

HSB NORRA GÖTALANDS KVALITETSPOLICY

BAKGRUND/INLEDNING

HSB Norra Götaland är en medlemsägd ekonomisk förening vars vision är att vara den aktör som har det bästa anseendet hos våra intressenter när det gäller boendet och att alltid vara förstahandsvalet inom boende och fastighetsförvaltning. Hela vårt arbete ska genomsyras av vår värdegrund "ETHOS" som står för Engagemang, Trygghet, Hållbarhet, Omtanke och Samverkan.

FÖRETAGSKULTUR

Organisationen ska aktivt verka för en företagskultur med hög psykologisk trygghet genom att uppmuntra alla medarbetare att tala öppet samt att acceptera alla för vilka de är och vilka tankar och känslor de har. Att redovisa misstag, lyfta problem med alla i organisationen, visa sig sårbar och ge feedback är beteenden som ska uppmuntras.

Vår arbetsplats ska vara en plats där våra medarbetare trivs och prestigelöst levererar tjänster som uppfyller förväntningar och krav från våra kunder och övriga intressenter.

MÅLSÄTTNING

- Nöjd kund-index på minst 70/100 i alla kategorier.
- Nöjd medarbetar-index på minst 70/100 i totalen.

ÅTAGANDEN

Med en trygg och öppen företagskultur ska hela organisationen, genom samverkan:

- Styrras med ett aktivt ledarskap, en tydlig ledningsstruktur och en tydlig ansvarsfördelning.
- Arbeta efter ett väl utvecklat kvalitetsledningssystem som ständigt förbättras genom att alla medarbetare genom avvikelserapportering bidrar till att utveckla ledningssystemet. Alla initiativ från medarbetare som syftar till förbättringar ska uppmuntras.
- Följa, men också sträva efter att ligga steget före, lagar och branschregler inom all vår verksamhet.
- Främja en god dialog och en positivt, engagerad och hjälpsam attityd gentemot alla våra intressenter samt främja en god boendemiljö.
- Säkerställa att våra leverantörer minst lever upp till våra kvalitetskrav.
- Säkerställa att våra medarbetare har rätt kompetens baserat på lämplig utbildning, upplärning eller erfarenhet samt vid behov införskaffa nödvändig kompetens.