

Miljö- & Kvalitetspolicy Zest Care

1 Miljöpolicy

1.1 Allmänt

Vi ska vara ett företag som verkar för en bättre miljö genom att ständigt värdera det vi gör utifrån dess miljöpåverkan.

Vi ska därför:

- öka kunskapen och förståelsen kring vinsten i att ha ett välfungerade miljöledningssystem
- öka kunskapen och höja medvetandet kring miljöfrågor hos alla anställda
- se miljöförbättrande åtgärder som investeringar
- förebygga föroreningar i luft, mark och vatten genom att beakta miljöpåverkan av allt vi gör i vårt arbete (avfall, förbrukning, transport, etc.)
- ständigt sträva efter att förbättra användandet av våra resurser inom företaget

1.2 Miljöaspekter

De miljöaspekter vi behöver ta hänsyn till i vår verksamhet är följande:

- Krav från kunder/leverantörer
 - o I samband med avtal, upphandlingar, etc. ställs krav på en viss nivå av miljöarbete och certifiering enligt ISO14001:2015 är en form av intyg på att arbetet genomförs och fortskrider.
- Krav från samhället
 - o I ett samhälle där miljö och klimat får en större roll och inverkan i vår vardag och samtliga individer behöver dra sitt strå till stacken måste vi som företag ta vårt ansvar och arbeta aktivt med att fortlöpande utveckla vårt miljöarbete.
- Resor (både för anställda internt och externt)
 - o Hur många resor genomförs och vilken typ av resor? Då koldioxidutsläpp innebär stor miljöpåverkan behöver vi som företag analysera antal resor samt vilken typ av resor som vi bidrar till. Kan vi minska antal resor alternativt ändra typen av resor?
- Lokaler
 - o Båda våra lokaler är placerade så att de nås enkelt med kollektivtrafik.
Lokalen i Malmö i Västra hamnen är byggd på 2000-talet enligt miljöprinciper. Hela området genomsyras av ett genomgående miljötänk och huset har bland annat omfattande källsortering, bra

Miljö & Kvalitetspolicy. Zest Care	Fastställt av: VD, KM-redaktör & Miljöansvarig Zest
Uppdaterad senast: 2019-08-29	Sida: 1(4)

isolering, etc. När vi inte använder lokalen lånar vi ut den till bostadsrättsföreningens styrelse som då kan utnyttja våra lokaler till styrelsemöten, stämmor och liknande.

Kontoret i Nacka Strand ligger i ett kontorshotell som är byggt 2001 även det byggt enligt moderna miljöprinciper.

1.3 Miljömål

Övergripande miljömål:

Vårt övergripande miljömål är att ha ett aktivt miljöarbete som ingår som en del i all vår verksamhet.

Miljömål för 2019

1. Vi ska följa kommunens bindande krav gällande sopsortering.
2. Vi ska minska förbrukningen av papper bland annat genom att skriva ut dubbelsidiga kopior.
3. Vi ska minska förbrukningen av plast genom att i största möjliga mål undvika att köpa in förbrukningsartiklar i plast
4. Minska onödig elanvändning bland annat genom att släcka lampor och stänga av apparater som inte aktivt används samt endast köra diskmaskinen när den är full.
5. I samband med att mat köps in till kontoret ska vi köpa in närproducerat kött eller MSC, ASC eller KRAV certifierad fisk.
6. I samband med konferenser, event eller andra tillställningar för flera personer ska vi köpa in mat med noggrann hänsyn till antal deltagare för att minimera ev. matsvinn.
7. Vi ska använda kollektiva färdmedel i den utsträckning det är rimligt.
8. Vår miljöpolicy inkl. miljömål ska finnas tillgänglig på våra hemsidor så att alla med intresse enkelt kan ta del av vårt miljöarbete.
9. Vi ska försöka påverka våra huvudleverantörer att alltid beakta miljöaspekter i sin produktion och verksamhet och i den mån det är rimligt använda oss av leverantörer som är miljöcertifierade.
10. Bli miljöcertifierade för ISO14001:2015

2. Kvalitetspolicy

2.1 Allmänt

Zest Care ska vara en professionell bemanningspartner där våra lösningar på kundens bemanningsbehov, ska upplevas som professionella och hållbara.

Vi ska i vårt rekryteringsarbete vara noga i valet av kandidater och arbeta för att kunna erbjuda den bästa kompetensen som finns på marknaden.

Vi ska därför

Miljö & Kvalitetspolicy. Zest Care	Fastställt av: VD, KM-redaktör & Miljöansvarig Zest
Uppdaterad senast: 2019-08-29	Sida: 2(4)

- öka kunskapen och höja förståelsen kring vinsten i att ha ett välfungerande kvalitetsledningssystem
- se arbetet med kvalitetsförbättringar så som avvikelser och processer som investeringar
- förebygga missnöjda kunder och konsulter genom att alltid genomföra ett utförligt arbete i rekryteringsprocesserna
- Ständigt sträva efter att förbättra användandet av våra resurser inom företaget.
- Ha rätt kompetens
- Vara serviceminded (kunden har (nästan) alltid rätt!)
- Hålla vad vi lovar kund/konsult
- Ge korrekt information
- Aktivt uppdatera kvalitetsmålen

2.2 Kvalitetsmål

Övergripande mål

Vårt övergripande kvalitetsmål är en ökad kundtillfredsställelse och långsiktiga kundsamarbeten. Mätning av kundtillfredsställelse sker genom uppföljning av nya uppdrag för tidigare kunder respektive vilka kunder som inte beställt uppdrag under de senaste 6 månaderna. Mätning av kvalitetsmål sker genom uppföljning av kundnöjdhet i anslutning till regelbundna uppföljningar med kunden. Uppkomna negativa kundsynpunkter noteras som avvikelse.

Kvalitetsmål för 2019

Kvalitetsmål – Nöjdhet bland kunder (mäts via utvärdering i SurveyMonkey)

- Vi ska minst ha 97 % nöjdhet bland kunderna (betyg bra eller mycket bra).
- Vi ska minst 97 % kundnöjdhet gällande tillgängligheten på telefon och mail.
- Vi ska ha minst 50 % återkommande kunder varje år (mäts i Intelliplan).
- Vi ska ha max 3 % avbokningar.

Kvalitetsmål - Nöjdhet bland konsulter (mäts via utvärdering i SurveyMonkey)

- Vi ska minst ha 96 % nöjdhet bland konsulterna (betyg bra eller mycket bra).
- Vi ska minst 96 % kundnöjdhet gällande tillgängligheten på telefon och mail.
- Vi ska ha minst 30 % återkommande konsulter varje år.
- Vi ska ha max 2 % sjukfrånvaro bland våra konsulter.

Övriga kvalitetsmål

- Vi ska bli certifierade enligt ISO9001:2015.

Miljö & Kvalitetspolicy. Zest Care	Fastställt av: VD, KM-redaktör & Miljöansvarig Zest
Uppdaterad senast: 2019-08-29	Sida: 3(4)

- Vi ska förenkla och integrera vårt ledningssystem i det dagliga arbetet
- Vi ska arbeta mer strukturerat med avvikelser och ha en tydlig plan för uppföljning
- Vi ska bemanna samtliga 21 av Sveriges län

Miljö & Kvalitetspolicy. Zest Care	Fastställt av: VD, KM-redaktör & Miljöansvarig Zest
Uppdaterad senast: 2019-08-29	Sida: 4(4)