

Kvalitetspolitik

Kvalitet, ordentlighed og ansvarlig drift er centrale værdier i Creativ Company og udgør fundamentet for denne Kvalitetspolitik (herefter "Politikken"). Politikken fastlægger de principper, krav og forventninger, der styrer vores arbejde med kvalitet på tværs af virksomheden, og udgør rammen for de beslutninger, processer og handlinger, som medarbejdere, kunder, leverandører og øvrige samarbejdspartnere med rette kan forvente af Creativ Company.

Vi arbejder efter principperne i ISO 9001:2015, og Politikken understøtter Creativ Companys certificering efter denne standard. Politikken danner således grundlaget for vores kvalitetsledelsessystem (QMS), vores processtyring, dokumentation, afvigelseshåndtering og løbende forbedringer.

Vi driver vores virksomhed i overensstemmelse med gældende krav til produkter, produktsikkerhed, kemikalier og dokumentation, herunder blandt andet forordning (EU) 2025/2509 om legetøjssikkerhed, forordning (EU) 2023/988 om generel produktsikkerhed, REACH-forordningen, CLP-forordningen, RoHS-direktivet samt reglerne for materialer og genstande bestemt til kontakt med fødevarer. Vi efterlever desuden relevante harmoniserede standarder, herunder EN 71-serien, EN 62115 og øvrige relevante standarder.

Denne politik understøtter Creativ Companys Code of Conduct, Politik for Ansvarlig Leverandørkæde, Miljøpolitik og øvrige styrings- og governancedokumenter.

1. Formål

Formålet med denne Politik er at sikre en systematisk, ansvarlig og forretningsmæssigt robust tilgang til kvalitet i hele Creativ Companys værdikæde. Politikken har derfor til formål at:

- understøtte virksomhedens certificering efter ISO 9001:2015
- sikre efterlevelse af relevante love, regulatoriske krav og kundekrav
- danne referencepunkt for kvalitetsledelsessystemet og tilhørende procedurer
- understøtte risikobaseret processtyring, dokumentation og løbende forbedringer
- fremme høj kundetilfredshed og stabile, sikre og dokumenterede produkter
- skabe en tydelig ramme for ansvarlig beslutningstagning i hele organisationen

2. Anvendelse

Denne Politik gælder for alle medarbejdere, ledere og bestyrelsesmedlemmer i Creativ Company, uanset funktion, ansættelsesform eller geografisk placering. Politikken omfatter alle aktiviteter, processer, produkter, services og lokationer, der helt eller delvist kontrolleres af Creativ Company.

Politikken finder endvidere anvendelse i relation til virksomhedens samarbejdspartnere, herunder leverandører, agenter, konsulenter og øvrige tredjeparter, der handler på vegne af eller repræsenterer Creativ Company. Kvalitetskravene i denne Politik understøttes af virksomhedens Code of Conduct og indgår i grundlaget for leverandørrelationer, dokumentationskrav og opfølgingsaktiviteter.

3. Definitioner

For at sikre en fælles forståelsesramme gælder følgende definitioner:

- *Kvalitet* - Opfyldelse af krav og forventninger til produkter, processer og leverancer, herunder kundekrav, lovgivning og interne standarder.
- *Kundekrav* - Alle krav fastlagt af kunder, herunder lovkrav, produktstandarder, specifikationer og dokumentationsforpligtelser.
- *Afvigelse* - Manglende opfyldelse af et krav, specifikation, proces, standard eller forventet resultat.
- *Korrigerende handling (CAPA)* - En handling, der udføres for at eliminere årsagen til en opdaget afvigelse eller anden uønsket situation og forhindre gentagelse.
- *Dokumenteret information* - Data og dokumenter, der kræves for at sikre efterlevelse af kvalitetskrav, herunder specifikationer, prøveresultater, audits, procedurer, rapporter og leverandørdokumentation.
- *Risikobaseret tilgang* - Identifikation og håndtering af risici og muligheder for at sikre stabile og forudsigelige kvalitetspræstationer.

4. Overordnede principper

Creativ Company forpligter sig til følgende principper:

4.1 Kundefokus

Vi arbejder målrettet for at skabe høj kundetilfredshed gennem stabile leverancer, sikre produkter og dokumenterede processer. Kunderne skal kunne stole på, at Creativ Company leverer korrekt, sikkert og i rette kvalitet.

4.2 Ledelsesforpligtelse

Ledelsen forpligter sig til at fastlægge rammerne for kvalitetsledelsen, sikre nødvendige ressourcer, fremme kvalitetskulturen og integrere kvalitetskrav i virksomhedens strategiske beslutninger.

4.3 Risikobaseret tilgang

Vi vurderer løbende kvalitetsrelaterede risici og muligheder og bruger denne viden til at prioritere handlinger, forbedre robustheden i vores processer og reducere potentielle fejl, reklamationer og compliance-brud.

4.4 Procesorienteret styring

Vi arbejder efter dokumenterede, ensartede og kontrollerede processer i hele værdikæden, fra produktudvikling og leverandørstyring til kundeservice og distribution.

