

# Kvalitets och Miljöpolicy

*Stendahls Bil AB skall erbjuda produkter och tjänster med sådan kvalitet och personligt engagemang att våra generalagenters krav tillgodoses, att våra kunders behov uppfylls och förväntningar överträffas. Detta kräver kontinuerliga kundnöjdhetsundersökningar och uppföljning av dess resultat, samt ett ständigt förbättringsarbete med engagerade människor.*

Senast uppdaterad: Juni 2023  
MBL: 2023-06-14

## Om oss

Stendahls Bil AB säljer, underhåller och reparerar personbilar & transportbilar samt tillhandahåller drivmedel, servicetjänster och butik. Vår verksamhet ska präglas av ett medvetet och organiserat kvalitetsarbete.

Målet för vårt kvalitetsarbete är nöjda kunder, nöjda medarbetare och minskad miljöpåverkan, detta ska uppnås genom att leverera varor och tjänster med rätt kvalitet i rätt tid på bästa sätt för människor och miljö.

### Vi strävar efter att:

Möta våra kunders behov och överträffa deras förväntningar genom att kontinuerligt mäta och utvärdera vad våra kunders upplevelse av oss.

- Ha ett konsekvent arbetssätt genom hela organisationen.
- Kontinuerligt arbeta för att uppfylla kvalitetsmål och andra krav.
- Fortlöpande följa upp hur nöjda våra kunder är med utförda tjänster och produkter.
- Fullfölja de krav och kriterier våra generalagenter sätter upp.
- Ständigt förbättra kvalitetsledningssystemet.

### Omfattning

Stendahls Bil har ett ledningssystem för kvalitet och miljö som uppfyller kraven i ISO 9001:2015 och ISO 14001:2015. Ledningssystemet omfattar alla processer samt dess produkter, tjänster och personal samt alla kravelement i standarderna.

### Nedan följer tre exempel på hur vi på Stendahls Bil arbetar med kvalitetsledning:

#### Microsoft 365

Stendahls Bil använder sig av Microsofts verktyg för all dokumentation & kommunikation.

#### Plandisc

Stendahls Bil använder sig att planerings och visualiseringsverktyget Plandisc för att skapa en tydlig och transparent bild av företagets rutiner och arbete.

#### Revolv

Stendahls Bil AB har ett kvalitetsledningssystem genom Svensk Volvohandel som heter Revolv som innefattar all Kvalitets- och Miljösamordning. Centralt hos Svensk Volvo- och Renaulthandel återfinns gruppcertifikatet för miljö- och kvalitetsarbete, ISO 9001 och ISO 14001. Vi som medlemsbolag har många bindande krav från bland annat myndigheter, generalagenter och försäkringsbolag att efterleva, därtill kommer alla icke lagstadgade kontrollorgan.

# Kundnöjdhet: Var kunden än är, så finns vi där

*Vi skall ha Sveriges nöjdaste kunder och då krävs det att vi finns där, när de behöver oss. Genom våra ledord Passion, Engagemang, Personligt och Professionellt ska alla på Stendahls Bil skapa långsiktiga hållbara relationer. Vi skall vara en långsiktig affärspartner vilket kräver en ekonomisk stabilitet, ett starkt ledarskap och ett kontinuerligt förbättringsarbete.*

## Ambition

Oavsett om människor möter oss digitalt eller fysiskt, natt eller dag så levererar vi kundupplevelser som är minnesvärda och talar till hjärtat.

## Fokus

Uppfylla människors behov och överträffar deras förväntningar. Vi anpassar oss efter nya beteenden med inställningen att förändring är bra.

## Mål

Nr 1 i kundnöjdhet (Få människor att älska oss)  
Nr 1 medarbetarnöjdhet (Få människor att växa)

## Nedan följer tre exempel på hur vi på Stendahls Bil mäter och arbetar med kundnöjdhet:

### OneVoice

Volvo Cars One Voice är Volvo Cars kundfeedbacksystem som kontinuerligt följer upp alla kunder som köpt ny eller begagnad bil och tjänster på Service- eller Skadecenter. Plattformen samlar all kundfeedback och ger oss möjligheter att dra insikter för att implementera förändringar i vår handlingsplan.

