

Ons kwaliteitsbeleid

Voor een duurzame klantentevredenheid, zowel op technisch als menselijk niveau

Onze klanten beschouwen kwaliteit als een essentieel onderdeel van de toegevoegde waarde. We plaatsen dan ook onze huidige en potentiële klanten op de voorgrond en doen het nodige om aan al hun verzoeken te voldoen.

Dankzij het kwaliteitsbeleid, de complementariteit van expertises en innovatie op gebied van producten en diensten, mikt EOL op een voortdurende groei in waarde, om erkend te worden als speler op de Europese markt.

In dit kader heeft de EOL Groep er zich toe verbonden een beleid van certificering te voeren, certificering van de productlijnen die we zelf vervaardigen (doelstelling van meer dan 80%) en met als ambitie het beheersen van kosten, productveiligheid, duurzame ontwikkeling en klantentevredenheid.

Het kwaliteitsbeleid steunt op de reglementaire en wettelijke vereisten, het respecteren van Europese normen op het vlak van kantoormeubilair, evenals hun conformiteit met merken zoals NF Environnement, NF OEC en GS.

De opvolging van de Kwaliteit gebeurt tijdens een wekelijkse vergadering, « Comité Productkwaliteit » genaamd, waar zowel interne als externe kwaliteitsconflicten geanalyseerd worden en er bijzondere aandacht gaat naar het opvolgen van klachten van klanten. Elk geschil wordt genoteerd, geanalyseerd, opgevolgd en behandeld in een overzichtstabel, die als het ware als de « bijbel van de kwaliteit » wordt beschouwd.

Om onze prestaties in kaart te kunnen brengen, worden er prestatie-indicatoren vastgelegd die maandelijks door het Directiecomité opgevolgd worden :

- Niveau kwaliteitsproblemen : het gaat hier om het evalueren van het aantal genoteerde klachten in vergelijking met het aantal genoteerde bestellingen.
- Doelstelling 2015 : < 7%
- Gemiddelde termijn voor het behandelen van een geschil : omdat geschillen nu eenmaal kunnen voorkomen, gaat het erom er zeker van te zijn dat een geschil behandeld en opgelost wordt binnen een zo kort mogelijke termijn.
- Doelstelling 2015 : < 5 dagen
- % gecertificeerde meubellijnen : het gaat hier om het meten van het aantal gecertificeerde meubellijnen in vergelijking met het totaal aantal lijnen die intern vervaardigd worden.
- Doelstelling 2015 : > 80%

Samengevat komt het Kwaliteitsbeleid van Eol hierop neer :

- Het voortdurend verbeteren van de kwaliteit evenals alle producten en processen, rekening houdend met de ontwikkeling en tevredenheid van medewerkers ;
- Het permanent actualiseren van de uitvoering van ons Kwaliteitsbeleid door het systematisch updaten van de informatiestroom ;
- Het ter beschikking stellen van onze know-how ivm Kwaliteit aan onze Klanten, om zo de klantentevredenheid te verbeteren;
- Onze leveranciers te kiezen in overeenstemming met onze vereisten en de behoeften van onze klanten en dit met respect voor ons ethisch charter.