



# Kvalitets- och miljöarbete

## Lyrecos kvalitets- och miljöledningssystem

Lyreco arbetar utifrån mottot: Kvalitet uppnås först när kunden fått ställda förväntningar uppfyllda.

Lyreco i Skandinavien är certifierade enligt ISO 9001:2008 och ISO 14001:2004. Certifieringen omfattar Lyreco Sverige AB, Lyreco Danmark A/S och Lyreco Norge AS och vi ser dessa certifieringar som en naturlig fortsättning på vårt arbete med kvalitetssäkring och som ett bevis på att det vi gör fungerar.

Samtliga medarbetare känner till vår kvalitetspolicy, vilken genomsyras av våra fyra värdeord;

**Professionalism**

**Respect**

**Excellence**

**Passion**

Vår strävan är att alltid förmedla dessa värderingar till kunder, medarbetare, samarbetspartners och leverantörer och att våra kunder känner att de alltid kommer i första hand.

Vi är medvetna om att sena och felaktiga leveranser skulle kunna innebära problem för våra kunder. Lyreco har därför ställt upp ett par mål för hur stora avvikelser vi kan acceptera – Lyrecos kvalitetsmål. Lyreco skall ha en leveranssäkerhet på 99 %. Detta kan brytas ner i tre delmål:

Restordrar:	färre än 1 %
Felaktiga eller uteblivna leveranser:	färre än 1 %
Ordor mottagna innan kl. 17.00, som inte levereras nästa arbetsdag:	färre än 1 %

## Restordrar

Alla restordrar registreras och analyseras av vår inköpsavdelning. Dessa sorteras på ansvarig inköpare och offentliggörs dagligen per leverantör. Alla leverantörer mäts på sin restordernivå och detta utgör underlaget för vår utvärdering av våra leverantörer. (se avsnitt Kvalitetssäkring av underleverantörer).

Naturligtvis ligger bara en del av arbetet med att förhindra en restorder efter att problemet uppstått hos oss. Det största arbetet ligger långt tidigare. Inköpsavdelningen beräknar estimerat behov – Lyrecos avancerade verktyg ger medarbetarna möjlighet att tillfälligt ersätta varor, som är försenade från leverantörer, med en alternativ produkt för att förhindra att leveranser inte kommer fram till våra kunder i tid.





# Kvalitets- och miljöarbete

## Fel och reklamationer

Alla fel registreras via Kundtjänst, så att kunden inte skall behöva beskriva sitt problem för mer än en person. Våra fasta procedurer för reklamationer säkrar en hög kvalitet på handläggningen av dessa. Reklamationerna bearbetas till faktiska kvalitetstal, så att vi snabbt kan finna orsaken till fel och, viktigast av allt, reagera och agera.

Kvalitetstalen offentliggörs internt, så att alla säljrelaterade medarbetare kan se dem, precis som medarbetare på logistikavdelningen. Medarbetare på lager, inköp och distribution får bonus, relaterad till månadens kvalitetstal, då vi anser att en morot är det bästa redskapet för motivation.

Alla reklamationer registreras i ett elektroniskt system, som en kvalitetsrapport på kundnummer, och redan samma dag skall ärendet åtgärdas. Vår målsättning är att en åtgärd för reklamationer skall vara påbörjad dagen efter att reklamationen tagits emot. Varje dag får ansvarig ledare på kundtjänst, inköpsavdelningen, lager och distribution dokumenterat vilka feltyper/lokationer/procedurer som resulterat i flest fel, så att de kan ändras.

I systemet registreras också fel i samband med leveranser. Om eventuella fel begås av Lyreco eller en underleverantör är ovidkommande för våra kunder. Felen registreras alltid som om de vore fel som begåtts av Lyreco.

En av orsakerna till att Lyreco kan hålla nämnda kvalitetstal är att vi kontinuerligt följer upp kvalitetsnivån hos våra leverantörer (se punkt Kvalitetssäkring av underleverantörer)

Vår systematiska kvalitetsuppföljning är en väsentlig orsak till att Lyreco i Skandinavien i december 2003 fick sitt kvalitetsledningssystem certifierat enligt ISO 9001.

