Kwaliteitsbeleid

1. Algemene bedrijfsgegevens

MSC Truck- & Trailer Care (verder te noemen MSC) is een universeel en onafhankelijk garagebedrijf voor transportmaterieel. MSC is geen truckdealer, maar verleent wel dezelfde service. Daarbij komt dat MSC een breder pakket aanbiedt waaronder o.a. de bandenservice. MSC onderhoudt en keurt zowel trucks, opleggers en alles wat daar op- en aan zit, zoals laadklep, koelmachines e.d. Tevens hanteert MSC het one-stop-shopping-principe, d.w.z. alle werkzaamheden bij één bedrijf.

2. Betrokkenheid van de directie

De directie zal ervoor zorgen dat wordt voldaan aan zowel de eisen van de klant als aan wet- en regelgeving. De relevante wet- en regelgeving is geïnventariseerd en vastgelegd en wordt up-to-date gehouden onder verantwoording van de directeur, in overleg met de kwaliteitsfunctionaris.

Jaarlijks zullen (kwaliteits-)doelstellingen worden vastgelegd tijdens de directiebeoordeling.

De directie zal ervoor zorgen dat er voldoende middelen, de juiste werkomgeving en infrastructuur, hierbij denkend aan opleidingen, gebouwen (o.a. kantoor, werkplaats, magazijn en kantine), werkruimte, machines en middelen, hard- en software e.d. beschikbaar zijn om de werkzaamheden op een goede manier te kunnen uitvoeren om zo te kunnen voldoen aan de eisen van de klant.
Tijdens de directiebeoordeling zal worden vastgesteld of de ter beschikking gestelde middelen toereikend zijn om het kwaliteitssysteem in te voeren en te onderhouden en de klanttevredenheid te verhogen.

3. Klantgerichtheid

De eisen van de klant zijn c.q. worden per opdracht vertaald/vastgelegd in het systeem of in een duidelijke offerte en/of opdracht (bevestiging). Op aanvraag van de klant kan deze in het offertestadium worden aangepast, zodat de klanteisen en verwachtingen op een volledige en heldere manier zijn verwoord. Deze paragraaf heeft een duidelijke relatie met klanttevredenheid.
Informatie vanuit het klanttevredenheidsonderzoek wordt periodiek teruggekoppeld naar betrokken personen om mogelijke verbeteringen door te voeren. Doelstelling is om de eisen van de klant duidelijk te bepalen en verwoorden, met als doelstelling de klanttevredenheid te verhogen.

4. Beleid (kwaliteit en veiligheid beleid)

Het beleid van MSC is erop gericht, dat al onze activiteiten op een effectieve en economisch verantwoorde wijze worden uitgevoerd. Uitgangspunt is dat op elk moment kan worden voldaan aan de met de klant overeengekomen eisen en zijn vanzelfsprekende verwachtingen.

Een belangrijk aspect van kwaliteit is de veiligheid en gezondheid van onze medewerkers en derden, alsmede het milieu.

Het kwaliteitssysteem, inclusief relevante arbo-aspecten is tevens opgesteld om te bereiken dat:

- ongelukken en persoonlijk letsel worden voorkomen;
- de veiligheid van derden wordt gewaarborgd;
- materiële en milieuschade wordt voorkomen;
- prioriteiten op gebied van veiligheid in de bedrijfsvoering worden vastgelegd, hierbij denkend aan:
  juiste en volledige instructies, een juiste inzameling, scheiding en afvoer van afval, het formuleren van jaarlijkse doelstellingen, verstrekking van PBM's, het verzorgen van noodzakelijke opleidingen, het tijdig keuren van machines en materieel e.d.

- er op KVGM-gebied gestreefd wordt naar continue verbetering.

1Actiepunten c.q. verbetermaatregelen c.q. doelstellingen op het gebied van arbo (veiligheid, welzijn e.d.) en milieu komen o.a. voort vanuit het rapport van de risico-inventarisatie/evaluatie. Deze acties zijn vastgelegd in een plan van aanpak. Dit plan van aanpak wordt minimaal één keer per jaar geëvalueerd tijdens de directiebeoordeling. Doelstellingen op het gebied van arbo en milieu kunnen tevens vastgelegd worden in het verslag van de directiebeoordeling.

De uitvoering van een en ander is vastgelegd waarin alle functie-eisen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn omschreven. Het afwikkelen van een opdracht mag geen automatisme worden (niet 'blind varen' op ervaring). Bij elke opdracht moet van A-Z goed nagedacht en gehandeld worden.
Elk jaar tijdens de directiebeoordeling wordt dit beleid besproken en eventueel herzien.

5. Planning van het kwaliteitssysteem

De kernactiviteiten van MSC worden omschreven in het kwaliteitshand. Indien er activiteiten plaatsvinden die betrekking hebben op het anders inrichten van deze processen, moet de kwaliteit van het product worden gehandhaafd d.m.v. een planmatige aanpak.
Alle wijzigingen binnen het proces zullen planmatig worden beheerst d.m.v. een plan van aanpak dat als kwaliteitsplan zal gelden. De activiteiten t.b.v. het kwaliteitssysteem zijn aangegeven in een overzicht (kwaliteitsplanning), welke wordt beheerd door de kwaliteitsfunctionaris.

6. Doelstellingen (kwaliteit en veiligheid)

Concrete doelstellingen worden geformuleerd in de directiebeoordeling en bewaakt tijdens de stuurgroep en het MT. Het is van belang dat concrete doelstellingen op de volgende wijze worden geformuleerd (SMARTU principe: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Reëel, Tijdgebonden en Uitdagend), dit door formulering van:
- omschrijving van de doelstelling
- tijdpad
- betrokkenen (eventueel derden)
- meetpunten
- kosten (indien van toepassing)
- verantwoordelijke
- e.d.

Doelstellingen kunnen gegenereerd worden vanuit het algemene beleid, investeringsbeleid, risico-inventarisatie, analyse meetpunten e.d.

7. Publicatie

De directie zal het kwaliteitsbeleid bekend maken aan de medewerkers en zal ervoor zorgen dat dit wordt begrepen en nageleefd, mondeling en/of via e-mail.

Belanghebbenden kunnen het opvragen of vinden op de website, onder het kopje kwaliteitsbeleid.