

## Működési Politika

„Az ÉRV küldetésének tekintjük, hogy az érdekelt felek (köztük a tulajdonosok, a felhasználók, a munkavállalók, a partnerek és a társadalom) szempontjait és a fenntartható fejlődést szem előtt tartva, a természet legteljesebb tisztelete mellett, kiváló működésre és partnerségre törekedve, magas minőségi színvonalú és hatékony víziközmű-szolgáltatást nyújtunk.”

Küldetésünk teljesítése, céljaink elérése és működési színvonalunk kiválóság irányába történő javítása érdekében elköteleztük magunkat Integrált Irányítási Rendszerünk folyamatos fenntartása és fejlesztése mellett, melynek működtetése során:

- A kezelésünkben lévő állami és önkormányzati tulajdonú víziközműveket a megkötött szerződések szerint, üzembiztosan működtetjük, műszaki színvonaluk fenntartására és fejlesztésére törekszünk.
- Vízbázisainkat és környezetünket kiemelten védjük, és ennek fontosságát a társadalom irányába folyamatosan kommunikáljuk.
- Megbízható, folyamatos víziközmű szolgáltatást nyújtunk. A vízminőséget az előírások szerint, rendszeres minőségellenőrzés mellett biztosítjuk. A szolgáltatási hibák elkerülésére, illetve gyors elhárítására, valamint a hálózati veszteség csökkentésére törekszünk.
- Az érdekeltelk megfelelő tájékoztatásáról gondoskodunk, észrevételeikre, esetleges panaszaira a lehető leggyorsabban reagálunk. Célunk, hogy ügyfélcentrikus, rugalmas és eredményes ügyfélszolgálati tevékenységet folytassunk.
- Kiemelt figyelmet fordítunk a hatékony működésre, az eredményes, vagyonszétválás nélküli gazdálkodásra, a társasági vagyonszétválására, a pénzügyi egyensúly és a fizetőképesség megőrzésére.
- A Társaság piaci helyzetének fenntartására, javítására, a rendelkezésre álló kapacitások optimális kihasználására törekszünk.
- A tevékenységeinkre vonatkozó jogszabályok és egyéb előírások követelményeit rendszeresen figyeljük, és működésünk során betartjuk, illetve részt veszünk azok előkészítésében.
- Tevékenységünkkel összhangban a működés környezetterhelő hatásait rendszeresen értékeljük, és azokat a lehető legalacsonyabb mértéken tartjuk. A környezetszennyezés megelőzésére törekszünk. A fajlagos energiafelhasználást folyamatosan figyelemmel kísérjük, és annak optimalizálására törekszünk.
- Vezetőink példát mutatnak a Kiválóság Kultúra és a társadalmi felelősségvállalás terjesztésében, együttműködnek az érdekeltelkkel, és koordinálják a célok meghatározását, a folyamatok kialakítását, valamint menedzselik a változásokat.
- Az érdekeltelk véleményét, igényeit és a teljesítménymutatók-, valamint a tanulási folyamatok eredményeit figyelembe véve mérhető célokat tűzünk ki, melyek teljesülését nyomon követjük és értékeljük.
- A céljaink elérését biztosító folyamatokat tervezzük, teszteljük és bevezetjük, a működtetésükhöz szükséges erőforrásokat biztosítjuk. A legmodernebb és legmegfelelőbb technológiák alkalmazására törekszünk. Gondoskodunk módszereink, folyamataink hatékonyságának értékeléséről, fejlesztéséről.
- A feladatok ellátásához, a döntések meghozatalához szükséges információkat a megfelelő helyen és időben biztosítjuk. Gondoskodunk az információk titkosságának és épségének megőrzéséről. Modern információs technológiákat alkalmazunk.
- Beszolgáltatóinkkal kölcsönösen előnyös kapcsolatokat építünk ki, bevonva őket fejlesztési ötleteink megvalósításába. A beszerzéseknél kiemelten figyelembe vesszük a környezetvédelmi, az energetikai, a munkavédelmi és az információbiztonsági szempontokat is. A lehető legoptimálisabb beszerzési árak elérésére törekszünk.
- Munkavállalóink elégedettségének növelésére törekszünk. Az esélyegyenlőséget biztosítjuk. A biztonságos és kultúrált munkavégzés feltételeit megteremtjük. A balesetek, vészhelyzetek előfordulásának megakadályozására törekszünk.
- Munkatársaink szakmai- és minőség kultúráját, valamint képzettségét folyamatosan fejlesztjük, kreativitásukat, bevonásukat ösztönözzük. Erőfeszítéseiket anyagi és erkölcsi elismeréssel jutalmazzuk. A szakma vonzerejének növelésére és a képzési intézményekkel való szoros együttműködésre törekszünk a megfelelő szakember utánpótlás érdekében.
- Az eltérések kezelése érdekében helyesbítő és megelőző intézkedéseket hozunk, feltárjuk és megszüntetjük a hibákat és a hibalehetőségeket.
- Folyamatos önértékelést végzünk, mely során vizsgáljuk módszereink hatékonyságát, valamint objektíven mérjük az elért eredményeket az érdekeltelk elégedettsége és a kulcsmutatók vonatkozásában.

A fenti elvek szerinti működés esetén Társaságunk elérheti jövőképét, mely szerint: „Az ÉRV kölcsönös előnyökön alapuló kapcsolatokat kialakítva, a legteljesebb társadalmi felelősségvállalás mellett Észak-kelet Magyarország piacvezető, kiválóan működő, legmagasabb minőségi színvonalú víziközmű-szolgáltatójává kíván válni, az érdekeltelk megelégedésére.”

2018. január 01.

Lőrinc Ákos  
vezérigazgató s.k.