



### Kvalitets- och miljöpolicy "Quality by business ethics and human resources"

Våra arbetssätt och värderingar ger oss förutsättningar för nöjdare kunder, mer motiverade medarbetare och ökad konkurrenskraft.

Våra kunder skall alltid uppleva oss som det naturliga valet av HR- och bemanningspartner. Detta säkerställs genom goda kundrelationer samt att vi regelbundet genomför mätningar och vidtar nödvändiga åtgärder. Då våra medarbetare är vår viktigaste resurs har arbetet med rekrytering och kompetensutveckling hög prioritet.

Vårt kvalitets- och miljöarbete skall präglas av ständiga förbättringar. Vi har valt att särskilt arbeta med våra transportsporter och vår energianvändning då dessa är vår största miljöpåverkan. Vårt arbete syftar till att ständigt arbeta med förebyggande åtgärder, för att förhindra miljöskador samt att vi följer gällande lagar, förordningar och föreskrifter.

Hans-Peter Lindqvist  
VD

## Adecco satsar på kvalitet och värnar om miljön

Detta vill vi göra tillsammans med dig som kund, kandidat eller konsult. Vi arbetar mot gemensam framgång och hållbar utveckling!

### Adeccos verksamhetssystem

Adecco är kvalitets- och miljöcertifierat enligt ISO 9001 och 14001. Utifrån dessa krav har vi skapat vårt verksamhetssystem. Systemet styr såväl våra administrativa rutiner internt som hur vi arbetar med genomförandet av uppdrag inom våra affärs- och verksamhetsområden.

Adecco har kollektivavtal med ett tjugotal fackförbund. På Adecco finns också lokala fackklubbar. Det är viktigt för oss att våra policies och rutiner svarar mot såväl lagar som högt ställda krav från anställda, kunder och samhället.

### Kvalitetsmål

Adeccos kvalitetsmål är "Nöjda kunder" och "Nöjda konsulter". Vi strävar ständigt efter att förbättra service- och kvalitetsnivån. Därför genomför vi löpande kund- och konsultundersökningar. Nya mål och handlingsplaner fastställs utifrån resultatet.

### Miljömål

En gång om året görs en miljöutredning. Vi säkerställer om nya mål, policies, krav och arbetssätt måste uppdateras eller upprättas. Rutiner och arbetssätt uppdateras utifrån miljölagar som berör vår verksamhet. Adeccos största miljöpåverkan är våra transporter och vår energiförbrukning. Därför arbetar vi speciellt med

dessa. Vi genomför löpande mätning av våra miljömål.

Adecco skall verka för ständiga förbättringar och ett aktivt och framtidsinriktat miljöengagemang. Detta gör vi genom att;

- Aktiv källsortering på våra kontor.
- Känd och implementerad energirutin.
- Utbildning i ecodrivning.
- Successivt byte till miljöbilar.
- Vi använder oss av miljömärkt el.
- Löpande intern miljöutbildning.
- Vi väljer leverantörer som erbjuder miljöanpassade produkter och tjänster.

### Personal- och kompetensutveckling

Våra konsulter är vår viktigaste tillgång och därför erbjuder Adecco goda möjligheter till att utveckla sig och sina färdigheter. Målet med kompetensutvecklingen är att med hjälp av hög kompetens möta de krav som ställs av kunder och omvärld.

För att försäkra oss om att vi erbjuder så bra utvecklingsmöjligheter som möjligt utvärderar vi alltid och följer upp våra kunder, uppdrag, utbildningar och samarbetspartners.

### Adeccos förbättringsarbete

Adecco ser positivt på de synpunkter våra kunder, konsulter och kandidater ger. Vi strävar efter att ständigt förbättra vårt sätt att arbeta och har fem kanaler för att fånga upp förbättringsmöjligheter:

#### Interna revideringar

Adecco har ett antal interna revisorer som kontinuerligt reviderar vår verksamhet och samtliga av Adeccos kontor och olika enheter.

#### Kund- och konsultundersökningar

Läs mer under rubrik Kvalitetsmål.

#### Missnöjeshantering

Adecco arbetar aktivt för att hantera missnöjen och synpunkter för att skapa bättre relationer, ökad nöjdhet och för att få värdefullt underlag till vårt förbättringsarbete. Varje missnöje registreras i vårt datasystem och följs upp enligt vår rutin.

#### Förbättringsförslag

Adecco har en enkel men effektiv rutin för förbättringsförslag där vi betonar varje medarbetares ansvar att rapportera brister och medverka till förbättring och utveckling. Alla förbättringsförslag dokumenteras och följs upp.

#### QA-gruppen

QA-gruppen består av vår Kvalitets- och miljöchef, Kvalitets- och miljöansvarig och Kvalitets- och miljöutvecklare. Gruppen har möten regelbundet och tar då upp kvalitets- miljö- organisations- samt utvecklingsfrågor som sedan förmedlas vidare till ledningen.