



MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

Minőségpolitika

A **Pápai Vízmű ZRt.** felső vezetése a lehető legteljesebb mértékben elkötelezett a vevői-felhasználói igények és elvárások magas szintű teljesítése iránt. Elkötelezett továbbá a víziközmű és kapcsolódó egyéb szolgáltatásaira vonatkozó jogszabályi követelményeknek, szakmai, hatósági előírásoknak és kötelezettségeknek való megfelelés tekintetében is.

Jelen minőségpolitika a Zrt. valamennyi tevékenységére, szolgáltatási területére érvényes, iránymutatásként szolgál mind a munkatársak mind az alvállalkozók számára.

Célunk olyan szolgáltatások nyújtása melyek során kiemelt figyelmet fordítunk:

- az érdekelt felek igényeinek megismerésére és folyamatos figyelemmel kísérésére,
- a magas szintű vevői-felhasználói elégedettség elérésére és fenntartására,
- a szolgáltatási folyamatok elemzésére és folyamatos fejlesztésére,
- a vevői-felhasználói, a jogszabályi és hatósági követelmények betartására,
- a szolgáltatások minőségére vonatkozó kockázatok illetve lehetőségek feltárására és kezelésére.

A felső vezetés - az egyéb célkitűzései mellett - évente mérhető minőségcélokat határoz meg és tesz közzé, melyeknek elérési módját is megtervezi.

A ZRt-n belül kiemelt jelentőségűnek tekintjük a vevő- és felhasználó-központú, minőségorientált gondolkodásmód és munkavégzés megvalósítását.

A fenti törekvések támogatására a **Pápai Vízmű ZRt.** az **ISO 9001** rendszerszabványnak megfelelő minőségirányítási rendszert vezet be, alkalmaz és fejleszt folyamatosan tovább, a felső vezetés pedig e helyen is elkötelezi magát az ehhez szükséges műszaki, gazdasági és személyi feltételek biztosítását illetően.

A mai naptól a kialakított minőségirányítási rendszer előírásainak alkalmazását elrendelem, a jobbító szándékú együttműködést valamennyi munkatársamtól elvárom.

Pápa, 2022. 01. 17.

PÁPAI VÍZ- ÉS CSATORNAMŰ ZRT.
8500 Pápa, Vízmű u. 2.
1.

Vörös Dániel
vezérigazgató