

Viken Skog SA

REVISJONSRAPPORT

Re-certification ISO 9001,14001 including
Norwegian PEFC

Rapport utstedt 19:12 GMT den 01-Okt-2020



Viken Skog SA REVISJONSRAPPORT

Kunde ID nummer:	CMPY-088532
Kunde/Adresse:	Viken Skog SA Hvervenmoveien 47, NO-3511 Hønefoss, Norway
Revisjonstype:	ISO 14001:2015 + Norsk PEFC Skogsstandard, ISO 9001:2015
Revisjonsaktivitet:	Re-certification ISO 9001,14001 including Norwegian PEFC
Revisjonsdato(er):	Hønefoss, Norge: 27-Aug-2020 Hønefoss, Norge: 31-Aug-2020 til 04-Sep-2020 Hønefoss, Norge: 14-Sep-2020 til 18-Sep-2020
Revisor(er) (nivå):	Jørgen Hedeås (Revisjonsleder, Revisor, Hønefoss, Norge) Fredrik Eliasson (Revisor, Hønefoss, Norge) Patrik Vendel (Revisor, Hønefoss, Norge)
Revisjonens omfang (scope)	Anlegg: Viken Skog SA, Hønefoss, Norge ISO 14001:2015 + Norsk PEFC Skogsstandard: Kjøp og salg av tømmer, skogbruksplanlegging og verdisetting av skog, skogbehandling og avvirkning i samsvar med Norsk PEFC Skogsertifiseringssystem 2016-01-14. Transport av skogsvirke. ISO 9001:2015: Kjøp og salg av tømmer, skogbruksplanlegging og verdisetting av skog, skogbehandling, avvirkning og transport av skogsvirke

Samlet resultat:**Påkrevde strakstiltak**

Styringssystemet er ikke tilstrekkelig implementert grunnet store avvik.

KORTFATTET SAMMENDRAG

Denna omcertifisering är strukturerat genomförd med utvärdering av verksamheten i enlighet med revisionsplan som täcker funktionerna för Viken Skog SA. Dokumentationen vid genomgången bedöms som tillfredställande. En 3 årsplan är utarbetad för kommande revisionsaktiviteter. Revisionen blev genomförd med alla berörda som visade gott engagemang och stort intresse. Årets revision blev genomförd via teamsmöten, möte med ledningen på Revetal kontoret samt personal på distriktskontoren i Dokka och Revetal. Revisionen har omfattat dokumentgranskning, intervjuer och stickprover i de olika funktionerna, organisationens ledningssystem samt fältbesök. Externa klagomål har särskilt granskats, dessa blir hanterade på ett strukturerat sätt men det finns exempel på brister, ärenden som inte hanterats inom tidsram, enligt organisationens rutiner. Ett externt klagomål har granskats i fält och är avvikelshanterat, det finns också externa klagomål som lämnats vidare för myndighetsbedömning i organisationens avvikelssystem. 12 skogsegendomar är besökta, varav 13 föryngringsavverkningar, 3 gallringar, 1 röjning observerad och 5 planteringar. Fyra entreprenörer har besökts och intervjuats.

SWOT-ANALYSE

Styrker	<p>Tydlig styrning og oppfølging av fältverksamhet mot oppställda mål.</p> <p>Levande og oppdaterat miljø og kvalitetssystem.</p> <p>Engagerade medarbetare som tydligt visar kompetens, ansvar og befo-genhet.</p> <p>Strukturerad og tydlig mätning av kundnöjdhet.</p>
Svakheter	<p>Oppfølging av att samtliga externa klagomål behandlas korrekt.</p> <p>Förebyggande av körskador.</p> <p>Kontroll av entreprenörers utbildningsstatus.</p>
Muligheter	<p>Ytterligere fokus på kompetensutveckling hos entreprenörer för att uppnå gemensamma målbilder kring spår og verksamhet kring vatten i enlighet med miljömål.</p> <p>Ytterligere fokus på efterlevnad av Traktdirektiv.</p> <p>Tydligere ta tillvara på befintlig återrapporteringsdata från entreprenörer för att löpande analysere verksamheten.</p> <p>Tydligere redovisa sitt engagemang för att minska användandet av fossila bränslen og smörjmedel.</p>
Trusler	<p>Eventuell förlust av kompetent personal eller entreprenörer, kompetens hos nyckelroller.</p>

