



**HERRLJUNGA
ELEKTRISKA AB**



**HERRLJUNGA
VATTEN AB**

Herrljunga Elektriska AB
Herrljunga Vatten AB
Mariedalsgatan 3
524 31 HERRLJUNGA

Telefon: 0513 – 220 40

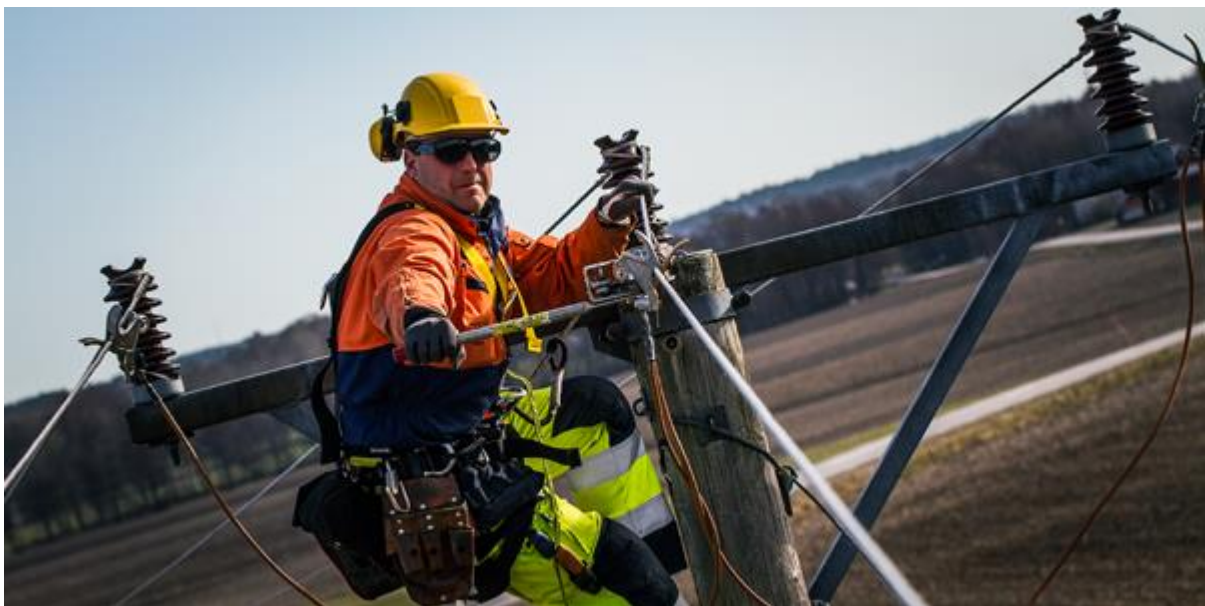
www.el.herrljunga.se

Giltig från 2019-04-16

Utgåva: N

MANUAL

VERKSAMHETSSYSTEM



CERTIFIERAD
ISO 9001
ISO 14001
AFS 2001:01
Ledningssystem för kvalitet,
miljö och arbetsmiljö



2019-04-16

MANUAL	1
VERKSAMHETSSYSTEM	1
Herrljunga Elektriska AB	6
Herrljunga Vatten AB.....	6
Vår processmodell.....	7
Vårt sätt att arbeta.....	7
Definiering av processer	7
Dokumentation.....	7
Fokusering på kunden.....	8
Kunders behov och förväntningar	8
Uppfyllande av författningskrav.....	8
Styrelse, policy och affärsidé	8
Styrelse - stämma.....	8
Affärsidé.....	9
Policy	10
Planering och styrning.....	11
Planering av verksamhetssystemet.....	11
Mål, strategier och handlingsplaner	13
Ansvar och befogenheter	14
Hantering av resurser	14
Beredskap och agerande vid nödlägen.....	15
Lagar, förordningar och föreskrifter.....	15
Styrning av dokument och data	16
Verksamhetsmanual.....	16
Kommunikation	17
Intern- och extern kommunikation.....	17
Uppföljning och analys	17
Interna revisioner	17
Ledningens genomgång.....	18
Mätning, analys och förbättring	19
Elhandelstjänster	21
Huvudman.....	21
Kundavtal.....	21
Elinköp.....	21
Fakturering och kundtjänst.....	21
El- och energiteknik	22

Beställning	22
Planering och projektering.....	22
Genomförande	22
Kontroll och kvalitet	22
Fakturering	22
Elnät.....	22
Nätbyggnad.....	22
Drift och underhåll	22
Säkerhet och elkvalitet.....	23
Mätning och rapportering.....	23
Fakturering och kundtjänst	23
Fjärrvärme	23
Kundavtal.....	23
Nätbyggnad och installation	23
Värmeproduktion och inköp	23
Drift och underhåll	24
Fakturering och kundtjänst	24
Stadsnät	24
Kundavtal.....	24
Nätbyggnad och installation	25
Anslutning fibernät	25
Drift och underhåll	25
Fakturering och kundsupport	25
Vatten och avlopp	25
Kundavtal.....	25
Avloppsrening	25
Vattenproduktion	26
Drift och underhåll.....	26
Fakturering och kundtjänst.....	26
IT, data och tele	27
IT, data och Internet	27
Mobilradio	27
Telefon.....	27
Personal	27
Kompetensförsörjning.....	27
Avtalsfrågor	28
Hälsa och rehabilitering	28
Personlig skyddsutrustning	28

Skyddskommittén	28
Byggnader och inventarier	29
Bilverkstaden.....	29
Systematiskt brandskyddsarbete	29
Byggnader	30
Fordon	30
Redskap och instrument.....	30
Administration och ekonomi.....	31
Inköp	31
Ekonomi.....	31
Försäkringar	32
Löner.....	32
Skrivmallar	32
Avfall och kemikalier	32
Avfall	32
Kemikalier.....	33
Marknad	33
Marknadsföring	33

Herrljunga Elektriska AB

Herrljunga Elektriska AB

Herrljunga Elektriska AB är ett kommunalt bolag med en omsättning på ca 95 miljoner kronor och med 45 anställda.

Vår affärsidé är att tillhandahålla energi, samt utföra installationer och service för dess användning. Detta skall utföras affärsmässigt och effektivt, med hög kvalitet, som är tydlig för kunderna.

Vårt sätt att arbeta genomsyras av ordning och reda i alla våra processer med kunden och medarbetare i fokus.

Vi strävar efter att ständigt förbättra och effektivisera våra arbetsmetoder och att uppfylla kraven i standarderna ISO 9001, ISO 14001 och AFS 2001:1.

Anders Mannikoff
VD

Herrljunga Vatten AB

Herrljunga Vatten AB är ett bolag helägt av Herrljunga Elektriska AB med omsättning på ca 14 Mkr.

Vår affärsidé är att tillhandahålla vatten- och avloppstjänster inom Herrljunga Kommuns verksamhetsområde för VA. Detta skall utföras servicemässigt och effektivt, med hög kvalitet, som är tydlig för kunderna.

Vårt sätt att arbeta genomsyras av ordning och reda i alla våra processer med kunden och medarbetare i fokus.

Vi strävar efter att ständigt förbättra och effektivisera våra arbetsmetoder samt att uppfylla kraven i standarderna ISO 9001, ISO 14001 och AFS 2001:1.

Anders Mannikoff
VD

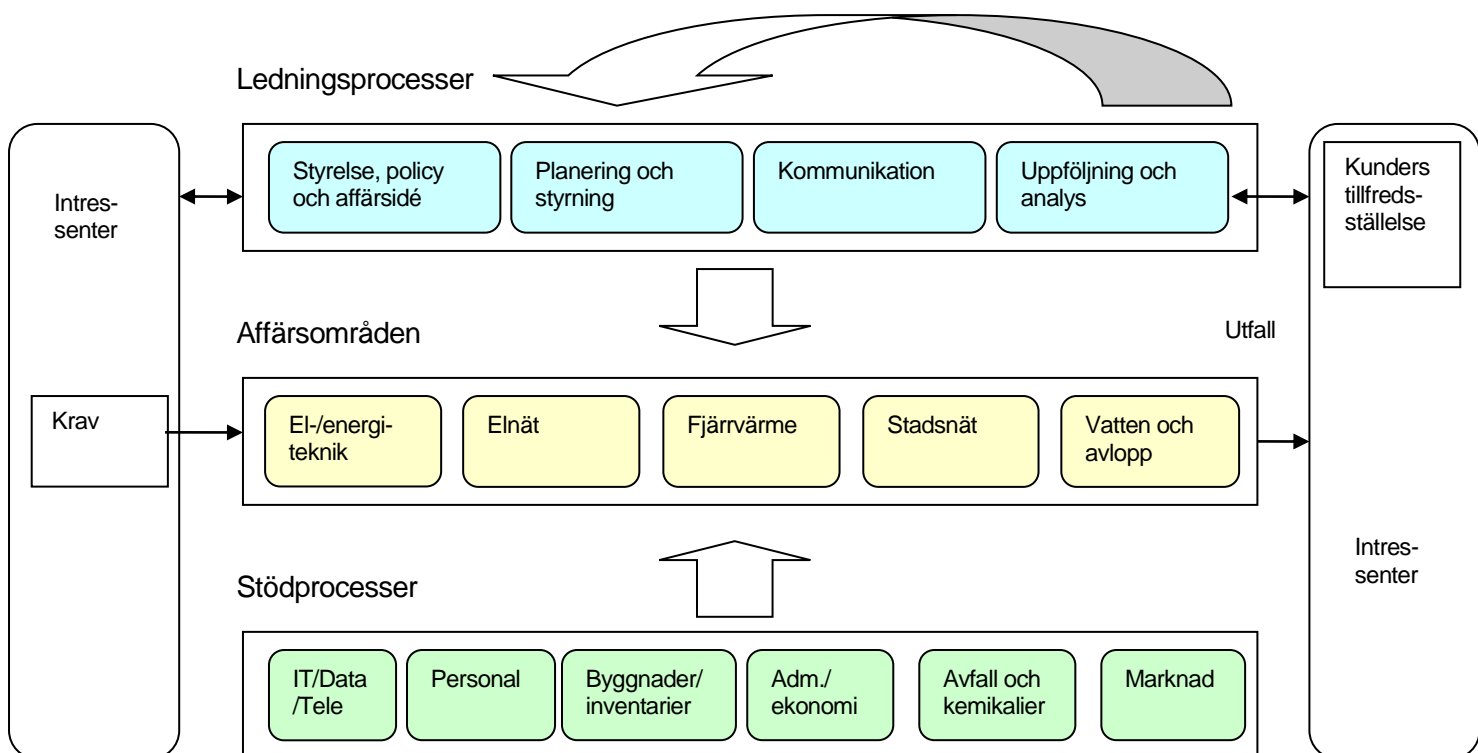
Vår processmodell

Vårt sätt att arbeta

Vårt sätt att arbeta skall präglas av en effektiv processtyrning. Vårt verksamhetssystem ska vara offensivt och dynamiskt. Det skall producera nyttigt beslutsunderlag, skapa starka kundrelationer och uppnår mål av betydelse för vårt företags konkurrensposition. Processtyrningen effektiviserar gränssnitt och tydliggör ansvar.

Definiering av processer

Kundfokus och ständig förbättring är ledstjärnor vid definiering av de processer som erfordras för att effektivt uppnå företagets mål och krav i våra strategier.



Dokumentation

Verksamhetssystemet är dokumenterat på vårt intranät. Föreliggande verksamhetsmanual är en sammanfattning av de processbeskrivningar, arbetsmetoder och instruktioner som finns tillgängliga på vårt nätverk för alla medarbetare. För varje delprocess finns angivet vilka redovisande dokument som generas, var de arkiveras och hur länge.

Ledningens ansvar

Fokusering på kunden

Kunders behov och förväntningar

Genom marknads- och kundundersökningar identifieras kunders krav, behov och förväntningar.

Uppfyllande av författningskrav

Författningskraven identifieras och fastställs vid kundkontakter och i utvecklingen av våra tjänster.

Vi har rutiner för bevakning och uppdatering av författningar som rör vår arbetsmiljö, vårt miljöarbete samt kvaliteten och säkerheten hos våra tjänster.

Efterlevnaden av författningskrav utvärderas årligen vid ledningens genomgång av vårt verksamhetssystem.

Styrelse, policy och affärsidé

Styrelse - stämma

Övergripande mål

Ägardirektivet från Herrljunga kommun anger de övergripande målen:

- Bolaget ska tillhandahålla lokalt etablerade, kvalitativa och prisvärda tjänster inom el- och värmeförsörjning, viss elinstallation, service, IT-tjänster samt vatten och avlopp.
- Bolaget ska genom sin verksamhet bidra till att Herrljunga kommuns utveckling stärks.
- Bolaget ska bedriva den allmännyttiga verksamheten inom el- och värmeförsörjningen med en prissättning och ett resultat, som normalt självfinansierar reinvesteringar av anläggningarna.
- Bolagets verksamheter ska, med undantag för VA-verksamhet, bedrivas på affärsässig grund.

Budget och verksamhetsplan

Utgångspunkten för resursbehov finns i strategidokument, visioner, marknadsbedömning, mål och handlingsprogram. Nuvarande resurser finns identifierade i befintlig budget. Budgeten är preciserad i ekonomiska termer men visar de resurser som fordras för att uppnå förväntat resultat.

Företagets budget i sammandrag – för nästkommande år – inklusive verksamhetsplan skall tillställas kommunstyrelsen senast den 31 december. I verksamhetsplanen redovisas de konkreta mål företaget har för budgetåret vilka syftar till att uppnå de långsiktiga målen.

Komplett fastställd budget kommuniceras till affärsområdesansvariga. En kortfattad budget med huvudspåren kommuniceras till samtliga medarbetare.

Affärsidé

EI, värme och stadsnät

Herrljunga Elektriska AB ska tillhandahålla energi- och stadsnätstjänster samt utföra installationer och service för dess användning. Detta ska utföras affärsmässigt och effektivt, med hög kvalitet, som är tydlig för kunderna.

VA

Herrljunga Vatten AB ska tillhandahålla vatten- och avloppstjänster inom Herrljunga Kommuns verksamhetsområde för VA. Detta skall utföras servicemässigt och effektivt, med hög kvalitet, som är tydlig för kunderna

Policy

Verksamhetspolicy

Herrljunga Elektriska AB skall inom respektive affärsområden och dotterbolag verka för att tillhandahålla en slutprodukt som uppfyller kundens uttalade eller outtalade behov och som bidrar till en effektiv och långsiktigt hållbar energianvändning.

Detta innebär att vi skall tillmötesgå kundens krav på tillgänglighet, kvalitet och produktutbud inom energi och service.

Det innebär också att uppfylla samhällets krav, att vidareutveckla medarbetarnas kompetens, att ständigt förbättra vår miljöprestanda och kvaliteten på våra tjänster, våra arbetssätt samt att förebygga föroreningar.

Miljöpolicy

Vår verksamhet ska påverka natur och miljö i minsta möjliga utsträckning, inom ramen för vad som är tekniskt och ekonomiskt rimligt. Vid lika kostnader ska det mest miljövänliga alternativet väljas.

Vi följer upp vårt miljöarbete genom vårt verksamhetssystem, som är certifierat enligt ISO 14001.

Vi ska genom ständiga förbättringar minska påverkan på miljön. Lagar och andra bindande krav är lägsta nivå för vårt miljöarbete.

Vi ska sträva efter att minska vår användning av fossila bränslen för värmeproduktion och drivmedelsförbrukning. Vår transportlogistik ska vara effektiv.

Vi ska sträva efter rationellt utnyttjande av energiråvaror och hjälpa våra kunder att effektivisera sin energianvändning och själva bli elproducenter. Våra egna lokaler och anläggningar ska vara goda förebilder och åskådningsexempel.

Vid upphandling av varor och tjänster ska miljökonsekvenser vägas in. Vi ska sträva efter att våra leverantörer av varor och tjänster lever upp till kraven i denna miljöpolicy.

Vi ska arbeta med att reducera utsläpp av skadliga ämnen, att reducera avfallsmängder, att öka återanvändning och återvinning av restprodukter.

Vi ska sträva efter stort engagemang och kunnande i miljöfrågor hos våra anställda.

Vi ska ha en öppen dialog med omvärlden i miljöfrågor.

Arbetsmiljöpolicy

Ingen skall behöva drabbas av skador eller olycksfall i arbetet.

Det systematiska arbetsmiljöarbetet skall ingå som en integrerad och naturlig del i företagets totala verksamhet d v s arbetsmiljöfrågorna skall behandlas i direkt anslutning till de vardagliga frågorna.

Samverkan mellan arbetsgivare och arbetstagare skall fungera så att erfarenheter och synpunkter på arbetsmiljön tas till vara så att arbetstagarna känner delaktighet i arbetsmiljöarbetet.

För att skapa trivsel och intresse i arbetet, skall fortlöpande fortbildning och utveckling stimuleras.

Åtgärder för att skapa god sammanhållning mellan arbetskamrater skall stimuleras, och eventuella uttryck av diskriminering eller kränkande särbehandling ska motverkas och vid behov beivras.

Chefer på olika nivåer skall ha den kompetens och ges den befogenhet som behövs för att kunna lösa arbetsuppgifterna på ett för sina medarbetare arbetsmiljöriktigt sätt. Genom utbildning skall chefernas kunskap i arbetsmiljöfrågor hållas aktuella.

Fördelningen av arbetsuppgifter inklusive uppgifter på arbetsmiljöområdet skall vara klar och tydlig och så att också ansvarsfördelningen framgår.

Maskiner och annan utrustning skall underhållas så att risk för skador undviks.

Ytterligare policys som företaget fastställt är drogpolicy, jämställdhetspolicy och trafiksäkerhetspolicy, finanspolicy m.fl.

Planering och styrning

Planering av verksamhetssystemet

Verksamhetssystemets omfattning

Verksamhetssystemet svarar mot kraven i ISO 9001, ISO 14001 samt AFS 2001:1 och omfattar produktion, distribution och försäljning av energi och kommunikationstjänster, vatten- och avloppstjänster samt el och energitekniska tjänster med följande avgränsningar:

- ISO 9001: 2015, kap 8.3 Konstruktion och utveckling av produkter och tjänster – Berör enbart verksamheten EI-/energiteknik.
- Verksamhetens geografiska omfattning har anknytning till kommunens område eller dess medlemmar (kommunallagen) med sådana utökningar som medges enligt speciallagstiftning (ellag, fjärrvärmelag, VA-lag, konkurrenslag).

Systemet omfattar hela företagets verksamhet med avgränsningar gjorda gentemot annans verksamhet i uthyrda lokaler, samt verksamhet och värmeproduktion utförd av annan leverantör.

Definiering av processer

Framgångsfaktorer är de faktorer som bidrar till att företaget kan nå sin vision. De kan vara av anseelig mängd och för att kunna arbeta fokuserat krävs att man grupperar dem och vaskar fram de viktigaste, de man benämner kritiska framgångsfaktorer. De är dessa man skall hålla fokus på i arbetet med att forma verksamhetssystemet och för att få ett system som stöder visionen. De ligger också till grund för vilka övergripande mål man väljer att sätta upp.

De processer som erfordras för verksamhetssystemet och som leder till bättre prestationsförmåga inom företaget har identifierats och åskådliggörs i företagets intranät.

Identifiering av miljöaspekter

För att värdera företagets miljöaspekter och bedöma vilka av dessa som är betydande sammanställs och prioriteras dessa i en lista som uppdateras. Det huvudsakliga tillvägagångssättet är att följa respektive råvara genom företaget och identifiera samt värdera miljöpåverkan av resursförbrukning, olycksrisker, utsläpp och avfall. I det redovisande dokumentet ges detaljerade instruktioner för prioriteringen.

En värdering av miljöaspekterna görs en gång om året av ledningsgruppen och redovisas vid ledningens genomgång. Vid senaste genomgången identifierades följande miljöaspekter som mest betydande (fler aspekter med lägre prioritet är också identifierade):

- Eldningsolja (toppeffekt och reserv i fjärrvärmen)
- Interna transporter, tjänsteresor med bil (diesel/bensin)
- Förluster i fjärrvärmenätet (värme)
- Upphandling av elmateriel, entreprenader mm
- Arbete i kontorslokaler inkl samverkan med externa aktörer
- Förluster i elnät (vid distribution av elektricitet)
- Rening av avloppsvatten (elförbrukning)

Undersökning av arbetsförhållanden och bedömning av risker

Vi skall regelbundet undersöka arbetsförhållandena och bedöma risker för att någon kan komma att drabbas av ohälsa eller olycksfall i arbetet.

En arbetsmiljöutredning har genomförts i samband med planeringen av verksamhetssystemet. Denna utredning tillsammans med det löpande arbetet i skyddskommittén ligger till grund för de handlingsplaner som upprättas.

Mål, strategier och handlingsplaner

Övergripande mål lämnas via ägardirektiven.

Verksamhetens mål fastställs av styrelsen via strategi- och affärsplaner, verksamhetsplaner och budgetplaner.

Strategier fastställs av styrelsen, i handlingsplaner av VD, samt i arbetsplaner av affärsområdesansvariga.

Ledningsgruppen analyserar varje år i samband med budgetberedningen den informationen som ligger till grund för framtagning av detaljerade mål. Ledningsgruppen identifierar även förväntningar på vilka resultat som kan uppnås med hjälp av målen.

Varje detaljerat mål skall ha ett identifierat nuläge. För att få kunskap om nuläget analyseras befintlig kunskap om nuläget, eller så genomförs mätningar. Nuläget bör vara numeriskt identifierat för att underlätta mätning

Våra målområden för 2019

- Skuldsättningsgrad och rörelseresultat
- Stabil kundkrets
- Driftsäkerhet
- Debiteringsgrad
- Förnyelsebar energi
- Miljöpåverkan från elnätet
- Användning av kemikalier
- Fordonspark
- Energieffektivisering

Fastställda detaljerade mål samt mätetal redovisas i "Mål- och handlingsplan".

Ansvar och befogenheter

Ansvar och befogenheter definieras i delegeringsbeslut samt i arbetsmetoder och instruktioner. Ett antal ansvarsområden finns definierade på företaget:

- Inköp
- Arbetsmiljöansvar
- Arbetsledaransvar
- Ansvar som auktoriserad elinstallatör
- Kontrollansvar
- Elsäkerhetsansvar
- Brandskyddsansvar
- Sprängmedelsansvar
- Driftledaransvar
- Kopplingsledaransvar
- Anläggningsägaransvar

Hantering av resurser

Personalresurser

Rutiner för kompetensförsörjning, arbetsmiljö och övrig personaladministration finns samlade i stödprocesserna nedan.

Planeringsrutiner finns för bemanning dygnet runt under hela året.

Infrastruktur

Underhåll

Underhåll av företagets el-, fjärrvärme- och VA-nät utförs enligt fastställda nätplaner respektive instruktioner för fortlöpande underhåll av anläggningar.

Instruktioner finns för underhåll och service av utrustning t ex motorsågar samt för viss personlig skyddsutrustning. För mätutrustning tillämpas SWEDAC system för märkning av kalibrerad utrustning.

IT-plattform

Målsättningen är att upprätta och vidmakthålla en ändamålsenlig IT-plattform, ett effektivt stöd för våra arbetsmetoder samt en hög tillgänglighet för hela organisationen. Rutiner och riktlinjer finns för maskin- och programvaror, programstöd, dataskydd, internt och externt nätverk, installation och övervakning av servrar.

Verksamhetsmiljö

En god verksamhetsmiljö som främjar en hög kvalitet på vårt arbete och en säker arbetsmiljö säkerställs bl a i vårt systematiska arbetsmiljöarbete. Det finns skriftliga instruktioner för vad som skall göras vid haverier, driftstörningar, tillbud och olycksfall. Det finns också instruktioner för reparation och underhåll. Instruktionerna finns tillgängliga för personalen exempelvis i form av en Elsäkerhetspärm. Exempel på riskfyllda arbeten där det finns instruktioner är:

- Heta arbeten
- Allvarliga olyckor
- Kontroll av anläggningar enligt starkströmsföreskrifter
- Jordning i samband med nätbyggnad

Beredskap och agerande vid nödlägen

Rutiner finns för identifiering av möjliga nödlägen och olyckor som kan påverka miljön. Exempel på sådana händelser är:

- Brand i förråd, bilverkstad och panncentraler där oljor och bränslen förvaras.
- Inströmmande gas i samband med järnvägsolycka.
- Läckage i värmekulvertar.
- Störningar i elnät vid storm, åska eller snö.

Beredskapsplaner finns också på företaget. Planerna syftar till att underlätta företagets omställning till verksamhet under beredskapstillstånd eller krig.

Lagar, förordningar och föreskrifter

Metoder finns för att identifiera och skapa tillgång till tillämpliga legala krav relaterade till företagets miljöaspekter samt andra miljökrav som företaget berörs av. Det utreds också hur kraven är tillämpliga på företagets verksamhet. Samma princip gäller för arbetsmiljön och verksamheten i övrigt t ex kundkrav och myndigheters föreskrifter.

Löpande eller minst 1 ggr/år görs en uppdatering av de legala krav och andra krav som företaget berörs av.

Information ges till berörda om förändringar i lagstiftning eller andra krav vid måndagsmöten eller kvartalsmöten.

För att få en överblick över de regelverk som berör företaget finns en förteckning över dessa på intranät. Förteckningen uppdateras löpande via en lagbevakningstjänst. Det finns också rutiner för var regelverk fysiskt eller elektroniskt förvaras på företaget eller hos tjänsteleverantör.

Styrning av dokument och data

Strukturen i ledningssystemet fastställs av ledningsgruppen. Strukturen inom respektive affärsområde bestäms av affärsområdesansvarig. Godkännande av styrande dokument sker av respektive processägare.

De styrande dokumenten som ligger på vårt intranät är gällande original. Kopior får endast skrivas ut och användas som arbetskopior.

I varje processbeskrivning identifieras de redovisande dokumenten, var de sparas och hur länge.

Hjälpmiddel och blanketter identifieras med namn och datum, och sparas i respektive undermapp till varje metod.

Externa dokument som är väsentliga för företagets verksamhet hanteras enligt arkiveringsrutinerna, alternativt scannas och sparas på server.

Tilldelning av behörigheter hanteras av dataansvarig i samråd med affärsområdesansvarig och VD.

Verksamhetsmanual

I denna manual identifieras de processer som erfordras för verksamhetssystemet och hur de tillämpas i företaget.

Verksamhetsmanualen beskriver hur kraven i EN ISO 9001:2015, EN ISO 14001:2015 och AFS 2001:1 uppfylls.

