

# DRUK NADZOROWANY

	<b>SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WG PN - EN 9001:2015</b>	<b>PJ</b>
	<b>„POLITYKA JAKOŚCI”</b>	Wydanie: 2
	<b>Spółdzielnia Mieszkaniowej "Pomezania" w Kwidzynie ul. Spółdzielcza 1 ; 82-500 Kwidzyn <a href="http://www.smpomezania.pl">www.smpomezania.pl</a> ; e-mail: sekretariat@smpomezania.pl</b>	z dnia <b>2022-10-13</b>




Spółdzielnia Mieszkaniowa "Pomezania" w Kwidzynie, ul. Spółdzielcza 1, działa na rynku administrowania i zarządzania nieruchomościami. W oparciu o ustawy i rozporządzenia o spółdzielniach mieszkaniowych oraz wewnętrznych aktach prawnych.

Podstawowym celem jest zapewnienie bezpieczeństwa i komfortu zamieszkiwania, czy korzystania z zasobów lokalowych Spółdzielni. Prowadzone badanie zadowolenia klienta, pozwalają na bieżąco sprostać oczekiwaniom i wymaganiom naszych Członków i Klientów. Ciągłe doskonalenie systemu obsługi Klienta oraz poprawa efektów jakościowych wdrożonego systemu zarządzania jakością, służą wzrostowi poziomu realizacji celu podstawowego Spółdzielni. Dążenie do ciągłej poprawy poziomu świadczonych usług oparte są również o rozwiązania informatyczne, dostępne na stronie [www.smpomezania.pl](http://www.smpomezania.pl).

Nadrzędnym celem strategicznym Spółdzielni jest sukcesywne podnoszenie jakości świadczonych usług w zakresie zarządzania i obsługi nieruchomości. Dążąc do osiągnięcia powyższych celów strategicznych Spółdzielnia przyjęła do realizacji w szczególności następujące cele jakościowe:

- ❖ dostosowywać i doskonalić system zarządzania do wymagań normy ISO 9001:2015;
- ❖ zapewnić zadowolenie mieszkańców, lokatorów i najemców lokali użytkowych poprzez terminowe i skuteczne realizowanie wszystkich zgłoszeń, uwag, wniosków i potrzeb;
- ❖ podnosić jakość oferowanych usług, poprzez wyposażenie techniczne budynków, np. systemu monitoringu, utrzymania porządku i bezpieczeństwa, odczyt radiowy wodomierzy, ciepłomierzy i elektronicznych podzielników kosztów centralnego ogrzewania - przy zachowaniu zasady minimalizacji kosztów oraz stałej poprawy jakości świadczonych usług;
- ❖ podnosić jakość obsługi mieszkańców, lokatorów i najemców lokali użytkowych przez wszystkich pracowników Spółdzielni także podnosić poziom rozwoju ich edukacji i kompetencji zawodowych;
- ❖ doskonalić system jakości zgodny z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2015 w celu efektywniejszej identyfikacji potrzeb i oczekiwań Członków i Klientów, a także zwiększenie ich zadowolenia, sprawniejsze załatwienie spraw oraz efektywniejszą ich obsługę;
- ❖ angażować mieszkańców w podejmowanie decyzji dotyczących ich nieruchomości;
- ❖ dbać o najwyższe bezpieczeństwo powierzonych danych osobowych członków, kontrahentów i pracowników.

Zarząd i pracownicy Spółdzielni deklarują pełne zaangażowanie w podejmowaniu i planowaniu działania służących spełnieniu potrzeb i oczekiwań Klienta przy stałym doskonaleniu świadczonych usług.

<b>Opracował:</b> Pełnomocnik ds. SZJ - Andrzej Ciesielski	<b>Przegląd i zatwierdzenie:</b> 1. Prezes Zarządu - Andrzej Ciesielski 2. Członek Zarządu - Główna Księgowa - Beata Wilk
Podpis: 	Podpisy:   Prezes Zarządu Spółdzielni Mieszkaniowej „Pomezania” w Kwidzynie Główna Księgowa
Data: 13 października 2022 r.	Data: 13 października 2022 r.

## Uwaga:

Niniejszy dokument jest własnością Spółdzielni Mieszkaniowej "Pomezania" w Kwidzynie. Wszelkie prawa zastrzeżone. Zabrania się dokonywania zmian, kopiowania rozpowszechniania w całości lub jakichkolwiek fragmentów bez zgody Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością.