

POLITYKA JAKOŚCI

Międzyzakładowej Spółdzielni Mieszkaniowej
„Energetyka”

System Zarządzania Jakością został zbudowany w oparciu o faktycznie realizowane procesy. Podstawowym zadaniem podczas budowy Systemu było opracowanie i wdrożenie dokumentacji umożliwiającej skuteczne zarządzanie, identyfikację wymagań Klientów oraz realizację przyjętej Polityki Jakości.

System Zarządzania Jakością został wdrożony w oparciu o wymagania normy PN EN ISO 9001:2009 i Standardy Jakości Zarządzania Nieruchomościami opracowane przez Ogólnopolską Izbę Gospodarki Nieruchomościami. System Zarządzania Jakością obowiązuje w MSM „Energetyka” od dnia 21 marca 2016 r., kiedy to zakończyło się pełne wdrożenie Systemu.

Podstawowym celem wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością jest zagwarantowanie spełnienia wymagań normy, prawa oraz wymagań i oczekiwań członków Spółdzielni i mieszkańców, oraz ciągłe doskonalenie możliwości zaspokojenia ich potrzeb.

Misja MSM „Energetyka”

Misją MSM „Energetyka” jest stałe doskonalenie świadczonych usług w zakresie zarządzania i administrowania nieruchomościami mające na celu:

- **zapewnienie właściwej gospodarki ekonomiczno-finansowej nieruchomościami**
- **zapewnienie bezpieczeństwa użytkowania i właściwej eksploatacji nieruchomości**
- **zapewnienie właściwej gospodarki energetycznej**
- **bieżące administrowanie nieruchomościami**
- **utrzymanie nieruchomości w stanie nie pogorszonym**
- **uzasadnione inwestowanie w nieruchomości**

Celem działania Zarządu MSM „Energetyka” jest dbanie o dobrą kondycję finansową Spółdzielni, zapewnienie profesjonalnej obsługi, dbałości o poszanowanie i zabezpieczenie budynków, infrastruktury i otoczenia, zapewnienia dostawy mediów.

Analizując ankiety od mieszkańców naszych zasobów dążymy do identyfikacji ich wymagań i oczekiwań w celu zagwarantowania ich spełnienia na najwyższym poziomie.

Wizja MSM „Energetyka”

Swoją misję i cele MSM „Energetyka” realizuje przy zaangażowaniu wysoko wykwalifikowanej, profesjonalnej kadry poprzez:

- **wykonanie celów określonych w planie gospodarczo-finansowym Spółdzielni**
- **zapewnienie wysokiego poziomu i profesjonalizmu obsługi w zakresie realizacji zadań konserwacyjnych, remontowych i modernizacyjnych**
- **ciągłą obserwacją potrzeb mieszkańców i użytkowników**
- **wdrożenie, utrzymanie i ciągłe doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością**
- **szkolenie pracowników, podnoszenie kwalifikacji i świadomości ich działania**
- **tworzenie klimatu zespołowej pracy**
- **wprowadzenie indywidualnej odpowiedzialności pracowników za jakość**
- **rzetelność i poczucie odpowiedzialności we współpracy z mieszkańcami i użytkownikami lokali, będącymi w zasobach MSM „Energetyka”**

Przykładowe korzyści wewnętrzne z wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością

- poprawa jakości zarządzania nieruchomościami
- uporządkowanie funkcjonowania firmy poprzez optymalizację i opisanie procesów działań
- jednoznaczne i optymalne przypisanie do stanowisk pracy zadań, uprawnień i odpowiedzialności
- poprawa współpracy działów dzięki jednoznaczemu określeniu zadań, które do nich należą oraz usprawnieniu przepływu informacji i dokumentów
- nakierowanie uwagi w kierunku działań mających na celu zwiększenie zadowolenia Klienta
- uniezależnienie sprawności Spółdzielni od fluktuacji kadr, szybsze wdrożenie do pracy nowych pracowników

Przykładowe korzyści zewnętrzne z wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością

- posiadanie Certyfikatu Jakości potwierdzającego skuteczne utrzymanie i doskonalenia funkcjonującego w Spółdzielni Systemu Zarządzania Jakością
- zwiększenie zadowolenia mieszkańców
- poprawa pozycji konkurencyjnej MSM „Energetyka” (w przypadku utworzenia Wspólnot Mieszkaniowych)
- lepszy wizerunek Spółdzielni
- zmniejszenie ilości reklamacji i zgłoszeń oraz lepsza ich obsługa
- posiadanie Certyfikatu Jakości stanowiącego potwierdzenie na to, że System Jakości Zarządzania Nieruchomościami został wdrożony, jest utrzymywany i doskonalony

Nasze hasło przewodnie:

**Lubię mieszkać w zasobach
MSM „Energetyka”**