

QUALITY POLICY STATEMENT



Adra (Tai) Cyfyngedig is committed to providing quality homes and services to all its customers, ensuring that all of our activities are carried out in accordance with our Health, Safety, Quality and Environmental (HSQE) system, in accordance with ISO 9001:2015. Our approach is driven by our corporate vision to “make a positive difference to people and communities by being a leading provider of quality homes and services” and underpinned by our corporate values:

- **Fair** *We act fairly and impartially, respecting the dignity and individuality of everyone*
- **Open** *We are trustworthy and transparent in the way we work and make decisions*
- **Ambitious** *We are a dynamic and ambitious organisation that supports innovation and creativity, and seek opportunities to enhance all aspects of our business*
- **Accountable** *We take responsibility for our decisions and actions and for finding solutions*

The aim of our policy is to ensure that:

- We operate and maintain a quality management system that meets the requirements of ISO 9001
- The organisation’s commitment to quality is regularly communicated to all stakeholders including staff, customers and partners
- Executive management maintain a regular (annual) oversight of the organisation’s delivery of its QMS, ensuring proper implementation is achieved by internal auditing, management review, corrective and preventative actions
- We deliver a quality service to maintain excellent customer relations and ensure that our customers’ (internal and external) requirements have been fully understood and met
- Internal and external customer satisfaction remains inherent to our business and drives continuous improvement of our services, systems and procedures
- The organisation complies with all legislation relevant to the Housing sector
- We have the necessary level of resources and skills to fulfil our customer requirements, consistently delivering services to an agreed standard and maintaining an ethos of ‘right first time’
- All employees understand their personal responsibility for ‘quality’ within the organisation and the need to maintain high standard of service delivery at all times
- Any complaints are dealt with efficiently and within agreed timescales as stipulated within our Complaints and Concerns Policy

We are committed to reviewing our objectives and targets on an annual basis to ensure they continue to be fit for purpose and that they meet the requirements and expectations 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 maintain or improve standards.

Chief Executive

Signature	Date
	11.03.2020

Board HSQE Champion

Signature	Date
	11 March 2020

DATGANIAD POLISI ANSAWDD



Mae Adra (Tai) Cyfyngedig wedi ymrwymo i ddarparu cartrefi a gwasanaethau o safon i'w holl gwsmeriaid gan sicrhau bod ein holl weithgareddau yn cael eu gwneud yn unol â'n system lechyd, Diogelwch, Ansawdd ac Amgylcheddol (IDAA) yn unol â ISO 9001:2015. Mae ein hymagwedd yn cael ei llywio gan ein gweledigaeth gorfforaethol i "wneud gwahaniaeth cadarnhaol i bobl a chymunedau trwy fod yn ddarparwr blaenllaw o gartrefi a gwasanaethau o safon" a chaiff y rhain eu hategu gan ein gwerthoedd corfforaethol:

- **Teg** Rydym yn gweithredu'n deg ac yn ddiuedd, gan barchu urddas a hunaniaeth pawb
- **Agored** Gweithio a gwneud penderfyniadau yn ddibynadwy a thryloyw
- **Uchelgeisiol** Rydym yn gorff egniol ac uchelgeisiol sy'n cefnogi arloesed a chreadigrwydd, ac yn chwilio am gyfleoedd i gyfoethogi pob agwedd o'n busnes
- **Atebol** Rydym yn cymryd cyfrifoldeb dros ein penderfyniadau a'n gweithredoedd a chanfod atebion

Amcan ein polisi yw sicrhau:

- Rydym yn gweithredu ac yn cynnal system rheoli ansawdd sy'n bodloni gofynion ISO 9001.
- Caiff ymrwymiad y sefydliad i ansawdd ei gyfathrebu yn rheolaidd i bob rhanddeiliad gan gynnwys staff, cwsmeriaid a phartneriaid.
- Mae rheolwyr gweithredol yn cadw golwg reolaidd (blynyddol) ar y ffordd y mae'r sefydliad yn cyflwyno ei QMS, gan sicrhau y gweithredir yn briodol trwy archwilio mewnol, adolygu ffordd o reoli, camau cywirol a gweithrediadau ataliol.
- Rydym yn darparu gwasanaeth o safon i gynnal perthnasau gwych gyda'n cwsmeriaid a sicrhau bod gofynion ein cwsmeriaid (mewnol ac allanol) yn cael eu deall a'u cwrdd
- Mae boddhad cwsmeriaid mewnol ac allanol yn parhau i fod yn ganolog i'n busnes ac mae'n gyrru gwelliant parhaus ein gwasanaethau, systemau a gweithdrefnau.
- Mae'r sefydliad yn cydymffurfio gyda phob deddfwriaeth sy'n berthnasol i'r Sector Tai.
- Mae gennym y lefelau gofynnol o adnoddau a sgiliau i fodloni gofynion cwsmeriaid gan ddarparu gwasanaethau yn gyson i safon sydd wedi ei chytuno a chynnal ethos 'iawn tro cyntaf'.
- Mae pob gweithiwr yn dallt eu cyfrifoldeb personol i sicrhau 'ansawdd' o fewn y sefydliad a'r angen i gynnal safon uchel o ddarpariaeth gwasanaeth bob amser.
- Caiff pob cwyn eu trin yn effeithlon ac o fewn amserlenni sydd wedi eu cytuno fel caiff ei nodi yn ein Polisi Cwynion a Phryderon.

Rydym wedi ymrwymo i adolygu ein hamcanion a'n targedau yn flynyddol i sicrhau eu bod yn parhau i fod yn addas i ni a'u bod yn bodloni gofynion a disgwyliadau ein cwsmeriaid, y busnes a rhanddeiliaid a rheoleiddwyr eraill. Byddwn hefyd yn monitro ac yn mesur perfformiad yn barhaus er mwyn nodi meysydd gwella a cheisio adborth yn weithredol er mwyn cynnal neu wella safonau.

Prif Weithredwr

Llofnod	Dyddiad
	11-03-2020

Hyrwyddwr IDAA y Bwrdd

Llofnod	Dyddiad
	11 th Mawrth 2020