

## Politika kvality

### **Kvalita zohráva kľúčovú úlohu pri dosahovaní vízie Skupiny PSA Peugeot Citroën.**

Podľa vízie, ktorú si Skupina stanovila, bude PSA Peugeot Citroën v roku 2020 globálnou, ziskovou a nezávislou skupinou patriacou medzi popredných svetových výrobcov so sortimentom pokrývajúcim všetky segmenty. Poskytne najpríťažlivejšiu ponuku produktov a služieb, ktoré sú čo najšetrnejšie k životnému prostrediu. V oblasti zodpovedného rozvoja bude slúžiť ako vzor.

V mene tejto vízie podporujeme obchodnú ofenzívu na všetkých trhoch a chceme patriť medzi najlepších. Jadro podniku musí preto tvoriť zákazník. Dosiachnutie cieľov súvisiacich s našou víziou vyžaduje, aby sme boli schopní ponúkať kvalitné produkty zákazníkom a potenciálnym zákazníkom, ktorí zvažujú kúpu a používanie vozidla značky PEUGEOT alebo CITROËN, čím nám preukazujú svoju dôveru.

Bezchybná kvalita našich produktov je súčasťou prevádzkovej výnimočnosti, ktorú chceme dosiahnuť. Udržanie dôvery našich zákazníkov je podmienkou úspechu pri dosahovaní našich cieľov rastu a rentability.

Politika kvality spoločnosti PSA Peugeot Citroën sa uplatňuje vo všetkých krajinách, v ktorých Skupina pôsobí. Predmetom politiky je:

- dosiahnutie stanovených ambícií v oblasti kvality,
- zásady týkajúce sa podpory Systému manažérstva kvality (SMK) pri uplatňovaní tejto politiky,
- metóda, ktorú používame na ovládanie výsledkov kvality,
- úloha a účasť jednotlivcov.

Uplatňovanie základných princípov kvality, ktoré vyplývajú z tejto politiky, musí predstavovať pre všetkých pracovníkov Skupiny prioritný osobný a kolektívny cieľ. Zaväzujeme sa, že budeme dbať o riadne uplatňovanie týchto princípov a účasť nás všetkých. Na základe tejto kultúry a zmýšľania chceme nájsť spôsoby, ako dosiahnuť ambície, ktoré sme si stanovili.



Politika Skupiny – Politika kvality Skupiny – Interné použitie

**Carlos Tavares**  
predseda predstavenstva

Referencia 01276\_10\_00052 – 02.04.2014

### **Naša ambícia: umiestniť sa v TOP3 prieskumov zákaznickej spokojnosti**

Našou ambíciou v oblasti kvality je umiestniť sa v TOP3, pokiaľ ide o **kvalitu produktov, úroveň služieb** spojených s produktami a **kvalitu služieb** na všetkých trhoch, kde chceme pôsobiť.

#### **Náš záväzok: zaviesť trvalý, prehľadný a účinný Systém manažérstva kvality**

Predmetom Systému manažérstva kvality (SMK) Skupiny PSA Peugeot Citroën sú všetky vopred stanovené opatrenia a typy správania, ktoré zaisťujú dosiahnutie výsledkov kvality v súlade so stanovenými cieľmi, ako aj mechanizmy na podporu uplatňovania a zlepšovanie týchto opatrení.

V súlade s hodnotami Skupiny ako aj ambíciami a cieľmi spoločnosti Systém výnimočnosti PSA - SMK:

- popisuje hlavné výzvy a ciele v oblasti kvality,
- konkretizuje požiadavky na kvalitu a z nich vyplývajúci systém manažérstva,
- pripomína behavioristické hodnoty a záruky úspechu, ktoré by mali zdieľať všetci jeho aktéri.

