

Þjónustu- og gæðastefna

Tilgangur og umfang

Stefnan tekur til allrar starfsemi Terra og er sett til þess að marka skýra stefnu í þjónustu- og gæðamálum og sem leiðarljós í daglegum rekstri félagsins. Starfsfólk skal virða hana í öllum störfum sínum fyrir félagið. Stefnan tekur mið af sjálfbærnistefnu félagsins ásamt því að uppfylla kröfur í lögum, reglum og reglugerðum.

Stefna

Áhersla á viðskiptavininn

Terra er þjónustufyrirtæki sem safnar og kemur efnunum frá viðskiptavinum í réttan farveg og sem mestu aftur í hringrásina á umhverfisvænan hátt. Terra einsetur sér að hvetja og einfalda viðskiptavinum að takast á við þá áskorun að skilja ekkert eftir. Terra vill vera fyrsta val viðskiptavinarins þegar kemur að úrgangspjónustu.

Við leggjum áherslu á að veita viðskiptavinum okkar góða og áreiðanlega þjónustu með faglegri ráðgjöf sem mætir þörfum þeirra og hefur jákvæð áhrif á umhverfið. Við leggjum upp úr að eiga góð og ánægjuleg samskipti við viðskiptavini og stöndum við skuldbindingar okkar.

Við hlustum á þarfir viðskiptavina okkar og veitum þeim leiðbeiningar og fræðslu um flokkun og úrgangsmál eftir því sem við á hverju sinni.

Við leggjum upp úr skilvirkni í okkar þjónustu og framþróun í stafrænum lausnum. Með sjálfvirkni ferla eykur Terra virði og hagkvæmni í þjónustu og rekstri ásamt því að veita viðskiptavinum aðgang að upplýsingum og stöðu úrgangsmála þeirra hverju sinni.

Umbótamening

Terra gerir kröfu til þeirra sem sinna stjórnunar- og leiðtogahlutverki að sýna gott fordæmi þegar kemur að þjónustu- og gæðamálum og hvetji starfsfólk sitt til að huga vel að þessum atriðum.

Terra leggur áherslu á að efla þjónustu- og gæðavitund starfsfólks með markvissri fræðslu og þjálfun og samræmdu verklagi. Við öll sem störfum hjá Terra berum ábyrgð á gæðamálum og erum mikilvægir þátttakendur í því að stefna þessi verði lifandi vegvísir fram á við.

Unnið er að stöðugum umbótum með því að halda utan um atvik, greina orsakir og framkvæma umbætur í samræmi við gæðastjórnunarstaðalinn ISO 9001:2015. Umbótahugsun er hluti af menningu félagsins og hluti af starfi hvers og eins, sem og hæfni starfsfólks til að koma auga á og bregðast við umbótatækifærum.

Ábyrgð

Stjórnendur skulu sýna gott fordæmi og bera ábyrgð á að skapa aðstæður og vinnuumhverfi til að hrinda stefnu þessari í framkvæmd. Allt starfsfólk skal kynna sér efni stefnunnar og framfylgja



henni. Forstjóri ber heildarábyrgð á stefnunni og framkvæmdastjórn í heild skal tryggja eftirfylgni stefnunnar ásamt gæða-, umhverfis- og öryggisstjóra.

Stefna þessi öðlast gildi við undirritun.

Samþykkt af forstjóra Terra þann 21. október 2025

Valgeir Baldursson, forstjóri