

## POLITICA REFERITOARE LA CALITATE A SC WEBEYE INTERNATIONAL SRL

Misiunea noastră este să oferim soluții excelente WebEye în domeniul serviciilor de telematică, logistică și securitatea transporturilor tot mai multor companii, asigurându-le clienților noștri o valoare de afacere remarcabilă.

Cu o experiență de aproape 15 ani în domeniu și bazându-ne pe competențele tuturor colegilor, muncim zi de zi pentru a satisface nevoile și așteptările clienților noștri, a partenerilor și a altor părți interesate la cele mai înalte standarde, la cel mai înalt nivel și la un cost optim.

Totodată considerăm ca o sarcină esențială transferul sistemului de valori WebEye către toți angajații companiei, asigurarea transferului de cunoștințe precum și promovarea comunicării eficiente în scopul menținerii și îmbunătățirii eficienței și a calității.

### Angajamentul față de managementul calității

Având în vedere cele enumerate mai sus, a fost dezvoltat și implementat un sistem de management al calității conform standardului ISO 9001, în al cărui funcționare și dezvoltare continuă se angajează să ia parte fiecare angajat al companiei.

Pentru coordonarea activităților, sarcinile noastre de bază sunt:

- Definirea obiectivelor organizaționale și de calitate, asigurarea realizării și validării acestora;
- Integrarea controlului, feedback-ul în fluxul de lucru al organizației;
- Asigurarea utilizării optime și a gestionării eficiente a resurselor umane și organizaționale;
- Creșterea responsabilității membrilor organizației și dezvoltarea competențelor acestora;
- Pentru a realiza toate acestea, compania utilizează un sistem de gestiune a sugestiilor și reclamațiilor, prin care sunt documentate și sistematizate acele probleme care pot influența buna funcționare a proceselor interne și subliniază nevoia dezvoltării, îmbunătățirii proceselor.

### Angajamentul managementului de la cel mai înalt nivel

Conducerea companiei face tot posibilul ca denumirea de WebEye să fie sinonimă calității, fiabilității, preciziei, flexibilității, exigenței și orientării către clienți, ajutând clientul în atingerea obiectivelor sale de afaceri, respectând în același timp cerințele legale.

Înființarea unităților organizaționale este guvernată de principiile managementului profesional, care urmăresc să stimuleze membrii organizației pentru performanțe mai mari, o abordare inovatoare și adaptivă în acțiuni.

Ne așteptăm ca în activitățile lor de management al calității colegii noștri să se concentreze pe munca de calitate, angajamentul față de sarcini, colegialitate, gândire în spirit de echipă, îmbunătățire continuă și reînnoire.

Din partea angajaților ne așteptăm la un comportament etic, respingem discriminarea de orice fel și ne adaptăm reciproc la culturile naționale.

### Compania, din punctul de vedere al serviciilor oferite utilizatorilor

- Obiectivul nostru este să oferim utilizatorilor soluțiilor WebEye produse și servicii de cea mai înaltă calitate, conform nevoilor lor, deservindu-i cu profesionalism și la standarde ridicate.
- Prin metodologia noastră de măsurare a satisfacției, monitorizăm continuu, măsurăm și evaluăm satisfacția utilizatorilor sistemului WebEye, iar în baza rezultatelor ne străduim să ne perfecționăm activitatea, să îmbunătățim calitatea produselor și serviciilor noastre.
- Acordăm o atenție deosebită identificării și evaluării riscurilor ce decurg din procesele noastre și luăm măsuri pentru atenuarea efectelor acestora. Prin îmbunătățirea transparenței proceselor reducem timpul de răspuns, sporind satisfacția partenerilor noștri.
- Datorită angajamentului nostru față de necesitatea și utilitatea educației clienților, utilizăm o comunicare externă continuă și de nivel înalt către clienți prin intermediul angajaților noștri, oferind astfel clienților acces facil la informație.
- Ne străduim să oferim training-uri multimedia și personale adaptate utilizatorilor finali pentru ca aceștia să poată profita la maxim de oportunitățile oferite de WebEye.
- Prin interconectarea sistemelor utilizatorilor de gestionare al transportului și a infrastructurii WebEye, asigurăm procese personalizate, de înaltă calitate profesională, făcând activitățile de planificare și gestionare a proiectelor mult mai eficiente.

### Compania, din punctul de vedere al serviciilor oferite angajaților

Pentru o funcționare eficientă, coordonăm și controlăm activitățile angajaților, identificând astfel nevoile educaționale, de mentorat și de coaching.

Monitorizăm și dezvoltăm continuu procesele de suport profesional predefinite și interdependente:

- Creăm orientări strategice și cu liderii noștri ne străduim să punem în aplicare aceste linii directoare.
- Punem un accent deosebit pe formarea generală și profesională a personalului, stabilind o strategie de educație permanentă și pe termen lung, verificând gradul de dezvoltare printr-un sistem de examinare.
- Dezvoltăm continuu cunoștințele WebEye ale tuturor angajaților din departamentul de vânzări și relații cu clienții. Prin lărgirea setului de instrumente și argumentare care sprijină vânzările și păstrarea clienților contribuim la o mai bună aplicare a cunoștințelor profesionale dobândite.
- Departamentul de asistență tehnică asigură coordonarea activității de instalări și reparații, soluționarea sarcinilor logistice și gestiunea stocurilor.
- Departamentul administrativ derulează procesele de evidență a contractelor, de facturare și financiare, totodată cu o atenție deosebită la cost-eficiență.
- Acordăm o atenție deosebită creșterii eficienței operaționale, a funcționării și dezvoltării metodelor, sistemelor care să sprijine implementarea acestora.

### Responsabilitatea socială

Pe lângă obiectivele economice și de afaceri declarate, considerăm că responsabilitatea socială corporativă a companiei este de o importanță deosebită, ceea ce reprezintă un element important în crearea unui mediu social optim pentru generațiile actuale și viitoare. În acest domeniu, compania noastră dorește să demonstreze angajaților și partenerilor săi implementarea unor standarde sociale mai exigente, bazate pe următoarele:

- Formăm conștient angajamentul nostru social și angajamentul nostru față de protecția mediului pe întreg spectrul nostru de activități.
- Conducerea și personalul companiei sunt dedicate muncii de calitate și se angajează să utilizeze în mod conștient și economic resursele disponibile.
- În proiectarea instrumentelor noastre de operare ne străduim să respectăm standardele de siguranță operațională, protecția informațiilor, pentru dezvoltarea și funcționarea acestora alocăm timp, bani și energie. Susținem activitatea personalului cu un set de instrumente moderne și lucrăm într-un mediu sigur. În dezvoltarea mediului nostru de birouri, pe lângă criteriile economice, ne propunem să creăm un mediu de lucru optim și ergonomic.
- Liderii companiei se angajează să aprecieze angajații, având ca scop să-i ajute să prospere și să se dezvolte. În acest scop, liderii acordă o atenție deosebită toleranței față de colegi, dau dovadă de simț de răspundere față de existența lor familială și înțeleg dificultățile și problemele lor cotidiene.
- Considerăm că prin intermediul programelor caritative și a evenimentelor de echipă, avem posibilitatea să consolidăm în rândul angajaților spiritul de echipă și sistemul de valori al companiei.

Răspândirea filosofiei noastre este urmărită în mod conștient în fiecare detaliu al operațiunilor noastre.

Moto-ul nostru:

**"Serviciul este mai important decât profitul, profitul nu este un scop ci un rezultat al serviciului."**

**Henry Ford**

Oradea, 11 martie 2021.



WebEye International SRL  
director general