

# POLITYKA GRUPY VOLVO W ZAKRESIE ZAPEWNIENIA JAKOŚCI



Celem Grupy Volvo jest dostarczanie najwyższej jakości pionierskich produktów i usług w zakresie transportu i infrastruktury transportowej. Wszystkie jednostki biznesowe włączają się w to przedsięwzięcie dzięki skupieniu się na potrzebach klientów, zaangażowaniu i uczestnictwie wszystkich pracowników, podejściu procesowemu i dążeniu do stałego doskonalenia.

## ORIENTACJA NA KLIENTA

Jakość jest miarą wydajności ocenianą przez klientów. Sukces rynkowy zależy od naszej umiejętności dostarczenia klientom produktów i usług, które zaspokajają lub przekraczają zarówno ich oczekiwania, jak i stosowne wymagania. Aby odnieść sukces w tym aspekcie, musimy być lepsi od konkurencji. Wymaga to ciągłego dialogu z klientami, dzięki któremu będziemy mogli poznać ich potrzeby i wprowadzić do naszych produktów oczekiwane przez nich udoskonalenia.

## ZAANGAŻOWANIE I UCZESTNICTWO WSZYSTKICH PRACOWNIKÓW

Każdy pracownik Grupy Volvo powinien zawsze skupiać się na potrzebach klienta i angażować w zapewnienie doskonałej jakości we wszystkich podejmowanych działaniach. Jest to osobiste zadanie, sposób myślenia, który jest konieczny do zapewnienia zadowolenia klienta.

Liderzy powinni zawsze być ambasadorami kultury skupionej na potrzebach klienta. Każdy pracownik Grupy Volvo powinien aktywnie włączać się w działania mające na celu zapewnienie najwyższej jakości. Aby stale realizować ten cel, każdy musi być otwarty na zmiany, kompleksowo

postrzegać działania Grupy Volvo, działać na podstawie faktów i uwzględniać długoterminową perspektywę. Dostawcy, dealerzy i partnerzy biznesowi w naszej strefie wpływów powinni zobowiązać się do przyjęcia zasad tej polityki.

## PODEJŚCIE PROCESOWE I CIĄGŁE DOSKONALENIE

Potrzeby klientów wyznaczają kierunek naszej pracy. Doskonałą jakość osiąga się dzięki opisywaniu, przestrzeganiu i ciągłemu udoskonalaniu naszych procesów. Każda osoba powinna się dowiedzieć, jak może przyczynić się do zapewnienia satysfakcji klienta i poprawy jakości. Wyniki będą monitorowane w odniesieniu do ustanowionych celów i stale poprawiane, aby zapewnić ciągłość sukcesów klientów. Procesy będą poddawane stałej ocenie, a podejmowane działania zapewnią ich skuteczność i efektywność. Aby stymulować tworzenie kultury opartej na uczeniu się od siebie nawzajem, w Grupie Volvo będzie aktywnie realizowane przekazywanie wiedzy i najlepszych praktyk. Regularne porównania i oceny będą przeprowadzane zgodnie z najlepszymi praktykami w branży. Zawsze będziemy stosować zapobiegawcze i proaktywne podejście.

**Martin Lundstedt**

Prezes i dyrektor generalny Grupy Volvo  
Data przyjęcia: 3 maja 2016 r.

**VOLVO**