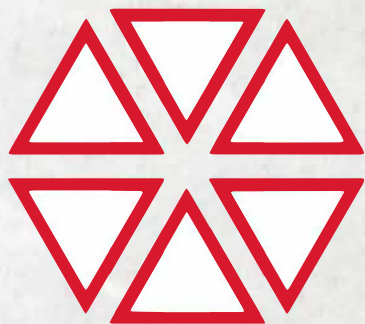




Vegdirektoratet
Håndboksekretariatet
Postboks 8142 Dep.,
0033 Oslo

Tlf. 22073500
Fax. 22073340

ISBN 82-7207-413-3

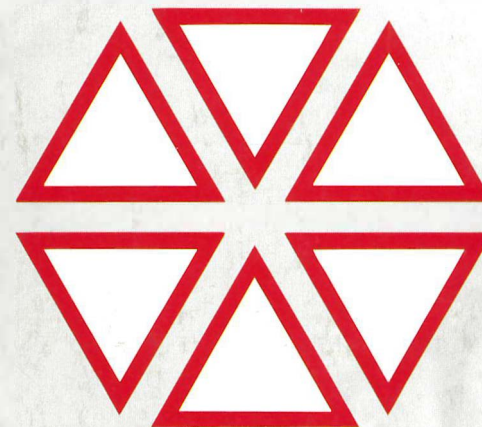


Kvalitet alle veger



Kvalitetshåndbok for Statens vegvesen

Nivå A



Mars 1996

Hensikt

Statens vegvesen tar ansvar for vegen og trafikken i arbeid for et bedre samfunn.

Visjon

Landet er bundet sammen på en miljøvennlig, trygg og effektiv måte.

Vi bidrar til trivelige og levedyktige lokalsamfunn.

Det er enkelt og det gir positive opplevelser å være trafikant.

Vi er verdsatt som en konkurransedyktig og kreativ etat.

Vårt arbeid er preget av respekt og omtanke for medmennesker.

Kvalitetspolitikk for Statens vegvesen

Kvalitet skal prege alt arbeid som utføres i og for Statens vegvesen. Målet er å gjøre de riktige tingene til rett tid og til riktig kvalitet og pris. Vår virksomhet skal kjennetegnes ved at kravene til kvalitet blir oppfylt, at forbedringer oppnås og blir dokumentert.

Kvalitet i Statens vegvesen betyr først og fremst at vi tilstreber å nå de overordnede mål for vår virksomhet og at vi kontinuerlig søker å tilfredsstille vegbrukernes og naboenes behov for fremkommelighet på vegnettet, samt for trafikksikker og miljøvennlig transport av personer og gods.

Det skal fastsettes krav til kvalitet for produkter og tjenester innenfor alle sentrale arbeidsområder i Statens vegvesen. Kravene til kvalitet skal bygge på gjeldende lover og forskrifter og etatens egne retningslinjer, rundskriv mv.



Statens vegvesen

Kvalitetshåndbok for Statens vegvesen

Nivå A

Håndbøker i Statens vegvesen

Dette er en håndbok i Vegvesenets håndbokserie, en samling fortløpende nummererte publikasjoner som først og fremst er beregnet for bruk innen etaten.

Håndbøkene kan kjøpes av interesserte utenfor Statens vegvesen til de priser som er oppgitt i håndbokoversikten - håndbok 022.

Det er Vegdirektoratet som har hovedansvaret for utarbeidelse og ajourføring av håndbøkene.

De daglige fellesfunksjoner som utgivelse av håndbøker fører med seg, blir ivaretatt av det sentrale håndboksekretariat.

Vegvesenets håndbøker utgis på 2 nivåer:

Nivå 1 - Rød farge på omslaget - omfatter forskrifter, normaler og retningslinjer godkjent av overordnet myndighet eller av Vegdirektoratet etter fullmakt.

Nivå 2 - Blå farge på omslaget - omfatter veiledninger, lærebøker og vegdata godkjent av den avdeling som har fått fullmakt til dette i Vegdirektoratet.

Kvalitetshåndbok for Statens vegvesen
Nr.144 i Vegvesenets håndbokserie
Erstatter tidligere utgaver av 1988, 1993 og mars 1994.
Opplag: 5000
Trykk: Trykk-Partner A/S, Oslo

ISBN 82-7207- 413-3

Forord

Statens vegvesen tilstreber riktig kvalitet på alt arbeid.

Denne kvalitetshåndboken for Statens vegvesen beskriver etatens kvalitetspolitikk og krav til kvalitetssystemet. Den er tilpasset Vegvesenets nye organisasjon av 1995 og vesentlig revidert i forhold til tidligere utgave fra mars 1994.

Kvalitetshåndboken stiller krav til kvalitetssystemet og hvordan kvalitetsarbeidet i Statens vegvesen skal organiseres og styres. Den gjelder for all virksomhet i etaten.

Statens vegvesen har mål- og rammestyring som førende styringsprinsipp. Kvalitetssystemet skal sikre at produktene og tjenestene oppnår riktig og dokumentert kvalitet. Til sammen skal mål- og rammestyringen og kvalitetssystemet sikre at virksomheten er effektiv og kundevennlig.

Vegdirektøren har det overordnede ansvaret for kvalitet og kvalitetssikring i Statens vegvesen. Kvalitets-, trafikksikkerhets- og miljøstaben i Vegdirektoratet samordner kvalitetsarbeidet på etatsnivå.

Vegsjefen har ansvaret for kvalitetsarbeidet i det enkelte fylke.

Kvalitetshåndboken for Statens vegvesen skal sikre at virksomheten fungerer i tråd med Vegvesenets hensikt og visjon, og at vi gjennomfører de oppgaver og planer som vi er satt til å gjøre til rett tid og til riktig kvalitet og pris.

Mars 1996

Oleav Sifhland

INNHold

Forord

1.	KVALITETSARBEID I STATENS VEGVESEN	7
1.1	Innledning	7
1.2	Kvalitetspolitikk for Statens vegvesen	7
1.3	Mål- og rammestyring og kvalitetssystem	9
1.4	Grunnleggende standarder	10
2.	ORGANISERING AV STATENS VEGVESEN	11
3.	KVALITETSSYSTEMET I STATENS VEGVESEN	14
3.1	Beskrivelse av kvalitetssystemet	14
*	Nivåinndelingen	14
*	Anvendelsesområde	17
*	Ansvarsavklaring	17
*	Interne leveranser	17
*	Ajourhold og videreutvikling	18
3.2	Dokumenter i kvalitetssystemet	18
*	Kvalitetshåndbøker	18
*	Kvalitetsplaner	19
*	Prosedyrer	19
*	Registreringer	19
*	Nummersystem for dokumentidentifikasjon	19
3.3	Opplæring og informasjon	20
3.4	Gjennomføring av kvalitetsarbeidet	21
*	Kvalitetsstyring - en lærende prosess	21
*	Kontroll	22
*	Avviksbehandling	23
*	Korrigerende og forebyggende tiltak	23
*	Kvalitetsrevisjoner	25
*	Kvalitetsforbedring	26

4.	TERMINOLOGI	28
*	Begreper knyttet til kvalitet	28
*	Begreper knyttet til kvalitetssystemet	29
*	Begreper knyttet til verktøy og teknikker	30
*	Andre begreper som ikke er definert i NS-ISO 8402	31
*	Nærmere beskrivelse av noen sentrale begreper	31
	Vedlegg	35
Bilag 1	Standarder i ISO 9000-serien	36
Bilag 2	Sentrale arbeidsområder i Statens vegvesen	37
Bilag 3	Kvalitetshåndbøker på nivå B	38
Bilag 4	Kvalitetshåndbøker på nivå C (det operative nivået)	39

1. KVALITETSARBEID I STATENS VEGVESEN

1.1 Innledning

Kvalitetshåndbok for Statens vegvesen (håndbok 144) beskriver etatens kvalitetspolitikk, samt oppbygging av og krav til kvalitetssystemet innenfor Vegvesenets sentrale arbeidsområder. Formålet med kvalitetssystemet er å sikre at kvaliteten, slik den er spesifisert i de styrende dokumenter, blir oppnådd, vedlikeholdt og benyttet til forbedring og læring.

1.2 Kvalitetspolitikk for Statens vegvesen

Vegvesenets kvalitetspolitikk bygger på etatens hensikt og visjon.

Kvalitetspolitikk

Kvalitet skal prege alt arbeid som utføres i og for Statens vegvesen. Målet er å gjøre de riktige tingene til rett tid og til riktig kvalitet og pris. Vår virksomhet skal kjennetegnes ved at kravene til kvalitet blir oppfylt, at forbedringer oppnås og blir dokumentert.

Kvalitet i Statens vegvesen betyr først og fremst at vi tilstreber å nå de overordnede mål for vår virksomhet og at vi kontinuerlig søker å tilfredsstille vegbrukernes og naboenes behov for fremkommelighet på vegnettet, samt for trafiksikker og miljøvennlig transport av personer og gods.

Det skal fastsettes krav til kvalitet for produkter og tjenester innenfor alle sentrale arbeidsområder i Statens vegvesen. Kravene til kvalitet skal bygge på gjeldende lover og forskrifter og etatens egne retningslinjer, rundskriv mv.

Vegdirektøren har ansvaret for kvalitetspolitikken i Statens vegvesen.

Enhver leder gjennomfører nødvendige tiltak for å sikre at etatens kvalitetspolitikk blir forstått, etterlevd og gjennomgått i organisasjonen.

Enhver leder fastsetter de mål og forpliktelser som gjelder nøkkelfaktorer for kvalitet, så som bruksegenskaper, ytelse, sikkerhet og driftspålitelighet.

Dette betyr at enhver leder i Statens vegvesen har ansvaret for å:

- fastsette kvalitetsmål for produkter og tjenester, samt helse, miljø og sikkerhet (HMS)
- definere krav til produkter og tjenester innenfor etatens sentrale arbeidsområder
- utarbeide strategier og planer for å nå målene, herunder utvikling av kvalitetssystem
- planmessig behandle og følge opp avvik
- utnytte erfaringsdata, blant annet om tidligere feil, på en systematisk måte for å sette inn korrigerende og forebyggende tiltak og oppnå forbedringer
- måle effekten av kvalitetsarbeidet og følge opp kvalitetssystemet med regelmessige kvalitetsrevisjoner
- utvikle kompetansen hos alle medarbeidere for å sikre kvalitet i arbeidet og for å øke forståelsen for hvordan riktig kvalitet oppnås og vedlikeholdes.

Den enkelte medarbeider er ansvarlig for kvaliteten på eget arbeid og for å foreslå kvalitetsforbedrende tiltak.

Leverandørene skal gjøres kjent med etatens kvalitetskrav, og ved valg av leverandør skal kvalitet vurderes sammen med pris og leveringsdyktighet.

Statens vegvesen skal kjennetegnes ved begrepet **Kvalitet alle vegger**, og benytter følgende logo i sitt kvalitetsutviklingsarbeid:



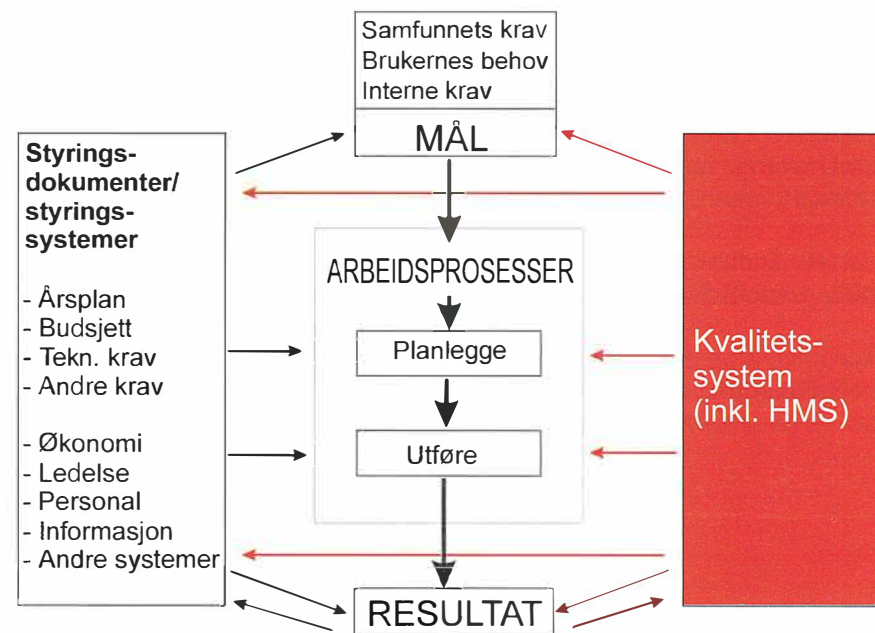
Figur 1.1 Kvalitetslogo for Statens vegvesen

1.3 Mål- og rammestyring og kvalitetssystem

Statens vegvesen har **mål- og rammestyring** som førende styringsprinsipp.

Kvalitetssystemet skal først og fremst sikre at fastsatt kvalitet på produkter og tjenester oppnås og at resultatene dokumenteres, men bidrar også med å fastsette riktige krav til standard. Slik understøtter kvalitetssystemet mål- og rammestyringen og er med på å sikre at målene blir nådd.

Til sammen skal mål- og rammestyringen og kvalitetssystemet sikre at virksomheten i Statens vegvesen er effektiv og kundevennlig, slik at de riktige tingene blir gjort til riktig tid og med riktig kvalitet og pris.



Figur 1.2 Kvalitetssystemets plass i forhold til øvrige styringssystemer

1.4 Grunnleggende standarder

Kvalitetssystemet i Statens vegvesen bygger på de internasjonale standardene i ISO 9000-serien. ISO 9000-serien skiller mellom krav til kvalitetssystem og krav til produkter og tjenester. Kravene til produkter og tjenester i Statens vegvesen fremgår av lover og forskrifter, samt av etatens egne retningslinjer, rundskriv mv.

Den interne utviklingen av Vegvesenets kvalitetssystem skal være i henhold til veiledningene i NS-EN ISO 9004-1. For prosesser med mye tjenesteyting bør NS-ISO 9004-2 anvendes.

Ved anskaffelser skal standardene NS-EN ISO 9001, 9002, eller annet tilfredsstillende dokumentert kvalitetssystem, benyttes. Det skal stilles de samme kvalitetskrav til interne leveranser som til leveranser utenfra. Statens vegvesen avgjør om andre kvalitetssystemer enn ISO 9000 kan benyttes.

For laboratorievirksomhet skal standarden NS-EN 45001 normalt benyttes.

Systemet for kvalitetssikring av helse, miljø og sikkerhet (HMS) skal tilfredsstillende kravene i internkontrollforskriften, og inngår som en integrert del av kvalitetssystemet i Statens vegvesen.

Kvalitetshåndbok for Statens vegvesen benytter definisjoner etter NS-ISO 8402, jf. kapittel 4.

Både interne og eksterne kvalitetsrevisjoner gjennomføres normalt i henhold til NS-ISO 10011.

2. ORGANISERING AV STATENS VEGVESEN

Statens vegvesen er organisert med et sentralt vegdirektorat og distriktsadministrasjoner i hvert fylke (vegkontor). Vegdirektoratet er et frittstående direktorat under Samferdselsdepartementet.

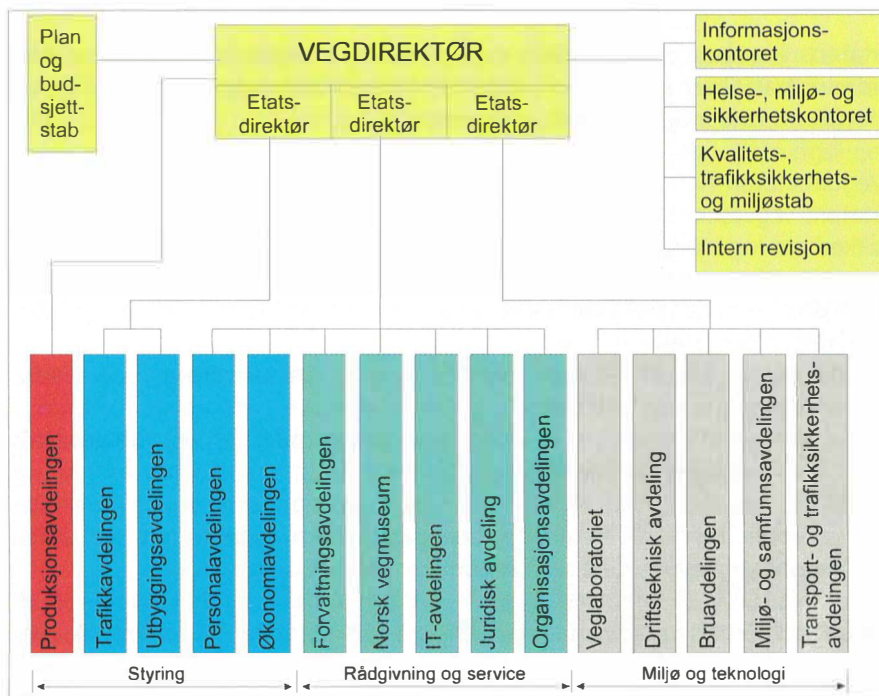
Vegdirektøren har det overordnede ansvaret for kvalitet og kvalitetssikring i Statens vegvesen. Styring og samordning skjer ved hjelp av Kvalitets-, trafikk-sikkerhets- og miljøstaben i Vegdirektoratet. Dette innebærer blant annet å:

- trekke opp generelle retningslinjer om kvalitet og krav til kvalitetssystem i Statens vegvesen
- koordinere ajourhold og videreutvikling av det overordnede kvalitetssystemet i Statens vegvesen
- gi råd og yte tjenester innenfor kvalitetsområdet til Vegdirektoratets avdelinger og vegkontorene
- følge opp kvalitetsarbeidet i etaten, bl.a. gjennom aktiv bruk av kvalitetsrevisjoner og tiltak innen opplæring og informasjon, og slik bidra til at Statens vegvesen videreutvikles som en lærende organisasjon.

