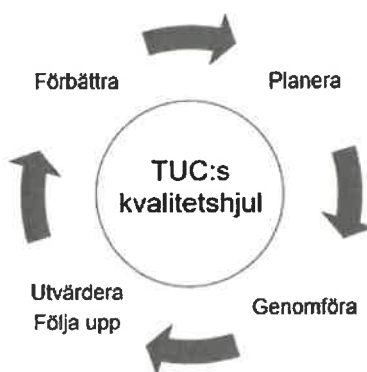


## Kvalitetspolicy

TUC:s ambition är att förbättra, utveckla och optimera verksamheten och varje delmoment i vår leverans till studerande och kund. Vi vill erbjuda god service med hög och jämn kvalitetsnivå utifrån kunders, studerandes, anställdas och övriga intressenters perspektiv. Vårt arbete ska präglas av effektivitet och rättssäkerhet i verksamheten.

TUC levererar kvalitet genom att uppfylla förväntningar samt tillgodose våra studerandes, kunders och medarbetares krav och behov. Vi ska leverera rätt tjänst i rätt mängd, på rätt plats, med rätt pris och i rätt tid för kunden. I vårt dagliga arbete ska hållbarhet och etik beaktas. TUC arbetar kontinuerligt med förbättringar av vår verksamhet och vårt ledningssystem. Vi illustrerar vårt arbete med kvalitetsförbättringar enligt kvalitetshjulet nedan.



För att kunna säkerställa att vi kontinuerligt bibehåller och förbättrar vår kvalitet gentemot studerande, kunder och intressenter har följande kvalitetsmål etablerats:

TUC:s målsättning är att kontinuerligt öka vår kundnöjdhet i samtliga kundsegment genom att kontinuerligt genomföra NKI-undersökningar och använda insamlade data för att förbättra kvaliteten.

Klagomål – TUC:s målsättning är att, med våra rutiner för klagomålshantering och tillhörande förbättringsverksamhet, kontinuerligt sänka andelen klagomål från studerande, kunder och intressenter

NMI – TUC:s målsättning är att genomföra årliga Nöjd Medarbetare Index undersökningar. Målet är att kontinuerligt förbättra upplevelsen av TUC som arbetsgivare och erbjuda en trygg och säker arbetsmiljö. De mänskliga resurserna är företagets största tillgång och nyckeln till total kvalitet.

-----  
Mattias Lind, VD