INTERTEK MODENHETS MODELL

Poengbeskrivelsen er standard for alle ledelsessystemer og kan ikke tilpasses av revisor, dette på grunn av at det skal sikres en lik tolkning og standardisering av revisjonsresultater over hele verden. Resultatet gitt til organisasjonen er for benchmarking og er basert på revisjonsteamets evaluering.

Ledelse

**Overenstemmelse
med intensjonene**

Ledelsesforankring, kundetilfredshet og/eller målinger av andre interessenter, samt at kunnskap og bevissthet om politikk og målsetninger foreligger. Ansvar og myndighet er dokumentert, forstått og støttes i dokumentasjon, trender og tilhørende KPI'er. Ledelsens gjennomgang er utført og tilfredstillende minimumskravene.

Interne revisjoner

Moden

Internrevisjoner blir regelmessig utført og er i henhold til oppsatt revisjonsplan og seneste versjon av styringssystemet. Informasjon blir kontinuerlig analysert og gjennomgått av ledergruppen. Resultatene fra internrevisjonen og den generelle statusen på bedriften kan linkes til hverandre. Revisjonslaget er erfarne, og upartiske og objektive i sin fremgangsmåte. Revisjonsrapportene er klare og konsistente og underbygges med relevante korrigerende tiltak. Ledergruppen er involvert i prosessen med korrigerende tiltak og sørger for gjennomføring i henhold til målsetning og effekt.

Korrigerende tiltak

**Overenstemmelse
med intensjonene**

Behandling av korrigerende tiltak oppfyller standardens minimumskrav. Dokumentasjon finnes og er basert på kundeklager og/eller klager fra andre interessenter, interne revisjoner, garantibehandling, mangler, interne analyser og leverandørtrykkelser. Prosessen inkluderer en gjennomgang av effekten av de tiltak som er utført. Det er tatt i bruk verktøyer for problemløsning som understøtter prosessen.

Kontinuerlig forbedring

Moden

Informasjonsflyt og dokumentasjon blir brukt i arbeidet med kontinuerlig forbedring over tid. Dette kan inkludere bedriftens politikk, målsetninger, resultater fra internrevisjoner, analyserapporter, CAPA og ledelsens gjennomgang. Det dokumenteres bruk av tildels avanserte teknikker til forbedringsarbeidet. Økonomiske gevinster er dokumentert.

Ledelseskontroll

**Overenstemmelse
med intensjonene**

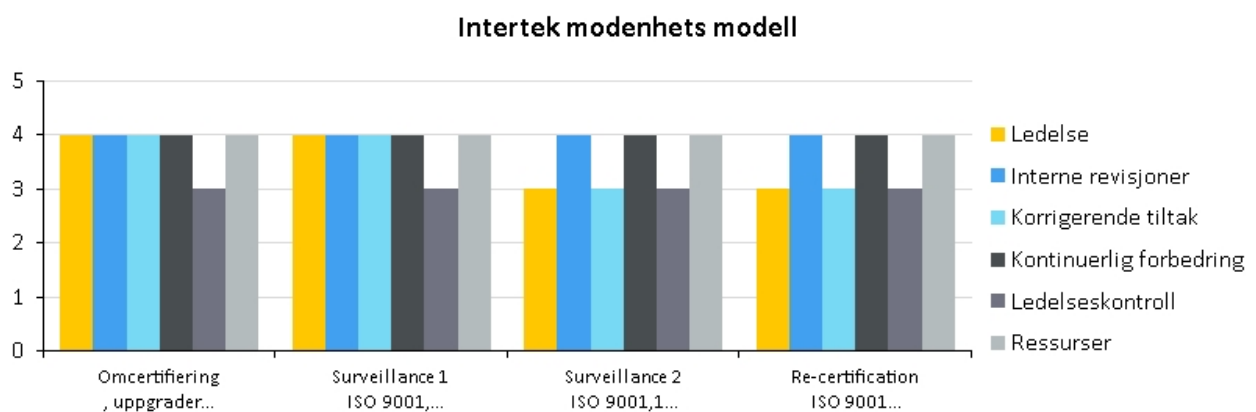
Realisering av produkt er planlagt og utviklet i henhold til prosessen. Planleggingen av produktrealiseringen er i henhold til flere av de andre styringssystemprosessene. Målsetninger, produktets egenskaper og krav samt hensiktsmessig dokumentasjon og bruk av ressurser, tester og verifikasjon er dokumentert i henhold til kravene. Prosessen kjøres konsekvent. Noe produktdokumentasjon er innhentet for å verifisere at produktplanlegging og prosessene er tilstrekkelige med forslag til forbedringer.

