

Fővárosi Vízművek Zrt. Integrált irányítási Politikája

A Fővárosi Vízművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság Budapestén és az agglomerációban közel 2 millió fogyasztó számára biztosítja a térség egyik kiemelkedő közszolgáltatójaként az élethez nélkülözhetetlen, kiváló minőségű ivóvizet, továbbá szennyvízelvezetési és tisztítási szolgáltatást nyújt az élővizek védelme érdekében. Társaságunk célja, hogy – hatékony üzleti gazdálkodással, fenntartható fejlődéssel, minőségirányítási, ivóvízbiztonsági, környezet- és klímadatast, energiahatékony szemléletével, valamint biztonságos munkavégzéssel – fenntartsa kiemelkedő hazai és nemzetközi víziközmű-szolgáltató pozícióját, és kivívja érdekelt partnerei elismerését.

Stratégiánk megvalósítása érdekében Társaságunk vezetősége elkötelezte magát az ISO 9001, az ISO 22000, az ISO 14001 és ISO 50001 szabvány követelményeinek megfelelő **integrált irányítási rendszer** fenntartása és folyamatos fejlesztése iránt. Ennek hatékony megvalósítása érdekében vállalatunk vállalja és elkötelezett:

- 1. A társadalom, a környezetvédelem és az energiahatékonyaság irányában**
 - vízbázisok védelme, a környezetszennyezés és a környezeti kockázatok csökkentése, és a fenntarthatóságot szolgáló intézkedések megvalósítása érdekében,
 - környezetterhelés csökkentése és energiahatékonyaság növelése érdekében,
 - környezetvédelmi, ivóvízbiztonsági és energiagazdálkodási teljesítményünk fejlesztése, elvárásaink tudatosítása irányában vállalkozóink, valamint beszállítóink felé,
 - felelősségteljes, példamutató magatartást tanúsít tevékenysége során,
 - jelentős lépéseket tesz a hatékony külső kommunikáció érdekében;
- 2. A tulajdonosok, hatóságok felé**
 - jogszabályi előírásoknak és egyéb követelményeknek megfelelő működést,
 - elvárt minőségnek megfelelő, hatékony működést,
 - társközművekkel lehetséges szinergiák kihasználására való törekvést;
- 3. Az ügyfeleinkkel kapcsolatban**
 - folyamatos, megbízható és biztonságos ivóvíz-szolgáltatást, hosszú távon és kiváló minőségben,
 - megbízható és hatékony szennyvízelvezető és -tisztító művek üzemeltetését,
 - üzemeltetési gyakorlatunk fejlesztését és folyamatos törekvést a vevői elégedettség növelésére a fogyasztói észrevételek és működésre vonatkozó visszajelzések alapján,
 - megfelelő csatornák, elektronikus környezetben korszerű, az ügyfelek számára vonzó, hatékony ügyfélszolgálat működtetését,
 - szolgáltatási portfóliónk folyamatos fejlesztését;
- 4. A munkavállalókkal kapcsolatban**
 - munkatársaink motiválását, tudatosságát, szaktudásának folyamatos bővítését, irányítási rendszerismereteik fejlesztését,
 - minőség javító és hatékonyságnövelő munkatársi ötletek támogatását,
 - munkatársaink egészségmegőrzését, biztonságos munkavégzés feltételeinek megteremtését, munkavédelmi kockázatok csökkentését;
- 5. A vállalat működésével kapcsolatban**
 - átlátható működést, mely magában foglalja a döntéshozatali folyamatok átláthatóságát, szabályozottságát és kontrollját a bizalom és integritás biztosítása érdekében,
 - szervezeti és működési reziliencia fenntartását és fejlesztését,
 - kockázat alapú információbiztonsági védelemmel kialakított digitalizációs megoldások széleskörű alkalmazását,
 - vonatkozó nemzetközi és hazai előírásoknak megfelelő tevékenységet,
 - folyamatos költségkontrollt a tervezésben és a mindennapi munkavégzésben,
 - szolgáltatáshoz nélkülözhetetlen infrastruktúra, eszközök, vagyontárgyak állapotának megőrzését,
 - hosszú távú jó kapcsolat kialakítását érdekelt feleinkkel, többek között stratégiai beszállítóinkkal,
 - erőforrás és információ biztosítását az irányítási célok, előírások eléréséhez,
 - irányítási rendszer teljesítményére nézve a követelményeknek megfelelő, kedvező hatású termékek, szolgáltatások beszerzését,
 - folyamatos fejlődést, modernizációt, innovatív megoldások átvételét a technológiákban a víziközmű szolgáltatás ellátásbiztonság és a gazdaságosság növelés érdekében,
 - kockázatok és lehetőségek elemzését a nem kívánt hatások megelőzésére és fejlesztésre,
 - belső és külső kommunikációs csatornák fejlesztését,
 - energiagazdálkodási teljesítményünk javítását célzó tervezési tevékenységet, alternatív energiaforrások alkalmazását.

