

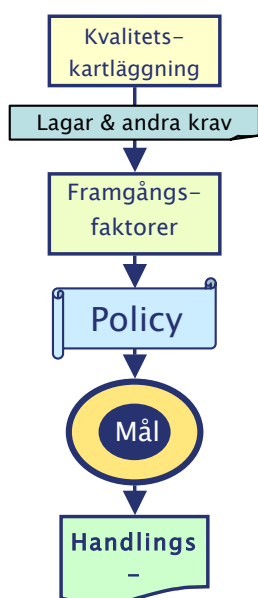


Polisy, mål och handlingsplaner

2010-11-26

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 försäljningen i % per Gäst/kund i förhållande till omsättningen
3. Öka effektiviteten/ sänka personalkostnaderna i % i förhållande till omsättningen

Detaljerade kvalitetsmål

Detaljerade kvalitetsmål	Anläggning / mått etc
Öka antalet nöjda kunder (Från våra utvärderingar). Från betygsskala 1-5 så skall vi alltid vara över 4	Marholmen – med 1 % per år under 2011 - 2013
	Polstjärnan – med 1 % per år under 2011 - 2013
Öka försäljningen i % per Gäst/kund i förhållande till omsättningen	Marholmen – med 1 % per år under 2011 - 2013
	Polstjärnan – med 1 % per år under 2011 - 2013
Minska personalkostnaden (i förhållande till omsättning)	Polstjärnan – med 1 % per år under 2011 - 2013
	Marholmen – med 1 % per år under 2011 - 2013



Miljö

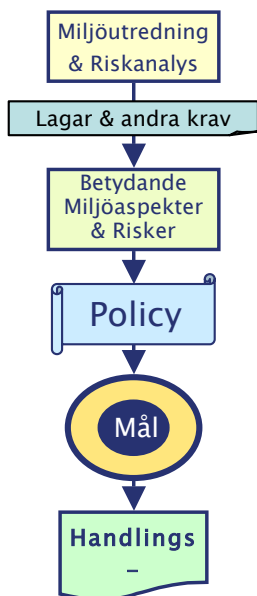
Vår miljöpolicy och våra miljömål utgår från de betydande miljöaspekter, som vi kommit fram till genom vår miljöutredning – se 2.03 Miljöutredning och betydande miljöaspekter.

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
3. Byta ut resterande kylar med köldmedia HCFC på Marholmen
4. Minska mängden använt rengöringsmedel på alla anläggningar

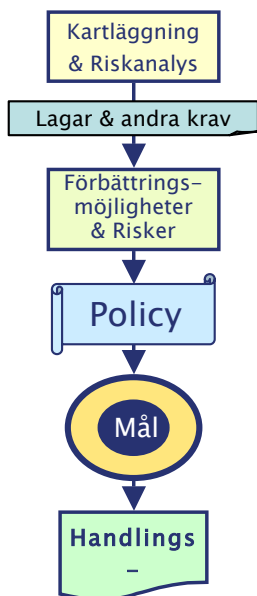
Detaljerade miljömål

Detaljerade miljömål	Anläggning / mängd etc
Minska energiförbrukning per gäst	Marholmen (el) – med 0.5 % per år under 2011 - 2013
	Polstjärnan (el) – med 0.5 % per år under 2011 - 2013
Minska vattenförbrukning per gäst	Marholmen – med 1 % per år under 2011 - 2013
Byta ut kylar innehållande köldmedia av typ HCFC	Marholmen – alla till och med 2013
Minska mängden använt rengöringsmedel per m ² inomhusyta per gäst	Polstjärnan – med 2 % per år under 2011 - 2013
	Marholmen – med 2 % per år under 2011 - 2013



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, Polstjärnan – minskas med 1 % per år under 2011 - 2013

Handlingsplaner

Varje anläggningsansvarig tar fram en handlingsplan för anläggningens kvalitets-, miljö- och arbetsmiljömål och följer upp målen två gånger per år 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.