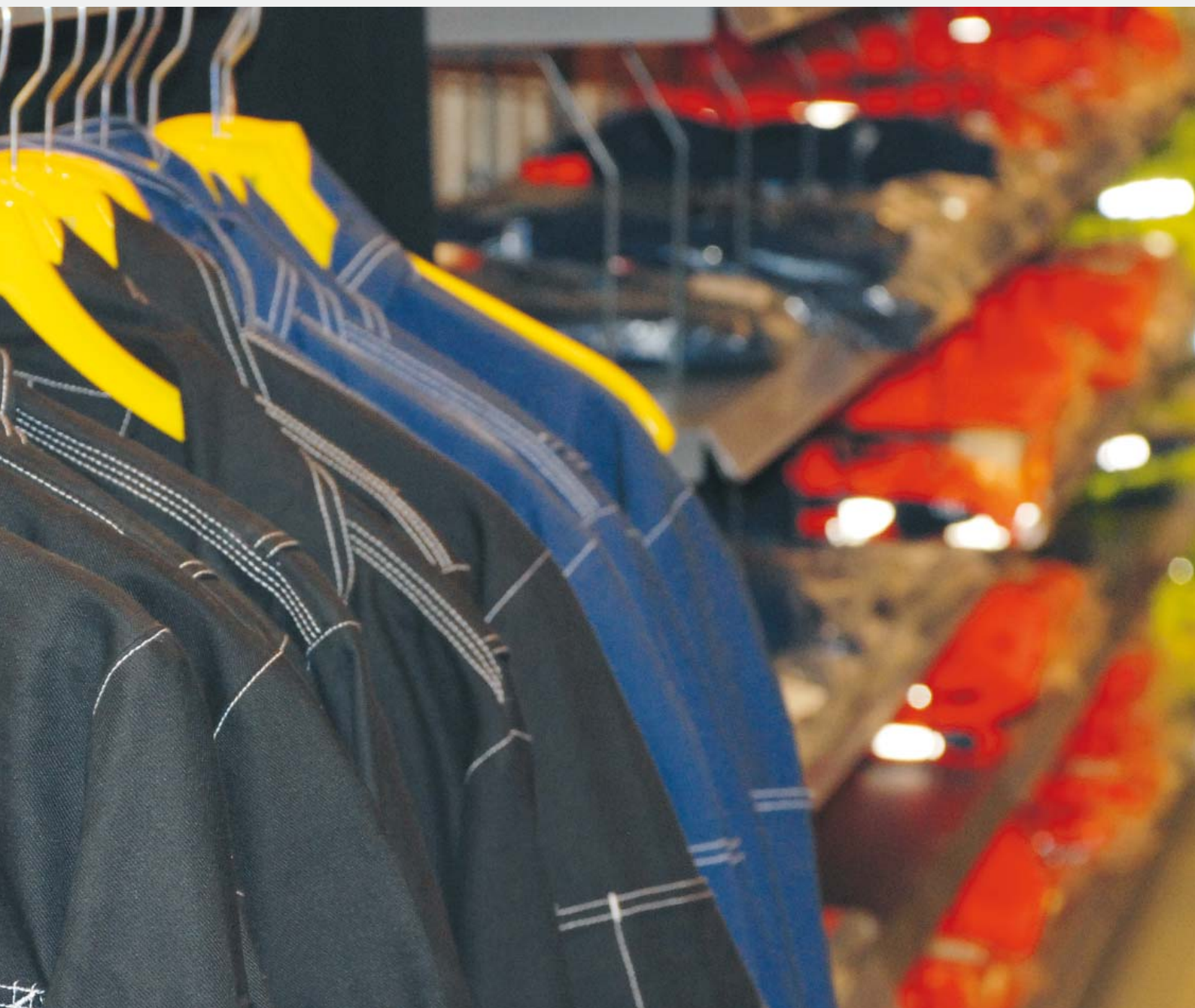


swedol



HÅLLBARHETSREDOVISNING 2009

Att driva en hållbar verksamhet

En hållbar utveckling står idag förhoppningsvis högt upp på agendan hos många människor, företag och organisationer. Hållbar utveckling är förstås ett globalt problem med en global lösning. Men den globala lösningen bygger på den enskilde individens ansvar. Företag och andra organisationer måste anpassas till utsläppsminskningar, etiska arbetsförhållanden och jämställdhet. För att lyckas måste företagets mål och strategier idag gå hand i hand med en hållbar samhällsutveckling.

Swedol skall vara en komplett leverantör till företagskunder och även till privatkunder som efterfrågar professionell kvalitet. Det ställer höga krav på Swedol som ansvarstagande företag. För att vara en komplett leverantör i dagens samhälle krävs det att företaget engagerar sig i hållbarhetsfrågor. För Swedol innebär en hållbar utveckling att tillgodose dagens behov utan att äventyra kommande generationers möjligheter. Swedol har, med start i år, gjort en ökad satsning mot ett mer hållbart företagande. Swedols ambition med satsningen är bland annat att intensifiera dialogen med intressenterna, minska påverkan på miljön samt utveckla och förbättra förutsättningarna för medarbetarna.

Swedol har sedan tidigare ett ansvarstagande förhållningssätt vid inköp, transporter, förpackning, varuflöden, butiksetablering och drift av butiker. Effekterna har inte enbart varit en bättre miljö utan även direkt ekonomiska eftersom Swedol med detta arbete fått ett högre anseende som leverantör.