*Stendahls Bils målsättning är att kontinuerligt ha en Topp 10 placering i Sverige på helhetsbedömningen vilket vi lyckats med alla år sedan 2012 och fått flera förstaplaceringar både som helhet men också avdelningsvis.*

### Reputation/CEM

Renault Vår generalagent Renault Nordics följer kontinuerligt upp våra kunders upplevelse av oss som återförsäljare. Vår kundnöjdhet mäts utifrån ett antal olika kriterier på alla verksamhetsområden och följs upp dagligen.

*Stendahls bils ambition är att ha en Topp 5 placering gällande kundnöjdhet och har tilldelats årets Renault återförsäljare år 2019, 2020 och Sveriges nöjdaste kunder 2021.*

### Reviews

Google & Facebook Med hjälp av tidigare nämnda system kan vi övervaka vad våra kunder tycker om oss. De vi inte lyckas med genom dessa system är att få insikt i vad våra besökare som inte köpt en produkt eller tjänst av oss tycker. Detta är lika viktig kunskap för oss i vårt ständiga förbättringsarbete. Genom bland annat Google Reviews och Facebook Reviews får vi insikter i våra besökares åsikter om vårt bemötande, utbud och service.

*Båda plattformar har en skala på 1 till 5 och vår målsättning är att aldrig hamna under 4 vilket vi lyckats med de sedan 2016.*

# Miljö - Vi tänker på miljön och agerar

Miljötänket inom Stendahls Bil ska vara aktivt i den dagliga verksamheten. Vi ska agera och minska vårt avtryck i både stort och smått genom långsiktiga mål och aktiv handling. Genom det är vi övertygade att vi blir en ännu mer attraktiv affärspartner, arbetsgivare och leverantör.

## Ambition

Att vara en miljöanpassad organisation med anläggningar som uppfattas som ledande inom miljöområdet i bilhandeln.

## Fokus

Att varje dag uppmuntra kunder, medarbetare och andra intressenter att göra bättre val.

## Mål

“Vår ambition som företag är att uppnå nettonollutsläpp senast 2050.” - Håkan Samuelsson  
VD Volvo Cars (Volvo har pekat ut målet och vi hänger på)

## Detta ska vi nå genom att:

- Bedriva ett tydligt och kompetent miljöarbete där hela vår verksamhet beaktas.
- Förebygga och minska miljöbelastningen från vår egen verksamhet.
- Arbetar aktivt för erbjuda våra kunder produkter och tjänster goda miljöegenskaper.
- Fortlöpande ställa miljökrav på våra anläggningar.
- Mäta och följa upp våra koldioxid utsläpp via FEST.
- Verka för att likvärdig miljöomsorg finns hos våra leverantörer.
- Fortlöpande stärka miljökompetensen genom utbildning av våra anställda.
- Informera om vår verksamhets och våra produkters miljöpåverkan på ett öppet och faktabaserat sätt.
- Aktivt kommunicera miljöfrågor vid i våra kanaler, på kundträffar, utbildning o.s.v.
- I all verksamhet minst följa eller överträffa miljölagar, föreskrifter & andra krav som företaget berörs av.
- Vi arbetar aktivt för att göra hållbara investeringar och inköp av lokala aktörer.
- Arbeta kontinuerligt med ständiga förbättringar.

## Kontakt

Jonas Wall - Kvalité- och Miljösamordnare

Telefon: 0303-23 32 34

E-post: [jonas.wall@stendahlsbil.se](mailto:jonas.wall@stendahlsbil.se)

Åke Stendahl - VD

E-post: [ake.stendahl@stendahlsbil.se](mailto:ake.stendahl@stendahlsbil.se)