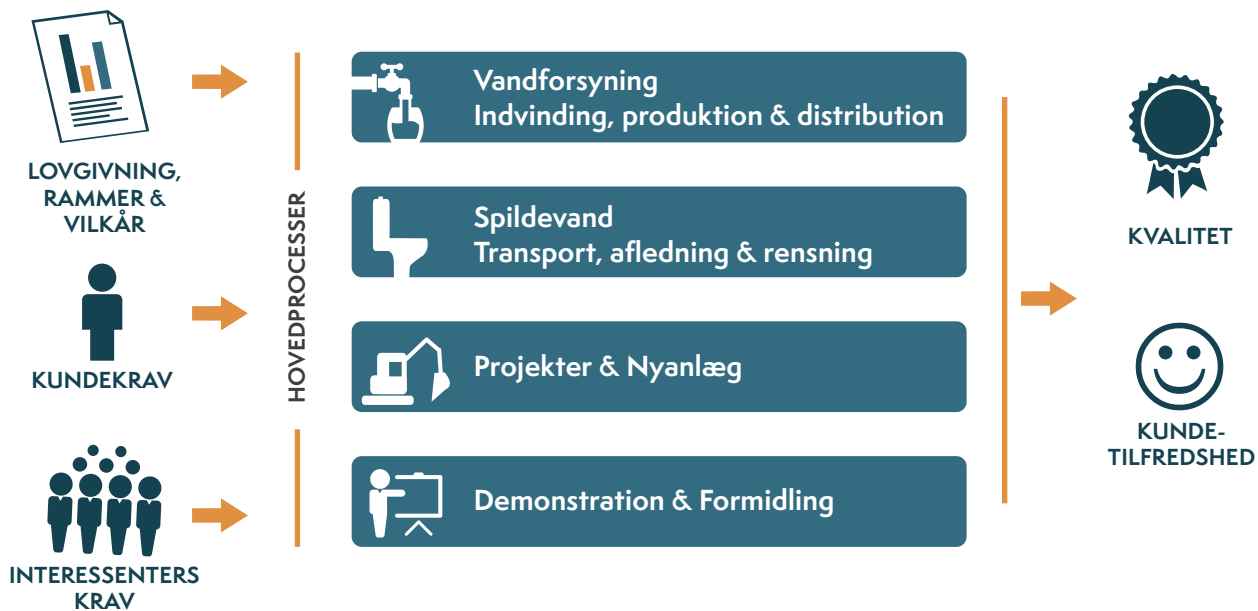
Vi har således et særligt ansvar for at sikre, at vi til stadighed stræber efter de bedste løsninger.

Derfor arbejder vi efter et ledelsessystem forankret i ISO-standarderne for kvalitet, miljø og fødevarer sikkerhed (9001, 14001 og 22000).

Ledelsessystemet er integreret i vores arbejdsprocesser og håndteres og evalueres af ISO-teams samt i en halvårlig intern auditering og en årlig ekstern auditering.

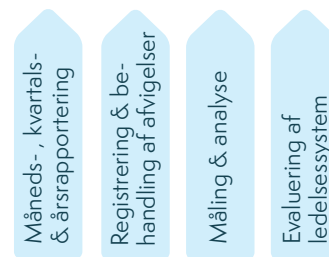
Vores ledelsessystem sikrer fokus på den daglige drift og udvikling ved løbende at identificere og håndtere elementer, der kan udgøre en risiko eller skabe forbedringer.

