

Dokumentin nimi: Kvalitetspolicy		
ID 73671	Laadittu: MG	2026-02-24
Versio: 2.0	Katselmoitu: KSV	2026-03-05
Sivu(t): 1 / 2	Päivitetty: KSV	2026-03-05
Dokumentin kielet: FIN/SWE	Hyväksytty: KSV	2026-03-05

KVALITETSPOLICY

Nordic Bus Group – Ingves & Svanbäck Ab Oy & Dahl Linjaliikenne Oy

Vårt åtagande

Nordic Bus Group ska leverera säkra, pålitliga och kundorienterade persontransporter. Vi ska uppfylla tillämpliga lagkrav, avtalskrav och kontinuerligt förbättra vårt ledningssystem.

Kvalitet för oss innebär:

- Säker trafik
- Hög kundnöjdhet
- Kompetent och engagerad personal
- Systematiskt förbättringsarbete

1. Säkerhet och trygghet

Vi prioriterar säkerheten för passagerare, medarbetare och medtrafikanter. Vi arbetar förebyggande genom riskbedömningar, utbildning och systematisk uppföljning.

Vi mäter och följer upp:

- Olycksfrekvens
- Rapporterade tillbud

2. Kundfokus och leveransprecision

Vi ska uppfylla kundernas förväntningar genom punktliga transporter, professionellt bemötande samt strukturerad hantering av kundsynpunkter.

Vi mäter:

- NPS
- Antal reklamationer

3. Kompetent och engagerad personal

Våra medarbetare är avgörande för vår kvalitet. Vi säkerställer rätt kompetens genom kontinuerlig utbildning och tydliga ansvarsområden.

Vi följer upp:

- eNPS
- Sjukfrånvaro
- Utbildningsdagar per medarbetare

4. Ständig förbättring

Mål och nyckeltal fastställs årligen och följs upp kvartalsvis i vårt Scorecard. Avvikelse analyseras systematiskt och leder till korrigerande och förebyggande åtgärder.

5. Ansvar och uppföljning

Ledningen ansvarar för att policyn är känd och tillämpad, att mål fastställs och följs upp samt att resurser finns för att uppnå uppsatta mål.

Dokumentin nimi: Kvalitetspolicy		
ID 73671	Laadittu: MG	2026-02-24
Versio: 2.0	Katselmoitu: KSV	2026-03-05
Sivu(t): 2 / 2	Päivitetty: KSV	2026-03-05
Dokumentin kielet: FIN/SWE	Hyväksytty: KSV	2026-03-05

LAATUPOLITIIKKA

Nordic Bus Group – Ingves & Svanbäck Ab Oy & Dahl Linjaliikenne Oy

Sitoumuksemme

Nordic Bus Group tarjoaa turvallisia, luotettavia ja asiakaslähtöisiä henkilökuljetuksia. Täytämme sovellettavat lakisääteiset ja sopimusperusteiset vaatimukset sekä parannamme jatkuvasti johtamisjärjestelmäämme.

Laatu tarkoittaa meille:

- Turvallista liikennettä
- Korkeaa asiakastyytyväisyyttä
- Osaavaa ja sitoutunutta henkilöstöä
- Järjestelmällistä jatkuvaa parantamista

1. Turvallisuus ja turvallisuuden tunne

Pidämme matkustajien, työntekijöiden ja muiden tienkäyttäjien turvallisuutta ensisijaisena. Toimimme ennaltaehkäisevästi riskienarvointien, koulutuksen ja järjestelmällisen seurannan avulla.

Seuraamme ja mittaamme:

- Onnettomuustaaajuus
- Raportoidut havainnot

2. Asiakaslähtöisyys ja toimitusvarmuus

Täytämme asiakkaiden odotukset täsmällisillä kuljetuksilla, ammattimaisella palvelulla sekä järjestelmällisellä asiakaspalautteen käsittelyllä.

Mittaamme:

- NPS
- Reklamaatioiden määrä

3. Osaava ja sitoutunut henkilöstö

Henkilöstömme on ratkaiseva tekijä laadullemme. Varmistamme oikean osaamisen jatkuvalla koulutuksella ja selkeillä vastualueilla.

Seuraamme:

- eNPS
- Sairauspoissaolot
- Koulutuspäivät per työntekijä

4. Jatkuva parantaminen

Tavoitteet ja keskeiset tunnusluvut määritellään vuosittain ja niitä seurataan neljännesvuosittain Scorecardissamme. Poikkeamat analysoidaan järjestelmällisesti ja niihin reagoidaan korjaavilla ja ennaltaehkäisevillä toimenpiteillä.

5. Vastuu ja seuranta

Johto vastaa siitä, että tämä politiikka on tunnettu ja sitä sovelletaan käytännössä, että tavoitteet asetetaan ja niiden toteutumista seurataan sekä että tarvittavat resurssit ovat käytettävissä asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi.