

## **Minőség-, környezeti- és MEB politika**

A Nemzeti Útdíjfizetési Szolgáltató Zrt. célja - a jogszabályokban és szerződésekben rögzített követelmények, valamint az egyéb fórumokon kifejeződő társadalmi elvárások szerint - az úthasználati jogosultság értékesítése, ellenőrzése, s az e tevékenységeket támogató ügyfélkapcsolati szolgáltatás ellátása.

E célt olyan hatékonysággal kell teljesíteni, mely összhangban van a tulajdonosi elvárásokkal és megfelel jogszabályi és egyéb követelményeknek, valamint a szolgáltatásra jellemző nemzetközi hatékonysági mutatóknak is.

Az útdíj szolgáltatás Magyarországot, közvetve minden itt élő vagy rövidebb-hosszabb ideig itt tartózkodó természetes, vagy jogi személyt, az év minden napján érint. Ezért a Társaság teljesítménye a társadalomban általánosan és folyamatosan jelen van. A beszedett útdíj pedig hozzájárul az utak megfelelő állapotban tartásához, ezáltal a közlekedés fenntartásához, a társadalmi, a gazdasági és kulturális kapcsolatok fejlődéséhez.

Mindebből adódóan a Társaság működése – túl az elvárt közvetlen gazdasági teljesítményen – igényességet kell tükrözzön a munka végrehajtásában, a folyamatos fejlesztésében, az érintettekkel való kapcsolattartásban és a környezeti erőforrások felhasználásában.

Céljaink elérése érdekében szolgáltatásunkat az alábbi súlypontok kiemelt figyelembe vételével hajtjuk végre:

- Az úthasználati jogosultság vásárlása és az ezzel kapcsolatos egyéb ügyintézés széles körben, könnyen elérhető legyen, rövid ügyintézési idővel.
- Az ellenőrzés az utazóközönség lehető legkisebb zavarásával valósuljon meg, az utazások tervezhetőségének érdekében.
- Az útdíj rendszer működése, a szolgáltatások elérésének módja az utazók számára ismert legyen.
- A megrendelő és az utazóközönség által elvárt szolgáltatási szint (SLA) ne sérüljön.
- Az úthasználati jogosultság ellenőrzése az utazóközönség és a működés érdekében munkát végzők számára egyaránt biztonságos legyen, kockázatértékelés alapján ésszerűen megelőzzük a sérüléseket és az egészségkárosodást.
- A környezetvédelmet fókuszba helyezve a környezeti tényezőink kapcsán a lényeges vagy enyhíthető hatásokat programszerűen csökkentjük, a környezetszennyezést megelőzzük.
- Az MSZ EN ISO 9001:2015 szerinti minőségirányítási, a MSZ EN ISO 14001:2015 szerinti környezetirányítási, MSZ 28001:2008 szerinti MEB és MSZ ISO/ IEC 27001 IBIR rendszert működtessünk integrált módon, és ennek eredményességét folyamatosan fejlesszük.
- A képzések és a belső kommunikáció egyéb fórumai által segítsük elő a minőség-környezet- és MEB tudatos munkavégzést.

Budapest, 2018.09.03.

Dr. Bartal Tamás  
vezérigazgató sk.