

## LAATUPOLITIIKKA

Liiketoimintamme perustana on asiakaskeskeisyys ja – tyytyväisyys, osaava henkilöstö sekä jatkuva kehittäminen. Näiden lisäksi tavoittelemme kannattavaa, tuloksellista ja kasvavaa liiketoimintaa.

Palvelemme asiakkaita pitkäjänteisellä ja syvällisellä yhteistyöllä, jotta he myös itse menestyvät omassa liiketoiminnassaan. Tarjoamme oikea-aikaista ja asiantuntevaa asiakaspalvelua, osaavaa teknistä tukea, nopeita toimituksia ja joustavaa toimintaa. Pyrimme kartoittamaan asiakkaiden tarpeet ja täyttämään ne. Tavoitteenamme on jatkuvasti korkea asiakastyytyväisyys ja asiakkaiden luottamus.

Olemme sitoutuneet omalta osaltamme suunnittelu-, rakentamis- ja kunnossapitotoiminnassamme vastaamaan siitä, että tämän yhteiskunnan, yritysten ja yksittäisten kotitalouksien kannalta kriittisen tärkeä infrastruktuuri ja siihen liittyvät järjestelmät toimivat luotettavasti. Vastaamme myös siitä, että vikaantuneet järjestelmät tai laitteet korjataan asiakkaan määrittämässä vasteajassa siten, että loppuasiakkaat ovat tyytyväisiä Raveran toimintaan. Näitä lupauksia mitataan päivittäin asiakkaidemme ja Raveran toiminnanohjausjärjestelmän kautta.

Olemme sitoutuneet varaamaan riittävän henkilöstömäärän ja kouluttamaan henkilökuntaamme sekä lainsäädännön että asiakkaidemme vaatimusten mukaisiksi vuosittaisilla koulutuksilla.

Ohjaamme toimintaamme ISO 9001:2015 standardin vaatimusten mukaisella laatu- ja johtamisjärjestelmällä. Koko henkilöstö ymmärtää ja tuntee laatu- ja johtamisjärjestelmän ja laatu- ja johtamispolitiikan sekä on sitoutunut niiden edellyttämiin toimintaperiaatteisiin.

Kehitämme laatu- ja johtamisjärjestelmää jatkuvasti. Sisäisillä ja ulkoisilla auditoinneilla varmistamme laatu- ja johtamisjärjestelmän toimivuuden ja tehokkuuden. Tavoitteenamme on karsia ylimääräisiä toimintoja, selkiyttää toimintatapojamme, virtaviivaistaa ja tehostaa toimintaamme jatkuvasti. Seuraamme systemaattisesti riskejä ja teemme niille suunnitelman riskin toteutumisen ehkäisemiseksi. Asetamme laatu- ja johtamispolitiikoiden tavoitteita ja seuraamme niiden toteutumista.

PaikkaAika

Vaasa 07.10.2020



---

Leif Smeds, toimitusjohtaja