

## Gæðakerfi – Gæðavottun - Gæðastefna

Vottað **Gæðakerfi Norðurorku hf.** er mjög mikilvægur þáttur í starfsemi fyrirtækisins.

Kerfið og uppbygging þess er skjalfest í sérstakir gæðahandbók. Gæðakerfið nær til allrar starfsemi Norðurorku og er ætlað að auðvelda og bæta ákvarðanatöku, tryggja vörugæði, leiða til skilvirkari og betri þjónustu við viðskiptavinum og styðja við umbætur í starfsemi fyrirtækisins. Þáttur í gæðakerfinu er innra eftirlit með sölumælum fyrirtækisins.



### Innri úttektir, ytri úttektir og rýnifundur

Þáttur í virkri gæðastefnu eru reglulegar úttektir á gæðakerfinu og virkni þess. Það er gert með innri úttektum sem framkvæmdar eru að starfsmönnum sem hlotið hafa menntun til slíks og með ytri úttektum sem framkvæmdar eru af fulltrúum vottunaraðila gæðakerfisins. Auk þessa kveður staðalinn (ISO-9001) á um reglulega rýni stjórnenda gæðakerfið og endurskoði stefnu fyrirtækisins í gæðamálum.

### Gæðastefna Norðurorku er

- að viðskiptavinir fái góða vöru og þjónustu
- að leggja áherslu á stöðugar umbætur
- að viðhalda ISO 9001 vottun og uppfylla opinberar kröfur sem gerðar eru til starfseminnar.
- að búa vel að starfsfólki
- að hafa á að skipa hæfu starfsfólki
- að stuðla að jákvæðri ímynd fyrirtækisins
- að virða umhverfissjónarmið í starfseminni

*Samþykkt á rýnifundi Gæðaráðs þann 18. apríl 2013*