

Příručka jakosti a environmentu

Datum platnosti:

24.4.2017

Datum účinnosti:

1.5.2017

Změna:

0

O B S A H :

1. SBD Krušnohor
2. Příručka jakosti a environmentu
3. Termíny a zkratky
4. Kontext organizace
 - 4.1 Vnější a vnitřní aspekty
 - 4.2 Zainteresované strany
 - 4.3 Předmět systému managementu
 - 4.4 Procesy
5. Vedení
 - 5.1 Vedení a závazek
 - 5.2 Politika společnosti
 - 5.3 Role, odpovědnosti a pravomoci
6. Plánování
 - 6.1 Opatření pro řízení rizik a příležitostí
 - 6.2 Cíle managementu
 - 6.3 Plánování změn
7. Podpora
 - 7.1 Kompetence
 - 7.2 Povědomí
 - 7.3 Infrastruktura a prostředí pro fungování procesů
 - 7.4 Komunikace
 - 7.5 Dokumentované informace
8. Provoz
 - 8.1 Plánování a realizace produktu
 - 8.2 Řízení externě poskytovaných produktů, procesů a služeb
9. Monitorování, analýza a hodnocení
 - 9.1 Monitorování a měření produktu
 - 9.2 Spokojenost zákazníka
 - 9.3 Hodnocení souladu
 - 9.4 Interní audity
 - 9.5 Přezkoumání systému managementu
10. Zlepšování

Související dokumentace
Změny a revize dokumentu
Přílohy

1. SBD Krušnohor

Novodobé bytové družstevnictví v okrese Most, odvíjející se většinou od působení podnikových družstev, má více než čtyřicetiletou tradici. Počátky dnešního Stavebního bytového družstva Krušnohor sahají již do roku 1967. Svůj současný název získalo Stavební bytové družstvo Krušnohor v roce 1979 na jednání nejvyššího orgánu družstva – Shromáždění delegátů. Všechna významná bytová družstva Mostecka se postupně integrovala v dnešním Stavebním bytovém družstvu Krušnohor. Vzniklo tak již do roku 1989 jedno z velkých československých družstev. Rozšiřování Krušnohoru pak bylo završeno privatizací obecního bytového fondu. Již v jejím průběhu se Stavební bytové družstvo Krušnohor stalo druhým největším bytovým družstvem České republiky. Správa našeho bytového družstva je v současnosti velkým podnikem postaveným na moderní bázi. O dnešním zázemí, vybavení výpočetní technikou a kvalitě právního, ekonomického i technického servisu se našim předchůdcům ani nesnilo. Ceníme si působení mnoha lidí, kteří v jednotlivých družstvech obětavě pracovali ve prospěch ostatních, pro kvalitu společného bydlení i životního prostředí ve svém okolí.

Společná starost a zodpovědnost za bydlení spojuje minulost i současnost. Díky těmto v dnešní době poměrně vzácným vlastnostem, které se v rámci družstevnictví mají možnost projevit, se jednoznačně prokázala životaschopnost družstevní myšlenky i v podmínkách moderního vývoje. S radostí můžeme konstatovat, že v rámci České republiky Stavební bytové družstvo Krušnohor stojí nyní v popředí tohoto progresivního dění, které aktivně spoluurčuje.

Stavební bytové družstvo Krušnohor prosazuje moderní technologie oprav domů, administrativně je řízeno technicky, ekonomicky i právně fundovanou správou.

Zodpovědnost za další chod Stavební bytové družstvo Krušnohor však mají všichni družstevníci svým přístupem k bydlení a odpovědným výběrem svých zástupců ve výborech samospráv a společenství vlastníků i pro shromáždění delegátů. Cílem všech funkcionářů, pracovníků správy i spolupracovníků Stavební bytové družstvo Krušnohor zůstává i ve třetím tisíciletí zajistit členům družstva spokojené, pohodlné, bezproblémové a finančně optimální bydlení.

