

DO GRUPO VOLVO

A POLÍTICA DE QUALIDADE



O Grupo Volvo deve ser líder em satisfação do cliente, oferecendo produtos e serviços inovadores para os setores de transporte e infraestrutura. Todas as entidades comerciais devem contribuir para que isso aconteça por meio de foco no cliente, comprometimento e participação de todos, uma abordagem com base em processo e melhoria contínua.

FOCO NO CLIENTE

A qualidade é uma medida de nosso desempenho conforme experimentado pelos nossos clientes. O sucesso no mercado depende de nossa capacidade de sempre fornecer aos clientes produtos e serviços que supram ou excedam suas expectativas e os requisitos aplicáveis. Para termos sucesso nesse sentido, devemos ter um desempenho superior ao da concorrência. Isso requer ouvirmos continuamente nossos clientes para entender suas necessidades e a implementação imediata de melhorias sustentáveis nas operações com base nessas necessidades.

COMPROMETIMENTO E PARTICIPAÇÃO DE TODOS

Todos os funcionários do Grupo Volvo devem sempre ser centrados no cliente e comprometidos com a excelência na qualidade. Trata-se de uma responsabilidade pessoal, uma mentalidade, o que é necessário para atingir a satisfação do cliente.

Os líderes sempre devem agir como embaixadores de uma cultura voltada para as necessidades do cliente. Todos os funcionários do Grupo Volvo devem contribuir ativamente para atingir a excelência na qualidade. Para gerenciar isso continuamente, todos precisam estar abertos a mudanças, ter uma visão holística das

operações do Grupo Volvo, basear ações nos fatos e aplicar uma perspectiva de longo prazo. Fornecedores, concessionárias e parceiros comerciais dentro de nossa esfera de influência devem ter o compromisso de adotar os princípios estipulados nesta política.

ABORDAGEM DO PROCESSO E MELHORIA CONTÍNUA

As necessidades do cliente devem orientar nossas formas de trabalho. A excelência da qualidade deve ser conquistada ao descrever nossos processos, trabalhar de acordo com eles e melhorá-los continuamente. Todas as pessoas devem entender como podem contribuir para a satisfação do cliente e a melhoria da qualidade. Os resultados devem ser monitorados com base nos objetivos definidos e melhorados para garantir o sucesso constante do cliente. Os processos devem ser continuamente avaliados e as ações tomadas para garantir que eles sejam eficientes. A transferência de conhecimento e de práticas recomendadas deve ser feita ativamente em todo o Grupo Volvo para incentivar uma cultura que promova a aprendizagem mútua. Devem ser feitas regularmente comparação e avaliação com base nas práticas recomendadas do setor. Uma abordagem preventiva e proativa sempre deve ser aplicada.

Martin Lundstedt

Presidente e CEO do Grupo Volvo
Adotado em 3 de maio de 2016

VOLVO