

NEWSEC

NEWSEC PROPERTY ASSET MANAGEMENT FINLAND OY LAATUPOLITIIKKA

Hyväksytty johtoryhmässä 18.1.2022

THE FULL SERVICE PROPERTY HOUSE

LAATUPOLITIikka

NEWSEC PROPERTY ASSET MANAGEMENT FINLAND OY

Pyrimme jatkuvasti kehittämään palveluitamme ja toimintaamme asiakkaittemme ja työntekijöittemme lähtökohdista ja tarpeista. Tällä tavalla varmistamme laadukkaan työskentelytavan, ja tuotamme lisäarvoa asiakkaillemme sekä muille sidosryhmillemme.

Newsec Property Asset Management Finland Oy pyrkii varmistamaan, että kaikki työntekijät ovat tietoisia oikeista työskentelytavoista ja sitoutuneita tekemään laadukasta työtä. Työskentelemme aktiivisesti parantaaksemme työmme laatua ja kehittääksemme liiketoimintamme prosesseja.

Yhtiön sisällä pyrimme parantamaan toimintaamme seuraavasti:

SUUNNITTELEMALLA - Laadimme vuosittain liiketoimintayksiköittäin liiketoimintasuunnitelman, sekä vastuullisuusstrategiaamme edistävän vastuullisuusohjelman, joiden mukaisesti kehitämme toimintaamme. Jokaiselle työntekijälle laaditaan kehitystavoitteet, joiden kautta pystytään seuraamaan henkilökohtaista kehitystä.

TOTEUTTAMALLA - Laatujärjestelmämme kuvaa tapamme toimia. Jokaisella määritellyllä prosessilla on päämäärä, ja työtehtävillä on määritelty tehtävän toteuttaja ja tarvittavat toteutusohjeet.

ARVIOIMALLA - Tarkastelemme toimintaamme säännöllisesti suorittamalla vuosittain ulkoisia ja sisäisiä auditointeja. Näin varmistamme, että toimimme määriteltyjen prosessiemme ja laadunhallintajärjestelmämme mukaisesti. Seuraamme toimintamme laatumittareita säännöllisesti. Henkilöstötyytyväisyyttä mitataan kaksi kertaa vuodessa.

PARANTAMALLA - Liiketoimintamme kehitysehdotuksia kerätään arviointien tuloksena sekä IMS (Integrated Management System) -järjestelmämme kautta. Prosessin omistaja ja tarvittaessa prosessiryhmä käsittelee ehdotukset ja kehittää niiden perusteella prosesseja kohti parasta mahdollista toimintatapaa. Kehitetyt prosessit kuvataan laadunhallintajärjestelmässä ja jalkautetaan liiketoimintaan.

TIEDOTTAMALLA - Saman tiedon jakaminen kaikille työntekijöille on äärimmäisen tärkeää. Tiedottaminen tapahtuu jatkuvasti eri lähteiden kautta - yhteisten kokousten, tiimipalaverien, toimitusjohtajan katsausten ja viestintäkanavamme Workplacen kautta. Laadunhallintajärjestelmään liittyvät päivitykset tiedotetaan Workplacen IMS -kanavan kautta.

SEURAAMALLA - Seuranta tehdään jatkuvasti raportoinnin, kehityskeskustelujen, kokousten sekä mittaritulosten kautta.

Teemme yhteistyötä asiakkaidemme kanssa parantaaksemme toimintaamme seuraavasti:

SUUNNITTELEMALLA - Jokaisen toimeksiannon toteutukselle laaditaan asiakkuussuunnitelma. Asiakkaillemme tarjotaan mahdollisuutta määritellä kiinteistökohtaiset vastuullisuustavoitteet tai vastuullisuusohjelma osaksi toimeksiannon kokonaisuutta. Suunnitelmia seurataan säännöllisesti toimeksiannon toteutuksen aikana.

TOTEUTTAMALLA - Jokainen toimeksianto toteutetaan asiakkaan kanssa laaditun sopimuksen mukaisesti.

ARVIOIMALLA - Asiakaskysely suoritetaan vuosittain asiakkaillemme, joiden kiinteistöjä manageeraamme. Jotkut asiakkaamme auditoivat toimintaamme varmistaakseen, että toimimme sopimuksen mukaisesti.

PARANTAMALLA - Kuuntelemme asiakkaitamme, käsittelemme heidän vaatimukset ja parannusehdotukset sekä ehdotamme aktiivisesti tapoja kehittää palveluitamme tarjoamalla uusia tuotteita.

TIEDOTTAMALLA - Tiedotamme asiakkaitamme jatkuvasti palveluiden tuotannon yhteydessä, asiakastilaisuuksissa sekä uutiskirjeittemme kautta.

SEURAAMALLA - Seuranta tehdään jatkuvasti kokousten ja raportoinnin kautta.

