



Mediatiedote

1.10.2012

Fazer Food Services tekee kaikkensa Blue Service Partnersin laadun varmistamiseksi

Fazer tekee kaikkensa saadakseen tytäryhtiönsä Blue Service Partnersin toiminnassa havaitut puutteet korjattua. Fazer Food Services haluaa varmistaa tytäryhtiönsä Blue Service Partnersin tuottamien palveluiden laadun.

”Olemme tehneet paljon toimenpiteitä korjataksemme havaitut puutteet palveluissa. Emme ole vielä saaneet palveluita toimimaan kaikilta osin, mutta teemme kaikkemme, että toiminta jatkossa vastaa arvojamme ja palvelulupauksiamme. Velvollisuutemme on ryhtyä toimenpiteisiin, jotta yhtiön palvelut täyttävät laatukriteerimme”, sanoo **Jaana Korhola**, Blue Service Partnersin hallituksen puheenjohtaja.

Blue Service Partners on saanut paljon palautetta ja kysymyksiä ruokailu- ja siivouspalvelutoimintaansa liittyen. Blue Service Partners on avannut palautepuhelimien varmistukseen nopean reagoinnin mahdollisiin puutteisiin. Lisäksi Jaana Korhola kertoo, että kaikkiin Blue Service Partnersin koulu- ja päiväkotiasiakkuuksiin tai kunnan yhteyshenkilöihin pääkaupunkiseudulla on viime viikon aikana oltu yhteydessä. Tarvittaessa yksiköihin on järjestetty ylimääräistä henkilökuntaa varmistamaan palvelun laatua. Tarkastuskierrokset ruokailu- ja siivouspalvelukohteisiin jatkuvat tehostetusti myös kuluvalle viikolla.

”Niissä kohteissa, joissa palvelussamme on havaittu puutteita, olemme vahvistaneet työtä ohjaavien esimiesten määrää ja käyneet henkilökuntamme kanssa läpi toimintatapamme. Kohteissamme eri puolilla pääkaupunkiseutua on ollut joka päivä tarpeesta riippuen 10–15 ylimääräistä työntekijää varmistamassa ruokailupalveluidemme laatua. Olemme saaneet kiitosta monilta asiakkailtamme toimenpiteistämme ja monessa kehityskohteessa suunta on parempaan päin”, Jaana Korhola sanoo.

”Meillä on nyt tiivis ote tilanteesta ja pidämme huolta, että havaitut puutteet korjataan mahdollisimman pian. Osa toimenpiteistä on sellaisia, joiden avulla tilanne on mahdollista korjata nopeasti, kuten työtä ohjaavan henkilökunnan lisääminen kohteisiin. Sen sijaan esimerkiksi parhailaan käynnissä oleva reseptiikan tarkistus vie jonkin aikaa, sillä reseptejä on satoja”, Jaana Korhola toteaa.

Palveluiden laadun lisäksi kuntien palveluiden ulkoistaminen on herättänyt keskustelua julkisuudessa. Kuntien palveluiden ulkoistamisessa on aina kolme osapuolta: kunta tilaajana, päivähoidon tai koulun yksikkö käyttäjänä ja palvelun tuottaja.



”Kuntien tilaajat määrittelevät sopimuksen ehdot ja palvelutason. Blue Service Partners tekee sopimuksen kunnan ruoka- ja siivouspalveluista vastaavan tilaajan kanssa. Kuitenkin jatkuva keskusteluyhteys palveluiden tilaajan, käyttäjän ja tuottajan kesken on tärkeää, jotta päästään yhteisymmärrykseen palvelun laadusta ja tarpeista”, Jaana Korhola korostaa.

”Meille on tärkeää, että tuottamamme palvelut vastaavat sovittuja laatukriteerejä. Siksi käymme nyt itse tarkistamassa tilanteen jokaisessa kohteessa ja varmistamme tämän”, hän summaa.

Lisätietoja:

Laura Tötterman, tiedottaja, Fazer Food Services, p. 044 711 9550,
laura.totterman@fazer.com

Blue Service Partnersin palautepuhelin palvelee ma–pe klo 8–16 numerossa 040 154 0525 (mpm/pvm).
www.blueservice.fi

Fazer-konserni

Fazer-konserni sai alkunsa vuonna 1891 perustetusta perheyriyksestä, kun Karl Fazer avasi ensimmäisen konditoriansa Helsinkiin. Tänäpä Fazer-konserni tarjoaa ruokailupalveluja sekä leipomo- ja makeistuuotteita. Toimintaa on kahdeksassa maassa. Asiakaslähtöisyys, laadukkuus ja yhteistyö ovat Fazerin toiminnan perusta. Konserniin kuuluu kaksi liiketoimintaa- aluetta, Fazer Food Services ja Fazer Leipomot & Makeiset, jotka luovat makuelämyksiä omilla aloillaan.

Fazer-konsernin liikevaihto vuonna 2011 oli vajaat 1,6 miljardia euroa. Henkilöstön määrä vuonna 2011 oli noin 15 200.

Fazer Food Services on Pohjoismaiden johtava ruokailupalveluyritys, joka tarjoaa hyvää ruokaa ja asiakaskohtaisia palveluratkaisuja. Fazer Food Servicesillä on lähes 1 100 ravintolaa Suomessa, Ruotsissa, Norjassa ja Tanskassa.

Fazer Leipomot & Makeiset

Fazer on Suomen johtava leipomoyritys ja yksi johtavista Itämeren alueella ja Venäjällä. Leipiä ja leivonnaisia valmistetaan Suomessa, Ruotsissa, Virossa, Latviassa, Liettuassa ja Venäjällä, jossa Fazer toimii nimellä Hlebnyi Dom. Makeistoimialalla Fazer on Suomen johtava yritys sekä vahva toimija Itämeren alueella. Makeistehtaat sijaitsevat Suomessa: Vantaalla (suklaat), Lappeenrannassa (sokerimakeiset) ja Karkkilassa (purukumit).