SWEDOLS OMVÄRLD OCH INTRESSENTDIALOG

Intressenter

Swedol har löpande kontakt med sina intressenter för att vara lyhörd för förbättringar inom verksamheten. De intressenter som Swedol för en dialog med är främst medarbetare, kunder, leverantörer och ägare. Via dialogen med intressenterna tar Swedol fram fokusområden för verksamheten. De fokusområden som Swedol konkretiserat för 2010 är:

- ▶ Nöjda medarbetare – nöjda medarbetare skapar nöjda kunder.
- ▶ Nöjda kunder – nöjda kunder har högre återköpsgrad och är grunden för att Swedol skall lyckas.
- ▶ Minskad miljöpåverkan – miljövänliga val vid transporter, produkter, förpackningar, trycksaker.
- ▶ Minskat energibehov – energisparande alternativ vid butiksetableringar, inköp samt löpande drift.

Medarbetare

Swedols mål är att vara en god arbetsgivare som skapar en god arbetsmiljö och ett väl fungerande företagsklimat. En arbetsplats där medarbetare ska kunna påverka, utvecklas och trivas. Swedol ska som arbetsgivare vara lyhörd och bidra med kompetensutveckling inom relevanta områden för respektive medarbetare. En hållbar arbetsplats leder till nöjda medarbetare och långsiktiga anställningar och därmed ett starkare företagsklimat.

Dialogen med medarbetarna sker genom årliga utvecklingssamtal med respektive medarbetare. På dessa möten diskuteras medarbetarens mål, arbetsuppgifter, arbetsituation och utvecklingsbehov samt att medarbetaren får

HÅLLBARHET I AFFÄRSMODELLEN

Inköp:

Code of conduct, inköbspolicy, miljöpolicy, kvalitetsprövning via statens provningsinstitut, CTC, Centexbell, FIOH.

Lager och försäljning:

Personalhandbok, säkerhetspolicy, miljöpolicy, kvalitetspolicy, IT-policy, kommunikationspolicy, arbetsmiljö.

Kunden: Reklamation.

Återvinning: RoHS, REACH, WEEE, REPA, EIkretsen, Naturvårdsverket, kemikalieinspektionen.

Internationella leverantörer

Svenska leverantörer

Inköp

Centrallager

Marknadsföring

Återförsäljare

Internethandel

Postorder

Butiker

Företagskunder & Privatkunder

Logistik

ISO-certifieringar: ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007

återkoppling på sin roll från sin chef. För att uppnå en tätare dialog hålls vecko- eller månadsmöten på de olika avdelningarna i företaget. På mötena informeras medarbetarna om produktuppdateringar, kampanjer och andra initiativ från företagsledningen. Mötena är också ett forum för att fånga upp medarbetarnas idéer och förslag till förbättringar i verksamheten. För att säkerställa att information från företagsledningen når ut till alla butiksanställda har varje butik en anslagstavla där all viktig information presenteras. Det är varje anställds skyldighet att tillgodogöra sig informationen. Under våren 2010 kommer en medarbetarundersökning att genomföras för att ytterligare fånga upp medarbetarnas åsikter samt ge dem möjlighet att påverka sin arbetsmiljö.

Kunder

Swedols kunder ställer höga krav på kvalitet och säkra produkter. Kunderna ställer även krav på Swedol som en god och ansvarstagande leverantör för ett hållbart samhälle.

Dialogen med kunderna sker genom att varje butik tar emot synpunkter eller förslag på förbättringar från kunderna. Butikscheferna för respektive region träffas sedan för att diskutera det som framkommit i regionens butiker. En representant för respektive region deltar sedan i produkträdet, där de framför sin regions önskemål om förändringar i sortimentet. I produkträdet deltar förutom butiksrepresentanterna även inköpsavdelningen. Produkträdet har en beredande funktion för inköpsavdelningen, det är inköps-



Om Swedolligan

I Swedols affärsidé tydliggörs företagets målsättning om att erbjuda företagskunder och privatkunder som efterfrågar professionell kvalitet en hög servicenivå i butikerna. För att säkerställa en hög servicenivå har ledningen initierat en tävling som syftar till att varje år kora den butik som uppnått högst servicenivå och på bästa sätt representerat Swedol som företag.

Oberoende utvärdering

Tävlingen innebär inte bara en unik möjlighet att sprida gemensamma värderingar utan ger även företagsledning och butikschef insikt om aktuella förbättringsområden. Själva utvärderingen utförs av en objektiv organisation som genom anonyma butiksbesök utvärderar både butiken skick och dess personal.

Växjö i topp

Årets vinnare är butiken i Växjö som leds av butikschef Tobias Jonsson som tillsammans med kollegor på ett föredömligt sätt har visat förmåga att tillmötesgå kravet på hög service och samtidigt upprätthålla en välsorterad butik som underlättar för både planerade och spontana köp.

När Tobias tillfrågades om vad som är speciellt med butiken i Växjö uppgavs den trevliga och hjälpsamma personalen som butikens främsta särdrag. Tobias tror på en ljus framtid för företaget och tycker att det är kul att arbeta med det breda sortiment som företaget erbjuder. Svaret på frågan om vad Swedol innebär för butikschefen delger fortsatt optimism: En stark aktör på marknaden som växer så det knakar.



Hösten 2008 startades rullstolsinnebandylaget i IBF Falun. Redan första året var laget med i Sverigeserien, där de slutade på tredje plats. Sverigeserien är en nationell serie med riksmästerskapsstatus, med lag från hela landet, från Göteborg i söder till Skellefteå i norr.

avdelningen som alltid har beslutanderätt kring vad som skall köpas in respektive vilka produkter som skall utgå ur sortimentet.

Kunder har även möjlighet att påverka och framföra sina synpunkter via Swedols hemsida där även kontaktuppgifter finns till ansvariga för respektive avdelning för exempelvis kundservice, order och faktura.

Leverantörer

En övervägande del av Swedols befintliga importleverantörer har skrivit under en uppförandekod som fastställer ramar för deras verksamhet inom mänskliga rättigheter, arbetsmiljö, miljö- och socialt ansvar samt att leverantören är öppen för insyn.

Under året har Swedol påbörjat framtagningen av en ny uppförandekod som bygger på Danish Institute for Human Rights ramverk. Den nya koden ställer högre krav på respektive leverantör inom området hållbarhet i allmänhet och miljö och kvalitet i synnerhet. För att få fortsätta vara en leverantör till Swedol måste företagen skriva under den nya uppförandekoden. Under 2010 kommer Swedol välja ut ett antal leverantörer ur ett riskperspektiv och genomföra en

grundligare genomgång av dessa utvalda leverantörer samt även besöka en del av dem. I vissa fall kommer lokala agenter anlitas för att kontrollera att uppförandekoden efterlevs.

Ägare

Dialogen med ägarna sker främst genom den årliga årsstämman. Swedol kommunicerar även genom korrekt information kring företagets utveckling och finansiella situation genom delårsrapporter, årsredovisning samt pressmeddelanden i enlighet med marknadsplatsens regelverk.

Swedols engagemang

Swedol är sedan 2008 medlem i Svensk Handel där även VD Markku Piippo sitter i styrelsen. Svensk Handel arbetar med samhällspåverkan ur flera olika perspektiv med medlemsföretagens intresse som utgångspunkt. Som organisation har Svensk Handel en viktig funktion för att verka för det "ansvarsfulla företaget". Under året har Svensk Handel fokuserat på frågor inom produktsäkerhet, motverkan av korruption samt deltagit i internationella diskussioner inom OECD.

För att bidra till en hållbar samhällsutveckling och för att ta rollen som ett ansvarsfullt företag har Swedol genom åren gett bidrag till Cancerfonden, Rädda barnen, Hjärnfonden och Röda korset. Swedol stödjer även lokala ideella föreningar.

Möjligheter och risker

Swedol utökar varje år sin verksamhet med ett antal nya butiker och Swedols varumärke blir alltmer välkänt. Swedols målsättning är att fortsätta expandera sin verksamhet inom Sverige men även utomlands. Grunden till expansionen ligger i Swedols framgångsrika koncept med hög servicenivå, god lagerhållning, effektiva processer och konkurrenskraftiga priser. Expansionen leder till att Swedol köper och säljer större volymer vilket innebär att företaget kan ställa högre krav på leverantörer avseende hållbart företagande.

Swedols effektiva processer och logistik bidrar till optimala leveranser ur miljösynpunkt. Detta bygger på god planering och uppföljning kring inköp och försäljning. Den goda planeringen innebär att många leveranser kan ske med båt eller tåg eftersom det inte är någon brådska att få produkterna levererade. De leveranser som sker med lastbil optimeras utifrån lastbilens fyllnadsgrad för att minimera utsläppen per order. Detta är bättre för miljön, billigare för Swedol och därmed billigare för kunden.

Ekonomi

Swedol har under året, precis som många andra företag, drabbats av den vikande konjunkturen. Swedol har dock klarat sig bra i konjunkturedgången och lyckats ta marknadsandelar från konkurrenter. Detta beror främst på Swedols affärsmodell med konkurrenskraftiga priser och ett brett sortiment av kvalitetsvaror. Stabiliteten i företaget leder också till att medarbetarna känner sig trygga och kan fokusera på sin viktigaste uppgift, att driva Swedol framåt. Swedol har en platt organisation med korta beslutsvägar vilket leder till snabba omställningar och bra kontroll över kostnaderna. Viktiga attribut för ett företag när lågkonjunkturen står för dörren.

För att Swedol ska kunna fortsätta bidra till en hållbar utveckling är företaget beroende av trygga leverantörer och leveranser för att därmed kunna garantera sina kunder kvalitativa och säkra produkter och ett bra sortiment.



Så optimeras sortimentet

I Swedols affärsidé tydliggörs företagets målsättning om att sälja ett brett järnhandelssortiment av förbrukningsvaror och på så vis utgöra en komplett leverantör till företagskunder och även till privatkunder som efterfrågar professionell kvalitet.

Målsättningen med produktrådet är att hjälpa inköpsavdelningen att fatta rätt beslut genom att indirekt sammankoppla kundmötena i butik med inköpsavdelningens dialog med företagets leverantörer.

Regionsmöte – ett forum för kunskapsutbyte

Regionsmöten organiseras under de två sista veckorna i januari respektive de två sista veckorna i maj där respektive butikschef ges möjligheten att framföra förslag på förändringar i sortimentet till ansvarig produktrådsrepresentant.

Produktrådsmöte – regional representation

Aktuell inköpschef är ansvarig för att sammankalla samtliga produktrådsrepresentanter inför produktrådsmöte i början på mars och i september.

Under produktrådsmötet sammanställs samtliga regioners önskemål om förändringar i sortimentet samt förslag på inköpskvantiteter för nya produkter. Därutöver ges även tips på innehåll i Swedolbladet. Inköpsavdelningen har alltid beslutande rätt och tar hjälp av produktrådet och expertispersonal vid behov.

