

## ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΥΔΑΠ

Η ΕΥΔΑΠ δραστηριοποιείται στην παροχή υπηρεσιών ύδρευσης και αποχέτευσης, στη γεωγραφική περιοχή του λεκανοπεδίου Αττικής.

Στην ΕΥΔΑΠ, η ικανοποίηση των απαιτήσεων των καταναλωτών/πελατών της αποτελεί πρωταρχική μέριμνα και στόχο της Διοίκησής της.

Για τη διασφάλιση της ικανοποίησης των απαιτήσεων αυτών, σε όλο το εύρος των υπηρεσιών παροχής ύδατος και διαχείρισης λυμάτων αποχέτευσης, βασική αρχή και δέσμευση της ΕΥΔΑΠ αλλά και φιλοσοφία κάθε εργαζομένου της, αποτελεί η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών ύδρευσης και αποχέτευσης προς τους καταναλωτές/πελάτες της, πάντοτε:

- με σεβασμό προς αυτούς, τους εργαζομένους της, τους μετόχους της, την κοινωνία και εν γένει όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη της,
- σε συμμόρφωση με τις σχετικές νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις.

Για να επιτύχει τα ανωτέρω, η ΕΥΔΑΠ:

- ❖ Δεσμεύεται στην αδιάλειπτη παρακολούθηση και τήρηση του κανονιστικού και νομοθετικού πλαισίου και στη συνεχή εφαρμογή και βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 9001:2015, δια μέσω του οποίου αναγνωρίζονται οι ανάγκες, σχεδιάζονται λύσεις, εφαρμόζονται και τεκμηριώνονται οι απαραίτητες διεργασίες.
- ❖ Θέτει μετρήσιμους και αντικειμενικούς στόχους, για την παρακολούθηση κρίσιμων παραμέτρων, λαμβάνοντας υπόψιν τη στρατηγική της. Οι στόχοι αυτοί καθιερώνονται και αξιολογούνται ως προς τον βαθμό επίτευξής τους, στο πλαίσιο της ανασκόπησης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, ώστε να λαμβάνονται έγκαιρα οι σωστές αποφάσεις και να επιτυγχάνεται η συνεχής βελτίωση της απόδοσής της.
- ❖ Διαθέτει τις διαδικασίες για τη συστηματική αναγνώριση και αξιολόγηση των κινδύνων/ευκαιριών κατά τη λειτουργία της.
- ❖ Επενδύει στη συνεχή κατάρτιση, εκπαίδευση και ενημέρωση των εργαζομένων της, ώστε να προάγουν την ποιότητα σε κάθε τους δραστηριότητα, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στην αξιοποίηση και αξιολόγησή τους.
- ❖ Παρέχει τους απαραίτητους πόρους για την αποδοτική και αποτελεσματική λειτουργία των οργανωτικών μονάδων της.
- ❖ Λαμβάνει υπόψιν, κατά τη λειτουργία της, τις ανάγκες και τις προσδοκίες όλων των ενδιαφερομένων μερών της.

Κύριοι στόχοι της ΕΥΔΑΠ, πέραν της συμμόρφωσης με τις νομοθετικές/κανονιστικές απαιτήσεις και τις απαιτήσεις των καταναλωτών/πελατών της, αποτελούν:

- ο η ανταπόκριση των προϊόντων και των παρεχόμενων υπηρεσιών των εργαζομένων και των εργολάβων/προμηθευτών της στις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές που αυτή θέτει,
- ο η συνεχής βελτίωση της ικανοποίησης των απαιτήσεων και προσδοκιών των καταναλωτών/πελατών της.

Η ΕΥΔΑΠ συμπεριλαμβάνει στους στρατηγικούς της στόχους τη συνεχή εξέλιξη των εργαζομένων της, τόσο σε ατομικό όσο και ομαδικό επίπεδο, καθώς και την προσήλωσή της στον ανθρώπινο παράγοντα, με σεβασμό και υπευθυνότητα στους καταναλωτές/πελάτες της.

Η παρούσα Πολιτική Ποιότητας της ΕΥΔΑΠ είναι σε γνώση όλων των εργαζομένων της και είναι διαθέσιμη σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Εγκρίνεται η Πολιτική Ποιότητας από το Διοικητικό Συμβούλιο της ΕΥΔΑΠ, ενώ ανασκοπείται και αναθεωρείται από τη Διεύθυνση Υγείας, Ασφάλειας, Περιβάλλοντος & Ποιότητας.