2. Příručka jakosti a environmentu

Tento dokument popisuje integrovaný systém managementu uplatňovaný v SBD Krušnohor v souladu s požadavky norem ISO 9001:2015 a ISO 14001:2015.

Příručka popisuje způsob naplňování požadavků uvedených norem ve všech činnostech a procesech realizovaných organizací. Je určena k prezentaci systému managementu jak vnitřním, tak vnějším uživatelům, zejména zaměstnancům odpovědným za řízení činností a procesů, dále zákazníkům a certifikačním orgánům.

3. Termíny a zkratky

V této Příručce a v navazující systémové dokumentaci je používána terminologie stanovená normami ISO 9001:2015 a ISO 14001:2015.

Používané zkratky:

QMS	system managementu kvality
EMS	system environmentálního managementu
ISŘ	integrováný system řízení
EA	environmentální aspekt
SBD	stavební bytové družstvo

4. Kontext organizace

4.1 Vnější a vnitřní aspekty

Organizace definovala vnější a vnitřní aspekty ovlivňující její schopnost dosahovat zamýšlených výsledků realizovaných činností a procesů. Tyto aspekty jsou pravidelně přezkoumávány a hodnoceny ve vztahu k řízení rizik a příležitostí. Aktuální hodnocení kontextu organizace je součástí přezkoumání systému managementu.

4.2 Zainteresované strany

Organizace určila zainteresované strany a jejich požadavky, které se vztahují k činnostem SBD a k poskytovaným službám. Tyto požadavky jsou pravidelně přezkoumávány a hodnoceny ve vztahu k řízení rizik a příležitostí. Aktuální hodnocení zainteresovaných stran a jejich požadavků je součástí přezkoumání systému managementu.

4.3 Předmět integrovaného systému managementu

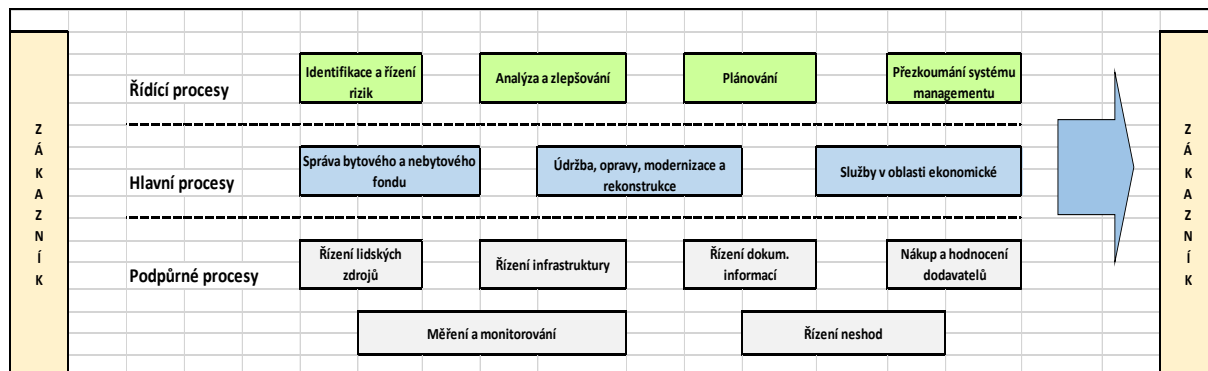
Předmětem IMS je

- správa a provoz nemovitostí včetně realitní činnosti a související služby
- výstavba, údržba, opravy, modernizace a rekonstrukce nemovitostí
- administrativní správa včetně vedení účetnictví

V systému managementu kvality nejsou aplikovány požadavky kap. 8.3 Návrh a vývoj produktů a služeb; neaplikování těchto požadavků normy ISO 9001 neovlivní schopnost organizace zajišťovat shodu poskytovaných služeb s požadavky zákazníka.

4.4 Procesy

Organizace identifikovala procesy potřebné pro systém managementu a jejich vzájemné vazby:



Procesy jsou popsány v **Registru procesů (RE 03)**.

Popis procesu obsahuje všechny údaje potřebné pro jeho identifikaci a řízení.

5. Vedení

5.1 Vedení a závazek

Odpovědnost za efektivní uplatňování integrovaného systému managementu, za jeho trvalou shodu s požadavky systémových norem a s plánovaným stavem má vedení družstva (ředitel SBD).

Vedení odpovídá za zajištění potřebných zdrojů pro uplatňování IMS a za motivaci všech zaměstnanců družstva k naplňování politiky a stanovených cílů.

Vedení trvale usiluje o pochopení a plnění požadavků zákazníka, zákonů a předpisů vztahujících se k vykonávaným činnostem.

5.2 Politika společnosti

Vedení družstva stanovilo politiku v oblasti kvality a životního prostředí, kterou pravidelně přezkoumává z hlediska její trvalé vhodnosti. Politika společnosti je komunikována uvnitř organizace (školení, dostupnost na interní síti, vyvěšení v prostorách společnosti) a je dostupná externím zainteresovaným stranám (umístění na www stránkách).

Politika společnosti je řízena jako příloha č. 1 tohoto dokumentu.

5.3 Role, odpovědnosti a pravomoci

Odpovědnosti, pravomoci a vzájemné vztahy všech zaměstnanců družstva jsou stanoveny

- Organizačním řádem
- Pracovním řádem
- Popisy pracovních funkcí
- Interní dokumentací
- Plnou mocí, pověřením nebo jiným podobným způsobem

Pro informaci a snadnou orientaci v organizační struktuře je zaměstnancům družstva k dispozici na síťovém disku Organizační schéma.

6. Plánování

6.1 Opatření pro řízení rizik a příležitostí

Na základě hodnocení kontextu organizace (viz čl. 4.1 a 4.2 tohoto dokumentu) a pravidelného hodnocení procesů (viz čl. 4.4 tohoto dokumentu) jsou identifikována rizika a příležitosti. Postupy pro hodnocení rizik a příležitostí jsou stanoveny ve směrnici **SR 05 Řízení rizik**.

Za identifikaci významných rizik a příležitostí odpovídá vedoucí úseku vnitřní kontroly, řízení jakosti a environmentu ve spolupráci s vedením družstva, a to minimálně jedenkrát ročně v rámci přezkoumání systému managementu.

Dalšími podklady pro identifikaci významných rizik a příležitostí jsou:

- Registr environmentálních aspektů
- Registr závazných povinností

Registr environmentálních aspektů (RE 02) je vytvořen a aktualizován postupem dle směrnice **SR 05 Řízení rizik**. V této směrnici jsou rovněž stanovena kritéria pro hodnocení významu identifikovaných EA.

Registr závazných povinností (RE 01) obsahuje výčet právních požadavků vztahujících se k identifikovaným EA a přehled ostatních závazných povinností relevantních z hlediska integrovaného systému managementu. Za jeho pravidelnou aktualizaci min. 1 x za 6 měsíců a za zajištění přístupu k informacím o závazných povinnostech odpovědným pracovníkům odpovídá vedoucí úseku vnitřní kontroly, řízení jakosti a environmentu.

Výsledkem identifikace a hodnocení rizik je **Registr významných rizik a příležitostí**, který je součástí zprávy o přezkoumání systému managementu. K významným rizikům / příležitostem je dle rozhodnutí vedení stanoveno opatření nebo cíl.

V rámci přezkoumání systému managementu je hodnocena efektivnost realizovaných opatření s ohledem na eliminaci nebo minimalizaci rizika, popř. využití příležitosti.

6.2 Cíle managementu

Shromáždění delegátů pravidelně stanovuje cíle družstva. Za naplňování stanovené politiky a stanovených cílů odpovídají všichni zaměstnanci družstva. Management družstva tam, kde je to možné, cíle a cílové hodnoty kvantifikuje. Provádí pravidelné kontroly probíhajících činností a procesů a vyhodnocuje konečný výsledek splněního cíle.