Det er etatsledelsen og styringsavdelingene i Vegdirektoratet som har ansvaret for å videreutvikle kvalitetssystemet innenfor etatens sentrale arbeidsområder, jf. bilag 2.

Ansvaret for kvalitet og kvalitetssikring følger lederansvaret for den enkelte enhet.

Ved den enkelte avdeling i Vegdirektoratet vil det være avdelingsleder som har ansvaret for den interne kvalitetssikringen og lokal tilrettelegging av kvalitetsarbeidet.

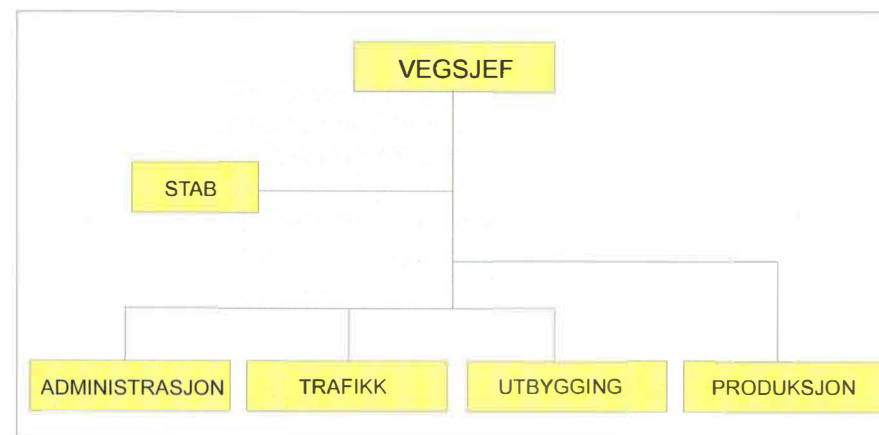


Figur 2.1 Organisasjonskart for Vegdirektoratet

Vegsjefen, som leder Vegvesenets distriktsadministrasjon (vegkontoret) i det enkelte fylke, er underlagt vegdirektøren i saker som gjelder generelle veg- og trafikkspørsmål, og i saker for øvrig som gjelder riksveger. Når det gjelder fylkesveger, er vegsjefen underlagt fylkesutvalget eller særskilt valgt nemnd, jf. veglovens §9.

Vegkontoret består av klart adskilte enheter for myndighet (trafikk, utbygging, administrasjon) og produksjon. Trafikkavdelingen har ansvaret for dagens vegnett og trafikkavviklingen på dette. Utbyggingsavdelingen planlegger og iverksetter utbygging av nye veger. Administrasjonsavdelingen utfører tjenesteyting for alle avdelinger.

Vegsjefen har ansvaret for kvalitetsarbeidet i det enkelte fylke.



Figur 2.2 Organisasjonskart for vegkontoret

Vegkontorene og avdelingene i Vegdirektoratet skal normalt ha en kvalitetskoordinator (kvalitetsleder) i stab, som bistår vegsjefen eller avdelingsleder i Vegdirektoratet i gjennomføringen av kvalitetsarbeidet.

3. KVALITETSSYSTEMET I STATENS VEGVESEN

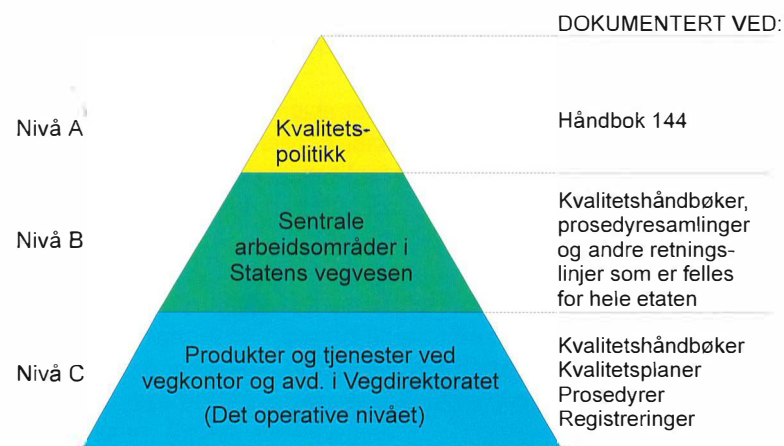
Et kvalitetssystem beskriver en organisasjonsstruktur med klare ansvarsforhold, prosesser og prosedyrer, og anviser ressurser som er nødvendige for å utøve kvalitetsledelse. Gjennom dette oppnås riktig kvalitet på produkter og tjenester, og det motvirker at feil blir gjort. Der feil likevel forekommer, skal systemet sørge for at feilene blir oppdaget, rettet opp og ikke gjentar seg.

Kvalitetssystemet i Statens vegvesen er bygd opp etter den veiledende, internasjonale standarden NS-EN ISO 9004-1, og begrepsbruken er i henhold til NS-ISO 8402. Systemet er utviklet og tilpasset Vegvesenets virksomhet, og skal sørge for at kvalitetspolitikken blir gjennomført, samt sikre at de fastlagte mål blir nådd. For prosesser med mye tjenesteyting bør NS-ISO 9004-2 brukes. En oversikt over standardene i ISO 9000-serien er gitt i bilag 1.

3.1 Beskrivelse av kvalitetssystemet

Nivåinndelingen

Kvalitetssystemet i Statens vegvesen har en oppbygging over tre nivåer, og dekker følgende områder:



Figur 3.1 Nivåene i etatens kvalitetssystem

Nivå A. Kvalitetspolitikk - kvalitetssystem

Nivå A inneholder vegdirektørens kvalitetspolitikk og krav til kvalitetssystemet i Statens vegvesen.

Dokumentasjon: Håndbok 144 - Kvalitetshåndbok for Statens vegvesen

Kvalitets-, trafiksikkerhets- og miljøstaben i Vegdirektoratet koordinerer ajourholdet av denne håndboken og videreutviklingen av etatens kvalitetssystem innenfor de rammer som legges av vegdirektøren.

Nivå B. Sentrale arbeidsområder i Statens vegvesen

Nivå B dekker oppgaver med felles krav til kvalitetssystem innenfor etatens sentrale arbeidsområder, jf. bilag 2. De sentrale arbeidsområdene i Statens vegvesen beskriver oppgaver som skal utføres uavhengig av hvordan Vegvesenet er organisert, og overlapper til dels avdelingsgrensene i ny organisasjon av 1995.

De sentrale arbeidsområdene i Statens vegvesen er:

1. Overordnet styring og planlegging
2. Prosjektering og byggeledelse
3. Produksjon
4. Drift og vedlikehold
5. Trafikant og kjøretøy
6. Administrasjon og service

Dokumentasjon: Kvalitetshåndbøker og andre retningslinjer som er felles for hele etaten. Det skal utarbeides en eller flere kvalitetshåndbøker for hvert av de nevnte arbeidsområder. I tillegg skal det etter behov utarbeides prosedyresamlinger med felles krav for hele etaten.

Kvalitetshåndbøkene på nivå B, jf. bilag 3, inngår som retningslinjer i Vegvesenets håndbokserie og dekker viktige deler av etatens sentrale arbeidsområder. De skal redegjøre for etatens kvalitetspolitikk innenfor arbeidsområdet, gi nødvendige referanser til interne og eksterne kravspesifikasjoner og eventuelt fastlegge de prosedyrer som skal følges for å sikre riktig kvalitet på produkter og tjenester.

Ansvar for å få utarbeidet og holdt kvalitetshåndbøkene på nivå B ajour, er tillagt etatsledelsen og Vegdirektoratets styringsavdelinger, jf. bilag 3.

Alle kvalitetshåndbøker på nivå B skal godkjennes av vegdirektøren, som også har det overordnede ansvaret for at kvalitetssikringsdokumentene på nivå B til enhver tid holdes ajour og oppfyller kravene til riktig kvalitet.