Az Integrált irányítási Politika megvalósulásának támogatása Fővárosi Vízművek Zrt minden dolgozójának munkaköre szerinti felelőssége, melynek teljesítését a felső vezetés rendszeresen ellenőrzi.

Emellett vállalatunk elkötelezettséget vállal az ISO 3834-2 és ISO 17025 rendszerek bevezetése, működtetése és fenntartása iránt.

Integrated Management Policy of Budapest Waterworks

In Budapest and the conurbation area, Budapest Waterworks as one of the region's dominant public utilities provides essential high quality drinking water to around 2 million consumers as well as wastewater drainage and wastewater treatment services in order to protect natural water resources. Our Company aims at maintaining its outstanding domestic and international water utilities position with effective business management, sustainable development, quality management, drinking water safety, environmentally responsible, climate conscious as well as energy efficient approach, and safe work; and at earning the recognition of our partners.

In order to implement our strategy, the Company's management has committed itself to maintain and continuously develop an **integrated management system** that is compliant with the requirements of the **ISO 9001, ISO 22000, ISO 14001 and ISO 50001** standards. In order to ensure its effective implementation, the Company undertakes and is committed to the following:

- 1. In relation to society, environmental protection and energy efficiency:**
 - To safeguard water resources, mitigate environmental pollution and risks, and implement measures for sustainable development.
 - To reduce environmental impacts and enhance energy efficiency.
 - To improve our environmental protection, drinking water safety and energy management performance, and make our contractors and suppliers aware of our expectations.
 - To assume responsibility and act as an example during its activities.
 - To take significant steps to improve external communication.
- 2. In relation to the owners and authorities:**
 - To operate in compliance with the relevant regulations and other standards.
 - To perform our activities in the expected quality and with proper effectiveness.
 - To try to exploit possible synergies with partner utilities.
- 3. In relation to our consumers:**
 - To provide continuous, reliable and safe potable water services in the long-term and in excellent quality.
 - To operate wastewater drainage and wastewater treatment in a safe and efficient way.
 - To develop our practice in operation and make continuous efforts to enhance customer satisfaction based on consumer comments and feedback on operation.
 - To operate modern, attractive and effective digital customer service via appropriate channels.
 - To continuously develop our service portfolio.
- 4. In relation to the employees:**
 - To ensure employee motivation and awareness, and continuously expand their professional and management systems knowledge.
 - To support the employees' quality-improving and efficiency-increasing ideas.
 - To safeguard the health of our employees, create safe working conditions and mitigate related risks.
- 5. In relation to the Company's operation:**
 - To operate in a transparent way including the transparency, regulation and control of decision-making processes to ensure trust and integrity.
 - To maintain and develop organizational and operational resilience.
 - To apply extensive digital solutions based on risk-based information security protection.
 - To comply with the relevant international and domestic regulations.
 - To run continuous cost control in planning and in day-to-day work.
 - To preserve the prevailing conditions of infrastructure, assets and properties essential to provide service.
 - To establish long-term good relationship with interested parties, among others with strategic suppliers.
 - To provide resources and information in order to achieve management targets and objectives.
 - To purchase products and services that meet the requirements and have a positive effect on the performance of the management system.
 - To sustain continuous modernization and adopt innovative solutions in technologies in order to improve the security of water utility service and cost efficiency.
 - To evaluate risks and opportunities in order to prevent undesired effects and to enhance development.
 - To develop internal and external communication channels.
 - To do planning activities that improve our energy management performance and to use alternative energy sources.

Supporting the Integrated Management Policy is the responsibility by position of all employees of Budapest Waterworks, the proper performance of which is regularly reviewed by the senior management.

Besides, our company is committed to implement, operate and maintain ISO 3834-2 and ISO 17025 systems.