



Kvalitetsredegørelse

MiljøTeam A/S

2008/2009

Indholdsfortegnelse

Forord.....	3
Indledning.....	4
Kvalitetsstatus 2007-2008.....	5
Mål og resultater.....	5
Nye mål og handlingsplaner.....	9
Kvalitetsledelsessystemet.....	11
Kvalitetsredegørelsen.....	11

Vi ta'r os af det...

mail: mtinfo@dsvm.dk • website: www.mtas.dk



Forord

MiljøTeam A/S er aktør på affaldsområdet indenfor kunde-specifik miljørådgivning, indsamling, behandling og afsætning af genanvendelige materialer.

Vi ønsker til enhver tid, at være en kompetent og fleksibel samarbejdspartner på markedet med fokus på størst mulig åbenhed overfor vores kunder. Vi agerer på et marked, hvor licitationer og tidsbegrænsede kontrakter i stort omfang definerer driftsbetingelserne.

Markedet er præget af en struktureringsproces hen mod få store aktører, og der er som følge heraf ofte hård konkurrence på prisen. Det kræver høj effektivitet og omstillingsparathed, samt ikke mindst fokus på dokumenteret kvalitet i det daglige arbejde.

Kvalitetsstyring er i denne sammenhæng et værktøj til systematisk kvalitetssikring og løbende fokus på kvalitetsforbedringer. Med certificeringen dokumenteres vores indsats overfor vore kunder og samarbejdspartnere via en årlig revision af vores indsats.

MiljøTeam A/S har siden 2002 været certificeret efter kvalitetsstandard ISO 9001:2000. Denne internationale kvalitetsstandard kræver ikke, at der udarbejdes en kvalitetsredegørelse, men vi håber, at redegørelsen kan give kunder og samarbejdspartnere et givtigt indblik i de prioriteringer og forbedringer, der foregår i MiljøTeam A/S, og at vi kan få en åben dialog om forventninger og kvalitet.

Kvalitetsredegørelsen skal ses i sammenhæng med den mere generelle publikation "Fakta om MiljøTeam A/S", som indeholder væsentlige informationer om MiljøTeam A/S, herunder vores visioner og politikker. Kvalitetsredegørelsen dækker perioden 1. maj 2008 til 30. april 2009.

Parallelt med Kvalitetsredegørelsen offentliggøres henholdsvis en miljøredegørelse og en arbejdsmiljøredegørelse. Alle publikationerne kan findes på vores hjemmeside www.mtas.dk eller rekvireres ved henvendelse til MiljøTeam A/S.

Århus d. 15. september 2009

Vi ta'r os af det...

mail: mtinfo@dsvm.dk • website: www.mtas.dk

Det Norske Veritas, Danmark A/S har kvalitetscertificeret MiljøTeam A/S i henhold til den internationale standard for kvalitetsstyring DS/EN ISO 9001:2000.

ISO - The International Standard Organisation - er en international sammenslutning af nationale standardiseringsorganer.

ISO 9001 er en international certificerings-

Allan Larsen
Adm. Direktør

Pia Kjær Øulee
Kvalitets- og miljøkoordinator

Indledning

MiljøTeam A\S er aktør på et marked, hvor der er mange om budet. Vi vil gerne vise vores kunder, at vi kan mere end blot konkurrere på en pris. Med vores certificeringer indenfor kvalitet, miljø og arbejdsmiljø kan vi arbejde målbevidst med at skabe værdi for vores kunder.

Medarbejderne er med til at præge den udvikling, der sker i MiljøTeam A\S. Det sker bl.a. gennem de udvalg, der arbejder med kvalitet, miljø og arbejdsmiljø for hele virksomheden. I udvalgene igangsættes mange nye initiativer, og i 2008-2009 har vi blandt andet haft fokuseret på optimering af materiel og optimering af drift, herunder procedurer for intern kommunikation mellem erhvervsafdelingen og kundeservice.

Det er med stor tilfredshed, at ledelsen kan se tilbage på endnu et år, hvor medarbejderne har taget ansvar og lagt energi i at få organisationen gearet og klar til at tage udfordringerne på markedet op.

Vi har i regnskabsåret haft en betydelig organisatorisk vækst, bl.a. har vi vundet og genvundet flere større licitationer, herunder kontrakter i Vejen Kommune, Randers Kommune, Kerteminde Kommune, Århus Kommune og på Djursland. Allerede nu ved vi endvidere at der i efteråret 2009 skal igangsættes yderligere 2 kontraktområder i Århus kommune.