Nivå C. Produkter og tjenester (det operative nivået)

Vegkontorene og avdelingene i Vegdirektoratet skal ha egne interne kvalitetssystemer, som bygger på nivå A og B, og som skal kvalitetssikre de enkelte produkter og tjenester, samt helse, miljø og sikkerhet (HMS). I produktbegrepet inngår også prosjekter og kontrakter. Alt arbeid med interne kvalitetssystemer og kvalitetssikring ved vegkontorene og avdelingene i Vegdirektoratet tilhører det operative nivå C.

Det vil være enhetens leder, vegsjef eller avdelingsleder, som har ansvaret for den lokale tilrettelegging av kvalitetsarbeidet. Vanligvis vil en kvalitetskoordinator (kvalitetsleder) bli tillagt et spesielt ansvar for samordning og gjennomføring av kvalitetsarbeidet ved vegkontoret eller avdeling i Vegdirektoratet, samt for utvikling og vedlikehold av det lokale kvalitetssystemet. I det daglige arbeid følger ansvaret for kvalitetsarbeidet det ansvar som er gitt i linjeorganisasjonen.

Dokumentasjon:

- Kvalitetshåndbøker og prosedyresamlinger for vegkontorene og de enkelte avdelingene i Vegdirektoratet
- Kvalitetsplaner for enkeltprosjekter
- Registreringer (resultatdokumentasjon)

Kvalitetshåndbøkene på nivå B og C bør i tillegg til beskrivelse av kvalitetssystemet inneholde kvalitetspolitikken som gjelder for det aktuelle arbeidsområde/vegkontor/avdeling/enhet. Ved vegkontorene kan det være aktuelt både å utarbeide kvalitetshåndbøker for vegsjefen og de enkelte avdelinger.

For mer detaljerte beskrivelser av prinsipper for nivå C (det operative nivået) vises det til bilag 4.

Alle kvalitetshåndbøker på nivå C skal godkjennes av vegsjefen i fylket eller avdelingsleder i Vegdirektoratet.

Anvendelsesområde

Kvalitetssystemet omfatter hele Statens vegvesen, og skal:

- gjelde både utførelsen og de forhold som mer indirekte påvirker produktionsresultatet, slik som arbeidsdeling, ansvar, myndighet, rapportering, arbeidsform og ledelse
- gjelde alle sentrale arbeidsområder og arbeidsoppgaver i Vegvesenets virksomhet, også der et arbeidsområde går på tvers av flere avdelinger
- inkludere kvalitetssikring av helse, miljø og sikkerhet (HMS).

Ansvarsavklaring

Kvalitetssystemet skal inneholde nødvendig ansvarsavklaring, samt ha godkjente organisasjonskart og en beskrivelse av enhetens ansvars- og myndighetsområde.

Når oppgaver utføres av flere enheter, skal ansvarsområdet for hver enhet være klart definert og avgrenset i forhold til andre enheter med lignende oppgaver, for eksempel:

- mellom Vegdirektoratet og Samferdselsdepartementet
- mellom vegkontoret og Vegdirektoratet
- mellom avdelingene på vegkontoret
- mellom avdelingene i Vegdirektoratet
- mot andre etater
- mot leverandører, entreprenører og konsulenter
- mot berørte parter, som f.eks. grunneiere.

Interne leveranser

Det skal stilles de samme kvalitetskrav til interne leveranser som til leveranser utenfra. Kvalitetskravene til leveranser skal være klart definert og spesifisert.

Ajourhold og videreutvikling

Kvalitetssystemet skal ajourføres og videreutvikles, slik at det til enhver tid fyller sin hensikt og stiller riktige krav til kvalitet.

Etter behov vil vegdirektøren fortløpende informere vegsjefene og avdelingslederne i Vegdirektoratet om eventuelle justeringer og endringer i kvalitetssystemet frem til neste revisjon av håndbok 144.

3.2 Dokumenter i kvalitetssystemet

De to hovedgruppene av dokumenter i kvalitetssystemet er de som stiller krav til systemet (**kvalitetshåndbøker**, **kvalitetsplaner** og **prosedyrer**) og de som gir bevis på utførte aktiviteter og oppnådde resultater (**registreringer**).

I dokumentene som stiller krav, skal alle elementer, krav og bestemmelser i etatens kvalitetssystem dokumenteres på en systematisk, ordnet og forståelig måte. I registreringene skal det finnes tilstrekkelig dokumentasjon til å vurdere om kvalitetskravene er oppfylt og om kvalitetssystemet fungerer effektivt.

Alle kvalitetssikringsdokumenter skal merkes og registreres, slik at de lett kan gjenfinnes. Videre skal det finnes prosedyrer for fremgangsmåter ved endringer og oppdatering av forskjellige dokumenttyper.

Alle dokumenter som inngår i kvalitetssystemet skal ha en utforming som er i samsvar med retningslinjene i håndbok 170, Visuell profil.

Kvalitetshåndbøker

Som hoveddokument for å beskrive kvalitetssystemet benyttes en kvalitetshåndbok. Kvalitetshåndboken beskriver kvalitetspolitikken og kvalitetssystemet i etaten (nivå A og B) eller del av etaten (nivå C). Vanligvis er kvalitetshåndboken et overordnet og kortfattet dokument, hvor prosedyrene og instruksene er tatt med som vedlegg eller det er henvist til en prosedyresamling.

I kvalitetshåndbøkene vises det til både eksterne og interne styringsdokumenter, f.eks. lover, forskrifter og tekniske kravspesifikasjoner, som virksomheten skal styre etter.

Kvalitetsplaner

Som del av kvalitetssystemet for bestemte produkter, tjenester, prosjekter eller kontrakter, skal den ansvarlige utarbeide en kvalitetsplan. Den skal vise hvordan kvaliteten skal sikres for et bestemt produkt, tjeneste, prosjekt eller kontrakt.

Kvalitetsplanen, som er et operativt dokument på nivå C, skal forankres i etatens kvalitetshåndbøker på ulike nivåer og referere til de delene som er relevante for produktet, tjenesten, prosjektet eller kontrakten.

Prosedyrer

En prosedyre er en angitt metode for å utføre en aktivitet. Hensikten med en prosedyre er å sikre korrekt utførelse, kontroll og/eller verifikasjon av prosessen. Prosedyrer i et kvalitetssystem skal være dokumenterte, dvs. skriftlige. Det anbefales at prosedyrene utformes etter en felles mal, jf. rapport omtalt i bilag 4.

Registreringer

Registreringer er resultatdokumentasjon eller objektive bevis på i hvilken grad kvalitetskravene er oppfylt, så vel med hensyn til produktet som tjenesten, og om kvalitetssystemet fungerer etter sin hensikt. Registreringer skal være skriftlige og kan være revisjonsrapporter, diagrammer, statistikk eller andre registreringer som vedrører utvikling, kontroll eller prøving.

Det skal etter behov utarbeides prosedyrer for registreringer. Alle registreringer skal være lesbare og oppbevares forsvarlig, slik at de lett kan gjenfinnes. Det skal i hvert enkelt tilfelle bestemmes hvor lenge registreringene skal oppbevares.

Nummersystem for dokumentidentifikasjon

I utarbeidelsen av en kvalitetsplan eller andre dokumenter i kvalitetssystemet vil det være behov for å kunne identifisere dokumentene (kvalitetshåndbøker, prosedyrer, instruksjoner mv.), hvem som har ansvaret for utarbeidelse av en bestemt prosedyre, hvilken aktivitet eller prosess den inngår i, løpenummer mv.

Hvert vegkontor eller avdeling i Vegdirektoratet skal hver for seg benytte følgende nummersystem for sine kvalitetssikringsdokumenter på nivå C:

a b c d	
der bokstavene betyr:	
a = Dokumenttype	3-tegns bokstavmodell
b = Ansvarlig avdeling	Inntil 4 siffer iht. ØKOSYS (= Ansvarskoden)
c = Prosess	Inntil 4 siffer iht. ØKOSYS (= Prosesskoden)
d = Løpnummer	Fortløpende nummerering

3.3 Opplæring og informasjon

Opplæring

En viktig del av kvalitetsarbeidet er å sørge for at medarbeiderne har tilstrekkelig kunnskap til å kunne utføre oppgavene tilfredsstillende. For at kvalitetsystemet skal virke og videreutvikles, må den enkelte medarbeider gjennom opplæringstiltak få forståelse av kvalitetsbegrepet og viktigheten av kvalitetsarbeidet i egen enhet. Nøkkelpersonell skal gjennomgå mer omfattende opplæring.

Enhver leder i Statens vegvesen er ansvarlig for å iverksette tiltak for å motivere og lære opp tilsatte for kvalitetsarbeid.

