



KJKP "VODOVOD I KANALIZACIJA" d.o.o
SARAJEVO

POLITIKA KVALITETA

KJKP „Vodovod i kanalizacija“ opredijeljeno je da svojim korisnicima osigura pouzdanu, sigurnu i kvalitetnu uslugu vodosnabdijevanja, odvođenja i prečišćavanja otpadnih voda, uz odgovorno upravljanje vodnim resursima, zaštitu okoliša, zadovoljstvo korisnika i kontinuirano unapređenje poslovanja.

Polazeći od svoje misije i strateških ciljeva, Uprava se obavezuje da će razvijati i održavati sistem upravljanja kvalitetom u skladu sa zahtjevima međunarodnog standarda ISO 9001 i važećim zakonskim i drugim primjenjivim zahtjevima.

Ovu politiku ostvarujemo primjenom slijedećih načela:

- **Orijentacija na korisnike i zakonitost poslovanja** - Poslovanje zasnivamo na razumijevanju potreba i očekivanja korisnika, zakonitosti rada, profesionalnosti, etičnosti, transparentnosti i otvorenoj komunikaciji sa svim zainteresovanim stranama.
- **Kvalitet i sigurnost usluga** - Obezbeđujemo zdravstveno ispravnu vodu za piće, pouzdano funkcionisanje vodovodnog i kanalizacionog sistema te efikasno odvođenje i prečišćavanje otpadnih voda, uz primjenu propisanih standarda i stalni nadzor nad procesima.
- **Razvoj infrastrukture i inovacije** - Kontinuirano ulažemo u održavanje, rekonstrukciju i razvoj vodovodne i kanalizacione infrastrukture, primjenjujući savremena tehnička rješenja, digitalne tehnologije i dobre inženjerske prakse radi povećanja efikasnosti i pouzdanosti sistema.
- **Zaštita okoliša i održivo upravljanje resursima** - Odgovorno upravljamo prirodnim resursima, provodimo mjere zaštite izvorišta, radimo na smanjenju gubitaka vode, racionalnoj potrošnji energije i zaštiti okoliša kroz efikasno prikupljanje, odvođenje i prečišćavanje otpadnih voda.
- **Procesni pristup i upravljanje rizicima** - Poslovnim procesima upravljamo primjenom procesnog pristupa, uz identifikaciju rizika i prilika, jasno definisane odgovornosti, praćenje performansi i donošenje odluka zasnovanih na pouzdanim podacima, s ciljem osiguranja kontinuiteta i stabilnosti poslovanja.
- **Komunikacija** - Pravovremeno, tačno i transparentno informišemo korisnike i javnost o planiranim radovima, prekidima u pružanju usluga i drugim značajnim aktivnostima, te osiguravamo efikasno, profesionalno i nepristrasno rješavanje zahtjeva, prigovora i reklamacija.
- **Zaposlenici, kompetentnost i sigurnost na radu** - Najveću vrijednost predstavljaju naši zaposlenici. Razvijamo njihove kompetencije kroz kontinuirano obrazovanje i usavršavanje, podstičemo timski rad, odgovornost i kulturu kvaliteta te osiguravamo sigurno i zdravo radno okruženje primjenom mjera zaštite na radu.
- **Odgovorno upravljanje resursima i partnerski odnosi** - Racionalno upravljamo finansijskim, materijalnim i ljudskim resursima. Javne nabavke provodimo transparentno i u skladu sa zakonskim propisima, razvijajući korektne i pouzdane partnerske odnose sa dobavljačima i drugim poslovnim partnerima.
- **Stalno poboljšavanje sistema upravljanja kvalitetom** - Uprava osigurava potrebne resurse za ostvarivanje ciljeva kvaliteta. redovno preispituje uspjehnost sistema upravljanja kvalitetom i obavezuje se na njegovo kontinuirano unapređenje, povećanje efektivnosti procesa i jačanje ukupne uspjehnosti i održivosti poslovanja.

Ova Politika kvaliteta obavezujuća je za sve zaposlenike i dostupna svim zainteresovanim stranama.

Sarajevo 3.9.2026. godine



ISO 9001 ICS QMS 185

