

# Quality Policy Statement

## Datganiad Polisi Ansawdd

Welsh Water is committed to providing clean, safe drinking water and sanitation services to our customers – both today and for future generations as defined in Welsh Water 2050. Our vision is to earn the trust of our customers every day by being the best at providing this essential service. Welsh Water strives to exceed our customers' needs and expectations in an environment of continual improvement.

### We will achieve this by:

- Providing a framework for establishing and reviewing quality targets and objectives and assigning responsibility for the objectives
- Continuing to maintain a Quality Management System that conforms to the requirements of ISO 9001 which is documented, implemented and maintained.
- Continually improving the effectiveness of our Quality Management System by fully utilising the skills, knowledge and experience of our employees and through planned programmes of training and development.
- Communicating the content of the Quality Policy to Welsh Water colleagues and our relevant interested parties.
- Regularly and constantly inviting, evaluating and monitoring feedback on customer and colleague satisfaction.
- Implementing high standards of service to all customers and interested parties in all business activities by monitoring customer and workforce engagement.
- Complying with all relevant legal and other standards and applicable requirements relating to our Quality Management System.
- Identifying, adopting and sharing 'best practice' in all business activities, including management, operational practices and technologies.
- Senior management demonstrating leadership and commitment by taking accountability for the effectiveness of the Quality Management System, ensuring its integration with the strategic direction and processes of Welsh Water using a risk-based approach.

The Welsh Water Quality Management System incorporates the requirements for the MCERTS Standards for Self-Monitoring of Effluent Flow.

This Policy will be reviewed annually and when significant changes are identified.



Peter Perry  
Chief Executive  
Welsh Water  
April 2020

Mae Dŵr Cymru Welsh Water wedi ymrwngwyo i ddarparu dŵr yfed a gwasanaethau iechydaeth glân a diogel ar gyfer ein cwsmeriaid – heddiw ac ar gyfer cenedlaethau'r dyfodol fel y mae Dŵr Cymru 2050 yn eu diffinio. Ein gweledigaeth yw ennill ffydd ein cwsmeriaid bob un dydd trwy ddarparu'r gwasanaeth hanfodol hwn yn well na neb arall. Mae Dŵr Cymru Welsh Water yn ymdrechu i ragori ar anghenion a disgwyliadau ein cwsmeriaid mewn amgylchedd o welliannau parhaus.

### Byddwn ni'n cyflawni hyn trwy:

- Ddarparu fframwaith i sefydlu ac adolygu targedau ac amcanion o ran ansawdd, ac aseinio cyfrifoldeb dros yr amcanion hynny.
- Parhau i gynnal System Rheoli Ansawdd sy'n cydymffurfio â gofynion ISO 9001, sy'n cael ei dogfennu, ei gweithredu a'i chynnal.
- Gwella effeithiolrwydd ein System Rheoli Ansawdd yn barhaus trwy fanteisio'n llawn ar sgiliau, gwybodaeth a phrofiad ein gweithwyr, a thrwy gynlluniau hyfforddiant a datblygiad cynlluniedig.
- Cyfleu cynnwys y Polisi Ansawdd i gydweithwyr yn Dŵr Cymru ac i unrhyw un arall sydd â buddiant yn ein gwaith.
- Gwahodd, gwerthuso a monitro adborth ar foddhad cwsmeriaid a chydweithwyr yn rheolaidd ac yn gyson.
- Darparu gwasanaethau o safon uchel ar gyfer ein holl gwsmeriaid a phobl eraill sydd â buddiant trwy ein holl weithgareddau busnes trwy fonitro cysylltiad cwsmeriaid a'r gweithlu.
- Cydymffurfio â'r holl safonau cyfreithiol a'r holl safonau a'r gofynion perthnasol eraill sy'n gysylltiedig â'n System Rheoli Ansawdd.
- Clustnodi, mabwysiadu a rhannu 'arferion gorau' yn ein holl weithgareddau busnes gan gynnwys arferion a thechnolegau rheoli a gweithredu.
- Uwch reolwyr sy'n dangos arweinyddiaeth ac ymroddiad trwy ysgwyddo atebolrwydd dros effeithiolrwydd y system rheoli ansawdd, gan sicrhau ei bod yn cael ei hintegreiddio i gyfeiriad a phrosesau strategol Dŵr Cymru, a hynny gan ddefnyddio dull o fynd ati sy'n seiliedig ar risgiau.

Mae System Rheoli Ansawdd Dŵr Cymru yn ymgorffori gofynion Safonau MCERTS ar gyfer Hunan-fonitro Llif Elifiant.

Caiff y polisi hwn ei adolygu'n flynyddol a phan clustnodir newidiadau arwyddocaol.



Peter Perry  
Prif Weithredwr  
Dŵr Cymru  
Ebrill 2020