Ledningsgruppen uppdaterar verksamhetsmanualen 1 gång per år och manualen dateras med aktuellt år.

Verksamhetsmanualen finns på företagets intranät i form av en PDF-fil och är även publicerad på hemsidan.

Kommunikation

Intern- och extern kommunikation

Intern kommunikation

Information om policy, krav, mål och resultat som rör kvalitet kommuniceras med personalen med olika medel:

- Forum/möten
- Informationstavlor
- Webbplatser/e-post
- Receptionen
- Meddelande från affärsområdeschef

Extern kommunikation

Rutiner finns för att hantera:

- Kundens synpunkter
- Webbplatser/e-post
- Trycksaker
- Media
- Myndigheter

Ledningen för Herrljunga Elektriska AB har beslutat att inte kommunicera företagets betydande miljöaspekter externt. Synpunkter från externa intressenter journalförs löpande.

Uppföljning och analys

Interna revisioner

Revisionsprogrammet utgår från ledningens genomgång avseende vilken inriktning revisionerna skall ha för den kommande tidsperioden som är 1 år.

Revisorerna skall ha minst två dagars utbildning med godkänd examen i form av genomförd revision.

Uppföljning av beslut - baserade på revisionsresultat - tagna vid ledningsgruppsmöte och ledningens genomgång sker enligt protokoll. VD säkerställer denna uppföljning.

Ledningens genomgång

Arbetsformer

Ledningsgruppen sammanträder normalt varje fredag i operativa frågor och därutöver 2-4 ggr per år i strategisk frågor. En gång per år sammanställs resultaten från ledningsgruppens arbete i en Ledningens genomgång av systemet. Denna genomgång är helt fokuserad på systemeffektivitet, framtagning av nya mål och genomgång av affärsidé och policys.

Ansvariga för framtagning och bearbetning av information inför möten har fastlagts. Information skall vara tydlig, sanningsenlig, tillräckligt omfattande och vara strukturerad/statistiskt bearbetad på sådant sätt att den kortfattat pekar på väsentligheter.

Underlag för ledningens genomgång

- Måluppfyllelse
- Handlingsplaner för kvalitet, miljö och arbetsmiljö
- Sammanställningar av olyckor, tillbud och sjukfrånvaro
- Genomfört arbetsmiljöarbetet
- Kundtillfredsställelse
- Processeffektivitet
- Revisionsrapporter
- Förebyggande åtgärder, förbättringar
- Större förändringar
- Miljöprestanda
- Lagefterlevnad
- Bedömning av ledningssystemet
- Beslut från tidigare möten

Målgare skall informera om uppfyllelsen enligt ovan, men skall även redogöra för vilka aktiviteter som kan vara lämpliga för att öka sannolikheten att mål nås. Policyn duglighet utvärderas genom speciell policyrevision som genomförs av Ledningens representant.

Protokoll distribueras till berörda enligt regler för information/kommunikation.

Mätning, analys och förbättring

Övervakning och mätning

Rutiner finns för mätning och uppföljning av:

- Måluppfyllelse
- Kundtillfredsställelse
- Miljöprestanda
- Lagefterlevnad
- Processernas förmåga att åstadkomma planerade resultat
- Hur produkter och tjänster svarar mot intressenters krav.

Utförliga kontrollinstruktioner finns redovisade i respektive affärsområdes dokumentation.

EI-/energiteknik använder sig av kontrollrapporter utgivna av Elektriska installatörsorganisationen EIO. Vidare finns mallar för Kvalitetsplan vid el-entreprenader, samordnad funktionsprovning m m. Ytterligare intyg på utförd kontroll finns i DU-pärmen.

Elnät dokumenterar utförd kontroll av transformatorstationer med digitalkamera. Instruktioner finns bl a för skärmförbindelser och yttre jordning. Som ett stöd i planering, byggnation och underhåll av eldistributionsanläggningar tillämpas metoder och riktlinjer från EBR.

Fjärrvärme och VA har datoriserat övervakningssystem för den kontinuerliga driften.

Analys av information

Som underlag för förbättringar används:

- Kundenkät
- Förbättringsrapporter
- Fel-/Jourrapport
- Ärendehanteringssystem
- Kundreklamation
- Driftjournal
- Mätresultat från egenkontroll
- Omvärldsinformation

Förbättring

Fel i leverans

Då fel uppstår vid mottagande eller leverans av produkter/tjänster inom de olika affärsområdena noteras detta på en felrapport/jourrapport. Hanteringen av avvikelser hanteras inom respektive affärsområde enligt följande:

- Granska avvikelser
- Fastställa orsakerna till avvikelser
- Utvärdera behovet av åtgärder för att säkerställa att inte avvikelser uppkommer på nytt
- Fastställa och vidta nödvändiga korrigerande åtgärder
- Dokumentera resultaten av vidtagna åtgärder
- Granska genomförda korrigerande och förebyggande åtgärder

Kundreklamation/skada på kunders egendom

Då ett kundklagomål, muntligt eller skriftligt, når företaget noteras detta på en Förbättringsrapport. Uppkomna skador på kunders egendom kan också noteras på Förbättringsrapporten. Hanteringen av ärendet hanteras inom respektive affärsområde enligt följande:

- Bekräfta omedelbart till kunden att ni mottagit klagomålet
- Granska klagomålet
- Fastställ orsaken till klagomålet
- Besluta om, meddela kunden om samt genomför lämplig avhjälpande åtgärd
- Utvärdera behovet av åtgärder för att säkerställa att inte klagomålet uppkommer på nytt
- Fastställa och vidta nödvändiga korrigerande åtgärder
- Dokumentera resultaten av vidtagna åtgärder
- Granska genomförda korrigerande och förebyggande åtgärder

Förbättringsförslag allmänt

Varje medarbetare har möjlighet att föra fram förbättringsförslag t ex förebyggande av skaderisker. Blanketten Förbättringsrapport kan då med fördel användas. Blanketten lämnas till närmaste chef som ansvarar för att förslaget behandlas i lämpligt forum samt att beslut i frågan meddelas förslagsställaren. Rapporteringen av avvikelser, förbättringar, upplevda risker mm uppmuntras vid veckovisa personalmöten.

Produktion i affärsområden

Elhandelstjänster

Huvudman

Herrljunga Kraft säljer el till både privatpersoner & företag i Herrljunga och är anvisad elleverantör i Herrljunga Elektriska AB:s elnät. Herrljunga Kraft är en bifirma till Billinge Energi AB, som i sin tur är ett delägt dotterbolag till Krafringen Energi AB (publ).

Herrljunga Elektriska AB sköter alla tjänster avseende försäljning, kundtjänst och fakturering mm åt Herrljunga Kraft.

Kundavtal

Till kunder inom vårt nätområde som inte tecknar avtal, erbjuds ett lokalpris gällande tillsvidare med 15 dagars uppsägning. Lokalpriset bestäms av Billinge Energi AB.

