

POLITIKA JAKOSTI – *Autocentrum Lukáš s.r.o.*

1. Úroveň kvality našich služeb hodnotí zákazník

Potřeby našich zákazníků budeme pravidelně zjišťovat a analyzovat. K tomu poslouží dotazníky ke zjištění jejich spokojenosti jak po prodeji vozidla tak i po provedené opravě. Zjištěné potřeby a přání budeme posuzovat a přenášet do našich pracovních postupů.

Dle kontrolních programů a EQS.

2. Náš cíl – spokojený zákazník – dosáhneme zejména:

- správným zjištěním jeho požadavků a potřeby
- včasným a přesným objednáním požadovaného zamezíme prodloužení termínů dodání z naší viny, důslednou kontrolou při přebírání snížíme riziko neshody při předání
- používáním správných a bezchybných technologických postupů, náradí a měřících zařízení
- zabezpečením kontrolní činnosti v průběhu ale zejména před předáním vozidla zajistíme možnému nesouladu s požadavky zákazníka
- používáním ochranných obalů a prostředků snížíme riziko možného poškození nebo znečištění majetku zákazníka
- využíváním všech zdrojů informací pro předcházení neshodám
- zvyšováním a využíváním kvalifikace zaměstnanců
- hodnocením kvality dodávek a dodavatelů a vyloučením těch, kteří nesplňují požadavky na kvalitu

3. Vedení firmy přijímá odpovědnost

k plnění požadavků na kvalitu a ke zlepšování systému managementu jakosti a zavazuje se v celé úrovni organizace tyto požadavky uplatňovat.

Co pul roku bude předložena zpráva z přezkoumání SMJ vedením a roční plán interních auditů.

4. Každý zaměstnanec má podíl na uskutečňování cílů jakosti

Úkolem každého je odvést bezchybnou práci. Kdokoliv zjistí riziko možného zhoršení Kvality je povinen je odstranit, pokud je nemůže sám odstranit, je povinen toto riziko Oznámit svému nadřízenému.

Dále každý zaměstnanec musí splňovat kvalifikaci - školení

5. Při udržení kvality snížíme náklady

Každá práce musí být od počátku vykonávána správně. Každá chyba stojí větší úsilí k jejímu odstranění, větší množství zainteresovaných lidí a další materiál k uvedení do souladu s požadavky. Při odstraňování chyb se tedy vždy musí odstranit i jejich příčiny.

Každý měsíc probíhá telefonní kontakt , pro zjištění spokojenosti zákazníků – vyhodnocení a opatření

6. Důležitým úkolem řízení je dosahování cílů jakosti

Autocentrum Lukáš s.r.o.

Kvalita práce a její dosahování musí mít zásadní význam pro hodnocení pracovníků.
Stejný význam má pro hodnocení i přístup hodnoceného k uplatňování politiky a cílů
jakosti společnosti – viz **Cíle jakosti**

Dne 1.1.2010

Miroslav Lukáš – vedoucí provozovny