GE-HÅNDBOKA · DOKUMENT · 1.05 MARKED OG INTERESSENTER

Kartlegge interessepartenes behov og forventninger

Dokumentnr.	GE-1.05-05 D
Type	Dokument
Kapittel	1.05 Marked og interessenter
Gjelder for	Ledelsessystemet for kvalitet, ytre miljø og arbeidsmiljø i hele Gjerdalen
Revisjon / dato	Rev. 01 · Utkast
Utarbeidet av	HMS- og kvalitetsleder
Godkjent av	Daglig leder
Krav og grunnlag	ISO 9001 4.2; ISO 14001 4.2; ISO 45001 4.2
Erstatter	SmartDok 0105-005 D

1. Formål

Dokumentet viser Gjerdalens forståelse av hva som påvirker kvalitetsarbeidet, arbeidsmiljøet og miljøarbeidet vårt. Vi har kartlagt kravene og forventningene som interessepartene og omgivelsene stiller til oss. Relevante krav og forventninger, og vurderingen av risiko og positive muligheter, er grunnlaget for ledelsessystemet.

Daglig leder har ansvaret for kartleggingen.

2. Interesseparter

Vi regner disse som våre interesseparter:

Interne	Eksterne – marked og bransje	Eksterne – samfunn og omgivelser
Eiere	Kunder	Myndigheter
Styret	Samarbeidsparter	Samfunnet / tredjepart (personer som oppholder seg rundt anleggene våre)
Ansatte	Leverandører	Samfunnet / omgivelsene
Familie til ansatte	Konkurrerende bedrifter	Naboer
Arbeidsmiljøutvalget (AMU)	Sertifiseringsorganer	
	MEF (Maskinentreprenørenes Forbund)	

3. Krav og forventninger

Vi møter krav og forventninger i form av

- samfunnsansvar,
- ytre miljø (forurensning, fauna, flora, drikkevann og lignende),
- arbeidsgiveransvar,
- soliditet,
- lønn,
- omdømme,
- strategiplan,
- HMS for ansatte – en sikker og trygg arbeidsplass,
- HMS for omgivelsene – naboer, støy og forurensning,
- krav til og fra leverandører,
- kontrakter,

- kompetanse,
- ansvarsforhold i prosjektet,
- fremdriftsplaner og tidsplaner,
- ressurser og maskinpark,
- krav fra sertifiseringsorganet,
- kvalitetskrav.

4. Utfordringer og muligheter

Noen utfordringer kan også være muligheter:

Område	Vurdering
Risikohåndtering på bygge- og anleggsplasser	Krever systematisk arbeid, men gir tryggere arbeidsplasser.
Ansvarsforhold i prosjektet	Må være tydelige i kontrakten og i organiseringen av prosjektet.
Offentlige anbud	Kvalitet, miljø og HMS er konkurranseparametre i offentlige anbud.
Ressursutgifter	Krav og forventninger til maskiner og utstyr gir større utgifter til utskifting av utstyr.
Tredjeparter	Uvedkommende må holdes borte fra anleggsområdet.
Omdømme	Kan virke både positivt og negativt.
Lave priser	Vi må være løsningsorienterte og effektive.
Organisasjonen	Er løsningsorientert, tar raske avgjørelser og har gode prosjektmøter med god dialog med byggherren.
Maskinparken	Er oppdatert og moderne, og gir konkurransefortrinn i anbud.
Medlemskap i MEF	Gjerdalen er medlem av MEF. Medlemskap og styredeltakelse i MEF gir dialog med andre entreprenører og bistand innen juss, HMS og kompetanse.
Lærebedrift	Gjerdalen er godkjent opplæringsbedrift og satser aktivt på lærlinger. Lærlinger er unge og uten erfaring, men det gir konkurransefortrinn i anbud.
AMU	Krav og forventninger kan gi gode resultater og et godt arbeidsmiljø.
HMS	Utfordringer som ulykker, i verste fall dødsulykker, og større utgifter. Godt HMS-arbeid gir en trygg og sikker arbeidsplass, godt arbeidsmiljø, en attraktiv arbeidsplass og konkurransefortrinn.
Transport	Lave priser, utslipp og driftskostnader. Optimalisering gir lavere kostnader gjennom mindre slitasje og mindre utslipp. Resultatet er bedre lønnsomhet.
Sertifisering	Krever kontinuerlig arbeid for å oppfylle krav og standarder. Gir et seriøsitetsstempel og styrket konkurransekraft.
Kompetanse	Mange krav å holde seg oppdatert på, krav om kurs og resertifisering og høye årlige kostnader. Men det holder oss oppdatert på endringer i krav og forventninger og gode på HMS. Vi blir en attraktiv og foretrukket leverandør.

5. Behov og forventninger per interessepart

Tabellen viser de viktigste behovene og forventningene til hver interessepart, hvilke av dem som blir til krav for Gjerdalen, og hvordan vi følger dem opp.

Interessepart	Viktigste behov og forventninger	Slik følger vi opp
Eiere og styret (Solstein Gruppen)	Lønnsomhet, soliditet, godt omdømme og etterlevelse av lover og krav	Styremøter, ordrereserve og økonomirapportering, ledelsens gjennomgåelse
Ansatte og familie	Sikker og trygg arbeidsplass, godt arbeidsmiljø, lønn, kompetanseutvikling og forutsigbar arbeidstid	Vernerunder, RUH, arbeidsmiljøkartlegging (**GE-1.03-05 R**), medarbeidersamtaler (**GE-1.03-22 R**), kompetansematrise i SmartDok

Interessepart	Viktigste behov og forventninger	Slik følger vi opp
Arbeidsmiljøutvalget (AMU)	Forsvarlig arbeidsmiljø og medvirkning i HMS-arbeidet	AMU-møter og referater (**GE-1.03-03 R**)
Kunder og byggherrer	Avtalt kvalitet, fremdrift og pris, HMS og ytre miljø etter kontrakt og SHA-plan, god dokumentasjon	Kontraktsgjennomgang, prosjektoppfølging, kundetilfredshet (**GE-1.05-03 R**)
Samarbeidsparter og leverandører	Klare bestillinger og kontrakter, betaling til avtalt tid, langsiktig samarbeid	Innkjøp og leverandørevaluering (**GE-1.04-01 R**, **GE-1.04-04 R**), kritiske leverandører (**GE-1.06-07 D**)
Konkurrerende bedrifter	Like konkurransevilkår og seriøsitet i bransjen	Etterlevelse av konkurranseregler og seriøsitetskrav, StartBANK
Sertifiseringsorganer	Et ledelsessystem som oppfyller ISO 9001, ISO 14001 og ISO 45001	Internrevisjon, ledelsens gjennomgåelse og oppfølging av revisjonsfunn
MEF	Medlemskap, deltakelse i bransjearbeidet og læring på tvers	Medlemsmøter, kurs og bistand
Myndigheter	Etterlevelse av lover, forskrifter, tillatelser og meldeplikter	Samsvarsvurdering (**GE-1.01-07 R**), søknader og meldinger i prosjektene
Naboer, tredjepart og omgivelsene	Lite støy, støv og forurensning, trygg ferdsel forbi anleggene, informasjon	Varsling av naboer, sikring og skilting, miljøkartlegging (**GE-2.10-01 R**)

Oppfølging av endringer

1. Den som får kjennskap til et nytt eller endret krav eller en ny forventning fra en interessepart, for eksempel i en kontrakt, et tilsyn, en klage eller en ny forskrift, melder det til HMS- og kvalitetsleder.
2. HMS- og kvalitetsleder vurderer om endringen skal inn i tabellen, i risikovurderingen, i miljøaspektene eller i mål og handlingsplan, og oppdaterer dokumentet.
3. Endringer og status tas med i ledelsens gjennomgåelse.

6. Overvåking og bruk

Interessepartenes behov og forventninger kartlegges løpende gjennom

- kontraktsgjennomganger og kundedialog,
- HMS-møter, vernerunder og behandling av RUH,
- avvikshåndtering,
- medarbeidersamtaler,
- prosjektoppfølging,
- leverandørevalueringer,
- overvåking av myndighetskrav.

Registrering og oppfølging skjer i SmartDok der det er relevant. Kartleggingen brukes som grunnlag for risikovurderinger, miljøaspekter, mål og handlingsplan, kompetansetiltak og leverandøroppfølging.

7. Gjennomgang og oppdatering

Kartleggingen, resultatene og forbedringsområdene gjennomgås minst én gang i året i ledelsens gjennomgåelse (sak om interessepartenes behov og forventninger). Den oppdateres også ved vesentlige endringer i organisasjon, tjenester, kunder, lov- og forskriftskrav eller risikobilde.

8. Referanser

- ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 og ISO 45001 pkt. 4.2
- **GE-1.01-07 R** Samsvarsvurdering av lover, forskrifter og andre krav
- **GE-1.02-24 D** Mål og handlingsplan (målstyring)
- **GE-1.02-27 R** Ledelsens gjennomgåelse
- **GE-1.04-04 R** Godkjenning av leverandører
- **GE-1.05-03 R** Kundetilfredshet
- **GE-1.08-05 D** Ledelsens gjennomgåelse – mal for referat
- **GE-2.01-01 R** Risikovurdering i bedrift
- **GE-2.10-02 D** Miljøaspekter

Revisjonshistorikk

Rev.	Dato	Endring	Godkjent av
01	Utkast	Første utgave i GE-håndboka. Skrevet om fra SmartDok 0105-005 D.	Daglig leder