Motivering av personell starter med deres egen forståelse av de oppgavene som skal utføres, og hvordan disse oppgavene bidrar til det samlede resultat. Det vil være et viktig opplæringsmål å få alle tilsatte til å forstå fordelene ved å følge prinsippene som er beskrevet i kvalitetshåndbøkene.

Behovet for opplæring i kvalitetsarbeid skal avklares på alle nivåer i organisasjonen, og enhver leder i Statens vegvesen har ansvaret for å planlegge, legge til rette for, gjennomføre og vurdere resultatene av opplæringen.

Informasjon

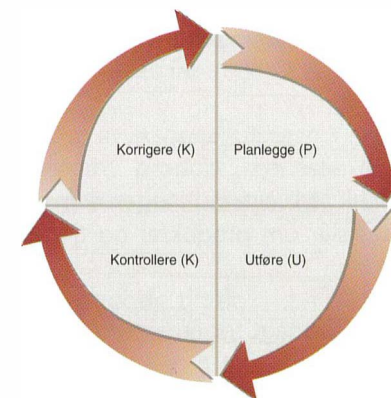
Enhver leder i Statens vegvesen er ansvarlig for å gi nødvendig informasjon til alle tilsatte i egen enhet om tiltak som settes i verk for å oppnå kvalitet, kvalitetsutvikling og kvalitetsforbedringer. Kvalitetskoordinatoren (kvalitetslederen) har en sentral rolle i dette informasjonsarbeidet.

3.4 Gjennomføring av kvalitetsarbeidet

Kvalitetsstyring - en lærende prosess

Alle aktiviteter i en arbeidsprosess må først planlegges og så utføres på grunnlag av planene. Både underveis og til slutt foretas en kontroll av at aktivitetene er utført riktig og, om nødvendig, rettes avvik og feil. Den erfaringen som høstes, gjøres nytte av neste gang det skal planlegges og gjennomføres en tilsvarende aktivitet. Dette bidrar til å utvikle Statens vegvesen som en lærende organisasjon.

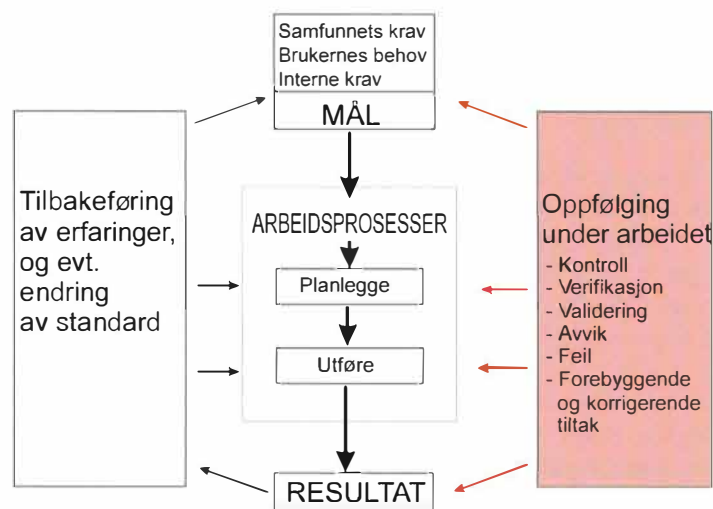
Denne kontinuerlige, lærende prosessen for å oppnå forbedringer i virksomheten kan fremstilles ved det såkalte ledelseshjulet («PUKK»-hjulet), se figur 3.2. Dette er en modell for å synliggjøre syklusen i en prosess fra planlegging og utførelse til kontroll og korrigerende. Hjulet viser alle nødvendige aktiviteter satt inn i en helhet, og viser den kontinuerlige prosessen fra gammel til ny standard.



Figur 3.2 Den lærende prosess. Ledelseshjulet («PUKK»-hjulet)

Statens vegvesen skal anvende en **arbeidsmetodikk** der det er sammenheng mellom planlegging, gjennomføring og oppfølging på grunnlag av erfaringer. Kvaliteten på det vi gjør, bestemmes i stor grad i en tidlig planleggingsfase.

For Statens vegvesen kan arbeidsmetodikken fremstilles slik:



Figur 3.3 Styringsløyfe for oppfølging av kvalitetsarbeidet

Kontroll

Med kontroll menes den del av kvalitetssikringen som gjennom målinger, prøver eller undersøkelser fastslår om produkter og tjenester er i samsvar med spesifiserte krav.

Kontrollomfanget skal være fastlagt før en aktivitet tar til.

Produkter og tjenester skal i nødvendig grad kontrolleres for å sikre at kravspesifikasjonene er oppfylt (**verifisering**), se figur 4.1.

Krav til produkter og tjenester skal i nødvendig grad undersøkes for å sikre at det er samsvar med tiltenkt bruk og om brukernes behov er oppfylt (**validering**), se figur 4.1.

En viktig kontrollform er **egenkontroll**. Slik kontroll innebærer at den enkelte medarbeider er ansvarlig for kvaliteten på eget arbeid. I praksis innebærer dette den kontroll av arbeidet som den enkelte utfører i henhold til spesielle regler, vanligvis i form av en dokumentert prosedyre som beskriver hva som skal kontrolleres, hvilke hjelpemidler som skal brukes, hvilke grenser som gjelder for aksept eller avvik, samt hvordan resultater skal registreres og oppfølging skal skje.

Avviksbehandling

Avvik defineres som mangel på oppfyllelse av spesifiserte krav, mens **feil** betegner mangel på oppfyllelse av et tilsiktet brukskrav.

Avvik skal behandles. Vesentlige avvik skal registreres og behandlingen følges opp. Hva som er vesentlig avvik, skal defineres for de enkelte deler av virksomheten.

Den som har ansvaret for kvalitetssikringen, har også ansvaret for utarbeidelse av prosedyrer for avviksbehandling og avviksrapportering.

Avvik skal, så langt det er praktisk mulig, behandles på stedet av den som utfører oppgaven. Bare i de tilfeller det er vanskelig å oppfylle spesifikasjonene, bør den som har stilt krav trekkes inn med sikte på å finne en løsning.

For den enkelte enhet skal avviksbehandlingen klargjøres gjennom kvalitets håndboken. For et bestemt produkt, tjeneste, prosjekt eller kontrakt skal avviksbehandlingen klargjøres gjennom kvalitetsplanen.

Korrigerende og forebyggende tiltak

Korrigerende tiltak er tiltak for å fjerne årsakene til *eksisterende* avvik, feil eller annen uønsket situasjon for å *hindre gjentagelse*.

Korrigerende tiltak omfatter ikke avviksbehandlingen av det enkelte avvik, men korleksjon av prosedyrer, metoder, styringssystemer med videre for å unngå gjentagelse av avvik.

Gjennomføring av korrigerende tiltak begynner med at det avdekkes et kvalitetsrelatert problem og innebærer iverksetting av tiltak for å fjerne eller redusere faren for gjentagelse av problemet.

Krav om korrigerende tiltak skal tas med i kvalitetshåndboken.

Forebyggende tiltak er tiltak for å fjerne årsakene til *potensielt* avvik, feil eller annen uønsket situasjon for å *hindre at de oppstår*.

Iverksetting av korrigerende og forebyggende tiltak er en viktig del av kvalitetsforbedringsarbeidet.

Skjematisk kan avviksbehandling og korrigerende tiltak fremstilles slik:



Figur 3.4 Avviksbehandling og korrigerende tiltak

Kvalitetsrevisjoner

Kvalitetsrevisjon er en systematisk og uavhengig undersøkelse for å fastslå om kvalitetsaktiviteter og tilhørende resultater av dem stemmer overens med det som er planlagt, og om de er effektivt gjennomført og er hensiktsmessige for å oppnå målene.

Hovedhensikten med kvalitetsrevisjoner i Statens vegvesen er å fastslå om kvalitetssystemet fungerer etter sin hensikt og å vurdere behovet for forbedringer eller korrigerende tiltak. En typisk anvendelse av kvalitetsrevisjon er revisjon av et kvalitetssystem eller deler av dette, for eksempel av prosesser, produkter eller tjenester. Revisjonene utføres alltid av personell som ikke har direkte ansvar for de områder som revideres.

Enhver leder i Statens vegvesen har ansvar for at det blir gjennomført kvalitetsrevisjoner innenfor sine ansvarsområder.

Internrevisjonen i Vegdirektoratet gjennomfører kvalitetsrevisjoner som er initiert av vegdirektøren, herunder HMS-revisjoner og spesialrevisjoner innenfor f.eks. trafiksikkerhets- og miljøområdet.

Kvalitetskoordinatoren (kvalitetslederen) har en tilsvarende rolle for kvalitetsrevisjoner som er initiert av vegsjefen eller avdelingsleder i Vegdirektoratet.