Ressurser

Moden

Viken Skog SA REVISJONSRAPPORT

Ressurser som kreves for effektivt vedlikehold og forbedring av systemet har blitt definert og tatt i bruk. Forbedringer er dokumentert innenfor områder som kundetilfredshet og/eller målinger av andre interessenter, kontinuerlig forbedring og prosessvariasjoner. Kompetansenivåer er definert og dokumentert innenfor det eksisterende styringssystemet.



Gradering: 5=Benchmark | 4=Moden | 3=Overenstemmelse med intensjonene | 2=Begynnelse | 1=Ikke bevist

OPPSUMMERING AV FUNN

	Mindre	Større
Utstedt i løpet av nåværende aktivitet	2	1
Lukket fra tidligere aktiviteter	3	0

Muligheter for forbedring er identifisert:

Ja

STATUS PÅ AVVIK FRA FORRIGE REVISJON

Oppfølging av avvik fra forrige revisjon:

Avvik/anmerkninger er utstedt på grunnlag av resultatet av korrigerende tiltak fra forrige revisjon.

Rapport på lukking av tidligere avvik:

SM1, dokumenterte rutiner blir ikke fulgt ved avsaknad av drifts og miljørapport.

Krav: 9001 8.1, 14001 8.1

Objektivt bevis: Vid två fältbesök/stickprov av skogsägare med eget driftsansvar kunde det inte förevisas/dokumenteras drifts och miljörapport efter avverkning. Uppdrag 77765 ,72742.

Implementering: Skärpning av rutiner som verkar fungera tillfredställande, ingen brist i dokumentation vid årets revision.

JRH2 Det finns brister i certifieringsstatus vid ingående av virkeskontrakt.

Krav: PEFCN03 5.3, 9001 8.22.

Objektivt bevis: Ledningen har inte tillsatt tillräckliga resurser efter resultat av interna revisioner.

Implementering: Status redovisas i feltapp, rutin för hur skogsägare klassificeras bedöms fungera tillfredställande. Ingen brist i dokumentation på årets stickprov.

JRH3 Det är brist i dokumenterad kundnöjdhet.

Krav: 9001 9.1.2

Objektivt bevis: Det saknas dokumentation av kundnöjdhet hos industrikunder.

Implementering: Det har under året genomförts en digital kundundersökning.

JRH4 Det är brist i hantering av externa klagomål.

Krav 9001 10.2, 14001 10.2

Objektivt bevis: Vid granskning noterades externa klagomål som inte hanterats inom tidsram.


Viken Skog SA **REVISJONSRAPPORT**

Implementering: Korrigerende tiltag har inte befunnits tillräckliga, vid årets granskning noterades externa klagomål som inte hanterats inom tidsram. JRH4 uppgraderas därmed till en större avvikelse.

Avvik fra den foregående aktiviteten som ikke kunne lukkes:

Ja

FUNN - DETALJER

Funn nr.:	Revisjonstype:	Dato for innsendelse av handlingsplan:	Implementeringsdato for korrigerende tiltak:
Finding 794102 - 1	ISO 14001:2015 + Norsk PEFC Skogsstandard ISO 9001:2015	17-Okt-2020	17-Nov-2020
Utstedt av:	Grad	Dokumentreferanse f#:	Tiltak kreves:
FREL1	 Større	9001 10.2 14001 10.2	Innsendelse av korrigerende tiltak

Funn:

Det er brist i hantering av externa klagomål.

