KVALITETSDIREKTIV

1 BAKGRUND OCH SYFTE

Detta direktiv är avsett att vara ett riktmärke, för såväl ledning och chefer som för samtliga medarbetare, i det dagliga arbetet med att med våra gäster i fokus skapa minnesvärda fjällupplevelser, i linje med vår ambition att vara en långsiktig kraft i fjällen som för fjällupplevelsen vidare generation efter generation.

2 OMFATTNING

Detta direktiv gäller för SkiStar AB inkl. koncernbolag.

3 TRYGGT & SÄKERT FÖR VÅRA GÄSTER

Som den ledande skandinaviska koncernen inom fjällturism tar vi ansvar för att de produkter och tjänster som vi erbjuder våra gäster håller god kvalitet. Vi benämner kvalitetsåtagandet till våra gäster *Tryggt & säkert*, med vilket vi avser att:

- leverera minnesvärda fjällupplevelser året runt med kvalitet, aktivering, upplevelser och trygghet under hela kundresan; från bokningstillfället till vistelsen i våra boenden och i våra skidsystem.
- gästen på ett enkelt sätt ska få del av relevant information om sin resa. Vi finns tillgängliga för att ge gästen svar på frågor och skyndsamt hantera ev. klagomål i de kanaler gästerna efterfrågar.
- ta hand om naturen, såsom naturen tar hand om oss. Vi ska göra det möjligt för våra gäster att göra klimatsmarta och ansvarsfulla val i samband med sin semester.
- våra gäster ska känna sig trygga och säkra vid alpin skidåkning och aktiviteter på våra destinationer. Med rätt omdöme, kunskap och utrustning minimeras risken för olyckor och skador på semestern. På våra destinationer samarbetar vi med branschorganisationerna Svenska liftanläggningars organisation (SLAO) och Norske Alpinanlegg og fjelldestinasjoner (ALF) för att säkra våra nedfarter, sommar som vinter.
- uppfylla vår snögaranti. Våra gäster ska kunna åka alpin skidåkning på sin skidsemester. Kan vi inte uppfylla snögarantin på vald skidort, kan gästen välja att boka om resan till en annan av våra destinationer eller boka av och få pengarna tillbaka.
- de aktiviteter och produkter som vi erbjuder gästerna ska vara säkra och dessa ska erbjudas gästen till ett i förväg bestämt pris som gästen informeras om på ett tydligt sätt.

Vi uppfyller kvalitetsåtagandet och fattar beslut enligt dessa vägledande principer:

- Vi ska på ett naturligt sätt engagera våra medarbetare i arbetet med att uppfylla *Tryggt & säkert* för våra gäster.
- Kvalitetsarbetet bedrivs systematiskt med tydlig struktur. Vi ska löpande utveckla våra arbetssätt för att säkerställa god kvalitet på det mest effektiva och rationella sättet.
- Det våra kunder efterfrågar är i fokus för vår utveckling. Minimikrav för den kvalitet vi ska leverera finner vi i lagstiftning och andra externa krav, som därmed bidrar till vår utveckling.

- Vi arbetar aktivt för ökad inkludering genom att säkerställa att relevanta produkter och tjänster utformas med hänsyn till tillgänglighet och användbarhet för personer med olika funktionsförmågor.
- All kommunikation med gäst ska vara ansvarsfull och, när det gäller reklam, följa god marknadsföringssed. Kommunikationen ska vara fri från diskriminering och främja inkludering i både text och bild. Skistar.com ska vara tillgänglighetsanpassad för att underlätta bokning av aktiva semestrar året om för personer med funktionsvariationer. För att motverka språkliga barriärer erbjuds webbplatsen på flera språk.
- Ledarskapet är ansvarsfullt och kvalitetsmedvetet.
- SkiStars leverans till gäst ska, genom att ha hög kvalitet, bidra till att gästerna återvänder till våra destinationer. Ev. klagomål på plats under gästens vistelse ska hanteras snabbt och effektivt så att gästen till så stor utsträckning som möjligt får en minnesvärd upplevelse på sin semester.
- Kompetensutveckling säkerställer att medarbetare har rätt kompetens att leda andra och bidra i kvalitetsarbetet internt samt i kravställandet mot leverantörer.
- Kontakten med gäster, samarbetspartners, leverantörer, myndigheter och andra intressenter bygger på dialog och samspel, vilket bidrar till att *Tryggt & säkert* kan uppfyllas.
- Vi ska informera gästerna om hur de kan bidra till att ta ansvar på ett såväl socialt som miljömässigt plan under sin vistelse hos oss. Gästernas feedback ska mottas respektfullt och vara del i vårt utvecklingsarbete.

Som den ledande semesterarrangören för Skandinavien vill SkiStar genom sitt utvecklingsarbete, arbetssätt och erbjudande stå för ett ansvarsfullt företagande. Vårt kvalitetsarbete ska genomsyras i det dagliga arbete som utförs av samtliga medarbetare.

4 UNDANTAG

Eventuella avsteg och undantag från detta direktiv ska beslutas av SkiStar AB:s koncernledning.

5 UPPFÖLJNING AV EFTERLEVNAD

Efterlevnaden av detta direktiv ska följas upp regelbundet av samtliga ledare och chefer inom SkiStar med ansvar för leveransen mot gäst. Bolagets mätningar av kundnöjdhet ska inkludera kvalitetsmått, vilka löpande ska följas upp för bedömning av vår möjlighet till förbättring utifrån såväl gästernas efterfrågan som förändringar i omvärld, verksamhetsförutsättningar och legala krav. Om avsteg från direktivet identifieras ska detta rapporteras till närmaste chef, som i sin tur ska rapportera avsteget till operationella direktören. Avsteg kan även rapporteras till berörd ansvarig via SkiStar Hub. Operationella direktören ska tillse att rapportering av utfall och åtgärder sker till berörda medarbetare åtminstone kvartalsvis. Uppföljningen av efterlevnaden av styrdokumentet ska rapporteras till koncernledningen i samband med den årliga uppdateringen av styrdokumentet. Skulle väsentliga avvikelser konstateras ska dock sådan rapportering ske utan dröjsmål.

6 ANDRA ANGRÄNSANDE DOKUMENT

Då direktivet är ett övergripande styrdokument och kvalitet i de tjänster och produkter som SkiStar erbjuder ska genomsyra arbetet för samtliga medarbetare kompletteras direktivet av flertalet styrdokument som beskriver hur bolaget ska uppnå god kvalitet. Se exempel på angränsande dokument nedan.

- *SkiStars Uppförandekod*
- *SkiStars Hållbarhetspolicy*
- *SkiStars Uppförandekod för leverantörer & samarbetspartners*
    - *SkiStars Direktiv avs. inköp*
- *SkiStars Medarbetarpolicy*
- *SkiStars Arbetsmiljöpolicy*
- *SkiStars Informationspolicy*
    - *SkiStars Direktiv avs. behandling av personuppgifter*