Per Grønvald  
Adm. Direktør



#### STØTTEFUNKTIONER OG AKTIVITETER:

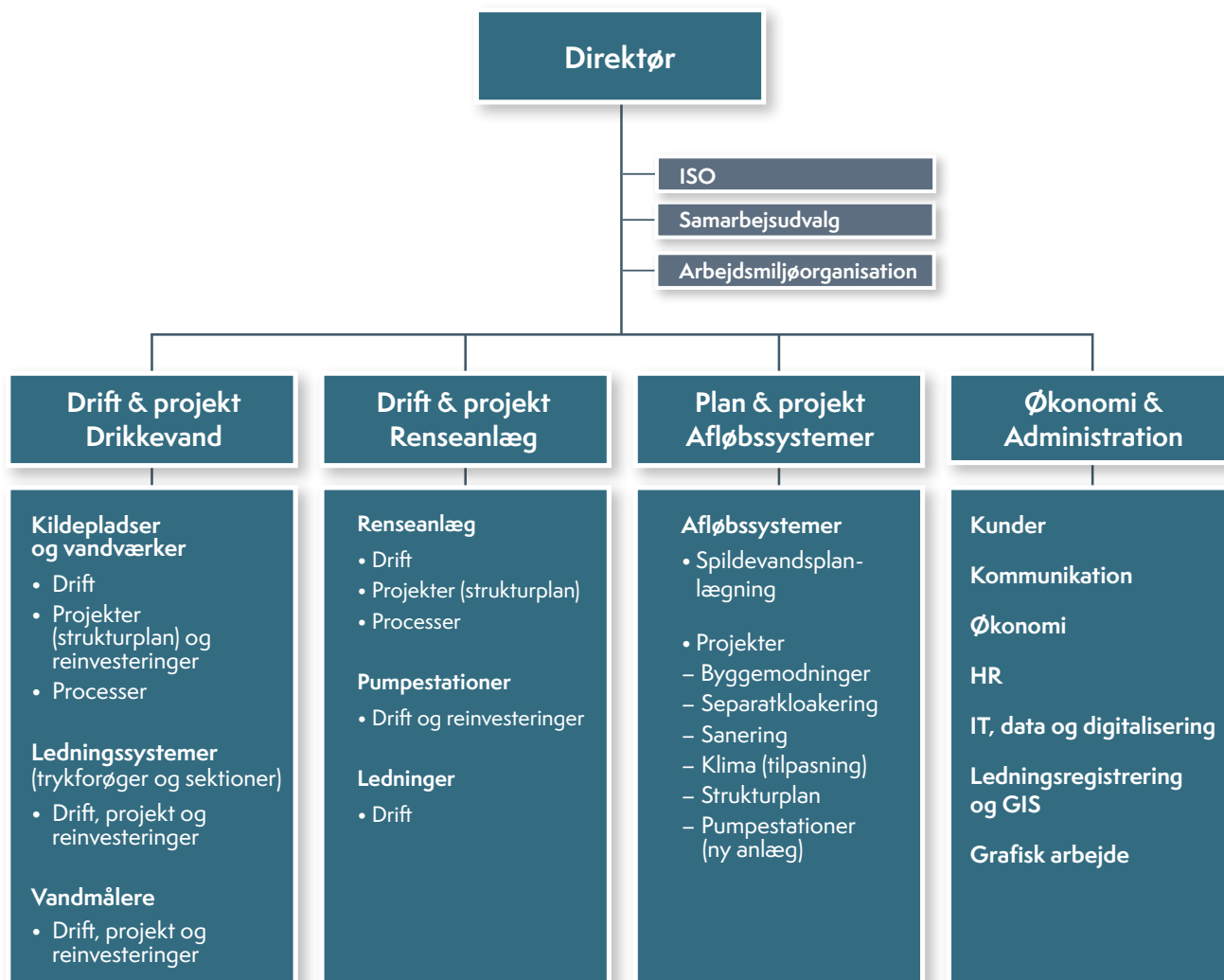
Supportaktiviteter der sikrer fungerende administration og kundeservice.



#### FORBEDRING OG KONTROL:

Aktiviteter der sikrer opfølgning og vedvarende udvikling.

# Organisationen



# Strategi

Skanderborg Forsynings vision er at være Danmarks mest moderne vandselskab.

Figuren illustrerer virksomhedens fire Must Win Battles og de dertil knyttede 12 Strategiske Ambitioner.



# Politik for kvalitet, miljø og fødevarer sikkerhed

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 trykthed 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 fødevarer sikkerhed
- 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 kvalitetsledelse, miljøpræstation og fødevarer sikkerhed
- Vi sikrer, at medarbejdere har de nødvendige kompetencer til at sikre kvaliteten og er bevidste om miljøpåvirkninger og fødevarer sikkerhed
- Vi følger op med kunderne for at sikre, at kvaliteten lever op til deres forventninger
- Vi sikrer overholdelse af lov- og myndighedskrav, bindende forpligtigelser samt kravene i ISO 9001, 14001 og 22000
- Vi udarbejder mål inden for kvalitet, miljø, fødevarer sikkerhed 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.



# Systemopbygning

ISO-systemet kan inddeles i tre niveauer, det strategiske, det taktiske og det operationelle.  
De tre niveauer afspejles i mappestrukturen i GEM projekt nr. 500010

## NIVEAU 1 – STRATEGISK

Virksomhedsstrategi  
Kvalitets, 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

# Afvielser og forbedringer

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

## AFVIGELSE

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

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

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



## INDRAPPORTER TIL ISO-TEAMS

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



## ANALYSE AF AFVIGELSE

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



## Internationale standarder

### **ISO 9001 Kvalitet**

Styring af virksomhedens processer og systemer

### **ISO 14001 Miljø**

Styring af virksomhedens miljøpåvirkninger

### **ISO 22000 Fødevarer sikkerhed**

Styring af virksomhedens drikkevandssikkerhed



**skanderborg**  
forsyning a/s

Døjsøvej 1

DK-8660 Skanderborg

Tlf.: +45 87 93 93 93

[www.skanderborgforsyning.dk](http://www.skanderborgforsyning.dk)