

Az E-Toll Services Hungary Kft. elsődleges céljának tekinti, hogy az általa létrehozott, fenntartott vagy üzemeltetett termékek a lehető legnagyobb mértékben, legmagasabb színvonalon, optimális költséggel, a rendelkezésre álló erőforrások gazdaságos felhasználásával elégtessék ki a vevőik, partnereik és további érdekelt felei igényeit, elvárásait.

Célunk a nemzetközi terjeszkedés előremozdítása, a hazai és külföldi piacon elfoglalt helyünk megszilárdítása, versenyképességünk és gazdasági eredményünk növelése.

Mindent megteszünk annak érdekében, hogy a WebEye márkanév összeforjon a minőség, környezetvédelem, megbízhatóság, pontosság, rugalmasság, igényesség és megrendelő központúság fogalmakkal, figyelembe véve a vonatkozó jogszabályi követelményeket.

A vállalat egészén az ISO 9001 minőségirányítási rendszerszabvány szerinti kialakításával és működtetésével, folyamatosan fejleszteni kívánjuk folyamataink minőségét: a termékfejlesztéstől a gyártásig, az ügyfélkiszolgálást, beleértve az értékesítési hálózat támogatását, az elektronikus útdíj bevallási közreműködői szolgáltatást és a megbízható rendszerüzemeltetést is beleértve.

A fentiek elősegítése érdekében kiemelt figyelmet fordítunk a belső működés folyamatainak javítására, a létrehozott és működtetett termékek és szolgáltatások színvonalára:

- Maximálisan odafigyelünk a gyártási technológiákból adódó kockázatok feltárására, elemzésére és csökkentésére.
- Kiemelt hangsúlyt fektetünk munkavállalóink általános és szakmai képzésére, állandó és hosszú távú képzési stratégiát fektetünk le, vizsgarendszerrel ellenőrizzük a fejlődés mértékét.
- Folyamatosan bővítjük a belső vállalati információellátást, biztosítva ez által a cégcsoport valamennyi tagja számára a tájékozottságot és naprakészséget a cégcsoporttal kapcsolatos jelentős információk tekintetében.
- Működtetjük a cégcsoporton belüli elakadás- és panaszkezelés rendszerét, amely dokumentálja és rendszerbe helyezi azokat a problémákat, amelyek akadályozzák belső folyamataink zökkenőmentes működését, vagy rámutatnak a folyamatok továbbjavításának szükségességére.
- Belső működésünk folyamatosságának biztosítására – a szükséges infrastrukturális területeken – munkaidőn kívül is működő készenléti szolgálatot biztosítunk, hogy minimalizáljuk az erőforrás és infrastruktúra hibákból bekövetkező munkaleállást, szolgáltatásnyújtást.

A vevők és felhasználók számára nyújtott szolgáltatások tekintetében:

- A termékek minőségének érdekében széles körű szállítóminősítő rendszert alkalmazunk. Törekszünk a hosszú távú stratégiai szállítói partnerkapcsolatok kialakítására, megfelelő időközönként szállítóinkat felülvizsgáljuk, újraminősítjük.
- Automata informatikai kiszolgáló rendszereinket a lehető leghatékonyabb monitorrendszerrel építjük ki, hogy az esetlegesen bekövetkező hibák, leállások esetében a legkisebb reakcióidővel tudjuk a hibaelhárításokat megkezdni.

AZ E-TOLL SERVICES HUNGARY KFT. MINŐSÉGPOLITIKÁJA

- Folyamatosan javítjuk termékeink szervizhátterét, törekszünk megteremteni a szervizállapotok láthatóságát, valamint csökkenteni a szerviz átfutási időket.
- Tagvállalatainkon keresztül folyamatos és színvonalas külső kommunikációt folytatunk az ügyfélpiac irányába, ezáltal biztosítva nemzetközi és hazai ügyfeleink számára a könnyen elérhető tájékoztatást, továbbá elköteleződünk az ügyfél-edukáció szükségessége és hasznossága mellett.
- Végfelhasználóinkra szabott multimédiás és személyes oktatásokkal törekszünk arra, hogy minél szélesebb körben és hasznosabban tudják kihasználni a WebEye nyújtotta lehetőségeket.
- Végfelhasználóink fuvarirányítási rendszerének és a WebEye infrastruktúrájának az összekapcsolásával magas szakmai színvonalú, a felhasználó egyedi igényeinek és a munkafolyamatok ergonómiájának megfelelő folyamatokat biztosítunk, hatékonyabbá téve a tervezési-irányítási és ügyviteli tevékenységet.
- Célunk, hogy az elektronikus útdíj bevallási közreműködői tevékenységünk felhasználóit igényeikhez mérten, minőségi és professzionális kiszolgálást nyújtva a lehető legmagasabb színvonalú termékekkel és szolgáltatásokkal lássuk el.
- Folyamatos képzésekkel javítjuk ügyfélszolgálatunk szakmai felkészültségét és kommunikációs képességeit.
- Elköteleződve az ügyféledukáció szükségessége és hasznossága mellett, munkavállalóinkon és szolgáltató partnereinken keresztül folyamatos és színvonalas külső kommunikációt folytatunk az úthasználók, útdíjfizetők irányába, ezáltal biztosítjuk ügyfeleink számára a könnyen elérhető tájékoztatást.
- Tagvállalati munkatársaink segítségével közösen arra törekszünk, hogy tevékenységi körtől függetlenül szolgáljuk ügyfeleink mindennapjainak kényelmét, a környezetbarát működést, így biztosítva egy korszerű és élhető környezet megteremtését.
- Elégedettségmérési módszertanunk segítségével folyamatosan figyelemmel kísérjük, mérjük és kiértékeljük az E-Toll Services Hungary Kft. a WebEye, illetve a bevallási közreműködői tevékenység igénybe vevőinek elégedettségét, mely eredményeket alapul véve törekszünk tevékenységünk tökéletesítésére, szolgáltatásunk minőségének továbbfejlesztésére.