Alle kvalitetsrevisjoner skal planlegges og varsles i god tid på forhånd.

Kvalitetsrevisjoner kan utføres for interne eller eksterne forhold (1. eller 2. parts revisjoner).

Interne kvalitetsrevisjoner (1. parts revisjoner) er revisjoner som planlegges og gjennomføres internt i Statens vegvesen. Slike revisjoner skal foretas av uavhengige grupper eller personer. Interne kvalitetsrevisjoner skal normalt gjennomføres i samsvar med NS-ISO 10011.

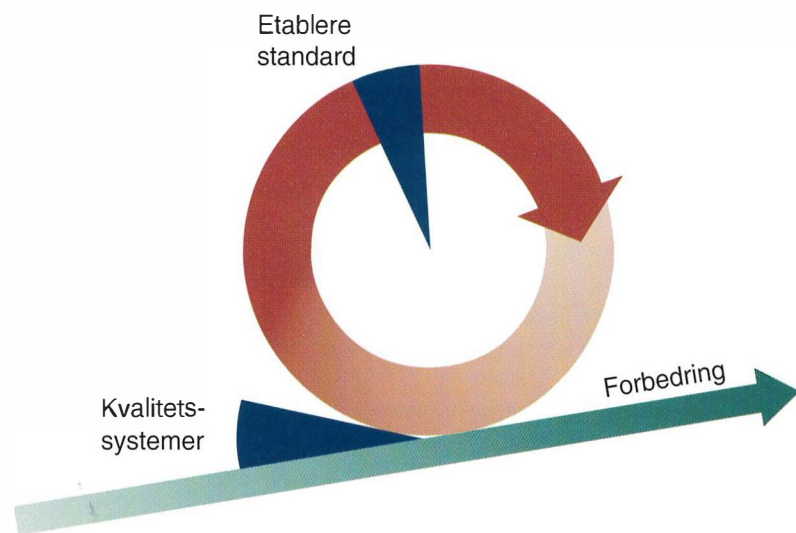
Eksterne kvalitetsrevisjoner (2. parts revisjoner) skal foretas hos leverandører, konsulenter, entreprenører og virksomheter som Statens vegvesen har tilsynsmyndighet for, f.eks. kjøreskoler og verksteder. Eksterne revisjoner skal gjennomføres i samsvar med NS-ISO 10011.

Kvalitetsforbedring

Statens vegvesen skal være en lærende organisasjon og tilstreber kontinuerlige forbedringer av virksomhetens prosesser, produkter og tjenester.

Aktiv bruk av kvalitetsrevisjoner, fulgt opp av korrigerende og forebyggende tiltak, skal bidra til forbedringer av etatens virksomhet.

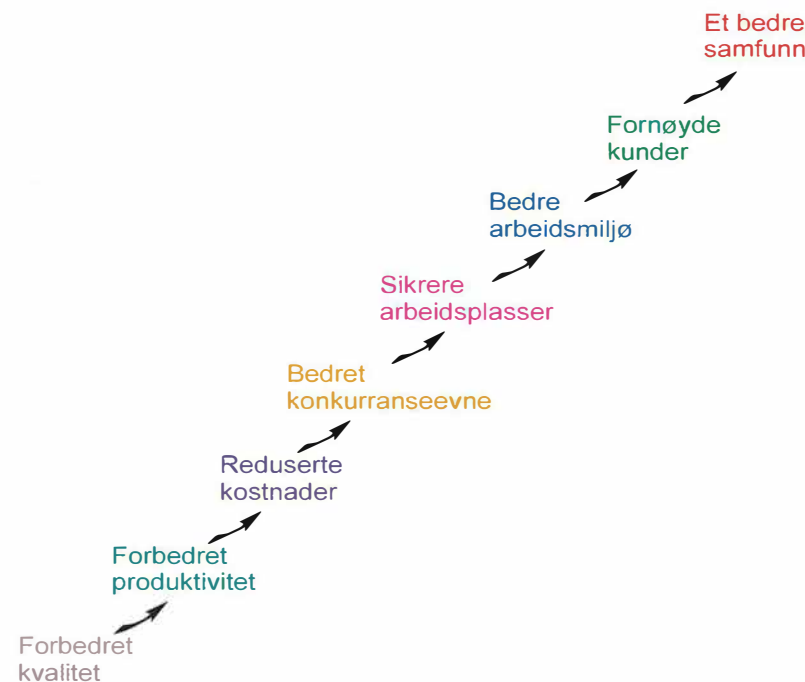
Kvalitetssystemet er grunnlaget for å oppnå riktig kvalitet, og skal sikre mot tilbakefall til uønsket standard.



Figur 3.5 Kvalitetssystemet skal sikre mot tilbakefall til uønsket standard

Erfaringer fra kontroll- og revisjonsvirksomhet skal systematisk tas vare på og tilbakeføres, slik at de kan brukes til forbedring av kunnskaper, spesifikasjoner, prosedyrer og annet som påvirker kvaliteten.

Statens vegvesen skal justere sine produkter og tjenester i takt med samfunnets krav og kundenes behov og ønsker. Dette medvirker til forbedret kvalitet, forbedret produktivitet, reduserte kostnader, bedret konkurranseevne, sikrere arbeidsplasser, bedre arbeidsmiljø, fornøyde kunder og et bedre samfunn.



Figur 3.6 Kvalitetsforbedringskjeden

Det skal drives kontinuerlig kvalitetsforbedring innenfor alle sentrale arbeidsområder og arbeidsoppgaver i Statens vegvesen.

Forbedringstiltakene omfatter både selve produktet eller tjenesten (spesifikasjonene) og prosessene som anvendes for å fremskaffe produktet eller tjenesten, inkludert helse, miljø og sikkerhet (HMS) og overleveringen til kundene.

Hver organisasjonsenhet er ansvarlig for at prosedyrer for erfaringsoverføring blir utarbeidet og fulgt opp.

Kvalitetsforbedring behøver ikke å bety høyere standard, men at kvaliteten til enhver tid er tilpasset kravene og behovene. En reduksjon i omfanget av avvik og feil vil alltid være en kostnadseffektiv kvalitetsforbedring.

4. TERMINOLOGI

Det er nødvendig at de som arbeider i Statens vegvesen behersker og forstår betydningen av de viktigste kvalitetsbegrepene innenfor sitt eget arbeidsområde. En slik forståelse er viktig for å kunne sette seg inn i og forstå at også andre fortolkninger kan forekomme.

I kvalitetsarbeidet benytter Statens vegvesen den terminologi som kommer til uttrykk i de internasjonale kvalitetsstandardene i ISO 9000-serien, hovedsakelig NS-EN ISO 9001 og NS-EN ISO 9004-1. Definisjoner av en del sentrale begreper er nedenfor gjengitt etter NS-ISO 8402. Ved å bruke disse begrepene og definisjonene lettes kommunikasjonen mellom aktørene i kvalitetssikringsarbeidet, også internasjonalt. En oversikt over standardene i ISO 9000-serien er gitt i bilag 1.

Betegnelsen NS-EN ISO betyr at standarden, som er utarbeidet av International Organization for Standardization (=ISO), både er godkjent som norsk standard (=NS) utgitt av Norges Standardiseringsforbund og som europeisk norm (=EN) utgitt av CEN (Comité Européen de Normalisation). Det forekommer ulike varianter av slike standardbetegnelser. De angir hvor mange land som har sluttet seg til og godkjent en aktuell standard som nasjonal norm.

Begreper knyttet til kvalitet

Kvalitet	helheten av egenskaper en enhet har og som vedrører dens evne til å tilfredsstillende uttalte og underforståtte behov.
Klasse	kategori eller rang som angis for enheter med samme funksjonelle bruk, men med forskjellige krav til kvalitet.
Awik	mangel på oppfyllelse av spesifiserte krav.
Feil	mangel på oppfyllelse av et tilsiktet brukskrav eller en rimelig forventning, innbefattet det som gjelder sikkerhet.
Kontroll	aktivitet så som måling, undersøkelse, prøving eller tolking av en eller flere egenskaper ved en enhet og sammenligning av

resultatene med spesifiserte krav for å bestemme om overensstemmelse er oppnådd for hver egenskap.

Egenkontroll	kontroll av arbeidet i henhold til spesielle regler og som utføres av den som har utført arbeidet.
Verifikasjon	bekreftelse ved å undersøke og fremskaffe objektivt bevis på at spesifiserte krav er oppfylt.
Validering	bekreftelse ved å undersøke og fremskaffe objektivt bevis på at de bestemte krav for en spesifikk tilsiktet bruk er oppnådd.
Objektivt bevis	informasjon som kan bevises å være sann, på grunnlag av fakta som er fremskaffet ved observasjon, måling, prøving eller på andre måter.

