

---

## Kirjavälityksen laatuperusteet

### Kirja-alan halutuin yhteistyökumppani

- Kehitämme ja tuotamme yhdessä asiakkaidemme kanssa heidän tarvitsemiaan kustannustehokkaita palveluja.
- Tavoitteenamme on olla paras kirja-alan informaatio- ja logistiikkapalvelujen tuottaja ja alan halutuin yhteistyökumppani.

### Ympäristötehokas jakelija

- Pystymme toimittamaan asiakkaillemme kirjat ympäristöä mahdollisimman vähän kuormittaen keskitettyjen ostojen ja toimitusten sekä sähköisten palvelujemme johdosta.
- Noudatamme meitä koskevaa ympäristölainsäädäntöä ja pyrimme rakentamaan ympäristötehokkaita palveluratkaisuja.

### Ammattitaitoinen asiakaspalvelija

- Tuotamme asiakkaillemme palveluja, jotka johtavat korkeaan asiakas-tyytyväisyyteen, pitkäaikaiseen kumppanuuteen ja ympäristötehokkuuteen.
- Tunnumme kirja-alan erityispiirteet ja olemme logistiikan ammattilaisia, huolehdimme osaamisestamme. Jokaisella työntekijällä on vastuu palveluprosessin onnistumisesta ja velvollisuus puuttua laadultaan virheelliseen toimintaan.
- Onnistuminen tarkoittaa ajallaan toimivaa logistiikkaa, virheetöntä informaatiota, tyytyväisiä asiakkaita ja hyvinvoivaa, osaavaa henkilöstöä. Näin syntyy hyvä taloudellinen tulos, jonka tekee laadun tekemiseen motivoitunut henkilöstö.

### Turvallisuuteen sitoutunut toimittaja

- Ammattitaitoomme kuuluu myös turvalliset työskentelytavat niin tietoturvallisuuden kuin henkilöstöturvallisuuden näkökulmasta. Käsittelemme asiakkaiden tietoja aina luottamuksellisesti, ja varmistamme tietojen, järjestelmien ja palveluiden saatavuuden erilaisissa tilanteissa.
- Tavoitteenamme on hyvä työterveys ja työhyvinvointi sekä nollatoleranssi työtapaturmissa. Noudatamme meitä koskevaa tietoturva-, työterveys- ja työturvallisuuslainsäädäntöä.

### Avoin ja aktiivinen kehittäjä

- Osallistumme osaltamme kirja-alan kehittämiseen. Toimimme avoimesti ja läpinäkyvästi asiakkaidemme ja sidosryhmiemme kanssa. Kommunikaatio yhtiön sisällä on kaksisuuntaista ja luo edellytykset hyvälle yhteishengelle.



---

## Laadun edelläkävijä

- Seuraamme onnistumistamme mittaamalla säännöllisesti asiakastyytyvää, työskentelyilmapiiriä, ympäristön kuormitusta ja muita laadun mittareita asettamiimme laatutavoitteita vastaan. Laatu-, ympäristö-, tietoturva- ja työterveys- ja työturvallisuusjärjestelmämme on toteutettu ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, ISO 27001:2013 ja OHSAS 18001:2007 -standardeja noudattaen.
- Kirjavälityksen johto on sitoutunut laadun, ympäristötehokkuuden sekä työhyvinvoinnin ja -turvallisuuden kehittämiseen jatkuvan parantamisen periaatteella. Erityinen huomio on henkilöstön osaamisen kehittämisessä ja motivoinnissa.

