

# KVALITETSPOLICY

## Vad vi står för

Att våra valda arbetssätt ska ge struktur i det dagliga arbetet där vi återupprepar de bra sakerna som gör oss effektiva, samtidigt som vi hela tiden strävar framåt och förbättrar oss. Detta är en hörnsten för att ta oss närmare vår vision "En ny syn på hantverk".

Vårt arbetssätt ska vara anpassat för vår verksamhet och vi ska utveckla vår verksamhet i takt med att samhället och tekniken utvecklas så att vi bättre kan möta våra kunders behov.

Varje enskild medarbetare ska vara väl införstådd med hur dennes arbete bidrar till helheten och vikten av att ge sin kollega bästa möjliga förutsättningar så att vi tar ansvar för varje liten del av hantverket.

Vi ska upplevas ha samma professionella arbetssätt oavsett vilken enhet, befattning eller del av verksamheten som kunden kommer i kontakt med.

## Våra löften

- Vi håller tiderna.
- Vi respekterar våra kunder.
- Vi utför jobbet professionellt.
- Vi är affärsmässiga.
- Vi tar vårt ansvar.

## Vårt kvalitetsarbete

För att lyckas leverera en totalupplevelse av gott hantverk är våra viktigaste områden:

### Fel i tjänsten:

Fel kan uppstå på många sätt. Till exempel genom otydliga avtal och arbetsbeskrivningar och slarv. Det påverkar kunden och vår effektivitet när vi måste gå tillbaka och åtgärda fel. Därför ska vi arbeta för att minimera de fel som vi kan påverka.

### Kundnöjdhet:

Alla våra kunder ska känna sig rättvist behandlade och nöjda.

## Våra långsiktiga mål

- Reducera fel i vårt arbetssätt och tjänsteleverans.
- Öka kundnöjdheten.



Göran Burenstam Linder, koncernchef  
Danderyd 2014-03-10