Begreper knyttet til kvalitetssystemet

Kvalitetspolitikk	organisasjonens overordnede hensikter og ledelse med hensyn til kvalitet, slik dette er uttrykt formelt av den øverste ledelse.
Kvalitetsledelse	alle aktiviteter forbundet med den totale ledelsesoppgaven som fastsetter kvalitetspolitikken, målene og ansvarsforholdene og iverksetter disse gjennom kvalitetsplanlegging, kvalitetsstyring, kvalitetssikring og kvalitetsforbedring som deler av kvalitetssystemet.
Kvalitetsplanlegging	aktiviteter som etablerer kvalitetsmålene og krav til kvalitet og anvendelsen av kvalitetssystemets elementer.
Kvalitetsstyring	driftsmessige teknikker og aktiviteter som benyttes for å oppfylle krav til kvalitet.
Kvalitetssikring	alle planlagte og systematiske aktiviteter som er iverksatt som del av kvalitetssystemet og påvist som nødvendige for å skaffe tilstrekkelig tiltro til at en enhet vil oppfylle kravene til kvalitet.

Kvalitetssystem	organisasjonsstruktur, prosedyrer, prosesser og ressurser som er nødvendige for å iverksette kvalitetsledelse
Kvalitetsforbedring	tiltak som iverksettes i hele organisasjonen for å øke virkningen av og effektiviteten for aktiviteter og prosesser for å skaffe flere fordeler for både organisasjonen og dens kunder.
Kvalitetshåndbok	dokument som angir kvalitetspolitikken og beskriver organisasjonens kvalitetssystem.
Kvalitetsplan	dokument som beskriver de spesifikke tiltak for kvalitet, ressursene og rekkefølgen av aktiviteter som er aktuelle for et bestemt produkt, prosjekt eller en kontrakt.
Prosedyre	angitt metode for å utføre en aktivitet.
Spesifikasjon	dokument som angir krav.
Registrering	dokument som gir objektivt bevis på utførte aktiviteter eller oppnådde resultater.

Begreper knyttet til verktøy og teknikker

Kvalitetsrevisjon	systematisk og uavhengig undersøkelse for å fastslå om kvalitetsaktiviteter og tilhørende resultater stemmer overens med det som er planlagt, og om de er effektivt gjennomført og er hensiktsmessige for å oppnå målene.
Forebyggende tiltak	tiltak for å fjerne årsakene til potensielt avvik, feil eller annen uønsket situasjon for å hindre at de oppstår.
Korrigerende tiltak	tiltak for å fjerne årsakene til eksisterende avvik, feil eller annen uønsket situasjon for å hindre gjentakelse.

Andre begreper som ikke er definert i NS-ISO 8402

Rutine betyr ofte det samme som prosedyre. I Statens vegvesen skal begrepet prosedyre benyttes i forbindelse med kvalitetssystemet.

Instruks beskriver hva en person/gruppe skal gjøre/ha ansvaret for, f.eks. en stillingsbeskrivelse.

Sjekkliste er en liste man kontrollerer noe etter. For mange prosedyrer bør det utarbeides sjekklister.

Nærmere beskrivelse av noen sentrale begreper

Ordet **kvalitet** betyr i dagligtalen forskjellige ting for ulike mennesker. I standarden er kvalitet definert som helhet av egenskaper en enhet har og som vedrører dens evne til å tilfredsstille uttalte og underforståtte behov. Begrepet kvalitet sier ikke noe om graden av godhet, men om en enhet tilfredsstiller de krav som er uttalt eller underforstått. Til å skille mellom ulik grad av godhet benyttes begrepet **klasse**; og denne ordbruken stemmer overens med den måten Vegvesenet f.eks. behandler standardbegrepet i vegnormalene på, der det skilles mellom ulike vegklasser som blant annet har ulike krav med hensyn til vegbredde og kurvatur. Veger i ulike klasser kan hver for seg ha riktig kvalitet.

Kvalitetssikring er et sentralt begrep i Vegvesenets kvalitetsarbeid. Kvalitetssikring er alle planlagte og systematiske handlinger innen kvalitetssystemet som blir tilrettelagt for å etablere rimelig tillit til at kvalitetskravene blir oppfylt.

Flere tiltak for kvalitetsstyring og kvalitetssikring er beslektet. Enkelt sagt omfatter **kvalitetsstyring** den driftsmessige praksis for å oppfylle krav til kvalitet, mens **kvalitetssikring** tar sikte på å inngi tillit, både internt i organisasjonen og eksternt hos kunder og myndigheter, til at kravene oppnås.

Et **kvalitetssystem** er organisatorisk struktur, prosedyrer, prosesser og ressurser som er nødvendig for å lede og styre i den hensikt å oppnå kvalitet. Grunnlaget for et kvalitetssystem er først og fremst prosessene i virksomheten. Det er disse som skal styres og kontrolleres. Sentralt i prosessene er kunde-/leverandørforhold både internt og eksternt.

Kvalitetsledelse omfatter både kvalitetsstyring og kvalitetssikring så vel som tilleggsbegrepene kvalitetspolitikk, kvalitetsplanlegging og kvalitetsforbedring. Kvalitetsledelse virker gjennom hele kvalitetssystemet.

Total kvalitetsledelse tilfører disse begrepene en langsiktig og altomfattende ledelsesstrategi og deltagelse fra alle medarbeidere i organisasjonen, til beste for organisasjonen selv, dens medarbeidere, dens kunder og samfunnet for øvrig. Statens vegvesen benytter ikke begrepet total kvalitetsledelse som betegnelse på sitt styringsprinsipp, men mål- og rammestyring sammen med kvalitetssystemet ivaretar langt på veg hensikten med et slikt styringsprinsipp (total kvalitetsledelse).

Aktivitet/prosess

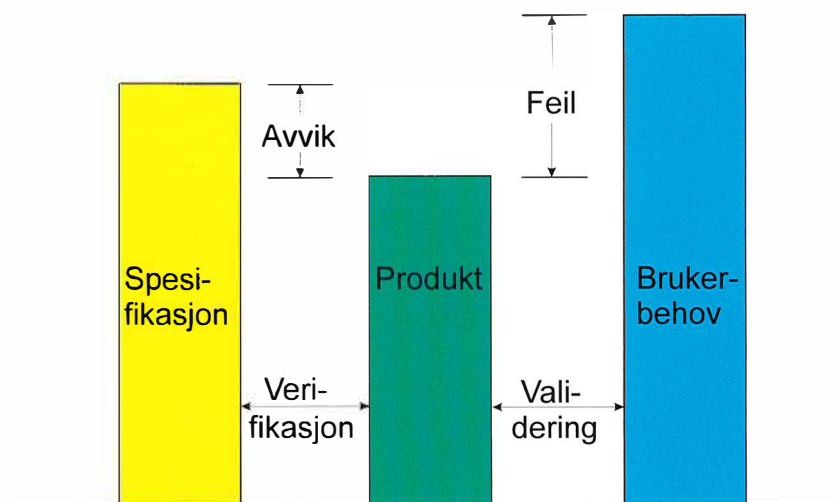
Aktivitet kan også beskrives med ordet «handlemåte». Ifølge NS-ISO 8402 betyr **prosess** samling av samvirkende ressurser og aktiviteter som omformer tilførsler til resultater. I Statens vegvesen brukes også begrepet prosess for teknisk beskrivelse/arbeidsbeskrivelse. Det er ikke konflikt mellom disse to beskrivelsene, men ISO-begrepet er mer omfattende enn prosessbegrepet i Vegvesenets prosesskode (håndbok 025 og 026).

Avvik/feil

NS-ISO 8402 skiller mellom avvik og feil. **Avvik** måles i forhold til et fastsatt krav, mens **feil** er mangel på samsvar med tiltenkt bruk. Dette innebærer for eksempel at et produkt som er i samsvar med en godkjent spesifisering *ikke har avvik*, men at produktet likevel *kan ha feil* hvis det ikke fullt ut oppfyller brukerens behov.

