

POLITIQUE

AUTO LUBUMBASHI QUALITÉ

Code: **POI-M1**
Version: **001**
Date de mise en
application:
26 Juillet 2023

INTRODUCTION

AUTO LUBUMBASHI, pionnier dans le secteur Automobile en RD Congo avec une spécialisation dans la fourniture des produits et services automobiles et divers, tient à faire de sa marque un symbole de qualité par le strict respect des standards les plus élevés et la conformité irréprochable à toutes les exigences applicables à son contexte.

NOTRE APPROCHE DE VENTE

Nos pratiques élaborées de vente sont conçues de manière à placer la **qualité** et la **satisfaction clients** au cœur de nos opérations, en proposant non seulement des produits et services de qualité, mais aussi des solutions complètes et idéales offertes avec une expertise et un savoir-faire de classe mondiale, et visant à simplifier la vie de nos clients.

SYSTÈME DE MGT DE QUALITÉ

Pour renforcer notre capacité à fournir en permanence des produits et services conformes, la Direction d'Auto Lubumbashi s'est engagé dans la mise en place d'un système de management de la Qualité en accord avec la norme ISO 9001V2015. Cette démarche place ainsi nos clients au cœur de notre système et constitue un levier de performance, de différenciation et d'amélioration continue pour l'ensemble des prestations de l'entreprise.

NOS OBJECTIFS QUALITÉ

Un tel atout ne saurait se pérenniser sans le choix délibéré et stratégique d'AUTO LUBUMBASHI d'ériger des objectifs qualité clairs, précis et adaptés. Ainsi, nous nous fixons les objectifs qualité présentés ci-dessous :



Assurer la satisfaction maximale de nos clients



Garantir la conformité de nos produits et services à tous les niveaux



Maîtriser les risques liés à nos activités



Optimiser les performances internes



Soutenir et motiver l'implication du personnel pour une réalisation de qualité



Assurer la rentabilité et la pérennité de nos activités

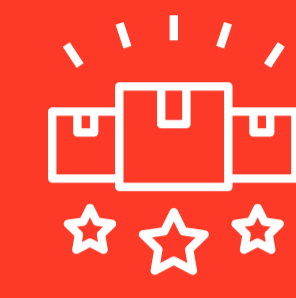


Assurer le succès à long terme des nos relations avec les parties intéressées

NOS ENGAGEMENTS

En vue de maintenir sa position de pionnier dans le secteur Automobile et toujours accroître la satisfaction de ses clients, la Direction d'AUTO LUBUMBASHI met en place les engagements basés sur les orientations stratégiques suivantes :

NOS CLIENTS



Proposer des produits et services performants, adaptés aux besoins et au pouvoir d'achat de nos différents clients.



Intégrer continuellement les préoccupations et avis de nos clients dans nos opérations afin d'accroître la satisfaction clients.

NOS PARTENAIRES



Construire des relations mutuellement profitables avec les parties intéressées à travers la compréhension et la satisfaction permanente de leurs besoins et attentes.

NOS COLLABORATEURS



Investir significativement dans nos Ressources Humaines à travers des programmes de formation et de développement appropriés, ainsi que l'incitation à la créativité et à l'innovation.



Fidéliser nos collaborateurs en leur offrant des conditions de travail compétitives et en améliorant la communication interne.

NOTRE SMQ



Assurer en permanence l'efficacité du système de management de qualité en le dotant des Ressources nécessaires à son fonctionnement



Promouvoir une culture de prévention au sein de l'entreprise par l'utilisation permanente de meilleures pratiques préventives à tous les niveaux pour assurer une gestion fiable des risques



Favoriser l'amélioration continue et l'innovation de nos produits, services et pratiques commerciales à travers l'examen constant du cadre stratégique de l'entreprise, l'exploitation des opportunités d'amélioration, et la prise en compte des avis de nos clients et collaborateurs

NOS PROPRIÉTAIRES



Diversifier et étendre les produits et services d'AUTO LUBUMBASHI dans les provinces et pays frontaliers



Assurer une planification stratégique adéquate

LES INSTANCES ÉTATIQUES



Assurer une veille légale et réglementaire adéquate, permettant l'identification et le respect de toutes les exigences applicables à nos activités, produits et services

Pour atteindre l'objectif de la qualité totale, AUTO LUBUMBASHI prend l'engagement de satisfaire à toutes les exigences légales & réglementaires et autres applicables à ses activités, et d'améliorer en continue son système de management de la qualité en mettant tout en œuvre notamment la mobilisation des moyens nécessaires pour garantir la pérennité et l'efficacité de notre système de Management de la qualité.

Hussain Khanafar
LA DIRECTION