## Leveranser i tid

Eftersom leveranser i tid är ett av Lyrecos överordnade kvalitetsmål har vi ställt upp fasta procedurer för identifikation av ordrar som inte levererats i tid (Non Delivered Ratio). Dessa identifieras dagligen och beräknas utifrån nedanstående kriterier.

Modellen som används för beräkningen är följesedelIn, som också används för produktivetsberäkning – varför antalet kollin på en följesedel är irrelevant här. Om ett kolli av 10 saknas räknas detta som ej levererat, alltså 1 avvikelse.

### Definitionen på NDR är:

A = Totalt antal följesedlar som ej levererats till kund.

B = Totalt antal följesedlar.

Total Ratio = A / B





# Kvalitets- och miljöarbete

Bemärk: Om en leverans består av 4 kollin varav ett kolli saknas och ett avvisas från kund p.g.a. felaktig produkt, registreras detta som 2 fel och därmed 2 tillfällen av Non Delivery Ratio. Eftersom de två felen inte har samma problem som grund måste korrigerande åtgärd sättas in för båda de dokumenterade felen.

POD (Proof Of Delivery - kvitteringar) arkiveras elektroniskt och kan på kort tid göras tillgängliga för mottagaren.

Exempel: En kund beställer varor måndagen den 17 april och leverans skall ske den 18 april. Den 19 april ringer kunden till vår kundtjänst och frågar efter sina varor, som inte levererats.

Kundtjänstmedarbetaren kan då gå in i vårt system och se om ordern är levererad eller om det angivits någon orsak till att den inte är det. Om systemet visar att leverans skett kan vi gå in i vårt system och ta fram kvittenslistan för leveranser den 18 april för att se om någon kvitterat försändelsen. Det händer emellanåt att varorna tas emot och sedan blir stående någonstans hos kunden och detta kan hjälpa våra kunder att ta reda på vem som mottagit leveransen och var den finns.

Daglig rapportering upplyser exakt vilka turer/chaufförer/speditörer som befinner sig innanför ramarna av våra kvalitetsmål på 99 % av våra leveranser i tid och vilka som inte lever upp till dessa krav. De som inte lever upp till våra krav åläggs böter och vid fortlöpande avvikelser sägs samarbetet upp, från vår sida.

## Uppdatering av styrande dokument

Som privatägd, multinationell, transparent verksamhet styrs samtliga processer, i huvudsak, av procedurer som beslutas på global nivå. Detta gäller också dokument. Undantaget är dokument som enbart gäller t.ex. Skandinavien eller ett enskilt land, Sverige, Norge och Danmark. Dessa styrs på lokal nivå.

Samtliga dokument förvaras digitalt, på gemensam plats, för att minska risken att fel versioner av dokument kan finnas i omlopp. Uppdatering görs kontinuerligt, vid behov. Ändringar i dokument skall godkännas av ansvarig ledare och styrning sköts av QSE (se punkt Ansvarig person).

## Ansvarig person

Lyreco har en process/avdelning som särskilt arbetar med kvalitets-, säkerhets- och miljöfrågor – QSE (Quality, Security, Environment). Ytterst ansvarig för denna process är Eva Klintell, Skandinavisk QSE Manager, medlem av Lyreco's ledningsgrupp.

QSE arbetar kontinuerligt med att upprätthålla vårt kvalitets- och miljöledningssystem och i det också uppföljning av kvalitetstal och resultat. QSE är också den process/avdelning som ser över reklamationer och kontrollerar att dessa följs upp av ansvarig ledare.





# Kvalitets- och miljöarbete

## Revisioner

Förutom de revisioner som varje år görs av tredje part i enlighet med vårt certifikat för ISO 9001:2008 och ISO 14001:2004 görs kontinuerligt också interna revisioner. Lyreco har idag, utöver QSE Manager, 6 personer, från olika processer i verksamheten som utför interna revisioner och dessa görs i regel på den reviderades arbetsplats för att medarbetaren skall känna sig trygg och avslappnad och för att arbetsmoment skall kunna visas. Revisionerna efterföljs av rapporter med noteringar om möjliga förbättringsområden eller avvikelser. Möjliga förbättringar skall ses över av ansvarig ledare och beslut skall tas om och hur en sådan förbättring kan gå till. Avvikelse skall åtgärdas inom uppsatt tid och ansvarig ledare skall ge feedback på vad som gjorts och fortsättningsvis kommer att göras för att åtgärda avvikelser och minimera risken för återkommande avvikelser.