Cíle jakosti a environmentu jsou přístupné pro všechny zaměstnance správy družstva na vnitřní síti.

Vedení družstva vytváří a udržuje programy pro dosažení svých cílů a cílových hodnot. Každý program obsahuje odpovědnosti za dosažení cílů, prostředky a časový rámec, ve kterém mají být dosaženy. Programy jsou pravidelně prověřovány a vyhodnocovány, minimálně jednou ročně dochází k přezkoumání vedením a předložení zprávy Shromáždění delegátů.

Programy družstva jsou přístupné pro všechny zaměstnance správy družstva na vnitřní síti.

6.3 Plánování změn

Vedení družstva musí při každé změně brát v úvahu její vliv na systém managementu, zejména v těchto oblastech:

- dostupnost zdrojů
- dokumentované postupy
- externí poskytovatelé
- odpovědnosti a pravomoci
- rizika a příležitosti

Opatření přijatá vedením družstva v souvislosti s plánováním změn jsou zaznamenána v zápisech z jednání představenstva a sledována jako stanovené úkoly včetně odpovědnosti, termínu a hodnocení efektivnosti.

7. Podpora

7.1 Kompetence

Požadavky na kompetence zaměstnanců jsou stanoveny v popisech pracovních funkcí, které jsou schváleny ředitelem družstva.

Plánování školení v oblasti BOZP je prováděno podle dokumentu **PR 11 Pravidla pro školení o BOZP a přezkušování**. Školení v ostatních oblastech plánuje vedoucí úseku vnitřní kontroly, řízení jakosti a environmentu na základě požadavků vedoucích organizačních útvarů. Plán pravidelného vzdělávání zaměstnanců je vždy na začátku roku předložen ke schválení řediteli družstva.

Kontrolu plnění plánu školení provádí vedoucí úseku vnitřní kontroly, řízení jakosti a environmentu průběžně a interní auditoři v rámci interních auditů.

O realizovaných školeních musí být provedeny záznamy: osnova školení, prezenční listina účastníků, popř. doklad o odborné způsobilosti externího školitele.

Kromě plánovaných školení mohou být kdykoli navržena jednotlivými pracovníky i školení mimořádná, jejich realizaci schvaluje ředitel.

Přijímání nových zaměstnanců zajišťuje personalistka postupem podle **PR 10 Pravidla pro přijímání nových zaměstnanců**.

Efektivnost opatření k zajištění požadovaných kompetencí zaměstnanců je hodnocena pravidelně v rámci přezkoumání systému managementu (hodnocení výkonnosti procesu Řízení lidských zdrojů).

7.2 Povědomí

Odpovědnost za to, že si pracovníci uvědomují závažnost svých činností a podíl na dosažení cílů managementu, mají vedoucí zaměstnanci.

Informace o politice a cílech managementu je součástí vstupního školení při přijímání nového zaměstnance.

7.3 Infrastruktura a prostředí pro fungování procesů

Firma sídlí ve vlastních objektech (správní budova v Mostě, objekt pobočky Litvínov, garáže).

Společnost provozuje tyto vlastní stroje a zařízení:

- osobní vozidla
- vysokozdvihový vozík
- drobné elektrické nářadí

Další zařízení v případě potřeby jsou zajištěna externě v souladu s postupem podle čl. 8.2 této příručky.

Běžnou údržbu zajišťuje obsluha zařízení podle návodů výrobce, s nimiž je seznámena. Záznamy jsou vedeny v provozním deníku zařízení.

Revize technických zařízení provádí smluvní revizní technici. Za včasné provedení revizí a uchování revizních zpráv odpovídá bezpečnostní technik.