Forberedelse, igangsætning og indkøring af de nye kørselsområder har præget organisationen i regnskabsåret 2008-2009. Det forventes, at der vil være mere ro på i den kommende periode, idet alle områder nu er overgået til daglig drift. Men da vi allerede nu ved, at der kommer nye kontraktstarter i perioden, kommer de selvfølgelig også til at sætte et større eller mindre præg på organisationen.

Vi ta'r os af det...

I det følgende vil vores indsatsområder og resultater på kvalitetsområdet blive kommenteret yderligere. Kvalitetsmål for 2009-2010 findes sidst i redegørelsen.

Kvalitetsstatus 2008-2009

De væsentlige kvalitetspåvirkninger, der fremkommer gennem aktiviteter i MiljøTeam A\S, vurderes og indsatsprioriteres hvert år i forbindelse med ledelsens evaluering.

Ledelsens evalueringer omfatter således en gennemgang og vurdering af bl.a. mål og resultater, kundernes tilfredshed og medarbejdernes kompetencer. Herigennem vurderes kvalitetsniveauet og udviklingsprojekter fastsættes.

Målsætninger og prioriteringer

MiljøTeam A\S har i regnskabsåret 2008-2009 målsat og prioriteret indsatsen omkring følgende kvalitetsforhold:

- ✓ Overensstemmelse mellem kundens forventning og pris
- ✓ Overensstemmelse mellem kundens forventning og ydelser
- ✓ Medarbejdernes ansvar overfor miljøet og kvaliteten i de leverede ydelser
- ✓ Organisationens effektivitet, fleksibilitet og fokus på vækst

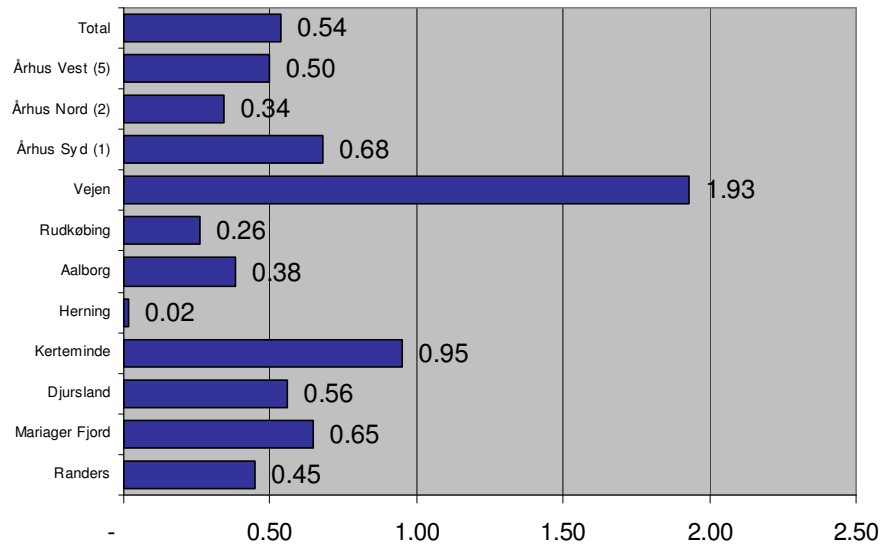
Mål og resultater

Et vigtigt forum i forhold til løbende at evaluere vores kvalitetsindsats og kundernes tilfredshed er vores Kvalitets- og Miljøudvalg. Her gennemgås hver måned de opnåede resultater og afvigelser, problemstillinger diskuteres og fokusområder udpeges.

Løbende planlægges kvalitetstilsyn i virksomheden. Hermed får vi fulgt op på kvaliteten ud mod vores kunder, og internt i virksomheden fastholdes medarbejdernes fokus på at levere kvalitetsydelser og igangsætte forbyggende tiltag.

Overensstemmelse mellem kundens forventning og pris

Vi ta'r os af det...



I det daglige er kundekontakten over telefon og internet meget vigtig. Området er derfor et prioriteret og målsat fokusområde. I 2008-2009 fik vi blandt andet styrket muligheden for kommunikation med kunder elektronisk.

Herudover har vi investeret i navigation og automatisk overførsel af ordrer fra kundecenter til køretøjer og retur til fakturering. Systemet er implementeret i de første enheder. I flere afdelinger er der desuden indbygget navigationssystemer, som kommunikerer med kommunens system.

Erfaringer herfra viser at systemet er med til at sikre høj kvalitet, og reducerer ressourceforbruget til håndtering væsentligt. Særligt er navigationssystemerne et godt hjælpeværktøj for afløsere og nyansatte.