Årligen genomgås hela kvalitetsledningssystemet av Lyreco's högsta ledning och även resultatet av de interna och externa revisioner som gjorts. Om förändringar skett i verksamheten eller i standarderna ISO 9001 eller ISO 14001 och de påverkar uppbyggnaden av vårt kvalitetsledningssystem görs de förändringar som krävs.

## Utvärdering av Lyreco's prestanda kontra kunders behov och krav

Lyreco utför årligen en undersökning för att få svar på hur väl vi tillgodoser kunders krav och behov. Undersökningen är identisk för samtliga länder där Lyreco finns. Ett urval av kunder får i en telefonintervju, utförd av en extern samarbetspartner, svara på frågor som berör hur de upplever att vara kund hos oss.

Exempelvis ställs frågor kring hur de upplever att göra en beställning hos oss, att hitta produkter i katalogen, att få ett problem åtgärdat om de någon gång haft problem. Samtidigt tar man reda på vilken av dessa frågor de anser mest viktig. Detta ger oss möjlighet att se vad som väger tyngst hos kunderna och inom vilka områden vi kan förbättra oss. Resultatet av undersökningen meddelas samtliga ledare och det krävs att de ansvariga ledarna förmedlar resultatet till sina medarbetare och att åtgärder snarast sätts in inom de områden/processer der det rapporterats att vi kan förbättra oss.

## Kvalitetssäkring av underleverantörer

Lyreco arbetar idag med ett avancerat verktyg för att kunna mäta kvaliteten in i minsta detalj. *Regeln är att leverantören skall ha lika bra leveranser och lika hårda krav som Lyreco.* Detta mäts så att varje produktchef inom sitt område betygsätter hela processen från prissättning, hantering av akutleveranser eller leverans av udda varor. Därför har vi utarbetat ett system med förhandsdefinierade kriterier där poäng utdelas.

- Marknadsaktivitetsvärde. Denna kontroll baseras på hur underleverantören hanterar säkerhetsdokument, betalningstider och t.ex. sitt varumärke i Lyreco's katalog.





# Kvalitets- och miljöarbete

- Service och ledtid. Ledtiderna samlas i en matris där en poängsättning (skala 1-5) på hur leverantören har agerat i en given situation görs. Det kan rent konkret vara hur leverantören hanterar en stor order, låt säga en katalogförd produkt från SCA, levererad från Lilla Edet till Lyreco's centrallager i Bankeryd.
- Produktkvalitet. Av yttersta vikt är att produkten alltid finns tillgänglig, alltså i godtagbar kvantitet och kvalitet. Vidare får leverantören poäng på produktens förpackningskvalitet, dvs. hur levereras godset förpackat och dessutom betygssätts retur- och orderhantering. Betygen är 1-5.
- Administration och fakturahantering. Här mäter Lyreco hur underleverantören reaktionsmässigt hanterar snabba ordrar, kvaliteten på hantering av avvikelser, kvaliteten på fakturering och hantering av generella produktdokument.
- Ej lagerförda artiklar. Mätresultat på hur leverantörer hanterar produkter som inte finns i Lyreco's katalog. Hur snabbt svarar man på en specialförfrågan och hur snabbt levereras den till Lyreco.

Alla dessa punkter samlas sedan och genererar en slutlig kvalitetspoäng. Ett genomsnittsvärde inom respektive område tas fram, dessutom samlas talen i en databas som samkörs och ger ett gemensamt totalvärde. Alla rader i dokumentet måste utfyllas då sammanställningen görs utifrån att *allt skall* mätas. Leverantören får sedan en översikt över sitt agerande i alla de länder där denne är leverantör till Lyreco. Med detta verktyg får man en unik möjlighet att mäta det faktiska arbetet och ger också underleverantören en rad möjligheter till att utvärdera och förbättra sitt arbete.