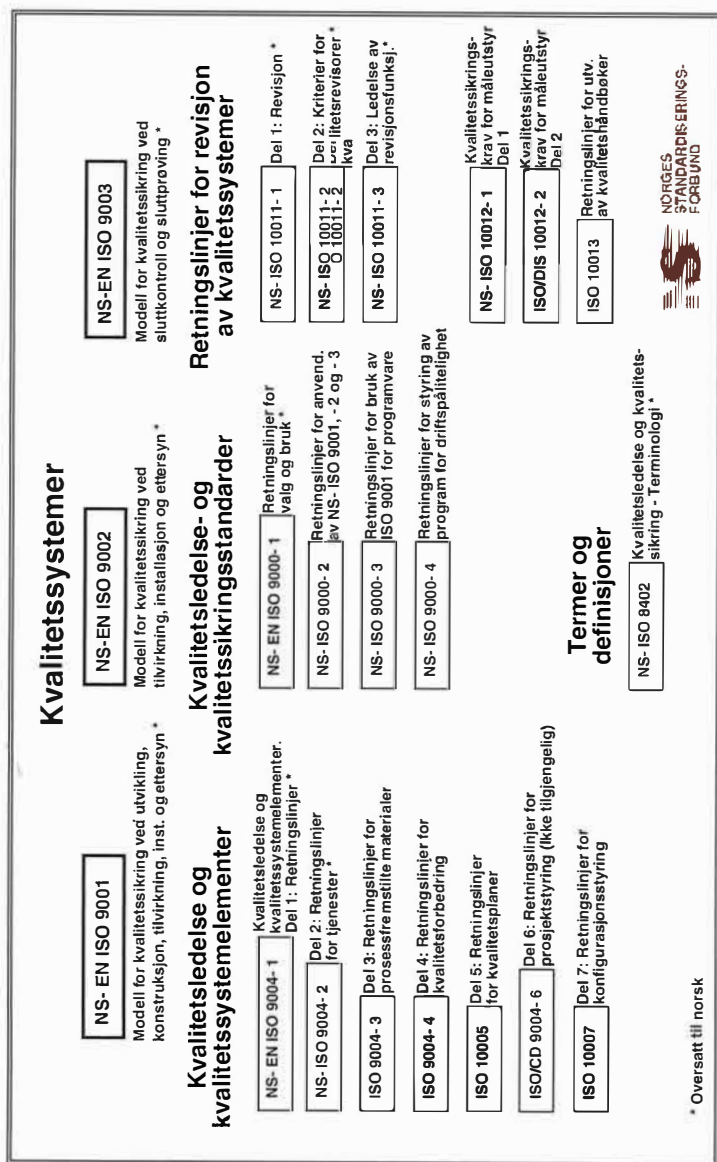
Verifikasjon/validering

Ved **verifikasjon** undersøker man om spesifisasjonene er oppfylt, det vil si om det er avvik til stede. Ved **validering** undersøker man om brukerens behov (som kan være andre enn de spesifisasjonene angir) er oppfylt, det vil si om produktet har feil i forhold til det som var tiltenkt bruk.



Figur 4.1 Skjematisk fremstilling av sammenhengen mellom verifikasjon og validering, og mellom avvik og feil

Vedlegg



Oversikt pr. 1996-01-16 fra Norges Standardiseringsforbund

De sentrale arbeidsområdene i Statens vegvesen beskriver oppgaver som skal utføres uavhengig av hvordan Vegvesenet er organisert, og overlapper til dels avdelingsgrensene i ny organisasjon av 1995. Det vil være en nær sammenheng mellom de sentrale arbeidsområdene og prosesskoden i ØKOSYS.

- 1. Overordnet styring og planlegging**
 - Norsk veg- og vegtrafikkplan
 - Handlingsprogram
 - Budsjett, årsplan, oppfølging
 - Finanseringsmåter
 - Fylkesvegplan
 - Transportutredninger
 - Arealbruk
 - Vegutredninger
 - Miljøutredninger
 - Normaler og retningslinjer
 - Forskning og utvikling
- 2. Prosjektering og byggeledelse**
 - Planlegging etter plan- og bygningsloven
 - Oppmåling
 - Grunnerv
 - Grunn- og materialundersøkelser
 - Detalj- og byggeplaner
 - * veg
 - * bruer
 - * tunneler
 - Anbud og kontrakter
 - Byggeledelse
 - * anlegg
 - * vedlikehold
 - Kvalitetskontroll
- 3. Produksjon**
 - Anleggsproduksjon
 - Vedlikeholdsproduksjon
 - Driftsproduksjon
 - Maskindrift
 - Verksteddrift
 - Materielladministrasjon
- 4. Drift og vedlikehold**
 - Trafikkdrift
 - * vegutstyr og oppmerking
 - * renhold
 - * sidearealer
 - * vinterdrift
 - Trafikantinformasjon
 - Veg- og trafikkforvaltning
 - * trafikregulering
 - * avkjørsler og reklame
 - * kollektivtrafikk
 - * dispensasjoner
 - Ferjedrift
 - Vegdatabank
 - Styringssystemer
 - * veg
 - * bruer
 - * tunneler
 - Vedlikehold
- 5. Trafikant og kjøretøy**
 - Føreropplæring
 - Tilsyn med kjøreskoler
 - Førerprøve og førerkort
 - Trafikant og trafikantatferd
 - Ulykkesregistreringer
 - Vekt-, kjøre- og hviletidsbestemmelser
 - Typegodkjenning av kjøretøy
 - Registrering av kjøretøy
 - Kontroll av teknisk tilstand
- 6. Administrasjon og service**
 - Ledelse og organisasjon
 - Informasjon og samfunnskontakt
 - Personalutvikling
 - Lønns- og personalsystem
 - Økonomi- og regnskapssystem
 - Kvalitetssystem
 - Helse, miljø og sikkerhet
 - Innkjøpstjenester
 - Eiendomsforvaltning
 - * arealer
 - * lokaler
 - * utstyr
 - Juridiske tjenester
 - IT-tjenester
 - Fellestjenester
 - Musealt arbeid

Bilag 3

Kvalitetshåndbøker på nivå B

Kvalitetshåndbøkene på nivå B inngår som retningslinjer, håndboknivå 1, i Vegvesenets håndbokserie og dekker viktige deler av etatens sentrale arbeidsområder.

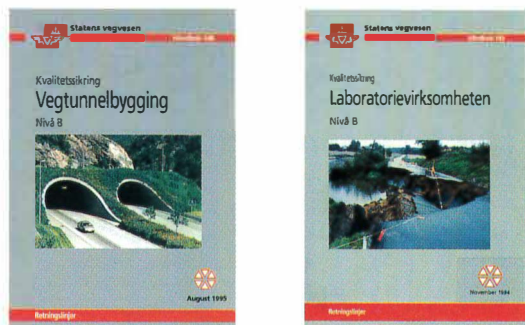
Ansvar for å få utarbeidet og holde kvalitetshåndbøkene på nivå B ajour er tillagt etatsledelsen og Vegdirektoratets styringsavdelinger. Alle kvalitetshåndbøker på nivå B skal godkjennes av vegdirektøren.

Kvalitetshåndbøkene på nivå B bygger på retningslinjene i overordnet håndbok 144. For øvrig skal følgende standarder normalt benyttes:

- Anskaffelser	NS-EN ISO 9001/9002
- Intern virksomhet generelt	NS-EN ISO 9004-1
- Prosesser med mye tjenesteyting	NS-ISO 9004-2
- Laboratorievirksomhet	NS-EN 45001
- Kvalitetsrevisjoner	NS-ISO 10011
- Helse, miljø og sikkerhet	Internkontrollforskriften

Kvalitetshåndbøkene på nivå B har samme målgruppe som overordnet håndbok 144, det vil primært si Vegvesenets egne tilsatte, men bøkene er også tilgjengelige for eksterne brukere.

Kvalitetshåndbøkene på nivå B skal være i A4-format og utformes i samarbeid med Kvalitets-, trafikksikkerhets- og miljøstaben i Vegdirektoratet.



Eksempler på utforming av kvalitetshåndbøker på nivå B

Bilag 4

Kvalitetshåndbøker på nivå C (det operative nivået)

For å avhjelpe et behov for en avgrensning og avklaring av det operative nivå C i etatens kvalitetssystem ble det i september 1994 nedsatt en arbeidsgruppe med representanter både fra Vegdirektoratet og vegkontorene.

Sluttrapporten fra denne gruppens arbeid foreligger som Intern rapport nr. 1787 fra Veglaboratoriet: *Struktur for det operative nivå C*. Rapporten er en veiledende tekst, og følgende temaer er behandlet:

- * Avgrensning av nivå C
- * Viktige begreper knyttet til kvalitet
- * Kvalitetssikringsdokumenter på nivå C
- * Utforming av dokumenter og nummersystem
- * Erfaringer fra innføring av kvalitetssystem i fylkene.

Det tilrås at anbefalingene i rapporten inntil videre følges opp av vegkontorene og avdelingene i Vegdirektoratet ved utvikling av interne kvalitetssystemer og utarbeidelse av operative kvalitetssikringsdokumenter på nivå C (kvalitetshåndbøker, kvalitetsplaner og prosedyrer).



Intern rapport nr. 1787 fra Veglaboratoriet: Struktur for det operative nivå C