Kunderna erbjuds löpande möjlighet att teckna fast eller rörligt avtal.

För privatkundsmarknaden finns standardavtal. Priser i avtalen bestäms av Billinge Energi AB, som är elhandelsansvarig. Avtal tecknas skriftligt. Kunden erhåller bekräftelse.

Elinköp

Elinköp sköts helt av ledningen för Billinge Energi AB.

Fakturering och kundtjänst

Fakturering av el görs tillsammans med elnätsavgifter inom vårt nätområde.

Faktureringssystemet används av ett 15-tal företag i samma storleksordning som oss. Utveckling sker genom samarbete och kostnaden fördelas mellan användarna.

Kundtjänst sköts huvudsakligen via telefonsamtal med kunderna. Service för kundmottagning på kontoret upprätthålls.

El- och energiteknik

Beställning

Mallar finns för elanbud och orderbekräftelser.

Planering och projektering

Planeringsverktyg finns som t ex bemanningsplaner, veckoplanering, måndagsmöte och semesterlistor.

Dokumentation för det enskilda projektet samlas i en projektpärm.

Genomförande

Speciella instruktioner finns för El-arbetsansvarig och kontrollansvarig. Vidare beskrivs hur arbetsorder och arbets- och materiallista skall hanteras samt hur materialuttag från lager skall ske.

Underlag för kvalitetsplan och DU-pärm finns också tillgängligt i nätverket.

Kontroll och kvalitet

Egenkontrollen i projekten utförs enligt checklistor utgivna av EIO. I den Elsäkerhetspärm som varje montör har finns också underlag för kontroll av utförda arbeten.

Fakturering

Förutom rutiner fakturering av kund så finns också anvisningar hur intern debitering skall ske.

Elnät

Nätbyggnad

Nätbyggnad styrs av upprättade elnätplaner, samt byggs enligt EBR-standard

Drift och underhåll

Drift och underhåll styrs av upprättade Elnätplaner, samt utförs enligt EBR-standard

Säkerhet och elkvalitet

Elkvalitet skall uppfylla gällande standard. Säkerhet skall uppfylla gällande säkerhetsföreskrifter. Villkor för avbrottsgaranti finns fastställda. Vidare finns instruktioner för vägarbeten samt överspänningsskydd.

Mätning och rapportering

Tjänster för mätvärdesinsamling och avräkningsrapportering köps av extern leverantör. System för mätvärdesinsamling i helt egen regi är under uppbyggnad.

Fakturering och kundtjänst

Fakturering av el görs tillsammans med elnätsavgifter inom eget nätområde.

Faktureringssystemet används av ett 15-tal företag i samma storleksordning som oss. Utveckling sker genom samarbete och kostnaden fördelas mellan användarna.

Kundtjänst sköts huvudsakligen via telefonsamtal med kunderna. Service för kundmottagning på kontoret upprätthålls.

Engångsavgifter och olika typer av tariffer finns fastställda.

Fjärrvärme

Kundavtal

Utförliga anvisningar finns för upprättande av kundavtal. Allmänna leveransvillkor finns också fastställda.

Nätbyggnad och installation

Generella anvisningar finns för abonnentcentraler. Vidare finns instruktioner för kulvertschakt, ledningsförläggning, värmemätare, nätbyggnad och sambyggnad. Anvisningar följer "Allmänna råd och anvisningar från Svensk Fjärrvärme".

Värmeproduktion och inköp

Inköp av värme från Solör Bioenergi Herrljunga AB (Herrljunga) är reglerat i avtal.

Produktion av värme i Mörlanda sker i egen regi.

Mängd köpt energi faktureras månadsvis och som grund för fakturering används värmemätare i anläggningarna.

Egen anläggning Kartholmen för spets och reserv är klassad som u-anläggning enligt miljöbalken och tillsynsmyndighet är Miljönämnden i Herrljunga.

Drift och underhåll

Driftsjournal förs i anläggningen och omfattar mätvärden från processen, dokumentation av fortlöpande tillsyn, förebyggande underhåll samt i förekommande fall orsak till driftstörning.

Fullständiga drift-, skötsel- och säkerhetsinstruktioner samt instruktioner för fortlöpande tillsyn finns i pärmar i anläggningen.

Driftspersonal skall vara väl förtrogen med de instruktioner som finns för anläggningen samt ha kunskap om processen i anläggningen för att minimera risken för skador på såväl personer som egendom.

Handhavande, drift och underhåll av anläggningen, dvs. personalkompetens, teknisk utrustning och dokumentation som skall finnas i anläggningen regleras i huvudsak genom författningar utfärdade av Arbetarskyddsstyrelsen (AFS).

Fakturering och kundtjänst

Fakturering av utförda värmeleveranser görs enligt tecknat avtal med avseende på månad eller kvartalsfaktura, abonnerad effekt samt prislista.

Databas utgör kund-, anläggnings-, mätar-, och avläsningsregister.

I databasen finns stödfunktioner för hantering och lagring av i avtalen ingående parametrar som fasta och rörliga avgifter, index, mätarbyten, statistik enligt periodval på nätområdesnivå (Mörlanda respektive Herrljunga), statistik enligt periodval på anläggningsnivå, samt skapande av avläsningslistor.

Om det vid avstämning av mätare framkommer att beräknad förbrukning överstiger verklig anges verklig förbrukning och omräkning av rörlig avgift utförs i databasen. Om perioden innebär att kunden skall ha pengar tillbaka regleras detta senast med nästkommande faktura som en avgående post.

Kundtjänst sköts huvudsakligen via telefonsamtal med kunderna. Service för kundmottagning på kontoret upprätthålls.

Stadsnät

Kundavtal

Från 2010 svarar Telia för alla tjänster avseende internet, digital-TV och IP-telefoni till privatpersoner i Herrljunga och Ljung. I stamnätetsnoder runt landsbygden finns flera aktiva operatörer.

Herrljunga Elektriska AB svarar för driften av det passiva nätet.

Riktlinjer för anslutning av IT-tjänster finns dokumenterade. Vidare finns avtalsmallar för olika typer av tjänster.

Nätbyggnad och installation

Utbyggnad av nätet sker i takt med kundförfrågan.

Anslutning fibernät

Avtal om anslutning tecknas löpande.

Drift och underhåll

Supportavtal tecknas med serviceföretag. Egna rutiner för felmottagning och avhjälpning av störningar uppdateras löpande.

Fakturering och kundsupport

Fibernät

Felanmälan sker i första hand till aktuell tjänsteleverantör. Grundläggande avtalsöverenskommelse är att felavhjälpning på fibernät sker under ordinarie arbetstider.