Az E-Toll Services Hungary Kft. a megfogalmazott gazdasági és üzleti célok túl kiemelkedően fontosnak tartja a cégek társadalmi felelősségvállalását, amely fontos eleme az élhetőbb társadalmi környezet kialakításának jelenünk és a jövő generációinak számára. E területen cégünk példát kíván mutatni dolgozóink és partnereink számára az igényesebb társadalmi normák megvalósításában az alábbiak alapján:

- Az E-Toll Services Hungary Kft. vezetősége és munkatársai elkötelezettek a minőségi munkavégzés, valamint a rendelkezésre álló erőforrások környezettudatos és takarékos felhasználása, értékek megóvása iránt.
- Az E-Toll Services Hungary Kft. vezetői elkötelezettek a dolgozók megbecsülése iránt, céljuk a munkatársak boldogulásának és

fejlődésének segítése. Ennek érdekében kiemelt hangsúlyt fordítanak a kollégákkal szembeni türelemre és toleranciára, felelősséggel tekintenek a dolgozók családi egzisztenciájára, átérzik mindennapi nehézségeiket és problémáikat.

- Munkatársainktól elvárjuk, hogy érvényesüljön a minőség- és környezetirányítási tevékenységükben a minőségi munka szemlélete, a feladatok iránti elkötelezettség, kollegialitás, a csapatszellemben való gondolkodás, a folyamatos fejlődésre való törekvés és megújulás. Kollégáinktól elvárjuk az etikus magatartást, elhatárolódunk a nemi diszkriminációtól, a faji és származási diszkriminációtól, kölcsönösen alkalmazkodunk nemzeti kultúrákhoz.
- Tudatosan alakítjuk társadalmi szerepvállalásunkat és elkötelezettségünket a környezetvédelemben tevékenységeink széles spektrumán.
- Működési eszközeink kialakításában törekszünk az üzembiztonság, az információvédelem által követelt standardoknak megfelelni, ezek fejlesztésére, üzemeltetésére, időt, pénzt, energiát fordítani.
- Munkatársaink munkavégzését modern eszközparkkal támogatjuk, munkájukat biztonságos környezetben végzik. Irodai környezetünk kialakításánál a piaci szempontok mellett, élhető, ergonomikus környezetet teremtünk.
- Alvállalkozóinktól és beszállítóinktól elvárjuk, hogy minőség- és környezetvédelmi politikánkat elfogadják és tevékenységüket ennek figyelembevételével végezzék.
- A szegedi telephely esetében kiemelt figyelmet fordítunk a tevékenységünk által okozott környezeti hatások csökkentésére, melynek érdekében programokat dolgozunk ki. Emellett munkavállalóinkat rendszeresen tájékoztatjuk és képezzük a környezetvédelmet szolgáló intézkedésekről, melynek betartását megköveteljük minden dolgozónktól.
- Hiszünk abban, hogy programokkal, rendezvényekkel, jótékonyági gyűjtésekkel erősíteni tudjuk Munkavállalóinkban is a WebEye által képviselt értékrendet, egyúttal közelebb tudjuk hozni egymáshoz Kollégáinkat.

Filozófiánk elterjedését működésünk minden részletében is tudatosan felügyeljük.

Mottó:

„A szolgáltatás fontosabb, mint a nyereség, a nyereség nem cél, hanem a szolgáltatás eredménye.”

Henry Ford

Fót, 2022. december 13.

Szeitz Áron
ügyvezető
E-Toll Services Hungary Kft.