

Laatuun sitoutuminen koskee Avesco Oy:ssa kaikkea toimintaamme. Jatkuvaan parantamiseen perustuva toimintakulttuurimme luo perustan niin asiakas- ja henkilöstötyytyväisyydelle kuin omistajan ja päämiehen tyytyväisyydelle. Laatupolitiikka kuvaa laadunhallinnan keskeiset periaatteemme.

Perustan laatujohtamisellemme luovat visio, arvot, strategia, liiketoiminnalliset tavoitteet sekä eettinen ohjeistus. Laadukas toiminta on menestystekijämme, jonka avulla varmistamme asiakaslupauksemme, sekä toimimme tehokkaasti, turvallisesti ja kannattavasti.

”Laatu alkaa minusta” -ajattelutapa kuvastaa avescolaista toimintakulttuuria, joka perustuu jatkuvaan parantamiseen sekä turvalliseen, vastuulliseen ja johdonmukaiseen toimintaan kaikessa, mitä teemme.

Laatupolitiikka arvioidaan vuosittain Avesco Oy:n johtoryhmässä.

Laadunhallinnan periaatteet

- Avesco Oy:n johto sitoutuu noudattamaan ja valvomaan laatujärjestelmämme ja -tavoitteiden toteutumista.
- Laatukulttuurimme keskeisiä periaatteita on, että jokaisella avescolaisella on mahdollisuus nostaa esille ja saada käsiteltäväksi toimintamme laatua edistäviä ehdotuksia. Näin menetellen varmistamme jatkuvan parantamisen arkipäivässämme.
- Toimivat ja tarpeisiin vastaavat prosessit sekä niiden jatkuva arvioiminen ja kehittäminen mahdollistavat laadukkaan tekemisen.
- Jokaisella työntekijällämme tulee olla edellytykset hoitaa omaa tehtävänsä parhaalla mahdollisella tavalla. Selkeä tehtävänkuva ja odotukset tehtävästä suoriutumiseksi, sekä ajantasainen osaaminen ja sen kehittyminen, turvallisessa työympäristössä, luovat keskeiset edellytykset henkilöstötyytyväisyydelle.
- Arvioimme laatujärjestelmäämme säännöllisesti, jotta toimintamme on kokonaisuudessaan laadukasta ja tavoitteiden mukaista.
- Tunnuslukujen katselmointi, analysointi ja niiden kehittymiseen perustuvat muutostoimet sekä toimenpiteiden seuranta ovat osa laatujohtamistamme. Käytäntö mahdollistaa laatutason jatkuvan parantamisen.
- Sitoudumme noudattamaan toiminnassamme voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä

Laadunhallintamme keskeisiä elementtejä ovat:

- Jatkuvan parantaminen
- Asiakaslisäarvon tuottaminen
- Omistajan asettamien taloudellisten ja muiden tavoitteiden toteuttaminen
- Päämiehen asettamien painopistealueiden huomioiminen
- Tunnuslukujen kehittymisen seuranta ja niihin liittyvät parannustoimenpiteet
- Sisäiset auditoinnit johdonmukaiseksi laadun varmistamiseksi

Laadukkaalla johtamisella varmistamme keskeisimpien sidosryhmiemme tyytyväisyyden:

- **Asiakastyytyväisyys** tuottamamme lisäarvon kautta
- **Henkilöstötyytyväisyys** varmistamalla hyvän työn tekemisen edellytykset ja kehittyminen, sekä mahdollistamalla henkilökohtainen vastuunotto (empowerment)
- **Osakkeenomistajien tyytyväisyys** kestävän kannattavuuden ansiosta
- **Päämiehen tyytyväisyys** pitkäjänteisellä ja tavoitteellisella yhteistyöllä

Laatupolitiikka ja tavoitteet

PZA-002

Laatutavoitteet ja mittarit

- Työturvallisuus; RIF 0
- Henkilöstötyytyväisyys; eNPS>10
- Asiakastytyväisyys; NLS>50
avoimet asiakaspalautteet <15