Požadavky na ochranu životního prostředí zajišťuje společnost takto:

- odpad vzniklý vlastní činností je předáván oprávněné osobě k odvozu a následné likvidaci
- odpad vzniklý činností externích poskytovatelů (stavební práce) likviduje dodavatel v souladu se smluvními podmínkami smlouvy o dílo
- za vedení průběžné evidence odpadů a za odeslání ročního hlášení o produkci odpadů (při dosažení limitu 100 t OO nebo 100 kg NO) odpovídá požárně bezpečnostní technik
- požárně bezpečnostní technik odpovídá za vedení evidence nakupovaných NChLS a za zajištění příslušných bezpečnostních listů
- požárně bezpečnostní technik odpovídá za zajištění havarijní připravenosti na všech pracovištích (prostředky PO, lékárničky, sorbent)
- provoz mycí rampy s ohledem na ochranu vod před závadnými látkami se řídí Provozním řádem rampy (RD 08) a Havarijním řádem rampy (RD 17)
- provoz plynové kotelny s ohledem na ochranu ovzduší, hospodaření s energií a BOZP se řídí Provozním řádem plynové kotelny (RD 20)

7.4 Komunikace

Interní komunikace slouží k přenosu informací od vedení družstva k pracovníkům tak, aby měli všechny potřebné informace ke kvalitní práci.

Prostředky interní komunikace:

- jednání představenstva 2 x za měsíc
- porady organizačních útvarů
- operativní jednání s pracovníky - bez záznamu
- elektronická pošta – emaily, vzkazy
- školení – dle plánu výcviku

Externí komunikace zahrnuje především jednání s vnějšími zainteresovanými stranami (zákazníci, dodavatelé, veřejnost, orgány státní správy a samosprávy).

Za externí komunikaci odpovídají jednotliví pracovníci v rozsahu svých odpovědností a pravomocí.

7.5 Měřicí a monitorovací zařízení

Používání měřicího zařízení se řídí dokumentem **SO 01 Směrnice k používání a provozu měřičů teplé užitkové vody, studené vody a tepla a k rozúčtování spotřeby a nákladů na tepelnou energii.**

7.6 Dokumentované informace

Dokumentované informace jsou řízeny tak, aby byly

- udržovány v aktuálním znění (Příručka IMS, směrnice, řády, provozní řády, pravidla, registry a jiné interní dokumenty)
- uchovávány jako důkazy o dosažení plánovaných výsledků (záznamy)

Řízení dokumentovaných informací je prováděno v souladu s **SR 01 Řízení dokumentace, SR 02 Řízení záznamů a RD 04 Spisový a skartační řád.**

8. Provoz

8.1 Realizace produktu a poskytování služeb

Poskytování služeb družstva je realizováno v rámci tří hlavních procesů:

- Správa bytového a nebytového fondu
- Údržba, opravy, modernizace a rekonstrukce
- Služby v oblasti ekonomické

Procesy jsou popsány v **Registru procesů**. U každého z procesů jsou definovány jednotlivé činnosti s odkazem na řídicí dokument.

Vyřizování reklamací a stížností klientů se řídí směrnicí **SO Vyřizování stížností a podání**.

8.2 Řízení externích poskytovatelů

Družstvo využívá externí zdroje k zajištění

- Daňového poradenství
- Finančních auditů
- Právních služeb
- Revizí technických zařízení
- Údržby budov
- Rekonstrukce budov
- Dodávek energií

Výběr dodavatelů se řídí pravidly stanovenými ve **Směrnici k provádění údržby bytového fondu a stanovení úhrad za opravy (SO 02)**.

Hodnocení dodavatelů je prováděno podle pravidel stanovených v dokumentu **PR 09 Pravidla pro hodnocení dodavatele**.

