

KVALITETSPOLICY

1 Allmänt

Arbetet med kvalitet i alla delar av verksamheten är centralt för Intea. Den löpande verksamheten ska drivas på ett sätt där kvalitet är en självklarhet.

Bolaget ska arbeta aktivt med kvalitetsfrågor inom ramen för både förvärvs-, projekt- och förvaltningsverksamheten och kvalitet ska prägla bolagets verksamhet, från det dagliga arbetet på kontoret till drift, skötsel, underhåll, förvärv och uppförande av bolagets fastigheter.

Därutöver arbetar Intea ständigt med att förbättra, avancera och fördjupa arbetet med miljö och hållbarhet inom framförallt de områden som anges i Intas miljö- och hållbarhetspolicy.

Intea är en långsiktig ägare av social infrastruktur och bolagets kunder är dess hyresgäster.

2 Kunden genomsyrar allt

Inteas målsättning är att uppfylla hyresgästernas förväntningar på en professionell, kompetent och närvarande fastighetsägare.

Det största beviset på kundnöjdhet är att Intea får fortsätta att förvalta hyresgästens förtroende genom att hyresgästen väljer att stanna kvar i sina lokaler.

2.1 Kompetens

För att säkerställa kvaliteten i leveransen och därmed nå målet avseende kundnöjdhet, är ett aktivt arbete med kompetensutveckling hos medarbetarna en förutsättning. Intea ska ha specialistkompetens inom för verksamheten relevanta områden.

Intea ska säkerställa organisationens kompetens genom att arbeta aktivt med medarbetares kompetensutveckling och ge varje medarbetare rätt förutsättningar för att kunna uppfylla kvalitetsmålet.

Kompetensutveckling sker genom utbildning och systematiskt lärande av egna och andras erfarenheter.

2.2 Precision

Intea ska möta kundernas förväntningar, krav och behov genom att leverera utlovade tjänster enligt överenskommelse i tid, kvalitet och pris.

2.3 Engagemang och ansvar

För att förbättra kundens upplevelse av den levererade tjänsten, ska arbetet genomföras med engagemang. Arbetet ska alltid vara välgjort och det ska vara en naturlig del för medarbetarna att alltid sträva efter att bli ännu bättre i det dagliga arbetet. Intea ska alltid ta ett helhetsansvar i förhållande till sina kunder och ta miljö- och hållbarhetsfrågor i beaktande. Intea ska ställa höga krav på bolagets leverantörer.

2.4 Harmonisering

I samband med att verksamheten utvecklas ska rutiner, processer och dokumentation harmoniseras och standardiseras för att säkerställa att kvaliteten uppnås i arbetet och leveransen. Bolaget ska systematiskt arbeta med egenkontroll och erfarenhetsåterföring som metod för att åstadkomma ständiga förbättringar av rutiner, processer, mallar och referensdokument.

2.5 Regelefterlevnad

Intea ska följa lagar, förordningar och föreskrifter som rör verksamheten. Intea ska vidare arbeta enligt god affäretik och följa för branschen tillämpliga riktlinjer. Intea ska inneha samtliga för verksamheten nödvändiga tillstånd, licenser och registreringar. Verksamheten ska bedrivas så att den främjar fri konkurrens. Ingen form av korrupcion, mutor, penningtvätt eller otillåten konkurrensbegränsning är tillåten och Inteas policy avseende antikorrupcion ska alltid följas. Representation och gåvor ska präglas av öppenhet, måttfullhet och alltid ha ett naturligt samband med affärsrelationen.

3 Arbete med ständiga förbättringar, uppföljning och utvärdering

Intea arbetar ständigt med att förbättra, avancera och fördjupa kvalitetsarbetet. Uppföljning och utvärdering av arbetet sker årsvis i ledningsgruppen. Inteas kvalitetspolicy, och andra relevanta policys, kommuniceras på efterfrågan för att tydliggöra vilka värden Intea står för och vilka rutiner och principer Intea efterlever.