

KVALITETSPOLICY



ÖVERSIKT

Vi är ett kundfokuserat företag som hela tiden strävar efter förbättringar på ett målmedvetet sätt för att skapa nöjda kunder och medarbetare.

Vårt kvalitetsarbete omfattar alla arbetsmoment och vi har väl dokumenterade processer och uppföljningsrutiner för att uppfylla de krav som ställs på vår verksamhet.

ORGANISATION

Våra medarbetare har gedigen kunskap om de produkter som företaget marknadsför.

Genom regelbundna möten, kompetensutveckling och diskussioner med våra kunder och leverantörer, för vi kvalitetsarbetet framåt.

MÅLSÄTTNINGAR

SMP+Cardio ska marknadsföra produkter av högsta kvalitet som väl svarar upp mot våra kunders krav och behov i den svenska sjukvården.

Vi ska hålla utlovade leveranstider.

Eventuella reklamationer eller garantiåtaganden ska åtgärdas snarast möjligt, inom två arbetsveckor.

Vi ska tillgodose de miljöbetingade krav som ställs på verksamheten.

Vårt långsiktiga mål är certifiering enligt den internationella standarden ISO 9001.

PLANERING, AVVIKELSEHANTERING & KONTINUITETSPLANERING

Beskrivning av vilka beredskapsplaner vi har för oförutsedda händelser och även hur vi aviserar och hanterar leveransstörningar/avvikelser/felleveranser:

Processen från inkommande order till levererad produkt inklusive faktura- och reklimationshantering samt återkallande av produkter:

- Lagerstatus kontrolleras, både i systemet och fysiskt.
- Varorna läggs fram och ordern görs i affärssystem och följesedel och faktura skrivs ut.
- Varorna packas och skickas samma dag, om ordern kommer till oss innan kl. 12, annars efterföljande dag.
- Leverans märkes med: order-/beställningsnummer/referens-/artikelnummer/kvantitet
- Om leveransen inte motsvarar avropet i helhet framgår detta av följesedeln.
- Faktura skickas samma dag som leveransen skickas.
- Vid eventuell restorder informeras kunden snarast, antingen via telefon eller e-post.
- Beräknad leveranstid meddelas omgående och alternativ produkt erbjuds.

Avvikelsebeskrivning

Om det föreligger produktfel, måste kunden snarast återkomma till oss så vi kan starta ett reklimationsärende. Informationen vi behöver beskrivs i vårt reklimationsformulär, *se bilagan ReklamationSMP+Cardio*.

Tidsåtgången är beroende på ärende men vår ambition är att lösa ett reklimationsärende så fort som möjligt och få svar på orsak till felet inom 10 arbetsdagar.

Hur vi säkerställer leveranssäkerhet

Vi skickar våra leveranser med Postnord Parcel, som har en leveranssäkerhet på 95,2 procent. Om Postnord inte kan skicka våra leveranser har vi andra speditörer att tillgå.

I det osannolika scenariot att ingen speditör kan leverera våra varor, har vi kapacitet att själva leverera varorna direkt med bud, vid krissituationer. Vi säkerhetsmeddelar alltid kund och avtalsägare skriftligt om något oförutsett inträffar som skulle försena eller förhindra leverans.

Leveransstörning

Postnord är den mest riskfria speditören i Sverige men vi har som sagt backup om deras tjänster skulle falla, både kort- och långsiktigt.

Krishantering Se ovan, vid kris som inte omfattas av force majeure, har vi alltid möjlighet att uppfylla vårt uppdrag med att leverera varor inom avtalad leveranstid. Vi har flera månaders förbrukning i lager av offererade produkter för att säkerställa att vi kan leverera även under extraordinära omständigheter.

ÖVERSIKT

KONTINUITETSPLAN

Beskriver hur resurser och processer bör hanteras i krissituationer eller vid avbrott. Exempel: cyberattack, pandemi, naturkatastrof, mänskliga misstag.