Att effektivisera för vinst och miljö

Swedols utgångspunkt i miljöarbetet är att driva företaget ansvarsfullt och i enlighet med alla miljöregler, lagar och godkända arbetsätt. Swedol skall utföra alla kontroller som är praktiskt möjliga för att möta, förbättra eller utveckla alla nödvändiga eller önskade krav för att ständigt förbättra miljön. Swedols miljöarbete har sin utgångspunkt i Swedols miljöpolicy.

Swedols verksamhet är miljöcertifierad enligt ISO 14001:2004. ISO är ett ledningssystem för hur företaget kan maximera kvalitet och minimera negativ miljöpåverkan. ISO-standarden kräver att det certifierade företaget använder rådande standard för att kontinuerligt förbättra sin verksamhet avseende miljöstyrning. De konkreta områden där Swedol kan påverka miljön i positiv riktning är bland annat, vid val av transporter, produkter, förpackningar, trycksaker och energianvändningen.

Internationella transporter

Swedols verksamhet är till stor del beroende av transporter till och från butik och centrallager. En stor del av Swedols produkter, cirka 35% av inköpsvärdet, importeras från Asien och Europa. För Swedol är därför minskade utsläpp i samband med transporter av stor betydelse för hållbarhetsarbetet. För att minska miljöpåverkan för dessa transporter sker majoriteten av dem med båt eller tåg istället för flyg. Under 2010 kommer utsläppen att börja mätas och därmed kommer Swedol sätta upp målsättningar samt sedan årligen följa upp dessa.

Nationella transporter

Transporter inom Sverige sker nästan uteslutande med Poståkeriet. Poståkeriets ambition är att erbjuda resursef-

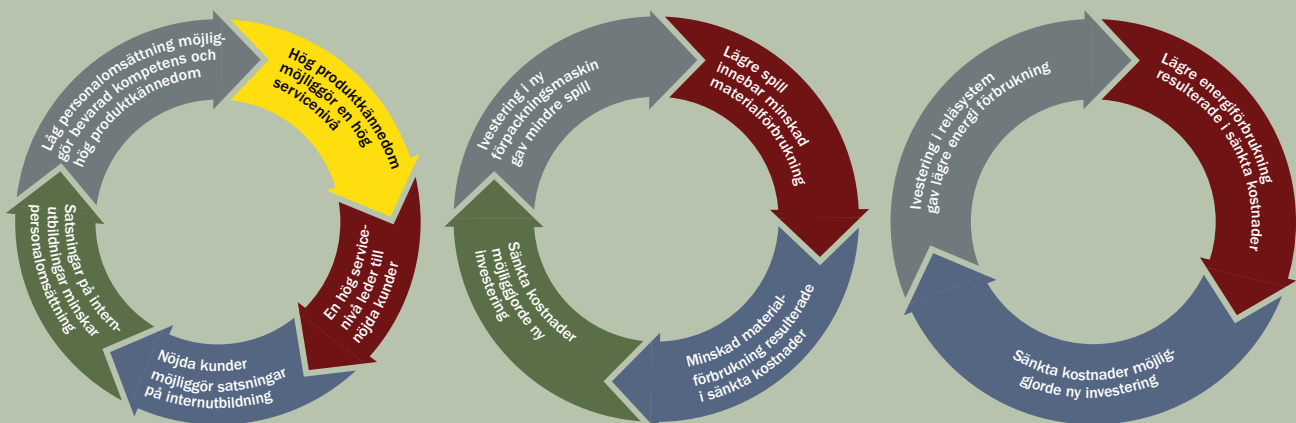
fektiva logistiklösningar som har minsta möjliga negativa påverkan på miljön. Att koncentrera transporterna hos en leverantör ökar Swedols inflytande hos den leverantören avseende krav på hållbart företagande. Poståkeriet måste precis som andra leverantörer uppfylla Swedols uppförandekod.

