

## Fors A/S' politik og mål for kvaliteten, miljøet og fødevarer sikkerheden

### Politik

Med fokus på vores ansvar og naturen i balance leverer Fors A/S løsninger inden for vand, varme, spildevand og affald.

Det gør vi ved at:

- Udvikle klimaneutral og bæredygtige løsninger
- Beskytte miljøet og forebygge forurening
- Være en innovativ leverandør med fokus på vækst og udvikling
- Sikre de nødvendige kompetencer og optimere indsatsen fra data til viden til handling
- Have fokus på fødevarer sikkerhed i forbindelse med vandforsyning
- Overholde gældende lovgivning, krav til fødevarer sikkerhed og øvrige bindende forpligtelser
- Sikre den gode kundeoplevelse og serviceniveau til attraktive priser
- Løbende forbedrer ledelsessystemerne med henblik på forbedring af kvaliteten, miljøpåvirkninger og fødevarer sikkerhed

### Vision

Vi vil sikre fremtidens natur i vores forsyningsområder, herunder sikre at fremtidige generationer forsat har adgang til ren natur. Vi tager hånd om klimaudfordringerne, og sikrer, at vi har omtanke for de ressourcer, vi bruger, og dem vi leverer tilbage til naturen – det gør vi i samarbejde med engageret kunder, dygtige kollegaer og ambitiøse samarbejdes partner.

## Mål

Fokusområde	Indsatser	Målsætning	Mål	Ansvar
<b>1. En grønnere fremtid</b> Fors A/S sætter fokus på at sikre bæredygtige løsninger i forhold til miljø og klima.	<b>1.1 Beskyt grundvandet</b>	1.1.1 Vi skal undgå pesticider i grundvandet og genoprette balancen i natursystemet bl.a. gennem plantning af drikkevandsskov (ISO-14001 & ISO-22000).	Plantning af 5 ha skov om året, svarende til 20 ha i 2025.	Chef, Plan V&S
	<b>1.2 Bedre vandmiljø &amp; reduktion af klimapåvirkning</b>	1.2.1 Reduktion af klima- og energibelastning med procent (ISO-14001).	Reduktion af lattergas med 50 % i 2025 (Scope 1 & 2), (Parismodellen).	Chef, Spildevand.
		1.2.2 Reduktion af overløb fra fælleskloakering med 50 %. (ISO-14001).	Opgjort per vandområde. Inden 2025 i forhold til baseline i 2019.	Chef, Spildevand
	<b>1.3 Udbrede den grønne fjernvarme</b>	1.3.1 Tilslutning til fjernvarme	500 konverteringer og 500 nye kunder på fjernvarme ved udgangen af 2025 (ISO-9001 & ISO-14001).	Chef, P&P, Fjv.
	<b>1.4 Beskyttelse af grundvandsressourcen</b>	1.4.1 Opnå og fastholde et årligt vandtab på maksimalt 10%, opgjort for hvert af vandselskaberne (ISO-22000).	10% vandtab omregnes og følges op på som m <sup>3</sup> /km/dag, og afrapporteres månedligt.	Chef, V&V

Fokusområde	Indsatser	Målsætning	Mål	Ansvar
<b>2. Sammen om kunden</b> Fors A/S gør det nemt og trygt at være kunde gennem involvering og inddragelse af vores kunder sikrer Fors A/S de gode løsninger – nu og i fremtiden.	<b>2.1 Grøn kommunikation</b>	2.1.1 Kommunikationen til kunderne skal understøtte Fors A/S mål om mere genbrug og genanvendelse, og konvertering til fjernvarme og i det hele taget understøtte kundernes grønne adfærd (ISO-9001 & ISO-14001).	Score på min. 5,5 på at understøtte grøn adfærd i KTU (måles hvert andet år) i 2025.	Chef, P&K Chef, Kundecenter Chef, Affald Chef, Plan V&S Chef, P&P, Fjv.
	<b>2.2 Kundeinvolvering</b>	2.2.1 Fælles tilgang for involvering af kunder i anlægsprojekter (ISO-9001).	100 procentvis kundeinvolvering i 2025.	Chef, Projekt Chef, Plan V&S Chef, P&P, Fjv.
	<b>2.3. Digital kundeunivers</b>	2.3.1 Digital selvbetjening skal være vores kunders foretrukne måde at henvende sig til os på (ISO – 9001).	I 2025 har vi flere transaktioner i selvbetjening end på telefonen. Og en tilfredshed med digital selvbetjening på min. 5,8.	Chef, Kundecenter
	<b>2.4. Kundeoplevelsen</b>	2.4.1 Vores service er afspejlet i vores kundeløfter – og vi holder altid det, vi lover (ISO-9001).  2.4.2 Opfyldelse af Fors A/S' kundeløfte – vi gør det nemt (ISO-9001).	Score på min. 5,8 i kundetilfredshed i 2025.  Score på min 5,8 i nemhed i 2025.	Chef, Kundecenter Chef, V&V Chef, Affald  Chef, Kundecenter
<b>3. Den digitale forretning</b> Fors A/S digitaliserer og automatiserer vores processer og tilbyder digitale løsninger til vores kunder.	<b>3.1 Brug data aktivt</b>	3.1.1 Fra data til viden til handling (ISO-9001).	Inden udgangen af 2023 er der overblik over baseline for potentialer.	Chef, A&D
	<b>3.2 Forbedre produktionen ved brug af data</b>	3.2.1 Øget kvalitet i SRO – implementering af anbefalinger i henholdt til SRO-rapport 2019 (ISO-9001).	Overblik over tiltag der skal gennemføres inden 2025.	Chef, OT