Syftet med vår kontinuitetsplan är att vid en händelse kunna fortsätta verksamheten, om än i mindre skala, och så snabbt som möjligt komma tillbaka till normal nivå.

Följande finns dokumenterat:

Reservrutin: hur vår organisation ska arbeta under en pågående krissituation/avbrott och vem som äger ansvar för våra arbetsuppgifter och hur de ska genomföras.

Återställningsrutin: hur vi återställer verksamheten efter en kris. Vad ska göras och vilka resurser som behövs.

Återgångsrutin: hur vår verksamhet ska fungera när normalläget är tillbaka, hur arbetet ska återgå till hur det var innan krisen och vad vi behöver för att det ska lyckas.

Kontaktuppgifter internt och externt: vilka som ska kontaktas i en nödsituation och som behöver få kommunikation regelbundet.

Övning och utbildning: vår plan går igenom internt kvartalsvis och övningar genomförs så alla i verksamheten vet vilka som ska involveras och vad som förväntas i respektive roll.

Från 2026 planeras övning med externa partners och leverantörer.

Återkallande av produkter

Vi kvalitetssäkrar hela kedjan från inleverans till utleverans genom att notera batch/lot nr på samtliga varor som går ut från vårt lager. Som leverantör av produkter till sjukvården har vi ett stort ansvar att återkalla produkter om något skulle bli fel i våra leverantörers produktion.

Vi säkerhetsmeddelar alltid kund och avtalsägare omedelbart om något inträffar.

Information om vilka artikelnummer och batch/lotnummer som berörs och vilka uppgifter vi behöver för att göra ett snabbt tillbakadragande av produkterna från marknaden skickas ut skriftligen.

För att underlätta så mycket som möjligt har vi ett formulär för produktåterkallande som kund fyller i och skickar tillbaka (scannar) till oss.

Detta formulär skrivs även ut och bifogas tillsammans med eventuella produkter som returneras.

Se bilagan *ProduktåterkallelseSMPCardio*.

Problemhantering felleverans

Vid leverans av felaktig produkt gör vi, så snart vi får meddelande från avroparen, en omleverans med korrekt produkt tidsmässigt enligt överenskommelse med avropare. Vid överleverans svarar vi för att godset återtages utan kostnad alternativt debiterar till reducerat pris efter överenskommelse med avroparen.

Synpunkter och klagomål

Vi är alltid tillgängliga på telefon 031-68 10 55 helgfria vardagar mellan kl 08:00-17:00 för att ta emot eventuella synpunkter och klagomål. Vi kan även nås på email info@smpcardio.se. Via vår hemsida går det att lämna skriftlig feedback genom vårt kontaktformulär under rubriken "Kundtjänst".

Vår ambition är att ständigt blir bättre och att hantera och följa upp samtliga synpunkter och klagomål och använda dem i vårt systematiska kvalitetsarbete. Vi sammanställer inkomna ärenden kvartalsvis och använder dem som underlag till kvalitetsförbättring.

IMPLEMENTERING

Genom att vara lyhörda, fånga upp och analysera information om marknadens behov ska vi tillsammans med våra leverantörer erbjuda produkter som är optimala för våra kunder och som uppfyller deras krav och förväntningar.

Vi ska hålla oss informerade om vilka lagar och regler som gäller för vår verksamhet och så snabbt som möjligt anpassa verksamheten till nya krav.

Orsaker till reklamation och garantiåtaganden ska dokumenteras och utvärderas för att lära för framtiden.

Kontinuerlig kompetensutveckling av medarbetarna baserade på årligen reviderade individuella utbildnings- och utvecklingsplaner.

UPPFÖLJNING

För att säkerställa implementering av målen i denna kvalitetsplan följs de upp kvartalsvis av företagets ledning. De sammanställer sedan en årlig utvärdering som presenteras i samband med årsstämman.

SMP+Cardio uppmuntrar alla samarbetspartners, anställda, konsulter och leverantörer att ta del av vår Kvalitetspolicy som finns tillgänglig digitalt på vår hemsida.