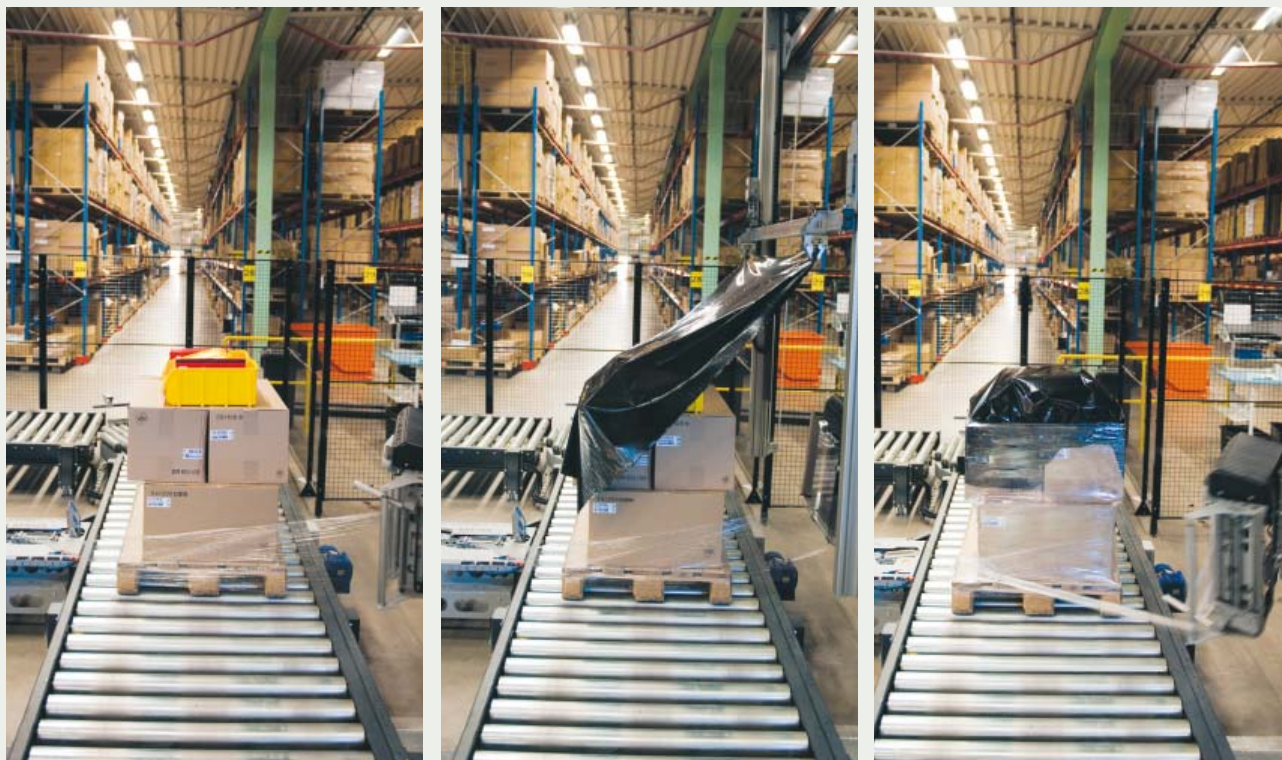
Genomförda initiativ

Swedol har sedan länge arbetat med effektiv logistik för att minimera miljöpåverkan. Exempelvis har följande åtgärder gjorts:

- ▶ Maximal fyllnadsgrad i transporter med exempelvis lastbil och båt.
- ▶ Ny programvara för logistik för effektivare varuflöde.
- ▶ Etablerat ett centrallager i Örebro för optimal geografisk närhet till butikerna för minsta möjliga miljöpåverkan.
- ▶ All plock till butikerna sker papperslöst genom att affärssystemet dagligen genererar en påfyllningsorder från respektive butik som sedan synliggörs för plockarna i deras truck eller handdatorer.
- ▶ På paketeringsavdelningen för pallgods har ett helautomatiskt system för inplastning av pall installerats. Det medför en minskning av användandet av plastfilm med cirka 50 procent.
- ▶ Extra utbildning av truckförare har medfört en minskning av drift och underhållskostnader på ungefär 65 procent.

HÅLLBARHETSARBETE





Ett helautomatiskt system för inplastning av pall har installerats på centrallagret. Det medför en minskning av användandet av plastfilm med cirka 50%.

Swedols lageroptimeringssystem är nu infört i 90% av alla butiker vilket ökar servicegraden då rätt mängd av de olika produkterna finns i lager beroende på säsong och försäljningsvolym.

Trycksaker

Swedol ger varje år ut en produktkatalog som distribueras via butik samt via post till kunderna. Katalogen trycks sedan flera år tillbaka på miljövänligt papper samt i allt färre exemplar i förhållande till butiksetableringstakten för att minska miljöpåverkan. Tryckerierna som används är ISO-certifierade avseende miljö och kvalitet samt Svanenlicensierade. Swedol strävar alltid efter att välja etablerade tryckerier med ett dokumenterat och ansvarstagande miljöarbete.

Energianvändning

Swedol bedriver handel och har ingen energikrävande tillverkning. Swedol har därmed endast indirekt energianvändning. Större delen av Swedols energibehov kommer från uppvärmning samt övriga elkostnader kring huvudlagret om

16 000 kvadratmeter i Örebro. Swedol arbetar löpande för att sänka energiförbrukningen och därmed kostnaderna för detta.

Under året har bland annat full källsortering av sopor genomförts vid centrallagret vilket medfört att återvinningsgraden ökat kraftigt och energiförbrukningen minskat. Longlife lysrör är installerade i hela lagret vilket har en positiv miljöpåverkan. Rörelsesensorer är installerade i de flesta gemensamhetsutrymmena istället för strömbrytare för att undvika att belysning står på i onödan. Budskapet till butikerna är att alla butiker ska hushålla med råvaror och energi och utnyttja möjligheter till återanvändning och återvinning så att ett kretslopp uppnås.

Att göra social hållbarhet till en konkurrensfördel

Swedols personalidé är att ta vara på och vidareutveckla medarbetarnas kunskaper i ett klimat som präglas av öppenhet, egna initiativ och arbetsglädje. Verksamhetens bästa skall i grunden vara lika med personalens och kundernas bästa.

Arbetsmiljö

För att nå Swedols högt ställda affärsmål är vi beroende av personalen som är vår viktigaste resurs. Det är därför viktigt att personalen trivs och fungerar väl i sitt arbete.

Swedols mål är att skapa en god arbetsmiljö och ett väl fungerande företagsklimat där alla i organisationen ska ges möjlighet till inflytande, utveckling och sociala kontakter. Styrelsen och företagsledningen har det yttersta ansvaret för arbetsklimatet, men även varje anställd har ett ansvar att bidra till en god arbetsmiljö och företagsklimat. Arbetsmiljöarbetet bedrivs som en naturlig del i det dagliga arbetet, men också som en systematisk process där Swedol följer upp beslutade förbättringsåtgärder.

