

Dokumentin nimi: Laatu- ja Kvaliteettipolitiikka - Kvaliteettipolitiikka		
ID: 73671	Laadittu: MJ	2024-06-27
Versio: 1.0	Katselmoitu: KS	2024-08-15
Sivu(t): 1 / 2	Päivitetty: MJ	2024-08-23
Dokumentin kielet: esim. FIN/SWE	Hyväksytty: KS	2024-08-23

KVALITETSPOLICY FÖR INGVES & SVANBÄCK AB OY OCH DAHL LINJALIKENNE OY

Bolaget strävar efter att erbjuda högkvalitativa och säkra persontransporter samt underhållstjänster av våra fordon. Vår målsättning är att överträffa våra kunders förväntningar genom att leverera pålitliga, bekväma och effektiva transportlösningar.

Verksamhetspolicy:

- Säkerhet och Trygghet:**
 - Vi prioriterar säkerheten för våra passagerare och personal genom regelbunden utbildning
 - Alla våra fordon genomgår regelbundna inspektioner och underhåll för att säkerställa att de uppfyller de lagstadgade säkerhetsstandarderna.
- Kundfokus:**
 - Vi är lyhörda för våra kunders behov och förväntningar, och arbetar aktivt för att ständigt förbättra vår service.
 - Feedback från kunder behandlas med största allvar och används för att kontinuerligt förbättra våra tjänster.
- Miljöansvar:**
 - Vi strävar efter att minimera vår miljöpåverkan genom att använda miljövänliga EURO-klassade fordon och optimera våra rutter.
 - Kvalitativt underhåll förlänger fordonens livstid, vi använder våra fordon många år genom att våra verkstäder håller en hög underhålls- och servicegrad. Det innebär att våra utsläpp och vår miljöpåverkan från nyttillverkning kan minimeras
 - Vi implementerar hållbara arbetsmetoder och uppmuntrar våra anställda att vara medvetna om sitt miljöavtryck.
- Komfort och Bekvämlighet:**
 - Vi erbjuder moderna och bekväma fordon utrustade för att säkerställa en behaglig resa.
 - Våra tidtabeller är noggrant planerade för att erbjuda så smidiga och punktliga resor som möjligt.
- Kvalificerad Personal:**
 - Vår personal är vår största tillgång, och vi investerar i deras kontinuerliga utbildning och utveckling.
 - Vi säkerställer att alla våra förare och verkstadsmekaniker är fullt kvalificerade och certifierade för sina respektive arbetsuppgifter.
- Ständig Förbättring:**
 - Vi implementerar ett system för kvalitetsstyrning som regelbundet granskas och förbättras.
 - Genom att sätta upp tydliga mål och nyckeltal följer vi upp vår prestation och identifierar områden för förbättring.

Målsättningar:

- Att varje år minska antalet kundreklamationer med minst 10%.
- Att uppnå en nöjdhetsgrad (NPS) för NBG på 80% poäng i våra kundundersökningar.
- Att uppnå en eNPS-poäng på 50 i personalenkäten som mäter personalförnöjdsamhet samt andelen som rekommenderar bolaget som arbetsplats
- Att minska vårt koldioxidavtryck med 5% per år under de kommande fem åren.

Uppföljning:

- Regelbundna interna och externa revisioner för att säkerställa att vi följer våra policys och riktlinjer.
- Årliga kvalitetsrapporter som dokumenterar våra framsteg och identifierar nya mål för förbättring.

Genom att följa denna kvalitetspolicy förbinder vi oss att leverera en säker, tillförlitlig och miljövänlig transporttjänst som uppfyller och överträffar våra kunders förväntningar.

