

DATGANIAD POLISI ANSAWDD



Mae'n ofyniad i Cartrefi Cymunedol Gwynedd (CCG) bod ein holl weithgareddau yn cael eu gwneud yn unol â'n system lechyd, Diogelwch, Ansawdd ac Amgylcheddol (IDAA) yn unol â ISO 9001:2008.

Amcan ein system rheoli IDAA yw sicrhau:

- Ein bod yn darparu gwasanaeth o safon er mwyn cynnal perthynas dda gyda chwsmeriaid
- Bod bodddhad y cwsmer yn parhau i fod yn ofynnol i'n busnes
- Bod gofynion ein cwsmeriaid wedi eu deall a'u cwrdd yn llawn
- Bod gwaith yn cael ei wneud mewn ffordd gyson, i safon ddiffiniedig a'i fod yn iawn y tro cyntaf
- Bod gennym y sgiliau ac adnoddau i gyflawni gofynion ein cwsmer
- Bod ein staff wedi eu hyfforddi yn llawn ac yn cymryd rhan mewn gwelliant ansawdd
- Rydym yn ceisio gwella ein systemau a gweithdrefnau yn barhaus
- Caiff unrhyw gwynion eu trin yn effeithlon ac o fewn amserlenni sydd wedi eu cytuno

Caiff ein dull ei gefnogi gan ein gweledigaeth o "bod yn flaenllaw wrth ddarparu tai o safon - gan gwrdd ag anghenion cwsmeriaid, a pharchu cymunedau" a thrwy ein 5 gwerth allweddol sef:

- **Teg** **Gwneud penderfyniadau cyson a gwrthrychol sy'n hyrwyddo cydraddoldeb a pharchu amrywiaeth**
- **Atebol** **Bod yn effeithiol a chymryd cyfrifoldeb am ein penderfyniadau a'r pethau rydym yn eu gwneud**
- **Agored** **Bod yn onest a thryloyw yn bob dim 'rydym yn ei wneud**
- **Arloesol** **Bod yn uchelgeisiol ac yn agored i syniadau a ffyrdd newydd o weithio**
- **Cyfeillgar** **Bod yn hygyrch ac yn hawdd gweithio efo ni bob amser**

Mae nod y cwmni wedi ei nodi yn ein Cynllun Corfforaethol 5 mlynedd ar gyfer 2015-2020 sy'n rhoi mwy o fanylion am ein dyheadau.

Caiff ein hamcanion eu hadolygu yn barhaus i sicrhau eu bod yn addas a'u bod yn cwrdd â gofynion ein cwsmeriaid, y busnes, rhanddeiliaid eraill a rheoleiddwyr. Byddwn hefyd yn monitro a mesur perfformiad yn barhaus er mwyn adnabod meysydd gwella a cheisio cael adborth er mwyn gwella safonau.

Byddwn yn cyfathrebu gyda gweithiwr i godi ymwybyddiaeth am berfformiad ac amcanion busnes a fydd yn ei dro yn arwain at welliannau i'r gwasanaeth yn gyffredinol.

Mae ein gweithiwr yn broffesiynol ac wedi ymrwymo i'r amcan hwn a thuag at gyflawni ein gwerthoedd craidd wrth ymgymryd â'n polisiau ansawdd a gofal cwsmer.

Prif Weithredwr

Llofnod	Dyddiad
	30.11.15

Hyrwyddwr IDAA y Bwrdd

Llofnod	Dyddiad
	18.11.2015

QUALITY POLICY STATEMENT



It is a requirement of Cartrefi Cymunedol Gwynedd (CCG) that all of our activities are carried out in accordance with our Health, Safety, Quality and Environmental (HSQE) system, in accordance with ISO 9001:2008.

The aim of our HSQE management system is to ensure that:

- We deliver a quality service to maintain excellent customer relations
- Customer satisfaction remains inherent to our business
- Our customers' requirements have been fully understood and met
- All work is carried out consistently to a defined standard and 'right first time'
- We have the skills and resources to fulfil our customer requirements
- Our staff are fully trained and involved in quality improvement
- We strive to continuously improve our systems and procedures
- Any complaints are dealt with efficiently and within agreed timescales

Our approach is underpinned by our vision "to be a leading provider of quality housing – meeting the needs of customers, valuing communities" and by our 5 key values. These are:

- **Fair** **make a consistent and objective decisions which promote equality and respect diversity**
- **Accountable** **Be effective and take responsibility for the decisions we make and the things we do**
- **Open** **Be honest and transparent in everything we do**
- **Innovative** **Be ambitious and open to new ideas and new ways of working**
- **Approachable** **Be accessible and easy to work with at all times**

The direction of the company is set out in our 5 year Corporate Plan for 2015-2020 which gives more detail about our ambitions.

Our objectives are continuously reviewed to ensure they are fit for purpose and that they meet the requirements of our customers, the business and other stakeholders and regulators. We will also continuously monitor and measure performance in order to identify improvement areas and actively seek feedback in order to improve standards.

We will communicate with employees to bring about an awareness of performance and business objectives that will in turn lead to improvements to the service generally.

Our professional and dedicated employees are wholly committed to this aim and the realisation of our core values, having embraced our quality conscious and customer care policies.

Chief Executive

Signature	Date
	30.11.15

Board HSQE Champion

Signature	Date
	16.11.2015