

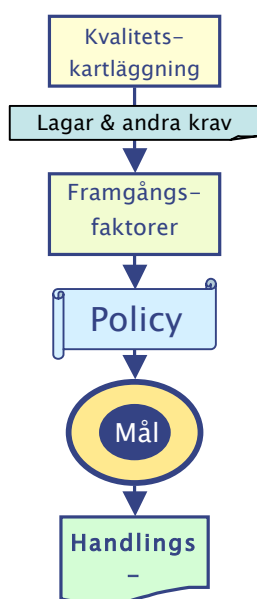


## Polycys, mål och handlingsplaner

2008-09-15

### Kvalitet

Vår kvalitetspolicy och våra kvalitetsmål utgår från vår affärsidé och målsättningen är att garantera våra gäster en personlig och professionell service på högsta nivå och vår ambition att etablera Lyran Konferens som en välkänd och erkänd konferensaktör med stort utbud.



### Vår kvalitetspolicy

Vår kvalitetspolicy syftar till att vi som arbetar på Lyran Konferens tar ett övergripande ansvar för det gemensamma varumärket Lyran Konferens och verkar för att kvalitetsarbetet är en naturlig del av den dagliga verksamheten.

Vi skall uppfylla våra gästers krav och förväntningar genom att:

- Ständigt förbättra verksamheten operativt, informationsflödet mellan de olika avdelningarna, svara i telefon snabbt och aktivt lyssna av kundernas behov och önskemål för att kunna föreslå rätt aktiviteter etc.
- Hålla oss kontinuerligt informerade om branschutvecklingen och våra gästers önskemål
- Skapa ett personligt engagemang hos alla medarbetare.
- Informera om vår Kvalitetspolicy internt och externt
- Ta tillvara förslag och idéer från våra gäster och personal
- Uppfylla lagar och krav

### Våra kvalitetsmål

#### Övergripande mål (på 3 till 5 års sikt)

1. Öka antalet nöjda kunder
2. Öka effektiviteten/ sänka personalkostnaderna i % i förhållande till omsättningen

#### Detaljerade kvalitetsmål

Detaljerade kvalitetsmål	Anläggning / mått etc
Öka antalet nöjda kunder (Från våra utvärderingar. Max 60p)	Marholmen – med 1 % per år under 2008 - 2010
	Budskär – med 1 % per år under 2008 - 2010
	Polstjärnan – med 1 % per år under 2008 - 2010
Minska personalkostnaden (i förhållande till omsättning)	Polstjärnan – med 2 % per år under 2008 - 2010
	Budskär – med 1 % per år under 2008 - 2010
	Marholmen – med 2 % per år under 2008 - 2010



## Miljö

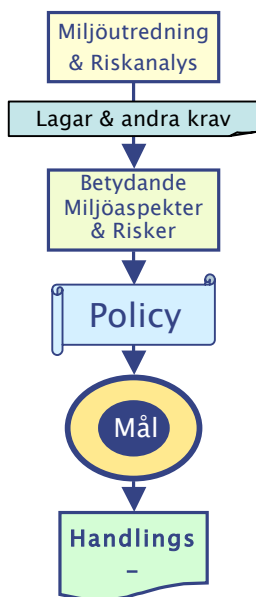
Vår miljöpolicy och våra miljömål utgår från de betydande miljöaspekter, som vi kommit fram till genom vår miljöutredning – se 2.03 Miljöutredning och betydande miljöaspekter.

### Vår miljöpolicy

Vår miljöpolicy syftar till att vi som arbetar på Lyran Konferens tar ett övergripande miljöansvar för den verksamhet som vi bedriver. Samtidigt som vi ska minimera miljöpåverkan och verka för att miljöarbetet är en naturlig del av den dagliga verksamheten.

Vi skall aktivt driva miljöförbättringar i alla delar av verksamheten genom att:

- Ständigt förbättra vår avfallshantering
- Hålla oss kontinuerligt informerade om utvecklingen inom miljöområdet och verka för att miljöarbetet är en naturlig del av den dagliga verksamheten
- Uppfylla gällande miljölagstiftning
- Skapa ett personligt engagemang hos alla medarbetare.
- Utveckla allas miljökompetens kontinuerligt och på ett begripligt sätt.
- Informera om vår Miljöpolicy internt och externt
- Ta tillvara förslag och idéer från våra gäster och personal
- Vid inköp välja lågenergi produkter samt vattensnåla produkter
- Hushålla med energi och vatten
- Prioritera varor som går att återanvända och återvinna och verka för ett miljötankande när det gäller val av transporter.
- Samordna inköpen och eftersträva att använda lokala leverantörer.



