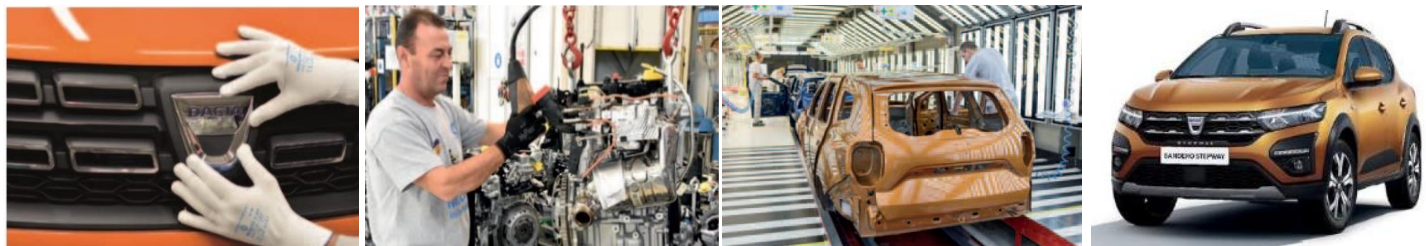


POLITICA DE CALITATE DACIA

5 mai 2021



Ambiția Dacia este să își mențină poziția de lider și să rămână, din punct de vedere operațional, «Mother Plant » și «Mother Engineering» pentru gama Global Access.

Într-un context de evoluții reglementare și tehnologice importante, trebuie să continuăm să consolidăm capacitatea noastră de a asigura satisfacția clienților, în materie de calitate a produselor și serviciilor.

Automobile Dacia, cu producția de vehicule - Noul Duster, Noul Logan și Noul Sandero Stepway-, de motoare pe benzină, cutii de viteze, șasiuri, piese turnate din aluminiu, dar și cu vânzările și serviciile adresate clienților interni și externi, se află în centrul strategiei Renault Group prin mărcile Dacia & Lada.

Politica noastră de Calitate este în coerență cu Planul de Satisfacție Client al Renault Group și este structurată pe 4 axe:

- **Consolidăm un «mindset» orientat către satisfacția clientului**

Toate entitățile Automobile Dacia sunt orientate către respectul standardelor la postul de lucru, conformitatea proceselor, consolidarea eficacității lor, precum și către ameliorarea circuitelor de reactivitate. Aceste orientări ne vor permite să fim printre cei mai buni în asigurarea satisfacției clienților.

- **Garantăm pentru vehiculele și serviciile «Renaultion» o calitate ireproșabilă încă de la lansare**

Ne angajăm ca toate problemele identificate în perioada de dezvoltare a vehiculului să fie rezolvate înainte de începerea vânzării și că rețeaua comercială dispune de toate mijloacele operaționale pentru a asigura calitatea serviciilor din vânzări și post-vânzări. Acest angajament asigură nivelul de calitate așteptat de clienții noștri, încă de la debutul comercializării, cât și o mai bună valoare reziduală la revânzarea vehiculelor. De asemenea, pentru companie, acest demers va asigura un buget de garanție ținut sub control.

- **Asigurăm satisfacția clienților noștri pe toată perioada exploatării vehiculului**

Garantăm satisfacția clienților noștri, din momentul vânzării și pe toată perioada post-vânzare, furnizând produse și servicii în conformitate cu așteptările pieței, măsurând și ameliorând continuu eficacitatea prestațiilor prin anchete de satisfacție.

- **Răspundem rapid și eficace către toți clienții și asigurăm « 0 » recidive**

Ne angajăm să tratăm toate problemele de calitate client prin mijloacele și competențele necesare și să capitalizăm returnurile de experiență în vederea asigurării « 0 » recidive.

Astfel, Sistemul nostru de Management al Calității, cu sprijinul tuturor meseriilor, răspunzând exigențelor standardului ISO 9001, dorește să așeze clientul în centrul managementului proceselor noastre, ținând cont de toate nevoile și așteptările. Ascultându-le așteptările, ne angajăm să poziționăm îmbunătățirea continuă în centrul sistemului nostru.

« Mă angajez personal, dar și în numele întregului Comitet de Direcție, să implementez această politică și să le solicit tuturor colaboratorilor, să aplice principiile pentru a garanta calitatea și conformitatea produselor și serviciilor noastre ».

**Director General Automobile Dacia S.A.
Mihai BORDEANU**