

DACIA

POLITIQUE QUALITE

Juillet 2023



L'ambition de DACIA est de maintenir la position de leader et de rester du point de vue opérationnel « Mother Plant » & « Mother Engineering » sur la gamme DACIA.

Dans un contexte d'évolutions réglementaires et technologiques importantes, nous devons continuer à renforcer notre capacité à satisfaire nos clients en matière de qualité de produits et services.

Automobile DACIA, avec la production des véhicules Duster, Jogger, le futur P/R1310, des châssis, ainsi que la vente et les services aux clients, internes et externes, est au cœur de la stratégie du Renault Group, par la marque DACIA.

Notre politique Qualité, en cohérence avec le Plan Qualité 20 2x5 du Groupe Renault, se décline en 3 axes :

- **Nous promovons un "Mindset" orienté vers la satisfaction client afin de renforcer l'image de marque**

Toutes les entités d'Automobile DACIA sont orientées vers le respect des standards, la conformité des processus, le renforcement de leur efficacité ainsi que l'amélioration des boucles de réactivité. Ces orientations doivent nous permettre d'être parmi les meilleurs en termes de satisfaction client.

- **Nous garantissons dans le nouveaux contexte « Renaulution » des voitures et services avec une qualité irréprochable dès le lancement : Excellence dès le premier jour**

Nous nous engageons à ce que tous les problèmes avérés dans la période de développement du véhicule soient résolus avant le début des ventes et que le réseau dispose de tous les moyens opérationnels pour assurer la qualité de service vente et après-vente. Cet engagement assure le niveau de qualité attendu par nos clients dès le début de la commercialisation en assurant une réactivité en temps réel avec le réseau.

- **Nous satisfaisons nos clients tout au long de leur parcours : Des produits conçus pour durer**

Nous garantissons la satisfaction de nos clients de la vente à l'après-vente, en fournissant les produits et les services conformément aux attendus des marchés. Nous pilotons l'amélioration de la satisfaction clients et mesurons l'efficacité de nos actions à l'aide des enquêtes en cohérence avec leurs attentes.

À cet effet, notre Système de Management de la Qualité, avec le soutien de tous les métiers, répondant aux exigences de la norme ISO 9001 et toutes les réglementations en vigueur, veut mettre le client au cœur du management de nos processus, prenant en compte tous les besoins et attentes. Cela nous engage à mettre l'amélioration continue au cœur de ce système.

« Je m'engage personnellement, ainsi que l'ensemble du Comité de Direction, à mettre en œuvre cette politique et demande à l'ensemble des collaborateurs d'en appliquer les principes pour garantir la qualité et la conformité de nos produits et services ».

Mihai BORDEANU

Directeur General Automobile DACIA S.A.

Renaud GUYON

Directeur DQSC Roumanie

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Renaud Guyon', written over the printed name and title.