## Lyreco's samarbete och kontroll

Rent konkret hålls möten med alla underleverantörer där de senaste resultaten redovisas och analyseras. Mätresultaten presenteras i ett diagram och leverantören skall uppnå ett visst antal poäng för att få fortsätta leverera via Lyreco.

Leverantören bedöms efter en femgradig skala, där ett totalresultat på 1-2 poäng anses som en kompetent och professionell leverantör, som premieras vid årets slut. De som endast uppnår ett totalresultat på 3,5-5 klassificeras som "en icke passande leverantör" och försvinner från katalogen nästkommande år.

Områden som behöver förbättras och vilka åtgärder som skall vidtas diskuteras gemensamt. Lyreco agerar alltid professionellt och sakligt mot alla leverantörer eftersom de skall få en chans att förbättra sitt resultat.

Med detta hjälpmedel har Lyreco tillsammans med sina underleverantörer en otrolig kontroll på det dagliga kvalitetsarbetet.





# Kvalitets- och miljöarbete

## Lyreco – en grön verksamhet

Lyreco i Skandinavien är certifierade enligt ISO 14001:2004 och har ett levande ledningssystem för miljö. Givetvis strävar vi efter att påverka miljön så lite som möjligt och därför har vi bland annat;

- Organiserat distrikten för våra säljare enligt bästa möjliga geografiska uppdelning för att minska bilkörningen
- Effektiviserat våra leveranser så att vi inte kör i samma distrikt med flera bilar
- Bytt ut bilar vid nyköp och nya leasingavtal, till bilar som är bättre för miljön
- Infört ett samarbete med Kemi & Miljö i Sverige för att få hjälp med att se över vårt produktsortiment och förbättra vår märkning med Trädet
- Effektiviserat vår avfallshantering och sortering

## Elektroniska och elektriska produkter – Weee/RoHS

Sedan 13 augusti 2005 krävs, enligt Weee-direktivet, identifiering av elektriska samt elektroniska artiklar och att producenterna tar sitt ansvar för dessa produkter även efter produkternas livstid. För att kunder skall kunna identifiera produkter av detta slag är de märkta med en överkryssad soptunna.

Lyreco i Sverige är anknutna till EI-kretsen för att säkerställa att vi tar vårt ansvar för avfall av elektriska och elektroniska produkter och vi anmäler också försäljning och tillvarataget avfall till Naturvårdsverket.

RoHS-direktivet kontrollerar kemiska substanser i elektriska och elektroniska produkter. Samtliga aktuella produkter i Lyrecos produktsortiment är kontrollerade och uppfyller kraven i RoHS.

## Förpackningar

Lyreco packar och levererar i material som inte anses vara farligt för miljön, såsom pappkartonger. Kartongstorlek anpassas så långt det går efter storlek på produkt och order. För att säkerställa att Lyreco tar sitt ansvar som producent är vi anslutna till REPA i Sverige.

## Märkningar

I vår produktkatalog finns ett stort sortiment av produkter märkta med den Nordiska Svanen. Dessa produkter har konstaterats ha en mindre påverkan på miljön. Den Nordiska Svanen är dock en märkning som producenterna skall ansöka om och betala för frivilligt. Därmed finns det många produkter på marknaden som uppfyller de krav som ställs för denna märkning, men som inte har märkts, t ex papper.





# Kvalitets- och miljöarbete

I katalogen kan också ses en märkning med symbolen Trädet, vilken är Lyrecos egen symbol. Trädet används för att märka produkter som vi anser vara ett bättre val i en viss produktkategori än de andra alternativ vi kan erbjuda. Exempel på detta kan vara toner som ger fler utskrifter, plastfickor som är tillverkade av PP-plast istället för PVC-plast eller produkter som kan fyllas på och användas igen istället för engångsprodukter. Inga tester har gjorts på dessa produkter och Trädet skall enbart anses vara en vägledning för ett mer miljömedvetet handlande.

Både den Nordiska Svanen och Lyrecos Trädet kan användas som sökkriterier i vår nätbutik OLO.