4.5 Overholdelse af lovgivning og kundekrav

Vi overholder alle gældende lovkrav, kundespecifikke krav, produktstandarder, sikkerhedsregler og dokumentationsforpligtelser i alle markeder, hvor vi opererer. Herunder specifikt:

- Forordning (EU) 2025/2509 om legetøjssikkerhed, herunder krav til det digitale produktпас
- Forordning (EU) 2023/988 om generel produktsikkerhed (GPSR)
- REACH-forordningen (regulering af kemikalier, begrænsninger og registreringskrav)
- CLP-forordningen (klassificering, mærkning og emballering af kemikalier)
- RoHS-direktivet (begrænsning af farlige stoffer i elektrisk og elektronisk udstyr)
- Reglerne for materialer og genstande bestemt til kontakt med fødevarer (FCM)
- LVD- og EMC-krav for elektriske produkter og komponenter
- Harmoniserede standarder, herunder EN 71-serien, EN 62115 og øvrige relevante standarder

Ovenstående udgør ikke en fuldstændig opregning af alle gældende krav, standarder eller lovgivningsmæssige forpligtelser og skal derfor ikke betragtes som udtømmende.

4.6 Markedsovervågning og hændelseshåndtering

Creativ Company overvåger løbende markedet for kvalitets- og sikkerhedsrelaterede hændelser, regulatoriske ændringer og kundefeedback. Identificerede markedsafvigelser eller hændelser analyseres og håndteres systematisk, herunder i samarbejde med myndigheder, kunder og leverandører, hvor relevant.

4.7 Løbende forbedringer

Vi arbejder systematisk med forbedringer gennem afvigelseshåndtering, CAPA, audits, risikovurderinger, procesoptimeringer og ledelsens evaluering.

4.8 Kvalitetskultur og medarbejderansvar

Vi fremmer en kultur, hvor kvalitet er en naturlig del af daglige beslutninger, og hvor alle medarbejdere har ansvar for at forebygge fejl, rapportere afvigelser og bidrage til forbedringer.

4.9 Strategisk forankring

Kvalitetshensyn er integreret i Creativ Companys strategiske beslutninger, forretningsmæssige prioriteringer og langsigtede udviklingsplaner. Kvalitet indgår systematisk i ledelsens beslutningsgrundlag for vækst, produktudvikling, risikostyring og investeringer.

5. Fokus- og indsatsområder

Creativ Company har identificeret en række indsatsområder med særlig fokus på at:

5.1 Produktkvalitet og -sikkerhed

- Sikre at alle produkter lever op til lovgivning, standarder og kundespecifikke krav
- Sikre at alle produkter ikke udgør en unødvendig risiko for vores kunders helbred og sikkerhed
- Styrke sporbarhed, produktdokumentation og materialevalg
- Forebygge fejl gennem kontroller, test og risikovurderinger

5.2 Leverandørstyring og dokumentation

- Arbejde med leverandører, der kan dokumentere lovoverholdelse og kvalitet
- Gennemføre risikobaserede vurderinger, audits og opfølgninger
- Sikre fuldstændig og korrekt dokumentation, herunder sikkerhedsdatablade, test, certifikater og sporbarhed

5.3 Produktdokumentation og standardisering

- Udarbejde og vedligeholde valide, tilgængelige og versionstyrede dokumentationsgrundlag
- Styrke standardisering af specifikationer, materialedata og procesbeskrivelser
- Sikre systematisk kontrol ved ændringer

5.4 Afvigelseshåndtering, CAPA og årsagsanalyse

- Sikre rettidig registrering og behandling af afvigelser
- Gennemføre grundig årsagsanalyse i relevante tilfælde
- Implementere korrigerende handlinger og følge op på effekten

5.5 Kvalitetskontrol i produktlivscyklussen

- Integrere kvalitetskrav i udvikling, test, indkøb, produktion og distribution
- Sikre løbende kvalitetsevalueringer baseret på data og målinger

5.6 Kundetilfredshed og klagehåndtering

- Overvåge kundefeedback og reklamationer
- Behandle klager hurtigt, professionelt og med fokus på læring og forebyggelse
- Efterleve kunder eller myndigheders særlige dokumentations-, test- eller auditkrav

5.7 Intern kommunikation og træning

- Sikre at medarbejdere har kompetencer til at forstå og efterleve krav
- Træne medarbejdere i procedurer, kontroller og dokumenteret information

5.8 Data, målinger og evalueringer

- Arbejde med valide, dokumenterede og tilgængelige kvalitetsdata
- Udføre målinger, analyser og performance-evalueringer
- Understøtte ledelsens beslutninger og prioriteringer på baggrund af data

6. Roller og ansvar

Ledelsen har det overordnede ansvar for, at denne Politik implementeres og efterleves i hele Creativ Companys organisation og i forbindelse med alle forretningsaktiviteter. Dette omfatter en forpligtelse til at fastlægge de nødvendige rammer, sikre de rette ressourcer, træffe beslutninger i overensstemmelse med Politikkens principper samt reagere på identificerede kvalitetsrelaterede risici, muligheder og brud på gældende krav.