Krav:

9001 10.2 14001 10.2

Objektivt bevis:

Vid granskning hittades externa klagomål som inte blivit behandlade inom fastställd tidsram.

Viken Skog SA REVISJONSRAPPORT

Funn nr.:	Revisjonstype:	Dato for innsendelse av handlingsplan:	Implementeringsdato for korrigerende tiltak:
Finding 794102 - 2	ISO 14001:2015 + Norsk PEFC Skogsstandard ISO 9001:2015	17-Nov-2020	17-Des-2020

Utstedt av:	Grad	Dokumentreferanse f#:	Tiltak kreves:
FREL2	Mindre	PEFC N03:8 ISO 14001 9.1 9001 9.1	Innsendelse av plan for korrigerende tiltak

Funn:

Avsaknad av kompetensbevis hos skördarförare.

Krav:

PEFC N03:8 ISO14001 9.1 9001 9.1

Objektivt bevis:

Vid granskning noterades att skördarförare inte hade kurs i Norsk Skogsstandard samt att kontroll och uppföljning av detta inte är tillräcklig.

Viken Skog SA REVISJONSRAPPORT

Funn nr.:	Revisjonstype:	Dato for innsendelse av handlingsplan:	Implementeringsdato for korrigerende tiltak:
Finding 794102 - 3	ISO 14001:2015 + Norsk PEFC 17-Nov-2020 Skogsstandard		17-Des-2020
Utstedt av:	Grad	Dokumentreferanse f#:	Tiltak kreves:
FREL3	Mindre	PEFC N02:13	Innsendelse av plan for korrigerende tiltak

Funn:

Det utføres inte i tillräcklig omfattning förebyggande arbete för att terrängskador ska begränsas.

Krav:

PEFC N02:13

Objektivt bevis:

Vid granskning observerades att förebyggande arbete för att undvika spårskador inte genomförts i tillräcklig omfattning.

OPPSUMMERING AV TILTAK

Status for styringssystemet er oppsummert under:

Konklusjoner vedrørende Kundens prosesser/funksjonelle områder revidert inkludert KPI/metrics

Gruffunktionen for sertifisering av skogsägare enligt PEFC N03:

Organisationen har en översikt med certifierade skogsägare, samtliga stickprov uppvisade signerade avtal och den beskrivna rutinen for denna dokumentation opplevs tillfredstillande. Internrevisjon utfordr enligt kraven i PEFC standard. Viken Skog har ett systematisk og strukturert IT verktug for hantering av avvikelser og externa synpunkter. Det finns fortsatt ett antal ärenden med externa synpunkter som ej är åtgärdade inom fastställd tid varvid varvid korrigerande åtgärder inte haft avsedd verkan. Den mindre avvikelser rörande detta från 2019 oppgraderas därmed till en stor avvikelse.

Ledningens gjennomgang är strukturert gjennomfordr utifrån mycket bra underlag og väl dokumenterad.

Interna revisioner, avvikelser og korrigerande tiltag i organisationen:

Rutiner, rapportering og gjennomføring fungerer bra. Dokumentasjonen är god både i TQM og i ledningens gjennomgang. Systemet for interna revisioner fungerer på ett strukturert og bra sätt. Internrevisorer har dokumentert kompetens og erfaring. Dokumentstyring fungerer bra.

En förbättringsmöjlighet är att ytterligare ta tillvara og analysere de data på avvikelser som entreprenörer rapporterer i sin produksjon og miljørapport.

Marknad/sälj:

Marknadsavdelningens grenssnitt till Viken Skogs inköps- og produksjonsavdelninger, SB Skog og Viken AT Market bedoms fungere på ett bra sätt. Det holdes regelbundne planeringsmøten med disse. Oppfølging av kvalitets og volumsuppfyllelse till kunderna bedoms også være tillfredstillande. Det finnes tydelige spesifikasjoner for de ulike produkter som marknadsavdelningen handler med. Forandring av produkter kan ske tillsammans med kund og disse spesifikasjoner videreføres till virksomheten. En digital kundundersøkning har utfordret grundlig under året, under sammanstilling og preliminært forevisad.

