



Édito : La qualité... bien sûr, mais c'est quoi ?

C'est d'abord un référentiel, l'ISO ; un engagement, de la direction et de tous les acteurs ; des moyens adaptés et performants ; des actions tournées vers les clients, petits comme grands ! Tout dans notre quotidien est plus ou moins qualitatif.

Nos actes, nos achats, nos comportements sont autant de facteurs améliorants ou aggravants.

Au sein d'une entreprise, de notre entreprise, elle passe par :

- des procédures d'identification et de traçabilité
- des méthodes de travail, d'ordonnancement et de suivi
- des moyens de collecter les infos du terrain

Je vous propose de développer, en vous présentant quelques-uns de nos outils.

La traçabilité

Nous avons adopté depuis plusieurs années, un système de numérotation de chacune de nos affaires qui permet, d'un simple regard, de déterminer la date précise d'entrée du matériel dans nos ateliers ou de création d'une offre commerciale.

Ce numéro se compose de six chiffres, les deux premiers étant l'année, les deux suivants le numéro de la semaine et les deux derniers le numéro d'ordre d'entrée.

Une plaque d'aluminium gravée est apposée sur tous les produits réparés ou vendus.



Votre satisfaction...

...est la base de nos actions quotidiennes !!

Je vous remercie donc d'avance pour votre participation à notre enquête annuelle, et du temps que vous voudrez bien nous accorder.

1/Notre accueil téléphonique est :

- efficace / standard / inadapté

2/Notre accueil en entreprise est :

-Chaleureux / correct / discourtois

3/Le délai de traitement de vos affaires (devis, délais, réparations) est :

-Rapide / correct / long

4/La qualité de nos prestations est :

-Irréprochable / moyenne / mauvaise

5/ La qualité de nos produits est :

-Parfaite / courante / faible

A retourner par mail à l'adresse :

qualite@sasravey.fr

Fiche d'amélioration...

AMÉLIORATION PREVENTION
N° 850 E 02

N° d'interlocuteur (date, adresse, téléphone) : Thème :

l'incident constaté :

A cause de :

Demandeur : le :

Pour y remédier je propose :

Proposé par : le :
Témoigné à : le :

AMÉLIORATION PREVENTION
N° 850 E 02

Avis de la direction :
Visa :

Mise en œuvre de la proposition

Détails des réalisations :

Date effective de réalisation :
Date de fin de réalisation :
La solution mise en œuvre a été vérifiée par :
Le :

Observations et validation

Le demandeur : La direction :

...Utilisée pour toute demande !

Nous contacter...

15 rue ferrée 71 530 Crissey

Téléphone : 03 85 46 91 50

Fax : 03 85 46 91 55

Mail : commercial@sasravey.fr

Internet : www.sasravey.com