

Dokumentets namn: Kvalitetspolicy	Ansvarig: Vd	Senast reviderad: 2025-10-01	Sida: 1 av (2)
--------------------------------------	-----------------	---------------------------------	-------------------

Kvalitetspolicy

Syfte

Syftet med denna policy är att säkerställa att Wihlborgs har ett välfungerande kvalitetsarbete som stödjer verksamhetens mål och strategi, att Wihlborgs följer regler och avtal, samt svarar upp till kunders och samarbetspartners förväntningar. Wihlborgs kvalitetsarbete ska vara väl integrerat med vår verksamhet som består av uthyrning och fastighetsförvaltning, fastighets- och stadsutveckling genom projekt, samt affärsstöttande verksamhet.

Wihlborgs största risker utifrån ett kvalitetsperspektiv utgörs av:

- Missnöje hos kund
- Bristfällig utveckling av erbjudandet
- Bristande efterlevnad av lagar och standarder

Möjligheterna med ett väl fungerande kvalitetsarbete är ökad kundnöjdhet och kundlojalitet, stärkt varumärke samt lönsamhet genom optimerade processer samt minskad risk för böter och sanktioner. Ovan risker kan leda dels till att Wihlborgs minskar eller mister sin tillit från kunder och samarbetspartners, dels till ekonomiska förluster i form av böter och sanktionsavgifter.

Omfattning: Denna policy med riktlinjer omfattar samtliga medarbetare hos Wihlborgs Fastigheter AB med dotterbolag samt upphandlade leverantörer med tillhörande underentreprenörer. Vår policy och tillhörande riktlinjer ska finnas tillgängliga för berörda intressenter på vår hemsida.

Efterlevnad: Wihlborgs eftersträvar och värnar en god kvalitetskultur genom till exempel löpande kompetensutveckling och kompetensdelning. Denna policy omsätts också till konkreta insatser och aktiviteter genom Wihlborgs verksamhetsspecifika styrdokument, instruktioner och kontroller för såväl förvaltnings- som projektverksamheten. Följande systemstöd möjliggör uppföljning av viktiga processer och styrdokument;

- Vitec Teknisk Förvaltning (Leverantörsavtal, Underhållsplanering, Ärendehantering, Omcertifieringar Miljöbyggnad, Egenkontroller kopplat till myndighetskrav, försäkringskrav, arbetsmiljö och egna ambitioner, Planering och dokumenthantering för myndighetsbesiktningar och serviceunderhåll)
- Wihlborgs projektportal (projektdokumentation och utredningar inom projekt)
- Position Green (leverantörsbedömningar och insamling av fastighetsspecifika ESG-data)
- WSP Compliance Tool (lagbevakning för såväl förvaltnings- som projektverksamheten)
- Nöjd Kund Index verktyg (kundnöjdhet, förslag på förbättringar)

Dokumentets namn: Kvalitetspolicy	Ansvarig: Vd	Senast reviderad: 2025-10-01	Sida: 2 av (2)
--------------------------------------	-----------------	---------------------------------	-------------------

Grundläggande principer:

- **Kundfokus:** Vi ska agera professionellt, vara proaktiva och lyhörda i dialog med befintliga och potentiella hyresgäster för att kunna förstå och möta våra kunders behov och förväntningar över tid. Vår produkt och våra tjänster ska hålla en hög kvalitet och vara långsiktigt hållbara.
- **Kontinuerlig förbättring:** Vi ska arbeta aktivt med att ständigt förbättra våra processer, tjänster och vår produkt baserat på löpande egenkontroller, dokumentering och genom att åtgärda brister. Våra beslut ska fattas baserat på fakta, erfarenhet och mätdata. Vi utgår från våra värdeord: handlingskraft, gemenskap, kunskap och ärlighet, arbetar ständigt med att utveckla vår samlade kompetens och välkomnar nya idéer och perspektiv.
- **Ansvarstagande och ärlighet:** Alla våra medarbetare ska ta sitt ansvar genom att följa uppsatta riktlinjer, processer samt meddela avvikelser. Vi ska säkerställa en hög professionalitet vid upphandling av varor och tjänster genom en transparent inköpsprocess med tydliga utvärderingskriterier. Gemensamt tar vi ansvar för att kvalitetssäkra vårt kunderbjudande genom att utöver externa krav, sätta ambitiösa mål och ställa höga krav på oss själva.

Efterlevnad av lagar och regler: Vi följer tillämpliga lagar, standarder och branschkrav samt de krav som åligger oss av att vara ett börsbolag. Instruktioner, processer och styrdokument uppdateras löpande utifrån förändrade förutsättningar. Vi säkerställer att man har den information, förståelse och kunskap som krävs för att kunna utföra sitt arbete med hög kvalitet.

Till denna policy hör följande riktlinjer

- Riktlinje för kvalitetsuppföljning och egenkontroll i förvaltning
- Riktlinjer för kvalitetsuppföljning och egenkontroll i projekt
- Riktlinje avrop och beställningar