Compliance-afdelingen og de kvalitetsansvarlige funktioner har ansvaret for at udarbejde, vedligeholde og understøtte implementeringen af Politikken og de tilhørende processer. Dette inkluderer rådgivning om fortolkning og anvendelse af krav, koordinering af risikovurderinger, opfølgning på afvigelser og hændelser samt understøttelse af virksomhedens kvalitetsledelsessystem. Såfremt ledelsen vurderer det nødvendigt i en konkret sag, kan de relevante funktioner involveres i opfølgning og håndtering af kvalitetsrelaterede brud i samarbejde med interne eller eksterne parter, herunder myndigheder.

Medarbejdere og ledere har ansvar for at kende og efterleve denne Politik i deres daglige arbejde samt for at udvise ansvarlig adfærd i forhold til virksomhedens kvalitetsstyring. Alle medarbejdere har pligt til at reagere på eller indberette forhold, der kan indebære en afvigelse, risiko eller hændelse med betydning for kvaliteten eller for efterlevelsen af gældende lovkrav.

Distribution og registrering af Politikken sker gennem virksomhedens GRC-system. Medarbejdere skal bekræfte, at de har læst Politikken, og Compliance overvåger status og følger op ved manglende bekræftelse samt sikrer, at Politikken til enhver tid er kendt og tilgængelig.

7. Kvalitetsmål og forbedringer

Creativ Company fastlægger målbare og tidsdefinerede kvalitetsmål, som tager udgangspunkt i:

- kundetilfredshed
- fejlrate og reklamationer
- afvigelser og CAPA
- dokumentationsgrad og datakvalitet
- proces- og responstider
- leverandørperformance

Målene evalueres og opdateres løbende i forbindelse med ledelsens evaluering.

8. Implementering og tiltag

Creativ Company arbejder systematisk for at sikre, at indeværende Politik er kendt, forstået og forankret i hele organisationen. Politikken indgår som en integreret del af virksomhedens samlede kvalitetsledelsessystem samt compliance- og governance indsats og understøttes af relevante interne retningslinjer, procedurer og kontroller.

Der gennemføres forebyggende og operationelle tiltag, der skal minimere kvalitetsrelaterede risici og understøtte efterlevelsen af vores bindende forpligtelser. Dette omfatter blandt andet klare arbejdsgange, ledelsesmæssig forankring, løbende kompetenceudvikling og vurdering af kvalitetsrelaterede risici og muligheder i forbindelse med virksomhedens aktiviteter, produkter og samarbejdsrelationer.

Politikken implementeres gennem træningsaktiviteter, interne audits, risikovurderinger og opfølgningsprocesser, som sikrer, at politikken efterleves i praksis og løbende forbedres. Hvor relevant kan politikken suppleres med yderligere information, dialog og vejledning, særligt i funktioner, processer eller aktiviteter med forhøjet kvalitetsrelateret risiko.

Creativ Company understøtter både interne og eksterne audits, herunder audits relateret til fastholdelse og udvikling af ISO 9001:2015-certificeringen. Resultater fra eksterne audits indgår i virksomhedens forbedringsproces og ledelsens evaluering.

Politikken kommunikeres til alle medarbejdere og er offentligt tilgængelig for eksterne interessenter, herunder kunder, leverandører, myndigheder og øvrige interessenter.

9. Brud på Politikken

Creativ Company tager brud på denne Politik alvorligt. Enhver afvigelse, hændelse eller manglende efterlevelse skal indberettes straks.

Brud håndteres af relevante funktioner, og der iværksættes korrigerende handlinger. Ved alvorlige eller gentagne overtrædelser kan der iværksættes ledelsesmæssige tiltag, og eksterne samarbejdspartnere kan pålægges yderligere krav eller få samarbejdet ophørt.

10. Revision og opdatering

Politikken er godkendt af Creativ Companys ledelse.

Denne Politik evalueres mindst én gang årligt i forbindelse med ledelsens evaluering eller oftere, hvis væsentlige ændringer i virksomhedens organisation, interne retningslinjer, risikobillede og/eller gældende lovgivning på området giver anledning til dette. Compliance-afdelingen har ansvaret for at foreslå ændringer til Politikken og forelægge disse til godkendelse hos ledelsen.

Ændringer i politikken indskrives i ændringsloggen under afsnit 13.

11. Spørgsmål til Politikken

Hvis der er spørgsmål til denne Politik, kan der rettes henvendelse til Compliance-afdelingen via Compliance@cchobby.dk.

12. Relaterede politikker

- Creativ Company A/S' [Code of Conduct](#)
- Creativ Company A/S' Politik for Ansvarlig Leverandørkæde
- Creativ Company A/S' Miljøpolitik

13. Ændringslog

Version	Dato	Beskrivelse af ændring	Godkendt af
1.0	XX-05.2026	Første udgave af Politikken	Direktionen