**SMK je súčasťou Systému výnimočnosti PSA** a vyjadruje zásady kontroly kvality podľa 3 úrovní:

- strategická úroveň vyjadrujúca požiadavky v oblasti kvality,
- taktická úroveň s referenčnými údajmi popisujúcimi postupy a spôsoby fungovania, ktoré sú potrebné pri dodržiavaní kvalitatívnych požiadaviek,
- operatívna úroveň so štandardmi umožňujúcimi pracovníkom v teréne vykonávať ich činnosti v súlade so stanovenými postupmi.

SMK nám umožňuje čeliť našej najväčšej výzve v oblasti kvality, ktorou je: „**Zaručiť bezpečnosť našich produktov a kvalitu vnímanú zo strany našich zákazníkov.**“

SMK sa týka celého reťazca vytvárania hodnôt podniku. Týka sa všetkých aktérov spoločnosti PSA, od prognózovania v spojení so stratégiou a plánovaním produktov až po popredajný servis.

#### **Naša metóda: plánovanie, výroba, aplikácia, kontrola, upozorňovanie, reakcia, zlepšovanie**

Kvalitu môžeme dosiahnuť len tak, že máme prehľad o každom jednom kroku, čo umožňuje predchádzať a kontrolovať riziká v priebehu celého reťazca vytvárania hodnôt. Preto sa zaväzujeme :

- plánovať a vytvárať kvalitu už od fázy koncepcie nových produktov,
- systematicky uplatňovať príslušné pracovné štandardy obohatené o získané skúsenosti,
- v každej pracovnej etape overovať zhodu získaných výsledkov so stanovenými požiadavkami,
- vyjadriť očakávania našich zákazníkov na základe meraní a ukazovateľov týkajúcich sa produktov a služieb,
- neustále a uvážene vykonávať úlohu dohľadu a upozorňovania,
- bezodkladne reagovať na zistené nedostatky, či už v rámci našich interných tokov alebo u zákazníka,
- vyhodnotiť úroveň účinnosti našich postupov, najmä prostredníctvom auditov, a podporovať ich neustále zlepšovanie,
- pri riadení prevádzky používať princípy vizuálneho manažmentu,
- zbierať analýzy zistených nezhôd, aby sa predišlo ich opätovnému výskytu.

Spolu s našimi dodávateľmi a partnermi môžeme kvalitu dosiahnuť tak, že sa budeme spoločne a priamo podieľať na riešení problémov a nebudeme váhať konať proaktívne, keď to bude potrebné.

Pokiaľ ide o obchodné siete, sme veľmi nároční na výsledky, ktoré očakávame pre našich zákazníkov. Spreádzame ich pri zavádzaní metód, ktoré odporúčame.

Vo všetkých oblastiach neustále uplatňujeme najlepšie postupy Skupiny a našich konkurentov, pričom sa nimi aj inšpirujeme.

#### **Úlohy a účasť jednotlivcov: myslieť pro-zákaznícky, pracovať kvalitne**

Kvalita je jednou z úplne prvých priorít Skupiny a musí sa prejavovať v správaní celého manažérskeho reťazca, či už pri rozhodovaní alebo v konaní.

Kvalita predpokladá neustálu motiváciu, odborné a manažérske schopnosti, ako aj permanentný záujem o detaily.

Kolektívna výkonnosť spočíva vo vzdelávaní a kvalifikácii zamestnancov a v angažovanosti jednotlivcov zaisťujúcej spokojnosť zákazníkov: kvalita je jadrom všetkých našich postupov.

Hierarchia je garantom dodržiavania pracovných štandardov a zhody dosiahnutého výsledku.

Úlohou vedúcich pracovníkov v oblasti kvality kdekoľvek na svete je riadiť proces zavádzania politiky v ich odbore, vo vzťahoch s našimi dodávateľmi, s našimi priemyselnými partnermi, s našimi obchodnými sieťami na základe princípov Systému manažérstva kvality Skupiny. Tieto úlohy zaručujú dosiahnutie výsledkov kvality v jednotlivých oblastiach.

Samostatnou úlohou Riaditeľstva kvality Skupiny je zabezpečiť, aby sa prijaté záväzky v oblasti kvality skutočne dodržiavali dnes aj v budúcnosti.