



23.01.2014

Tj/2

2

Palmian asiakastyytyväisyys 2013

HEL 2014-000231 T 00 01 01

Päätösehdotus

Johtokunta merkinnee tiedoksi asiasta saamansa selvityksen.

Esittelijä

Palmian asiakastyytyväisyyden kokonaiskeskiarvoksi vuonna 2013 tuli 3,66 asteikolla 1-5. Tulos on laskettu asiakkaiden kullekin palvelulle antamasta kokonaisarvosanasta. Vuonna 2012 vastaava tulos oli 3,61. Palmialle asetettu tavoite, 3,5 vuodelle 2013, siis saavutettiin selvästi.

Asiakastyytyväisyystulos koostuu lukuisista kyselyistä eri asiakasryhmille, niin tilaaja-, käyttäjä-, kuin loppukäyttäjäasiakkaillekin. Kyselyt jakaantuvat eri puolille kalenterivuotta.

Vuosittain tehtävät asiakastyytyväisyyskyselyt ovat osa Palmian asiakkaiden kuulemisjärjestelmää, jonka tarkoituksena on kehittää Palmian palveluja asiakkaiden tarpeiden mukaan. Käyttäjä- ja tilaajakyselyjen vastausprosentti vaihteli vuonna 2013 38 ja 61 % välillä, ja oli keskimäärin 50 %. Palmian kyselyissä on vuosittain tuhansia vastaajia.

Kiinteistöpalvelujen tulokset ovat nousseet kautta linjan parin viime vuoden aikana. Kehityksessä on panostettu erityisesti asiakaspalvelun laadun parantamiseen ja sisäisiin auditointeihin. Pitkällä tähtäimellä tyytyväisyys siivouspalveluihin on noussut kaikkein eniten ja tällä hetkellä siivouspalvelut keskittyvät strategiansa jalkauttamiseen, jossa merkittävässä osassa on palvelun laadun itsearviointi. Catering-palvelujen asiakastyytyväisyys on jo vuosia ollut korkealla tasolla. Lievä lasku edellisestä vuodesta aiheutuu kyselyjen voimakkaasta laajentamisesta kouluissa ja ammattiopistoissa. Asiakastyytyväisyyden parantamiseksi on mm. kouluruokalistat kuluneena syksynä uudistettu ja ravintolatoimikuntakäytäntöä kokeiltu pilottikouluissa.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Antti Värtelä

Lisätiedot

Sinikka Hukari, laatu- ja ympäristöpäällikkö, puhelin: 310 27210
sinikka.hukari(a)palmia.fi