

## Polityka jakości i środowiskowa

- **Systemu Zarządzania Jakością (ESA Trucks Polska Sp. z o.o.)**
- **Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością oraz Ochrony Środowiska (ESA Trucks Polska Sp. z o.o., Oddział Poznań)**

Firma ESA Trucks Polska Sp. z o.o. określając Politykę jakości kierowała się swoim nadrzędnym celem, którym jest systematyczny rozwój Spółki i ciągłe doskonalenie w dążeniu do zaspokojenie potrzeb klientów w procesie sprzedaży samochodów oraz prowadzenia szerokiego wachlarza usług posprzedażowych.

Jesteśmy świadomi, że niezbędnym elementem w dążeniu do osiągnięcia zadowolenia klienta jest zrozumienie ich potrzeb i oczekiwań dzięki czemu będziemy mogli w należyty sposób prowadzić procesy zidentyfikowane w ESA Trucks Polska Sp. z o.o. Prowadzenie zarządzania ryzykiem w oparciu o wyniki szacowania i oceny ryzyka przeprowadzone zgodnie z przyjętą metodyką, umożliwi Zarządowy Spółki podejmowanie odpowiednich decyzje w obszarze świadczonych usług. Zarząd ESA Trucks Polska Sp. z o.o. gwarantując wysoki poziom świadczonych usług wdrażając i spełnia wymagania Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakości zgodnego z normami: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, filozofią, misją i wartościami firmy, a także zintegrowaną polityką DAF NV (patrz QMED)

Zarząd ESA Trucks Polska Sp. z o.o. zobowiązuje się do wdrażania wszelkich działań mających na celu utrzymanie najwyższej jakości zarządzania organizacją mając na uwadze dobro klienta, pracowników oraz środowiska.

### Nadrzędnymi celami są:

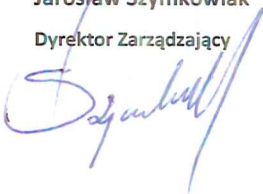
1. zapewnienie obecnym oraz przyszłym Klientom najwyższej jakości usług w zakresie sprzedaży i świadczenie usług posprzedażowych
2. maksymalne dostosowanie świadczonych usług oraz oferowanych części i pojazdów do potrzeb Klientów,
3. zdobycie i utrzymanie zaufania oraz zadowolenia Klientów

### Powyższe cele realizujemy poprzez:

1. Utrzymywania i ciągłego doskonalenia Zintegrowanego Systemu Zarządzania (ZSZ) i Systemu Zarządzania Jakością (SZJ)
2. ciągłe podnoszenie jakości świadczonych usług poprzez terminową ich realizację, minimalizację reklamacji oraz stałe monitorowanie
3. Stałe podnoszenie kwalifikacji pracowników poprzez systematyczne szkolenia zapewniające osiągnięcie najwyższego stanu wiedzy
4. Realizację ciągłego uświadamiania, informowania, szkoleń i komunikowania w zakresie ochrony środowiska,
5. Wdrażanie rozwiązań organizacyjnych i technologicznych wpływających na zapobieganie zanieczyszczeniom środowiska naturalnego na jakie ma wpływ Spółka
6. Postępowanie zgodnie z obowiązującym porządkiem prawnym dotyczącym ochrony środowiska oraz innych obszarów działalności przedsiębiorstwa
7. Optymalne wykorzystanie posiadanych zasobów oraz dostosowanie wyposażenia technicznego do potrzeb Klientów,
8. Badanie potrzeb, oczekiwań i zadowolenia kluczowych stron zainteresowanych
9. Ochronę zdrowia pracowników poprzez zapewnienie opieki medycznej oraz dążenie do stałej poprawy bezpieczeństwa i higieny pracy.
10. Wdrażanie i stałe doskonalenie nowoczesnych technologii zapewniających utrzymanie przewagi konkurencyjnej.
11. okresową ocenę skuteczności i efektywności przyjętej polityki i założonych celów, jak również całego systemu zarządzania jakością.
12. Zapewnienie zasobów i środków oraz rozwój organizacji oraz inwestycji w celu sprostania wymaganiom rynku.
13. Zwiększenie zakresu świadczonych usług serwisowych w celu sprostania oczekiwaniom klienta
14. Zapewnienie na terenie firmy odpowiednich udogodnień klientom w postaci wyposażenia na jak najwyższym poziomie.

Klarowny schemat organizacyjny oraz jasny przydział odpowiedzialności i uprawnień zapewnia realizację w/w polityki ZSZ. Na podstawie polityki ZSZ są tworzone cele jakości oraz cele i programy środowiskowe, które są realizowane, monitorowane i uaktualniane.

Jarosław Szymkowiak  
Dyrektor Zarządzający



Tomasz Bocheński  
Pełnomocnik ds. Zintegrowanego

Systemu Zarządzania Jakością i Środowiskiem,



### ESA Trucks Polska Sp. z o.o.

ul. Ks. Wawrzyniaka 1  
62-052 Komorniki  
tel. +48.61 890 53 00  
faks +48.61 890 53 24  
www.esatrucks.eu

NIP 972 11 45 555, Kapitał zakładowy 24 992 000 zł  
KRS 0000267483, Sąd Rejonowy w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy KRS  
Konto PLN: PL58 2030 0045 1110 0000 0201 8310  
Konto EUR: PL33 2030 0045 3110 0000 0017 1790, BIC: GOPZPLPW