Dokumentin nimi: Laatu- ja palvelupolitiikka - Kvalitetspolicy		
ID: 73671	Laadittu: MJ	2024-06-27
Versio: 1.0	Katselmoitu: KS	2024-08-15
Sivu(t): 2 / 2	Päivitetty: MJ	2024-08-23
Dokumentin kielet: esim. FIN/SWE	Hyväksytty: KS	2024-08-23

LAATU- JA PALVELUPOLITIikka INGVES & SVANBÄCK AB OY JA DAHL LINJALIIKENNE OY

Yhtiöt on sitoutunut tarjoamaan korkealaatuisia ja turvallisia henkilöliikennepalveluja sekä huoltopalveluja omille ajoneuvoilleen. Tavoitteenamme on ylittää asiakkaidemme odotukset tarjoamalla luotettavia, mukavia ja tehokkaita kuljetusratkaisuja.

Tomintapolitiikka:

1. Turvallisuus ja Luotettavuus:

- Turvallisuus on etusijalla, ja koulutamme henkilöstöämme säännöllisesti
- Kaikki ajoneuvomme käyvät läpi säännölliset tarkastukset ja huollot varmistaaksemme, että ne täyttävät lakisäättävät turvallisuusstandardit.

2. Asiakaskeskeisyys:

- Kuuntelemme asiakkaidemme tarpeita ja odotuksia, ja työskentelemme jatkuvasti parantaaksemme palveluamme.
- Asiakaspalautteet käsitellään huolellisesti ja niitä käytetään palvelujemme kehittämiseen.

3. Ympäristövastuu:

- Pyrimme minimoimaan ympäristövaikutuksemme käyttämällä ympäristöystävällisiä EURO-luokiteltuja ajoneuvoja ja optimoimalla reittimme.
- Laadukas huolto pidentää ajoneuvojemme käyttöikää, käytämme ajoneuvojamme useita vuosia, koska korjaamomme ylläpitävät korkeaa huolto- ja palvelutasoa. Tämä tarkoittaa, että voimme minimoida päästömme ja ympäristövaikutuksemme uusien ajoneuvojen valmistuksesta
- Toteutamme kestäviä toimintatapoja ja kannustamme henkilöstöämme huomioimaan ympäristövaikutuksensa.

4. Mukavuus ja Käytettävyys:

- Tarjoamme moderneja ja mukavia ajoneuvoja mukavan matkustuskokemuksen takaamiseksi.
- Aikataulumme on suunniteltu huolellisesti tarjoamaan mahdollisimman sujuvia ja täsmällisiä matkoja.

5. Pätevä Henkilöstö:

- Henkilöstömme on suurin voimavaramme, ja investoimme heidän jatkuvaan koulutukseensa ja kehitykseensä.
- Varmistamme, että kaikki kuljettajamme ja korjaamohenkilöstömme ovat täysin päteviä ja sertifioituja tehtäviinsä.

6. Jatkuva Parantaminen:

- Toteutamme laatu- ja palvelujärjestelmää, jota tarkastellaan ja parannetaan säännöllisesti.
- Asettamalla selkeät tavoitteet ja avainmittarit seuraamme suoritustamme ja tunnistamme parannusalueet.

Tavoitteet:

- Vähentää reklamaatioiden määrää vähintään 10% vuodessa.
- Saavuttaa vähintään 80% asiakastyytyväisyys (NPS) asiakaskyselyissämme.
- Saavuttaa vähintään 50 pistettä (eNPS) henkilöstön sitoutumista työpaikkaan ja työntekijöiden tyytyväisyyttä kartoittavassa henkilöstökyselyissämme.
- Vähentää hiilijalanjälkeämme 5% per vuosi seuraavan viiden vuoden aikana.

Seuranta:

- Säännölliset sisäiset ja ulkoiset auditoinnit varmistamaan, että noudatamme politiikkaamme ja ohjeitamme.
- Vuosittaiset laaturaportit, jotka dokumentoivat edistymisemme ja tunnistavat uusia kehityskohteita.

Tämän laatu- ja palvelupolitiikan myötä sitoudumme tarjoamaan turvallista, luotettavaa ja ympäristöystävällistä kuljetuspalvelua, joka täyttää ja ylittää asiakkaidemme odotukset.