I arbetsmiljöarbetet ingår även att uppmärksamma och åtgärda risker samt att följa Arbetsmiljölagen och Arbetsmiljöverkets riktlinjer. För att kontrollera och dokumentera risker gör butikschef och skyddsansvarig kontroller av säkerheten i respektive butik. Butiken får en åtgärdsplan för de eventuella risker som identifierades vid kontrollen. På huvudlagret genomför skyddsombuden kontroller varje månad, dessutom är arbetsmiljö en stående punkt på lagrets veckomöten för all personal. Säkerhetsansvarig från huvudkontoret besöker och kontrollerar två gånger per år att dessa rutiner fungerar och utförs. Ett kvitto på att arbetsmiljön är god på företaget är att Swedol sedan 29 april 2008 är arbetsmiljöcertifierad enligt OHSAS 18001:2007 som är ISO-standarden för arbetsmiljö.

Hälsa och friskvård

Swedol strävar efter att ha friska och välmående medarbetare. För att bidra till detta ger Swedol medarbetarna ett friskvårdsbidrag för att uppmuntra till friskvårdsaktiviteter.

Vid sjukdom tillhandahåller Swedol fri sjukvård genom att Swedol bekostar patientavgiften. Under 2009 uppgick den totala frisknärvaron till 95,4% (95,9%), vilket är något lägre än året innan. Andelen långtidssjukskrivna har minskat till 23,5% (26,3%) av den totala sjukfrånvaron. Tabellen nedan anger sjukfrånvaro som andel av ordinarie arbetstid samt långtidssjukskrivna som andel av sjukfrånvaron för respektive ålderskategori.

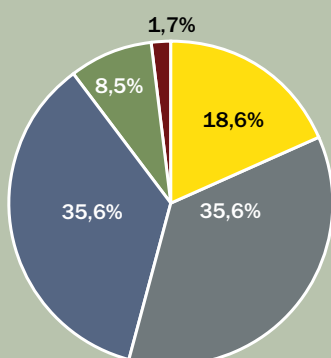
	Total sjukfrånvaro	**Långtidssjukfrånvaro
Ålderskategori <29	5,82%	19,70%
Kvinnor	5,95%	0,0%
Män	5,79%	25,31%
Ålderskategori 30-40	4,14%	24,35%
Kvinnor	4,87%	28,87%
Män	3,95%	22,88%
Ålderskategori 50>	4,56%	26,73%
Kvinnor	*	*
Män	4,81%	27,04%
Totalt:		
Kvinnor	4,89%	19,95%
Män	4,49%	24,40%
Samtliga anställda	4,57%	23,51%

* Redovisas ej pga undantagsregeln i lagstiftningen som säger att uppgiften inte ska lämnas om antalet anställda i gruppen är högst 10 eller om uppgiften kan hänföras till enskild individ. Med grupp avses både ålderskategori och könsfördelning inom ålderskategorin.

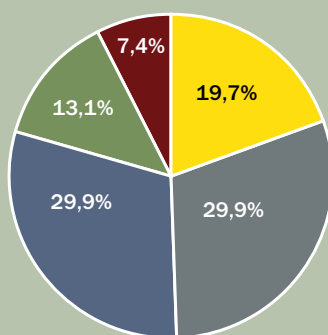
** I procent av total sjukfrånvaro.

ÅLDRSFÖRDELNING 31 DECEMBER 2009

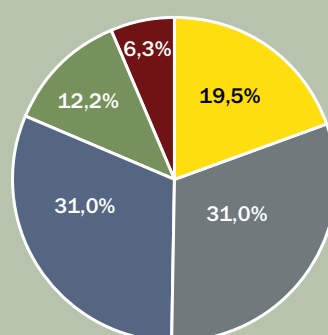
Åldersfördelning kvinnor



Åldersfördelning män



Åldersfördelning totalt



Ålder 20 - 29
Ålder 30-39
Ålder 40-49
Ålder 50-59
>60

Etik

Swedol sätter stor vikt vid att en hög etisk nivå används internt mellan medarbetare samt externt i kontakt med kunder, leverantörer eller andra externa intressenter. Swedol följer de lagar och avtal som gäller på den svenska arbetsmarknaden. De regler som gäller finns samlade i en omfattande personalhandbok som alla får i samband med sin anställning.

Swedol är beroende av omvärldens förtroende. Det gäller allt från det lokala samhället där företaget har sina butiker till kunder, leverantörer och andra samarbetspartners. En hög etisk standard utgör basen för företagets förtroende och anseende. Swedol avstår från affärer som riskerar att negativt påverka förtroendet för bolaget.

Kompetensutveckling

Alla nyanställda medarbetare i butikerna, på lagret i Örebro eller på huvudkontoret i Tyresö får en viss inskolning enligt en uppgjord plan. Därefter sker löpande vidareutbildning inom respektive medarbetares tjänsteområde. Det åligger varje enskild chef med personalansvar ett ansvar för sina medarbetares kompetensutveckling samt att varje medarbetare har ett ansvar att upplysa närmaste chef om aktuella och lämpliga utbildningar som driver individen och därmed organisationen framåt.

Säljarna i butik får utbildning kring produkterna från varje leverantör för att kunna ge kunden bästa möjliga råd efter kundens behov. Säljarna i butik får även löpande säljutbildning för att ytterligare förbättra kundbemötandet och kundservicen.

Lagerpersonalen utbildas kring säkerhet, brandskydd, rutiner för utrymning och hantering av brandfarlig vara. Under året har truckförarna på lagret genomgått en förarbildning kring vikten av underhåll och skötsel av truckarna. Chefer, arbetsledare, skyddsombud och lagervårdare har dessutom fått utbildning i heta arbeten och periodiskt underhåll av pallstellage.

Jämställdhet

Swedol arbetar för att ha en så jämn könsfördelning som möjligt genom hela företaget. Grunden i Swedols jämställdhetsarbete är lika villkor mellan kvinnor och män samt att kvinnor och män ska ha samma möjligheter, rättigheter och skyldigheter. Swedols jämställdhetsarbete har sammanställts i en koncernövergripande policy. För den löpande tillsynen av Swedols jämställdhetspolicy ansvarar varje chef med personalansvar. En gång per år får ledningsgruppen och styrelsen en rapport om hur jämställdhetspolicyen efterlevs. Beslut som rör mer övergripande åtgärder tas i ledningsgruppen. Styrelsen gör varje år en översyn över bolagets jämställdhetspolicy och Swedols VD ansvarar mot

styrelsen och organisationen för att jämställdhetsarbetet drivs på en god nivå i företaget.

Åldersstruktur och könsfördelning

Vid verksamhetsårets slut uppgick antalet ordinarie anställda i Swedol till 303 medarbetare. Åldersstruktur och könsfördelning framgår av pajdiagrammen och ålder uppdelad på arbetsuppgift visas i de två tabellerna nedan.

ANSTÄLLNINGAR SOM INNEHAS AV KVINNOR

Fördelade på ålder och urvalskategori

Ålder	Butiker	Lager	Förs. Inköp	Adm. Pers.	IT/ Marknad	Totalt
<20	0	0	0	0	0	0
20–29	9	1	0	1		11
30–39	13	3	0	4	1	21
40–49	6	6	1	7	1	21
50–59	2	0	0	1	2	5
>60	1	0	0	0	0	1
Totalt	31	10	1	13	4	59

ANSTÄLLNINGAR SOM INNEHAS AV MÄN

Fördelade på ålder och urvalskategori

Ålder	Butiker	Lager	Förs. Inköp	Adm. Pers.	IT/ Marknad	Totalt
<20	0	0	0	0	0	0
20–29	32	14	0	1	1	48
30–39	60	11	2	0	0	73
40–49	46	14	9	1	3	73
50–59	25	3	4	0	0	32
>60	1	0	0	0	0	1
Totalt	179	43	16	2	4	244

Mänskliga rättigheter

I Swedols nya uppförandekod fastställer bolaget vilka krav leverantörer som producerar varor till Swedol ska leva upp till. Enligt uppförandekoden ska internationella samt nationella lagar och regler kring mänskliga rättigheter följas. Utöver lagar och regler ska även FNs, OECDs och ILOs konventioner om mänskliga rättigheter följas.

Swedol har som målsättning att besöka samtliga större leverantörer och deras fabriker med vilka företaget har långsiktiga relationer. Syftet är att få kontinuitet i inköpsprocessen, säkerställa hög produktkvalitet och även försöka bedöma att tillverkningen sker på ett etiskt godtagbart sätt. Detta har medfört att Swedols produkter har en jämn hög kvalitet och minimalt med reklamationer.

SAMHÄLLE

Kvalitet

Swedol lägger stor vikt vid att alla som kontaktar bolaget ska känna sig välkomna och bli bemötta på ett vänligt,

informellt och framför allt korrekt sätt. Swedols sätt att bemöta kunder ska alltid präglas av en positiv attityd och av serviceanda. Kvalitet är ett honnörsord för Swedol. Med kvalitet menas kundens upplevelse av bemötandet, produkterna, servicen, utlovade leveranstider, utlovade besked, behandling av eventuella reklamationer med mera. Swedol ser på kvaliteten i ett helhetsperspektiv där strävan alltid är att uppfylla eller överträffa kundens förväntningar. Swedol är sedan en tid tillbaka ISO-certifierade inom kvalitet genom ISO 9001:2008.

Korruption, politiska ställningstaganden och lobbying

Swedols värderingar presenteras för samtliga nyanställda medarbetare och innehåller inga politiska ställningstaganden utan centerar istället kring sortiment, kunskap, enkelhet och ett personligt bemötande. På samma sätt är företaget inte heller involverat i några politiska sammanhang, lobbying eller andra likartade aktiviteter. Swedol har till viss del påbörjat ett förebyggande arbete avseende korruptionsrelaterade aktiviteter genom att låta ta fram en etikpolicy och uppförandekod som på sikt ska komplettera företagets nuvarande riktlinjer och värderingar. Arbetet avseende anti-korruptionsutbildning har hittills begränsats till styrelse och ledning som erhållit specialiserad undervisning på området. Samtliga åtgärder som har vidtagits av Swedol har varit av förebyggande karaktär och några korruptionsincidenter har ännu inte konstaterats.

Svinn och stöld

Trots en omsättningstillväxt och en kontinuerlig butiks-expansion minskade Swedols svinn. Swedol för även statistik över konstaterad stöld ur butik. Under 2009 minskade medeltalet för konstaterad stöld i butik jämfört med föregående räkenskapsår med cirka 9%. Det bör därutöver tilläggas att nivån kraftigt understiger det av Svensk Handel fastslagna genomsnittet för svensk butikshandel.

PRODUKTANSVAR

Produkter

Swedol ska undvika att sälja kemiska produkter som kan medföra risker för människors hälsa eller miljön om de kan ersättas med produkter som kan antas vara mindre farliga, detsamma gäller för varor som innehåller eller har behandlats med kemiska produkter, den så kallade utbytes- eller produktvalsprincipen. Det innebär att Swedol ska välja att köpa från etablerade leverantörer som kan visa att produktionen sker på ett så miljövänligt sätt som möjligt. Swedol har i sitt huvudlager och i samtliga butiker ett separat lager där brandfarliga produkter förvaras.

