

## מדיניות איכות, סביבה ובטיחות

### חזון

חזון התאגיד הוא להיות תאגיד מוביל במתן שירות איכותי, בטיחותי ומקצועי לתושבי עכו לתשתיות המים והביוב תוך התייעלות ושימוש בטכנולוגיות חדשניות.

### מדיניות

התאגיד רואה באיכות השירות המסופק ללקוחותיו, מזעור סיכונים בטיחות ובריאות בתעסוקה ומניעת זיהום סביבתי יעד אסטרטגי וכלי חשוב ומרכזי להשגת מטרותיו.

התאגיד פועל לשיפור מתמיד של תהליכי העבודה על פי המוגדר בדרישות התקנים ISO9001:2015, ISO14001:2015 ו- ISO45001:2018 ובאמות המידה לשירות, כבסיס לבניית מערכת איכות, בטיחות וסביבה מתקדמת ואפקטיבית.

התאגיד פועל על פי אמות מידה מוגדרות תוך קביעת מטרות, יעדים ותוכנית להשגת היעדים המרכזיים. התאגיד מחויב לעמידה בדרישות על פי דין ודרישות נוספות הנוגעות לביטחות, לבריאות בתעסוקה והגנת הסביבה.

התאגיד מחויב לספק תנאי עבודה בטוחים ובריאים על מנת למנוע פגיעה בבריאותם של העובדים. התאגיד יעשה הכל על מנת להגביר את שביעות רצון הלקוחות ולעמוד בציפיותיו.

התאגיד רואה בספקים/ קבלני המשנה חלק בלתי נפרד ממערכת האיכות, הביטחות והסביבה שלו, ולכן מוגדרים ממשקי פעילות ותהליכי עבודה נדרשים בין הצדדים.

התאגיד פועל (ככל שניתן) להורדת עלויות הנובעות מהשירות תוך התייעלות התהליכים.

התאגיד פועל ליצירת תשתיות מתקדמות ומקצועיות למתן שירות על פי אמות המידה המוגדרות (בחוק תאגידי מים וביוב).

התאגיד פועל לסילוק/ צמצום גורמי סיכון וההשפעות הסביבתיות בהתאם למדרג בקרות (סילוק גורם סיכון, שינוי תהליכים/ ציוד, בקרות, הדרכות ושימוש בציוד מגן אישי) עד לרמת סיכון קביל.

התאגיד מעודד עובדים לדיווח על כל אירוע, סיכון ומאפשר להם לא להיחשף לסיכון המתגלה בעת ביצוע עבודתם.

התאגיד פועל להורדת פחת המים העירוני.

### אמנת שירות

אנו מתחייבים למתן שירות איכותי, מקצועי ומיטבי בתחומי הפעילות עליהם אנו אחראים (בכפוף למוגדר באמות המידה לשירות) ומעבר לכך.

אנו מתחייבים לאספקה סדירה של מים ותחזוקה נאותה של תשתיות הביוב כמוגדר בחוק לצרכני העיר עכו.

אנו מתחייבים להעביר לתושבים את המידע הנדרש והישים אודות: מידע שוטף (שעות פעילות) הפסקות מים יזומות, נושאים מקצועיים והדרכתיים, צריכה חריגה, הנחיות טכניות, הסבר על חשבונית המים וכו'.

אנו מתחייבים לרשום ולטפל ביעילות ובזמן סביר בכל פנייה של הלקוח המגיעה אלינו באופן ישיר או דרך המוקד (מוקד הפועל 24 שעות ביממה).

כל האמור בכפוף ל"כח עליון".