

# ***POLITIKA KVALITY***

## ***společnosti Auto Koutek, s.r.o.***

*Tanvaldská 1141, Liberec 30, 463 11*

Kvalita výrobků a služeb dodávaných naší společností je základním předpokladem pro zabezpečení našeho stabilního postavení na trhu v oboru prodeje vozů a všech souvisejících servisních činností.

Abychom mohli dále pokračovat ve vývoji rentability našeho podnikání a při tom neustále respektovali požadavky a očekávání našich zákazníků, bude AUTO KOUTEK s.r.o. dodržovat následující zásady:

### **PŘIJETÍ NA ÚROVNI**

*Nenecháme zákazníky čekat bez povšimnutí. Naši zaměstnanci jsou zákazníkům plně k dispozici. Vyslechneme důkladně všechny požadavky zákazníků. Kládeme důraz na vybavení, vzhled a čistotu autosalonu a vnějších prostor.*

### **KVALITA SLUŽEB**

*Nabídneme zákazníkovi k prodeji úplnou řadu vozů dané značky, poskytneme zákazníkovi možnosti prodeje na leasing a na úvěr. Používáme výhradně originální náhradní díly a příslušenství. Nabídneme zákazníkovi mobilitu po dobu opravy. Veškeré práce provádí vysoce kvalifikovaný personál. Využíváme špičková diagnostická zařízení. Kládeme důraz na čistotu, ekologii a bezpečnost. Využíváme nového technického zázemí pro zkrácení lhůt objednání oprav. Zajímáme se o spokojenost zákazníků s úrovní našich služeb.*

### **INFORMOVANOST ZÁKAZNÍKŮ**

*Kvalifikovaní prodejci poskytnou zákazníkům informace o všech modelech vozů. Kvalifikovaní prodejci nabídnou zákazníkům zkušební jízdy s nabízenými modely. Zákazníci budou mít k dispozici aktuální prospekty a ceníky. Přehled hodinových sazeb a poskytovaných služeb je umístěn na viditelném místě. Zakázkový list, faktura a jejich případné změny musí být zákazníkovi řádně vysvětleny.*

### **ZÁRUKA MOBILITY**

*Při každé záruční opravě je zákazníkovi nabídnuta mobilita, náhradní vozidlo, odvoz nebo poskytnutí jízdenky na MHD. Zajistíme asistenční službu – 24h. denně.*

### **ZLEPŠOVÁNÍ**

*Plánovaně probíhá efektivní školení zaměstnanců na všech úsecích firmy. Prostředkem pro trvalé zajištění a posilování kvality výrobků a služeb, efektivní řešení potřeb zákazníků s důrazem na prevenci neshod je vybudování a neustálé zlepšování systému managementu kvality, včetně angažovanosti a odpovědnosti vedení dle ISO 9001:2009.*

### **SOULAD S PRÁVNÍ LEGISLATIVOU**

*Plně respektujeme veškeré právní a legislativní předpisy ČR.*

Datum revize: 05. 01. 2011  
Vydal: QM - Eva Strnadová  
Schválil: Výkonný ředitel - Martin Hnyk

**Auto Koutek, s.r.o.**