9. Monitorování, analýza a hodnocení

9.1 Monitorování kvality poskytovaných služeb

Družstvo plánuje a uplatňuje procesy monitorování, měření, analýzy a zlepšování, které jsou potřebné pro

- prokázání shody produktu / poskytovaných služeb s požadavky
- zajištění shody integrovaného systému
- neustálé zlepšování efektivnosti integrovaného systému managementu
- hodnocení shody se závaznými povinnostmi

Kvalita poskytovaných služeb je monitorována prostřednictvím formuláře **Monitorování a měření**, ve kterém zaznamenávají zaměstnanci své pracovní výkony. Záznamy zpracuje vedoucí úseku nebo oddělení na formuláři **Monitorování a měření za úsek/oddělení** za měsíc a následně za čtvrtletí. Tyto vyplněné formuláře předají do sekretariátu ředitele a pracovnice úseku ředitele (UR) zpracuje záznamy do formuláře **Souhrn monitorování a měření** za celé družstvo. Tato analýza je 1 x ročně prezentována vedením družstva na poradě předsedů samospráv.

9.2 Spokojenost zákazníka

Družstvo monitoruje informace týkající se vnímání zákazníka, zda družstvo splnilo jeho požadavky. K tomu je používán formulář **Hodnocení zákazníka** – dotazník pro předsedy samospráv a pro delegáty shromáždění delegátů..

Vrácené dotazníky analyzuje vedoucí úseku vnitřní kontroly, řízení jakosti a environmentu; výstupem z analýzy je přehled negativních reakcí zákazníků a jejich příčin. Tento výčet je předán příslušným vedoucím zaměstnancům k vypořádání, kontrola realizace probíhá na poradách vedení.

9.3 Hodnocení souladu

Hodnocení souladu (tj. shody se závaznými povinnostmi) provádí vedoucí úseku vnitřní kontroly, řízení jakosti a environmentu vždy při aktualizaci Registru závazných povinností (záznam v dokumentu RE 01).

Další příležitostí pro hodnocení souladu je přezkoumání systému managementu.

Zjištěné neshody jsou řízeny dle SR 04.

9.4 Interní audit

Družstvo v plánovaných intervalech provádí interní audity, aby bylo zjištěno, zda integrovaný systém je správně zaveden a efektivně uplatňován a udržován a zda vyhovuje požadavkům na integrovaný systém, požadavkům a plánovaným činnostem družstva. Pravidla pro realizaci interních auditů jsou popsána ve směrnici **SR 03 Řízení interního auditu**.

9.5 Přezkoumání systému managementu

Přezkoumání systému managementu k zajištění jeho trvalé vhodnosti, přiměřenosti a efektivnosti připravuje vedoucí úseku vnitřní kontroly, řízení jakosti a environmentu společně s organizačními útvary odpovědnými za identifikované procesy a další sledované oblasti, kteří poskytnou vstupní údaje pro přezkoumání v této struktuře:

- hodnocení stavu opatření přijatých při minulém přezkoumání
- změny interních a externích aspektů
- hodnocení spokojenosti zákazníků a zpětné vazby od relevantních zainteresovaných stran
- míra splnění cílů systému managementu
- hodnocení výkonnosti procesů
- výsledky monitorování kvality poskytovaných služeb
- hodnocení souladu se závaznými povinnostmi
- neshody a nápravná opatření
- výsledky interních a externích auditů
- výkonnost externích poskytovatelů
- přiměřenost zdrojů
- efektivnost opatření přijatých pro řízení rizik a příležitostí
- příležitosti ke zlepšování

Vedoucí úseku vnitřní kontroly, řízení jakosti a environmentu vypracuje zprávu pro vedení společnosti, které po jejím přezkoumání formuluje výstupy v této struktuře:

- opatření pro zlepšení systému managementu

- potřebné změny systému managementu
- identifikaci a posouzení potřeb zdrojů pro další efektivní fungování systému managementu

Přezkoumání systému managementu je ukončeno záznamem o projednání výstupů vedením a formulováním závěrů.

Přezkoumání je provedeno 1x ročně.

10. Řízení neshod a zlepšování

Kontrolní činnosti definované v kap. 9 (monitorování kvality služeb, hodnocení spokojenosti zákazníka, hodnocení souladu, interní a externí audity, přezkoumání systému managementu) vedou ke zjištění neshod, tj. neplnění požadavků.

