



TAY · Palvelut Oy

LAATUPOLITIikka JA -TAVOITTEET

Yhtiön laatupolitiikan keskeinen tavoite on yliopiston ja yhtiön välisen yhteistyön toimivuus ja toimivuuden pitkäjänteinen kehittäminen. Pyrimme hoitamaan perustehtävämme hyvin ja samalla uudistamaan toimintaamme. Laatutavoitteet kohdistuvat erityisesti tuottavuuteen, asiakaslähtöisyyteen ja onnistuneeseen henkilöstöpolitiikkaan. Palvelualttius, tehtävien hallinta, me-henkisyys ja uudistumiskykyisyys yhtiön arvoina ohjaavat ja tukevat toimintamme laadullisia tavoitteita.

Yhtiö sitoutuu täyttämään toiminnassaan lakisääteiset vaatimukset.

Laatua tavoitellaan TAY-Palveluiden jokapäiväisessä toiminnassa seuraavilla konkreettisilla tavoilla:

Laatu/asiakaslähtöisyys: Suhtaudumme asiakkaaseen aina myönteisesti, vastaamme kaikkiin asiakkaan yhteydenottoihin, pysähdymme kuuntelemaan asiakasta ja otamme asiat hoitaaksemme palloilematta asiakasta. Hoidamme asiat loppuun asti ja varmistamme riittäväällä yhteydenpidolla että asiakas on tietoinen mahdollisista aikataulu- ja muista muutoksista sekä työn valmistumisesta.

Laatu/tuottavuus: Toimimme suunnitelmallisesti ja ennakoiden, käytämme resurssit tehokkaasti ja kehitämme toimintaamme aktiivisesti. ja yhteistyössä asiakkaidemme ja henkilöstön kanssa. Tuottavuuskehitystä seurataan tunnuslukujen avulla.

Laatu/henkilöstöpolitiikka: Ilmapiiri on avoin, yhteishenki hyvä ja esimiestä on helppo lähestyä vaikeissakin asioissa. Työolosuhteista, työn organisoinnista, osaamisen kehittämisestä ja viestinnästä huolehditaan hyvin, ja henkilöstöä kannustetaan osallistumaan sekä oman työnsä että oman yksikön ja sitä kautta koko yhtiön toiminnan



TAY ▪ Palvelut Oy

kehittämiseen. Hyvän laadun lähtökohta on koko henkilöstön myönteinen asenne työtä ja asiakkaita kohtaan

Yhtiön toimintaa hallitaan, toteutetaan, mitataan, seurataan ja kehitetään laatujärjestelmässä määritellyllä tavalla. Laatujärjestelmämme antaa toiminnalle selkeät ohjeet ja rajat, joiden avulla osaavien yksilöiden henkilökohtaiset suoritukset kanavoituvat parhaalla mahdollisella tavalla asiakkaidemme hyödyksi. Tärkeimmät laadun mittarit ovat asiakastyytyväisyys, kustannustehokkuus ja henkilöstön työtyytyväisyys.