

Kvalitetspolicy

KVALITET KOMMER FRÄMST!

Eftersom kvalitet är ett av Volvo Truck Centers kärnvärden skall bolaget på detta område rankas som ledande bland Sveriges återförsäljare. Detta uppnås genom kundfokus som bygger på ledningens engagemang och allas deltagande samt en processkultur.

KUNDFOKUS

Kvalitet är ett mått på våra prestationer ur kundens synvinkel. Företagets framgång på marknaden är beroende av förmågan att:

- förstå och tillgodose kunders behov
- överträffa kundens förväntningar

För att upp nå detta måste vi vara bättre än våra konkurrenter. Det kräver i sin tur att vi lyssnar på våra kunder och utifrån deras synpunkter planerar ständiga och varaktiga förbättringar i vår verksamhet.

LEDARNAS ENGAGEMANG

Samtliga ledare ska tydligt visa sitt engagemang för kvalitet genom att

- sätta tydliga mål, gå från ord till handling; vi måste kunna kvantifiera, mäta och leverera;
- utveckla alla medarbetares kompetens, ge medarbetarna möjlighet att uppnå sina mål samt delegera befogenheter och ansvar så långt som möjligt;
- basera åtgärder på fakta, på en helhetssyn på verksamheten och med ett långsiktigt perspektiv

MEDARBETARNAS ENGAGEMANG

Samtliga medarbetare inom Volvo Truck Center och även anställda hos leverantörer, distributörer och återförsäljare:

- ska ha möjlighet att förstå sin egen roll och kunna ta ansvar för kvaliteten i sitt arbete;
- ska ha en väl underbyggd och konsekvent bild av målen som ska uppnås och de önskade resultaten;
- förväntas bidra aktivt, i samarbete med andra, till att uppnå bolagets målsättningar

PROCESSKULTUR

Vi skall kartlägga, dokumentera och fortlöpande förbättra våra processer genom att:

- sträva efter att uppnå maximalt kundvärde och felfria produkter och tjänster;
- fastställa, arbeta mot och följa upp våra resultat gentemot mätbara processmål
- jämföra oss med andra och lära av de bästa

2015-07-01

Hans Börjesson
Verkställande direktör