Overensstemmelse mellem kundens forventning og ydelsen

I Kundeservice registrerer vi de forskellige typer af kundehenvendelser til intern opfølgning og optimering af vores ydelser. For at følge op på overensstemmelsen mellem kundens forventning og ydelsen på dagrenovationssiden har vi i 2008-2009 opsat nøgletal for antal tømninger til tiden.

Generelt viser resultaterne at vores logistik og interne kommunikation ved driftsforstyrrelser fungerer, og kunden kan forvente, at vi leverer den lovede ydelse. Vi

Vi ta'r os af det...



vil fortsætte med at holde det høje kvalitetsniveau i 2009 - 2010.

Årets datagrundlag viser, at vi atter har været i stand til at leve op til de opstillede mål på maksimalt 1,5 promille for beholdere, som ikke er blevet tømt til tiden. Dog er der en enkelt afdeling, som skiller sig ud - Vejen, som har en ret høj promille. Indsamlingen i Vejen havde en hektisk start bl.a. grundet manglende kørelister. Men i slutningen af regnskabsåret kom der god ro og orden i afdelingen, som nu fungerer godt.

Medarbejdernes ansvar overfor miljøet og kvaliteten af de leverede ydelser

Vi vil sikre kunderne den bedste service, så derfor vil vi internt i virksomheden løbende forbedre os. Eksempelvis vil vi gerne give kunden den bedst mulige kundeservice ved henvendelse til os. Vi har derfor registrering af forskellige typer henvendelser fra interne og eksterne kunder, og søger konstant at optimere vores kundekommunikation. Senest har vi, som tidligere nævnt, optimeret telefonsvarer og hjemmeside.

Vi har et velfungerende kvalitets- og miljøudvalg som mødes hver måned. Her følges der op på om der er et mønster i de afvigelser, som vi oplever, og der igangsættes nødvendige tiltag for at forbedre forholdene. Dermed er vi på forkant med problemerne, og får fastsat de rigtige løsninger for kunden, så vi kan levere den lovede ydelse i alle led af virksomheden.

Kvalitets- og miljøudvalg og driftsmøder giver en god videndeling mellem alle afdelinger og medarbejderne kan indgå i tværorganisatoriske grupper, så alle kan blive inddraget i at igangsætte forebyggende aktiviteter. Som virksomhed opnår vi internt i virksomheden fokus på produktionsoptimering, forbedring af materiel samtidig med at kunden får leveret en kvalitetsydelse.

Organisationens effektivitet, fleksibilitet og fokus på vækst

Kvalitetsforbedringer og -optimering af driften, sker gennem en løbende positiv dialog mellem ledere og medarbejdere. Flere gange om året udsendes derfor informationsbreve fra direktionen til alle medarbejdere, og to gange om året afholder direktionen informationsmøder i

Vi ta'r os af det...

alle afdelinger, hvor forskellige relevante emner indenfor bl.a. kvalitet, miljø og arbejdsmiljø tages op.

MiljøTeam A/S igangsætter løbende forbedringsprojekter eller udviklingsprojekter. Flere af projekterne er kommenteret tidligere i redegørelsen.

I dagligdagen skal vores medarbejdere have mulighed for at komme med ideer til forbedringer og tiltag, der kan være til gavn for virksomheden og medarbejdernes arbejdsdag. Medarbejderideerne kan gives skriftligt til nærmeste leder, men oftest kommer ideerne frem under dialog mellem kollegaer og leder, og der bliver taget aktion med det samme.

Andre idéer initieres gennem møder og udvalg, hvor tiltagene sættes i gang.

Vi ta'r os af det...



Nye mål og handlingsplaner

Kortsigtede kvalitetsmål og overordnede handlingsplaner

De kortsigtede kvalitetsmål og handlingsplaner er fastlagt i forlængelse af målene for 2008-2009. En del er videreført fra sidste regnskabsperiode, mens to er nye.