Detta innebär att ta emot felanmälan, kundens namn, adress och feltyp, samt meddela kunden att felavhjälpning påbörjas nästkommande ordinarie arbetsdag.

Åtgärd att nästa arbetsdag lämna felanmälan till IT-personal.

Åtgärder för att påbörja felavhjälpning tidigare måste göras om det är uppenbart, att större delen av nätet är ur funktion, eller att viktiga samhällsfunktioner påverkas.

Åtgärd är att påkalla utryckning av IT-kunnig personal, eller samråda med företagsledning.

Vatten och avlopp

Kundavtal

Till den allmänna VA-anläggningen ansluts ägare av fastigheten. Allmänna avtalsvillkor ABVA 07 finns fastställda.

Avloppsrening

Avloppsvattnet från kommunens tätorter renas i 6 st avloppsreningsverk. Det största är dimensionerat för 9000 pe och det minsta för 150 pe. Rening av avloppsvatten sker i enlighet med Miljöbalkens förordningar. Det renade vattnet från de flesta verken släpps till recipienten Nossan.

Bevis på att det renade vattnet såväl som det slam som frånskiljs vid dessa reningsverk uppfyller uppsatta gränsvärden, kontrolleras genom täta analyser.

Vattenproduktion

Dricksvatten är vårt viktigaste livsmedel och skall hålla livsmedelskvalitet i enlighet med Livsmedelsverkets normer. För säkerställande av kvaliteten genomförs omfattande och noggranna kontroller.

För beredning till dricksvatten använder de 6 kommunala vattenverken grundvatten. Totalt levereras ca 400 000 m³ dricksvatten varje år.

Normal behandling i vattenverken är filtrering och höjning av pH (vattnets surhetsgrad). Tillsättning av klor sker normalt inte på något av vattenverken.

Drift och underhåll

Driften sköts med daglig tillsyn i vatten- och avloppsverk, akut felsökning-avhjälpning i sker av egen personal.

Planerat underhåll köps in via entreprenör.

När ingen personal finns i anläggningen larmas beredskapshavande automatiskt vid driftstörning 24 h/ dygn.

Drift och skötselinstruktioner i anläggningarna och uppdateras löpande vid förändringar.

Fakturering och kundtjänst

Fakturering av utförda leveranser sker löpande månads- eller kvartalsvis, gemensamt med el. VA-taxor föreslås av styrelsen och fastställs av Herrljunga kommunfullmäktige för ökning större än KPI.

Våra stödprocesser

IT, data och tele

IT, data och Internet

Rutiner för lagring av data samt nätverksrättigheter kan sammanfattas enligt följande:

- Alla dokument/databaser skall sparas på server.
- Arbetsstationer skall endast innehålla mjukvara, ej dokument/databaser.
- Original media för mjukvara skall förvaras i dataskåp.
- Behörigheter tilldelas användare på grupp-nivå
- Datorer skall loggas ur nätverket när arbetsplatsen lämnas.
- Backup på datakatalogerna i alla servrar sker varje veckodag till nätverksdisk utanför byggnad. 2 mediakataloger => 2 dagars lagring innan överskrivning.
- Backup på datakatalogerna i alla servrar sker varje vardag (Mån-Fre) till bandstation. 10 band => 2 veckors lagring innan överskrivning.
- Totalbackup på System och datakatalogerna i alla servrar sker varje månadsskifte till bandstation. 12 band => 1 års lagring innan överskrivning.

Mobilradio

Anvisningar finns för hur gatljus kan styras via mobilradio. Allmänna Instruktioner för handhavande av mobilradio finns också.

Telefon

Kommunikationsrutiner och olika typer av telefonlistor finns upprättade.

Personal

Kompetensförsörjning

Varje personalansvarig skall löpande kunna redovisa en specifikation över kompetenssituationen. Specifikationen kan vara på såväl grupp- som individnivå.

Det långsiktiga kompetensbehovet klarläggs av ledningen i samband med strategiarbetet där visionerna sträcker sig över 3-5 år. Ansvarig för detta är VD i samarbete med personalchef. En plan för hur kompetensförsörjningen skall uppnås på den övergripande nivån, utarbetas av personalchef. Det kortsiktiga kompetensutvecklingsbehovet preciseras av personalansvariga i samband med budgetäskanden. Det åligger personalansvariga att fastställa dels företagets eget behov dels medarbetarnas egna önskemål. En metod för detta är medarbetarsamtal.

Avtalsfrågor

VD handlägger och är motpart i alla avtalsfrågor rörande kollektivavtal, löneavtal, pensionsavtal mm. De olika avtalen finns tillgängliga för personalen på nätverket.

Hälsa och rehabilitering

Rutiner finns för

- Företagshälsovård
- Fritidsverksamhet
- Sjukvårdsförsäkring
- Rehabilitering
- Arbetsskador
- Sjukfrånvaro och personalomsättning

Personlig skyddsutrustning

Företaget har som målsättning att varje anställd skall ha ändamålsenliga och säkra arbetskläder och skyddshjälpmedel. Skyddsskor i mån av behov.

Arbetskläder av flamsäkert utförande till alla linje- och installationsmontörer som byts ut efter hand som slitaget kräver.

Personlig skyddsutrustning som hörselskydd, skyddsglasögon m. finns att hämta vid verktygsförrådet.

Övriga skyddsutrustningar som p-masker m m anskaffas efter behov.

Skyddskommittén

En av skyddskommitténs viktigaste uppgifter är att vara en resurs åt den övriga organisationen, i dess arbete att skapa en så god arbetsmiljö som möjligt. Dess roll är att dryfta alla observerade arbetsmiljöproblem och föreslå lösningar och verkställa dessa, samt att utgöra en viktig länk i det systematiska arbetsmiljöarbetet.

I skyddskommittén skall ingå skyddsombud, arbetsledare och VD. Fler ledamöter kan kallas om så erfordras.

Skyddskommittén sammanträder en gång i kvartalet med skydds rond var annan gång. Sekreteraren är sammankallande. Dessutom sammanträder skyddskommittén snarast efter eventuell arbetsplatsolycka eller allvarligt tillbud. En viktig uppgift är också att följa upp verktygsgruppens arbete med skötsel och inköp av redskap och verktyg. En annan uppgift är att besluta om inköp av nya kemikalier.

Skydds rond genomförs tre gånger per år. Skydds ronderna protokollförs. Upptäckta brister åtgärdas snarast, och eventuellt påkallat behov av information till anställda genomförs snarast, dock senast före nästa skyddskommittémöte.

Byggnader och inventarier

Bilverkstaden

Bilverkstaden används enbart för bolagets egna fordon och redskap.

Systematiskt brandskyddsarbete

Brandskyddspolicy för Herrljunga Elektriska AB

Herrljunga Elektriska AB skall genom kontinuerlig utbildning samt dokumenterade rutiner arbeta aktivt för att i första hand förebygga, och i andra hand minska konsekvenserna av en brand samt säkerställa en trygg utrymning om så skulle erfordras.

