

5. PROCESSUS RESPONSABILITE DE LA DIRECTION

5.1. Engagement de la direction

La qualité des prestations de Pesage Midi Pyrénées est un souci constant de la société depuis la reprise de l'Entreprise, toutefois les exigences légitimes de nos clients, ainsi que les exigences réglementaires et normatives allant croissant, il nous a paru nécessaire d'examiner l'activité de l'Entreprise pour en améliorer la performance.

Nos clients "Entreprises" sont en droit d'exiger un service de qualité et nos clients "Organismes" le respect de la réglementation et de la norme ISO 9001.

C'est pourquoi, je continu à engager, la société dans une démarche qualité selon la norme ISO 9001 et ce dans un esprit de progrès permanent afin de satisfaire les clients. Je m'engage à fournir les ressources nécessaires à la bonne mise en œuvre des exigences de notre Système de Management de la Qualité. Je désigne Marion DONATO Représentant de la Direction.

En ce qui concerne la fabrication et la réparation des IPFNA, je m'engage à assurer la conformité des instruments fabriqués et réparés à toutes les exigences réglementaires qui leurs sont applicables y compris la conformité des instruments fabriqués au modèle approuvé ou au type certifié, vu que l'examen de conformité au type est requis pour les IPFNA.

Un service qualité est mis en place et j'ai nommé un Responsable Qualité ayant l'autorité pour mettre en application le système qualité. Sa mission est entre autres, de surveiller, faire évoluer et améliorer nos différents processus.

La réussite de notre démarche dépend de l'engagement de chaque collaborateur et je veillerai, en tant que Dirigeant, à l'application de cet esprit de travail orienté « satisfaction client ».

Patrice BERCEILLES
30/09/10

5.2. Écoute client

Afin de satisfaire les besoins et attentes de nos clients, des visites client sont effectuées périodiquement afin de déterminer les différents besoins.

La direction a connaissance des exigences client via les contacts commerciaux, les réunions d'informations produits, la liste des appels, ...

La direction et le Service Qualité se tiennent à disposition et en contact permanent avec les autorités administratives (LNE, Service chargé de la Métrologie Légale, Bureau de la métrologie)

A travers ces différents points, la direction prend des orientations afin d'accroître la satisfaction du client (voir 8.2.1)

Ce document à été crée avec Win2pdf disponible à <http://www.win2pdf.com/fr>
La version non enregistrée de Win2pdf est uniquement pour évaluation ou à usage non commercial.