

SYSTÈME DE GESTION DE LA QUALITÉ

I. Engagement de la direction

K-POLYLOGO a démontré son engagement en faveur du développement et de la mise en œuvre d'un système de gestion de la qualité, ainsi que de l'amélioration continue de son efficacité, par :

- A. Il est essentiel de communiquer à l'ensemble de l'organisation l'importance de satisfaire aux exigences des clients ainsi que les obligations légales et réglementaires. Le compte rendu de la réunion d'examen de la direction aborde ce point.
- B. La direction générale a établi la politique qualité et les objectifs qualité.
- C. Il est demandé à toutes les succursales d'identifier les ressources nécessaires pour remplir les obligations contractuelles ; ces informations sont ensuite compilées par le responsable de la gestion et discutées lors de la réunion de direction.

K-POLYLOGO a adopté huit principes de gestion de la qualité que la direction générale doit appliquer de manière systématique et transparente afin d'améliorer les performances de l'entreprise. Ces principes sont énumérés ci-dessous :

- 1. Orientation client : L'entreprise étant dévouée à ses clients, elle comprend leurs besoins actuels et futurs, répond à leurs exigences et s'efforce de dépasser leurs attentes.
- 2. Leadership : La direction établit l'unité d'objectif et la direction de l'organisation ; par conséquent, elle crée et maintient l'environnement interne dans lequel les membres de l'organisation s'impliquent pleinement dans la réalisation de ses objectifs.
- 3. Implication du personnel : Le personnel à tous les niveaux est l'essence même de l'organisation et sa pleine implication permet de mettre ses compétences au service de celle-ci.
- 4. Approche par processus : Un résultat souhaité est atteint plus efficacement lorsque les activités et leurs processus associés sont gérés comme un processus.
- 5. Approche systémique de la gestion : L'identification, la compréhension et la gestion des processus interdépendants en tant que système contribuent à l'efficacité et à l'efficience de l'organisation dans la réalisation de ses objectifs.
- 6. Amélioration continue : L'amélioration continue des performances globales de l'organisation est l'objectif permanent de celle-ci.

7. Approche factuelle de la prise de décision : Les décisions efficaces reposent sur l'analyse des données et des informations.
8. Relation fournisseurs mutuellement bénéfique : L'entreprise et ses fournisseurs sont interdépendants et une relation mutuellement bénéfique renforce la capacité des deux parties à créer de la valeur.

II. Satisfaction client

Toutes les exigences relatives au produit, y compris les exigences légales et réglementaires, sont recueillies auprès des clients via leurs commandes. Les clients sont invités à donner leur avis sur leur niveau de satisfaction concernant les produits et services fournis par l'entreprise. Cela permet à cette dernière d'améliorer continuellement la satisfaction client. Ainsi, le critère d'orientation client comprend les éléments suivants :

- Commentaires des clients
- Temps de réponse

III. Politique qualité

K-POLYLOGO perpétue la tradition d'excellence de plusieurs générations de systèmes, attachée à un service irréprochable. Nous privilégions la qualité en toute transparence. Notre principe de garantie repose sur : le respect des exigences contractuelles et réglementaires du client ; l'atteinte des objectifs qualité par la mise en œuvre de méthodes de travail rigoureuses ; le respect des délais ; et l'optimisation des budgets alloués.

Afin de placer les objectifs de qualité au cœur des opérations, un système de management de la qualité basé sur la norme ISO 9001:2008 a été mis en œuvre. Numéro de certificat ISO : 78000/A/0001/UK/En

Elles impliqueront des personnes à tous les niveaux et feront l'objet d'un examen continu visant à les améliorer, selon une approche factuelle. Leur mise en œuvre sera menée sur la base de l'analyse des données et des informations recueillies.

Président du groupe K-POLYLOGO