Dokumentation av brandskyddet

Brandskyddsarbetet är väl dokumenterat i beskrivningar, rutiner och instruktioner enligt "Statens räddningsverks allmänna råd och kommentarer om systematiskt brandskyddsarbetet" SRVFS 2004:3.

Brandskyddsregler för personal på Herrljunga Elektriska AB

Regler finns upprättade om

- Rökning inom egna anläggningar och lokaler
- Entreprenadarbeten på kundanläggningar
- Avfallshantering
- Gasflaskor
- Heta arbeten

Byggnader

Skötseln av bolagets byggnader är delegerat till fastighetsansvarig.

Fordon

Reparation och underhåll ska utföras i Herrljunga. Underhåll ska genomföras minst en gång per år efter fastställd underhållsplan.

Ansvarig för installationslagret ombesörjer att fordon sköts enligt Underhållsplan.

Fordonsföraren är ansvarig för kontroll före körning.

Redskap och instrument

Skötsel och inköp av redskap och verktyg är delegerat till verktygsgrupp.

Mätinstrument köps in och underhålls av Affärsområdesansvarig.

Vi har som ambition att förse vår personal med de bästa hjälpmedel som vi inom budgetramarna förmår.

Det är också viktigt att verktyg och redskap underhålls regelbundet varför särskilda underhållsrutiner utarbetats.

Verktygsgrupp utsedd i samråd mellan företag och facklig organisation och har i uppdrag att:

- Löpande inventera behov av verktyg, redskap och hjälpmedel.
- Löpande göra inköp för det som är företagets normala behov.
- Beställa och dokumentera auktoriserad kontroll av besiktningspliktig utrustning.
- Besiktiga övrig utrustning där så erfordras enligt gällande AFS.
- Övervaka allmän skötsel av redskap och hjälpmedel.

- Reducera antalet kemikalier i verksamheten enligt gällande handlingsplan.

Att arbetsmiljön har beaktats vid inköp av maskiner och inventarier verifieras med en checklista innehållande följande aspekter:

- Kan man arbeta med bra arbetsställningar?
- Enkel att underhålla?
- Har berörd personal lämnat synpunkter innan upphandling?
- Buller och vibrationsnivå så låg som möjligt?
- Finns erforderliga skydd?
- Krävs speciell ventilation?
- Finns bra instruktioner för installation, drift och underhåll?
- Avges någon strålning eller magnetfält?

Administration och ekonomi

Inköp

Val av leverantör

Leverantörer inom de största områdena och kvalitets- och miljökritiska leverantörer bedöms enligt fastställda kriterier. För övrigt gäller att inköp görs från leverantörer på basis av inköparen bedömda kvalitets- och miljöfaktorer.

En målsättning är att leverantör skall svara för leveranssäkring och att egen mottagningskontroll minimeras. I avtal regleras acceptanskriterier. Vid beställning skall acceptansregler vara preciserade.

Inköpsrutin

Rutiner finns för inköp från leverantör.

Inkommande material

Rutiner för mottagningskontroll finns upprättade med bl a anvisningar för åtgärder då godset har synlig skada eller avviker från inköpsorder.

Ekonomi

Anvisningar finns för, redovisning, bokslut, bokföring, försäljning och kassa.

Försäkringar

Bolaget tecknar företagsförsäkring som omfattar samtliga affärsområdets verksamheter.

Separat fastighetsförsäkring för hyreshuset Brage 13 finns.

Samtliga fordon äldre än fem år trafikförsäkras. Nya fordon helförsäkras.

Löner

Ekonomiansvarig beräknar och utbetalar löner. Inberäknar semesteruträkningar, skatteinbetalningar, pensioner och försäkringar, personalrapporter mm.

Alla anställda lämnar in tidskrivningsrapport, som kontrolleras av närmaste chef.

Skrivmallar

Skrivmallar för dokument och brev finns tillgängliga.

Avfall och kemikalier

Avfall

Företaget har utarbetat en rutin tillsammans med renhållningsentreprenör för en förbättrad avfallshantering. Hur de olika fraktionerna omhändertas framgår av särskild plan.

Kontroll skall göras att transportören har tillstånd att transportera annat avfall än hushållsavfall. Dokument som redovisar entreprenörens tillstånd förvaras tillsammans med avtalet hos VD.

Hantering av företagets avfall instrueras genom källsorteringsguide.

Olika slag av farligt avfall får inte blandas med varandra ej heller med andra slag av avfall eller andra ämnen eller material. För farligt avfall skall det kontrolleras att mottagaren har det tillstånd som krävs.

För varje transport av farligt avfall skall ett transportdokument upprättas. Dokumentet skall innehålla uppgift om avsändare, mottagare, transportör, avfallsslag och avfallsmängd samt undertecknas av avsändaren och vid mottagandet av mottagaren.

För transporter av farligt avfall enligt källsorteringsguiden, som är reglerat med avtal, krävs endast journalföring vid avsändning.

Kemikalier

På företaget skall vi använda så lite kemikalier som möjligt och alltid sträva efter att ersätta med ofarligare material eller andra utföranden som kan ersätta kemikalier.

För de medel som ej går att undvara skall innehållsförteckning med risker och föreskrifter om hantering finnas i kemikalielistan på intranätet.

Samtliga säkerhetsdatablad finns tillgängliga på intranet under mappen. Det åligger envar att informera sig om innehållet i de säkerhetsblad som man berörs av.

Den som köper in kemikalier skall förvissa sig om att produkten finns med på företagets kemikalieförteckning. I annat fall skall säkerhetsdatablad inhämtas, riskbedömning göras och beslut tas i skyddskommittén om produkten skall inköpas.

Restprodukter hanteras enligt vår avfallshantering.

Marknad

Marknadsföring

Broschyrer för information och försäljning tas fram av affärsområdesansvariga.

Dessa ska kontrolleras för samordnad kommunikation, och godkännas av VD.

Annonsoiginal och logotypes finns tillgängliga för nerladdning på hemsidan.

Bolaget köper tjänster för varumärkesprofilering. Detta genom annonsering, reklamskyltar mm tillsammans med föreningslivet inom försäljningsområdet.

Renodlad sponsring utan motprestation ska inte förekomma.



AAA-DIPLOM HAR IDAG TILLDELATS

HERRLJUNGA ELEKTRISKA AB

556006-9816

HERRLJUNGA ELEKTRISKA AB har tilldelats kreditbetyget AAA
enligt Bisnodes kreditvärderingsystem.
Företaget har bibehållit sitt kreditbetyg
under åren 2015–2019.

14 januari 2019



MAGNUS SILFVERBERG, KONCERNCHEF



Senaste försäkringsbevis återges nedan eller kan överlämnas på begäran.