Ekonomi/administrasjon:

Ekonomiavdelningen är väl strukturert. Møten mellom ledning, salg og skog faststiller de prislistor som ligger till grunn for avdelningens arbeid. Marginalmålsättning faststilles av ledning og styrelse og føljes løpende opp.

Avdelningen utfordrer løpende ett omfattende bechmarkingarbeid med omvärldsanalyse. Medarbeetersamtal utfordret 2019.

Information/kommunikasjon/marknad:

Avdelningen arbeider på ett strukturert og bra sätt inom sine verksamhetsområdene. Eksempelvis sker informasjon gjennom Viken Skogs hemsida, Vikenyt, Facebook, skogskvällar som även innehåller info om betydelsen av skogskultur. Informasjonsmateriale finnes framtaget till nye skogsägare som blant annet även innehåller info om PEFC skogstandard. Det holdes også regelbundet PEFC-kurser med ett stort antal deltagende skogsägare.

Viken Skog SA REVISJONSRAPPORT

Ledning produktionsavdelning:

Mycket god struktur över gränssnitten mellan skog, produktion och sälj kan förevisas. Veckomöten med strukturerad dokumentation och tydlig ansvarsfördelning. Tydliga mål i strategiplan 2019-2021, nedbrutet på aktuell tidsperiod. Organisationen följer systematiskt upp entreprenörer genom bland annat, statusmöten internkontroller och utedagar och har avtal med samtliga stickprovskontrollerade leverantörer. Löpande uppföljning av apteringsutfall samt rapportering av produktionsdata, rutiner bedöms som tillfredställande. Önskvärt med en tydligare uppföljning av den i miljöaspekterna analyserade konsumtionen av fossila driv respektive smörjmedel. Det finns brister i kontroll av maskinförarens kompetens och dokumentation av att samtliga maskinförare har PEFC kurs. Avdelningen har inte tillräckligt tillsett att externa klagomål hanterats inom tidsram och enligt organisationens rutiner. Man behöver vidare tydliggöra och säkerställa att alla maskinförare är medvetna om att förändringar i trakt direktiv endast kan göras av personal på Viken Skog SA.

Ledning skogsavdelning:

Det finns en bra processbeskrivning med relevanta instruktioner för skogsavdelningen. Det finns tydliga mål som även tar upp ökad verksamhet med skogskultur och en tydlig uppföljning. Tydliga beskrivna gränssnitt mellan skogsbruksledare, skogskulturansvariga och produktion. Coronasituationen hanterades på ett effektivt sätt där risk för smittspridning med olika åtgärder på ett tidigt stadium hanterades och upplevs positivt i organisationen. Miljöpolicy känd. Medarbetarsamtal utförda för 2019. Avdelningen har inte vidtagit tillräckliga åtgärder för att säkerställa tydlighet till entreprenör att skogsbruksledaren har detaljansvaret för respektive trakt och att eventuella avvikande direktiv från markägare till entreprenör inte får förekomma.

Personalavdelning:

Personalavdelningen arbetar på ett väldefinierat och strukturerat sätt. Detta gäller även i hög grad för arbetsättet gällande Coronapandemin. Tydliga uppdaterade rollbeskrivningar för anställda finns pedagogiskt presenterade. Anställningsavtal och rutiner för medarbetarsamtal fungerar tillfredställande. Det finns ett flertal exempel på vidareutbildningar. Stickprov togs gällande medarbetare på Dokkakontoret med ett bra resultat.

Avdelning strategisk planering:

Det finns en bra processbeskrivning som visar avdelningens arbetsprocesser, gränssnitt och ansvarsfördelning. Ansvarsfördelningen är väldefinierad och implementerad. Medarbetarsamtal utförda 2019. Efterfrågade dokument kan lätt hittas i ett välstrukturerat office miljö. Mappsystem väl beskrivet i TQM, i övrigt mycket väl förtrogen med ledningssystemets uppbyggnad. Avdelningen arbetar med kontinuerlig utveckling för bättre kartverktyg och mer kostnadseffektiva processer.

