



# KVALITETSPOLICY

## Inledning

m4 gruppen ska med en aktiv affärsorienterad organisation. Nyckelorden i vårt kvalitetssträvande är:

- hög kompetens och kvalitet,
- kreativitet,
- bra dialog med kunder och leverantörer och
- motiverade och kompetenta medarbetare.

m4 gruppens skall tillhandahålla tjänster och produkter med rätt och jämn kvalitet – vi håller vad vi lovar. Tjänsterna/produkterna ska överensstämja med kundens uttalade förväntningar, behov, avtalade specifikationer och gällande författningar. m4 gruppens ambition är dessutom att inom utvalda områden framstå som den bästa leverantören.

## Kundnytta

Huvudmålet för vårt kvalitetsarbete är ökad kundnytta. Vi vill:

- verka för en effektivare resursanvändning hos kund genom att erbjuda produktiva och smarta logistiklösningar
- fokusera på kundernas önskemål och tillsammans med kunden hitta helhetslösningar.

Samarbetet med kunden innebär också att vi har ett system för avvikelshantering och uppföljning av avtal och kundkontakter. Alla har ett ansvar att påtala brister. Systemet bidrar till ökad kundnytta och ger oss en möjlighet att ständigt förbättra oss.

## Kundservice och bemötande

Kunderna ska alltid stå i centrum. Det innebär att kundens helhetsupplevelse av m4 gruppen ska överträffa förväntningar, krav och behov i så hög grad som möjligt. Kunden skall alltid få trevligt och professionellt bemötande hos oss.

## Medarbetare

Vår viktigaste tillgång är våra medarbetare. Att samtliga medarbetare är väl förtrogna med vår kvalitetspolicy, vårt arbetssätt och våra processer är en självklarhet. Fortbildning och personalutveckling är ett naturligt led i företagets ambition att kontinuerligt förbättra verksamheten. Företagets arbetsmiljö ska även främja personlig utveckling och eget ansvar.

## Kvalitetsorganisation

Som kund hos oss kan man antingen vända sig till sin kontaktperson med frågor eller åsikter om vårt kvalitetsarbete eller direkt till företagsledningen, vilken är ansvarig för kvalitetsfrågorna inom företaget.

m4 gruppens verkställande direktör har övergripande ansvar för uppföljning av att kvalitetspolicyn efterlevs.

Policyn antagen 2010-05-27 av styrelsen i m4 gruppen AB

Senast reviderad: 2010-05-06