### Våra miljömål

#### Övergripande mål (på 3 till 5 års sikt)

1. Minska energiförbrukningen på alla våra anläggningar
2. Minska vattenförbrukningen på Marholmen och Budskär
3. Byta ut resterande kylar med köldmedia HCFC på Marholmen och Budskär.
4. Minska mängden använt rengöringsmedel på alla anläggningar
5. Utreda ev. minskning av energi- & kemikalieanvändning från poolen på Marholmen

#### Detaljerade miljömål

Detaljerade miljömål	Anläggning / mängd etc
Minska energiförbrukning per gäst	Marholmen (el) – med 2 % per år under 2008 - 2010
	Budskär (olja/el) – med 2 % per år under 2008 - 2010
	Polstjärnan (el) – med 2 % per år under 2008 - 2010
Minska vattenförbrukning per gäst	Marholmen – med 5 % per år under 2008 - 2010
	Budskär – med 5 % per år under 2008 - 2010
Byta ut kylar innehållande köldmedia av typ HCFC	Marholmen – alla inom 5 år
	Budskär – alla inom 5 år

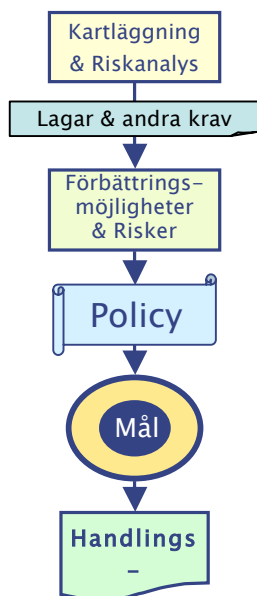


Minska mängden använt rengöringsmedel per m <sup>2</sup> inomhusyta per gäst	Polstjärnan – med 15 % per år under 2008 - 2010
	Budskär – med 15 % per år under 2008 - 2010
	Marholmen – med 5 % per år under 2008 - 2010
Energi-/ kemikalieförbrukning	Marholmen - Utredda om poolen skall vara kvar



## Arbetsmiljö

Vår arbetsmiljöpolicy och våra arbetsmiljömål utgår från övertygelse att våra medarbetare är vår främsta resurs och skall värnas genom en sund, säker och utvecklande arbetsmiljö.



### Vår arbetsmiljöpolicy

Vår arbetsmiljöpolicy syftar till att aktivt förebygga risker och ohälsa.

Vi skall aktivt driva arbetsmiljöarbetet genom att:

- Verka för att ständigt förbättra vår arbetsmiljö
- Hålla oss kontinuerligt informerade om utvecklingen inom arbetsmiljöområdet och verka för att arbetsmiljöarbetet är en naturlig del av den dagliga verksamheten
- Uppfylla gällande arbetsmiljölagstiftning
- Skapa ett personligt engagemang hos alla medarbetare
- Utveckla allas arbetsmiljökompetens kontinuerligt och på ett begripligt sätt
- Informera medarbetarna om vår Arbetsmiljöpolicy
- Ta tillvara förslag och idéer från vår personal
- Erbjuder alla våra medarbetare friskvård och företagshälsovård
- Varje anställd på Lyran Konferens ska ha en möjlighet till personlig och yrkesmässig utbildning

### Våra arbetsmiljömål

Detaljerade mål	Anläggning / mängd etc
Minska Sjukdagar	Marholmen, Budskär, Polstjärnan – minskas med 5 % per år under 2008 - 2010

### Handlingsplaner

Varje anläggningsansvarig tar fram en handlingsplan för anläggningens kvalitets-, miljö- och arbetsmiljömål och följer upp målen varje månad på ett avdelningsmöte. Där klargörs det hur avdelningen ligger till och förslag på åtgärder och förbättring fastslås.

Två gånger per år träffas ledning och anläggningsansvariga (ledningens genomgång) för att diskutera revidering, åtgärder och förbättringar.

En gång per år fastställer ledningen ändring och åtgärder i miljöpolicy, miljömålen och handlingsplanerna.

### Ansvar

Verksamhetsansvarig är ytterst ansvarig för policys och verksamhetsmål.