Postup pro řízení neshod a pro přijímání nápravných a preventivních opatření, která vedou ke zlepšování systému managementu, je stanoven ve směrnici **SR 04 Opatření k nápravě a prevenci**.

Související dokumentace

ISO 9000:2015 Systémy managementu kvality – Základy, zásady a slovník

ISO 9001:2015 Systém managementu kvality - Požadavky

ISO 14001:2015 Systémy enviromentálního managementu – Požadavky

ISO 19011:2012 Směrnice pro provádění interních auditů

SR – 01 Řízení dokumentace

SR – 02 Řízení záznamů

SR – 03 Řízení interního auditu

SR – 04 Opatření k nápravě a prevenci

SR – 05 Řízení rizik

Revize a změny dokumentu

Revize této Příručky se provádí jedenkrát za 2 roky nebo podle potřeby.

Veškeré změny této Příručky jsou prováděny podle směrnice SR 01 Řízení dokumentace.

Příloha:

Politika jakosti a environmentu

Příloha

Politika jakosti a environmentu

Kvalitní, levné a bezproblémové bydlení

Stavební bytové družstvo Krušnohor zajišťuje svým zákazníkům profesionální služby, jejichž cílem je kvalitní, levné a bezproblémové bydlení v bytových domech v mosteckém regionu.

Tohoto záměru družstvo dosahuje následujícími zásadami:

- Družstvo má k dispozici tým pracovníků vedený managementem, kteří se řídí důkladně propracovanými postupy, předpisy a podnikovou legislativou ověřenými léty činnosti a praktických zkušeností.
- Každý z pracovníků, stejně tak jako celý management si uvědomuje svůj individuální podíl na kvalitě poskytovaných služeb, stejně tak jako nutnost týmové práce, bez které by nebylo možné služby dostatečně rozvíjet.
- Činnost družstva je vedena moderními metodami využívajícími moderní technologie a postupy tak, aby
 - dopad do povědomí zákazníků byl co nejpříznivější,
 - družstvo bylo spolehlivým partnerem pro všechny spolupracující společnosti, firmy a fyzické osoby,
 - činnost družstva vedla k co nejšetrnějším dopadům do životního prostředí mosteckého regionu.

Management družstva si je vědom všech úkolů a úskalí v oblasti družstvem poskytovaných služeb a bere na sebe plnou odpovědnost za trvalé zlepšování efektivnosti systému řízení jakosti a environmentu.

Příloha

Politika jakosti a environmentu

Kvalitní, levné a bezproblémové bydlení

Stavební bytové družstvo Krušnohor zajišťuje svým zákazníkům profesionální služby, jejichž cílem je kvalitní, levné a bezproblémové bydlení v bytových domech v mosteckém regionu.

Tohoto záměru družstvo dosahuje následujícími zásadami:

- Družstvo má k dispozici tým pracovníků vedený managementem, kteří se řídí důkladně propracovanými postupy, předpisy a podnikovou legislativou ověřenými léty činnosti a praktických zkušeností.
- Každý z pracovníků, stejně tak jako celý management si uvědomuje svůj individuální podíl na kvalitě poskytovaných služeb, stejně tak jako nutnost týmové práce, bez které by nebylo možné služby dostatečně rozvíjet.
- Činnost družstva je vedena moderními metodami využívajícími moderní technologie a postupy tak, aby
 - dopad do povědomí zákazníků byl co nejpříznivější,
 - družstvo bylo spolehlivým partnerem pro všechny spolupracující společnosti, firmy a fyzické osoby,
 - činnost družstva vedla k co nejšetrnějším dopadům do životního prostředí mosteckého regionu.

Management družstva si je vědom všech úkolů a úskalí v oblasti družstvem poskytovaných služeb a bere na sebe plnou odpovědnost za trvalé zlepšování efektivnosti systému řízení jakosti a environmentu.