



## Kvalitetspolicy

---

Circla startades 2011 med en tydlig idé: Att skapa en ny sorts miljö tjänst; En premiumtjänst där kunden sätter villkoren efter sina unika behov. Circla skulle skilja sig från andra aktörer på marknaden med högre fokus på kundbemötande och upplevt mervärde. Allt från hur kunden bemöts i bokningen och under själva hämtningen till att de upplever att de fått hjälp med lite mer än de förväntat sig. För att upprätthålla och kontinuerligt utveckla visionen måste vi jobba aktivt med kvalitetsarbete och tillämpa vår kvalitetspolicy enligt nedan:

- Vi ska upprätta och tillämpa ett internt kvalitetsledningssystem baserat på de sju principerna för kvalitetssäkring:
  - Kundfokus
  - Ledarskap
  - Förbättring
  - Relationshantering
  - Processinriktning
  - Faktabaserade beslut
  - Medarbetarnas engagemang
- Vi ska ha en dokumenterad plan för att certifiera kvalitetsledningssystemet senast år 2023.
- Vi ska kontinuerligt bevaka de lagar, normer och regleringar som påverkar kvalitetsarbetet genom årliga lagefterlevnadskontroller med dokumenterade lagefterlevnadslistor.
- Vi vet att kunskap är grunden för allt kvalitetsarbete och ska kontinuerligt söka nya kunskaper inom området.
- Att rekrytera rätt personal är det viktigaste fundamentet i bygget mot visionen vilket ställer krav på att vi har väl utarbetade rekryteringsprocesser.
- Vi ska uppmuntra medarbetare, kunder och potentiella kunder till konstruktiv kritik och ha väl utarbetade rutiner för hur vi bemöter kritik på ett positivt och belönande sätt.

*Ledningsgruppen genom Minette Andersson (Kommunikations- & hållbarhetschef)*