Kvalitetsmål for perioden maj 2009 til og med april 2010

Økonomi - Målsætning:
Overensstemmelse mellem kundens forventning og pris

Mål	Handling
<p>Øge fokus på optimering af den enkelte kundeløsning</p>	<p>➤ Afholde minimum to temamøder om emnet pr år for erhvervschauffører og sælgere</p> <p>➤ Information om helligdagskørsel på hjemmesiden</p>

Kunder - Målsætning:
Overensstemmelse mellem kundens forventning og ydelse

Mål	Handling
<p>Følge sammenhængen mellem aftalte og leverede ydelser</p> <p>Max 1 promille i fejl på dagrenovationssiden i tømninger på aftalte tider</p>	<p>➤ Udføre mindst 4 kvalitets-tilsyn fordelt på forskellige områder</p> <p>➤ Målsætningerne realiseres gennem en tæt intern opfølgning og dialog med baggrund i såvel ugentlige som månedlige statistikker, der udarbejdes over fejlene</p>
<p>Statistik over kundetilfredshed, reklamationer</p>	<p>➤ Integrere system til registrering af kundehistorik, hvorfra der kan trækkes statistiske data</p>
<p>Styrke kundens valgmuligheder i forbindelse med den løbende ordreafgivning, samt udveksling af kundespecifikke data</p>	<p>➤ Etablere mulighed for at kunden kan afgive ordre og i øvrigt hente personlige kundedata via MTAS' hjemmeside og ekstranet</p>

Vi ta'r os af det...



Interne Processer - Målsætning:

Øge medarbejdernes ansvarlighed overfor miljøet og kvaliteten i de leverede ydelser

Mål	Handling
Fastholde den nuværende reduktion af skadesanmeldelser på adgangsveje, opstillingssteder og opstillet materiel på et niveau på 0.24 målt pr. medarbejder	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aktiv dialog med skadevolder ved hver enkelt materielskade ➤ Iværksætte interne tiltag der styrker incitamentet til at undgå materielskader ➤ Fokus på materielskader ved årlige medarbejdersamtaler via distriktsopgørelser
Øge de faglærtes andel af det samlede antal medarbejdere	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gennem aktiviteter i uddannelsesudvalget og via informationsmøder skal medarbejderne opfordres og inspireres til at gennemføre uddannelsen til renovationschauffør
Iværksættelse af intern kampagne til styrkelse af vores omdømme i trafikken	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Montering af streamers på udvalgte køretøjer med opfordring til at kontakte virksomheden, hvis vognen optræder hensynsløst i trafikken
Fokus på omtanke og respekt overfor kunder og kolleger	<p>Hver gang der er problemer med en medarbejder, bliver vedkommende indkaldt til samtale. Information om firmaets politik på fællesmøder.</p>
Reducere antallet af skadede låg til containere, der tømmes med frontloader med 20 %	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Etablere samarbejde med smedje, som kan forstærke lågerne, så de bliver mere holdbare

Vækst og Læring - Målsætning:

Øge organisationens effektivitet, fleksibilitet og fokus på organisk vækst

Vi ta'r os af det...

Mål	Handling
Fastholde det nuværende niveau af egne køretøjer målt pr. medarbejder ➤	Gennem forbedret udnyttelse af køretøjerne i flere af dagens timer
Reducere tidsforbruget i administration af bilag og mindske fejlmargen i ordrebehandling ➤	Etablere elektronisk udveksling af data mellem TDX-LOG og bilerne.
	Dataoverførsel etableres på 25% af alle biler, der kører erhvervsaffald.

Kvalitetsledelsessystemet

Ledelsessystemet i MiljøTeam A/S er bygget op om et miljøledelsessystem, som blev certificeret efter ISO 14001 og EMAS i 2001. Derefter blev kvalitetsledelsen certificeret den 6. februar 2002 efter ISO 9001:2000. I marts 2004 er arbejdsmiljøet blevet en selvstændig certificering, så vi har nu et samlet ledelsessystem, der omfatter kvalitet, miljø og arbejdsmiljø.

Ledelsessystemet er webbaseret og opbygget som en hjemmeside, hvor en sektion beskriver politikkerne, målsætningerne og overordnede ansvarsområder, og en anden sektion beskriver procedurer for relevante funktionsområder. Til hvert dokument er knyttet links til relevante arbejdsdokumenter og detaljerede instruktioner.

Selve kvalitetsledelsen er organiseret sammen med miljøledelsen. Arbejdet er organiseret med direktionen som øverste ledelse, et kvalitets- og miljøudvalg samt en række tværgående forbedringsgrupper, der arbejder med aktuelle problemstillinger.

Kvalitetsredegørelsen

Kvalitetsredegørelserne er offentliggjort på vores hjemmeside og distribueret til interesserede. Tidligere var kvalitetsredegørelsen en del af en samlet kvalitets- og miljøredegørelse.

Nærværende kvalitetsredegørelse vil blive offentliggjort på vores hjemmeside, og vil blive udsendt til interessenter og andre, der henvender sig til virksomheden.

Vi ta'r os af det...