Kundernas hälsa och säkerhet

Swedol följer alla de lagar avseende krav på certifiering vid inköp av särskilda varor. Därutöver genomför Swedol egna tester på produkter som anses erfordra sådana rutiner. Dessa tester sker oftast både vid inköp och genom löpande stickprov. Därutöver sker vissa tester i samband med produktförädling. Swedol följer EU-direktiven RoHS, REACH och WEEE för att ta ansvar för produkterna och dess påverkan på samhället i stort. Under 2009 inträffade inget fall där bestämmelser och frivilliga koder gällande hälso- och säkerhetspåverkan från produkter inte följdes.

Märkning av produkter och tjänster

Swedol ställer krav på att produktinformation översätts till svenska i de fall där det föreligger en betydande risk för handhavandefel. Det har inte inträffat några fall där bestämmelser och/eller frivilliga koder för information om och märkning av produkter inte följts under räkenskapsåret.

Böter och klagomål

Inga klagomål gällande överträdelser mot kundintegriteten och förlust av kunddata har mottagits under 2009. Några bötesbelopp för brott mot gällande lagar och bestämmelser gällande tillhandahållandet och användningen av Swedols produkter har inte heller utbetalats under räkenskapsåret.

Service

Om någon av Swedols produkter inte håller den kvalitet eller funktionalitet som utlovas eller om den går sönder så kan kunden besöka närmaste butik för att få hjälp, alternativt sända produkten till huvudkontorets reklamationavdelning. Swedol har en standardiserad process för reklamationer. Första steget är en servicestation i varje butik som på plats försöker åtgärda felet. Andra steget är en central instans med djupare kunskap och tredje steget är ett externt provinstitut eller leverantör. Swedol tar alltid brister och fel på produkterna allvarligt och följer upp och dokumenterar dessa kontinuerligt för att minska förekomsten av reklamationer. Kunden ska alltid känna sig trygg med produkter från Swedol samt att om något fel skulle uppstå på produkten så skall kunden känna sig trygg med att få hjälp. Swedol har också en handlingsplan för att säljstoppa och återkalla produkter som kan förorsaka person eller egendomsskada.

Förpackningar

Swedol ska i samarbete med sina leverantörer ta fram så miljövänliga förpackningar till produkterna som möjlig samt minimera användningen av dessa. Swedol skall alltid sträva

efter att använda sig av returlådor och returpallar med pallkragar som används för att skicka varor till sina egna butiker, detta för att minska användandet av engångsemballage. För att ta sitt ansvar för förpackningar och återvinning av produkter har Swedol anslutit sig till El-kretsen och REPA.



Trasiga pallar mals ner för att maximera fyllnadsgraden vid återvinning.

Externa organisationer

Swedol följer eller rapporterar till följande direktiv eller organisationer.

RoHS

RoHS-direktivet (Restriction of certain Hazardous Substances) trädde ikraft 2006. Direktivet syftar till att minska mängden miljöfarligt avfall samt sätta gränsvärden för användning av kvicksilver, kadmium, bly och krom samt två typer av bromerade flamskyddsmedel i elektriska och elektroniska produkter.

REACH

EU:s kemikalielagstiftning REACH (Registration, Evaluation, Authorization and Restriction of Chemicals) trädde ikraft under 2007. Den ersätter till stora delar de nationella lagarna inom kemikalieområdet. Lagstiftningen bygger på att det är tillverkare och importörer som är ansvariga för att de ämnen och substanser som deras produkter innehåller inte har några skadliga effekter på hälsa eller miljö.

WEEE

EU-direktivet WEEE (Waste Electrical and Electronic Equipment) syftar till att skärpa producentansvaret till att omfatta hela produktens livscykel inklusive avfallshantering.

El-kretsen

El-kretsens syfte är att hjälpa producenterna att uppfylla producentansvaret inom elektriska och elektroniska produkter samt batterier. Grunden för El-kretsens verksamhet är svensk

lagstiftning inom området och tillsynsmyndighet för dessa och ansvarig för att lagen efterlevs är Naturvårdsverket.

REPA

REPAs uppgift är att erbjuda alla företag en lösning på producentansvaret för förpackningar av plast, metall, papper/kartong och wellpapp. Det är frivilligt för företag att ansluta sig till REPA, men om företaget inte ansluter sig så tar företaget inte sitt producentansvar.

Kemikalieinspektionen (KemI)

KemI är ansvarig myndighet för miljökvalitetsmålet Giftfri miljö och arbetar i Sverige och inom EU för att driva fram lagstiftning och regler som bidrar till att Sverige uppnår målet. Eftersom kemikaliereglerna är harmoniserade inom EU sker en stor del av KemI:s arbete inom ramen för EU.

Centexbell

Belgiskt företag som kvalitetstestar handskar avseende kemikalier, hållfasthet och storlek, för produkter inom EU.

CTC

Kinesiskt företag som kvalitetstestar handskar kemikalier, hållfasthet och storlek, för produkter i Asien.

Finish institute of occupational health (FIOH)

Finska arbetshälsoinstitutet är en forsknings- och sakkunniginrättning inom området för arbetshälsa och arbetarskydd. Organisationen kvalitetstestar bland annat Swedols handskar.

swedol

Box 631, 135 26 Tyresö
Besöksadress: Vindkraftsvägen 2
www.swedol.se