Logistik:

Viken Skog SA REVISJONSRAPPORT

Mycket god struktur kan förevisas över gränssnitten mellan marknad/sälj, ,logistik, produktion och skog. Tydliga mål, nedbrutna på detaljerad nivå kommuniceras och utvärderas i nödvändiga forum. Granskning utfördes av hur leveransplaner och kvalitetskrav uppfylldes till ett flertal kunder med ett mycket bra resultat. Exempelvis båtlaster till kunder i Sverige. Detta är exempel på att organisationens gränssnitt fungerar mycket bra i dessa fall.

Prosess for å overvåke og opprettholde samsvar med lovbestemte og andre krav

Organisationen har en god oversikt over relevant lagstiftning, foreskrifter og andre krav som knytts till de aktuelle rutinerne i ledningssystemet. Oversikten oppdateras løpende. Det henvisas direkte till lagar og oversikten er kjent for ansatte.

Vurdering av implementering av vesentlige miljøaspekter

Miljøaspektene har både ett overgripande perspektiv men er også knutna till respektive avdeling med konkrete tiltag. Miljømålene er en del av organisationens strategiplan 2019-2021. En tydeligere redovisning om utviklingen av konsumtion av fossile driv respektive smøremiddel er ønskvært.

Gjennomgang og konklusjoner om kundens prestasjon og utvikling under resertifisering samt betydelige endringer siden sist oppfølgingsrevisjon før resertifisering.

Organisationens fortsatte digitaliseringseffektivisering og satsninger på IT.
Digital kundnøydhetundersøkning.

Organisationen forbedrer sitt resultat når det gjelder körskador vilket internrevisjon også viser, bedøms dock som at det finns ytterligere forbedringsmuligheter att förebygga körskador.

Observerte muligheter for forbedring

Se SWOT

Konklusjoner vedrørende risikoanalyser/ risikohåndteringsprosesser

Organisationen har gjennomført en strukturert risikanalyse med problem og muligheter. Denna oppdateras varje år. En oversikt over relevante interessenters krav er også dokumentert.

Konklusjoner vedrørende organisasjonens kontekst

Organisationen har både ett overordnet og ett linjeførende perspektiv i sin kontekst. Ledningssystemet er gjennom mål, strategier og forventninger vel forankret hos personalen.

Certifikatets scope er fortsatt relevante.

Certifikat og logo anvendes på ett korrekt sätt.

Betydning av vesentlige endringer (dersom aktuelt)

Viken Skog SA REVISJONSRAPPORT

NA

Tilleggsinformasjon/åpne saker

NA

Opplysninger/endringer under revisjonen (dersom aktuelt)

NA

Referanser til vedlegg:

Revisjonsplan (som gjennomført); Revisjonsprogram

Har alle skift blitt revidert:

Yes

Revisjonen er utført i henhold til revisjonsplanen ved revisjonsmål, omfang og varighet (on-site og off-site) som gitt i revisjonsplanen

Ja

REVISJONSLEDERS ANBEFALING

Revisjonsleders anbefalinger for ISO 9001:2015

Grunnet store avvik og /eller det totale antall mindre avvik avdekket under revisjonen er samsvaret mellom styringssystemet og revisjonskriteriene mangelfulle. Som et resultat av dette anbefales det en oppfølgingsrevisjon utenfor virksomheten (off-site).

Lead Auditor Recommendation for ISO 14001:2015 + Norsk PEFC Skogsstandard

Grunnet store avvik og /eller det totale antall mindre avvik avdekket under revisjonen er samsvaret mellom styringssystemet og revisjonskriteriene mangelfulle. Som et resultat av dette anbefales det en oppfølgingsrevisjon utenfor virksomheten (off-site).

ANNET ELLER TILLEGG TIL REVISJONSLEDERS ANBEFALING

NA

KUNDEBEKREFTELSE

Z10_ClientRepresentativeName

Per Hallgren, per.hallgren@vikenskog.no

Bekreftet av:

Per Hallgren
