

REGENT

CLEANING

POLITIQUE QUALITE

Les Directeurs de Regent Cleaning s'engagent à fournir le niveau de service le plus haut possible pour répondre aux exigences de nos clients, et ont mis en oeuvre un Système de Gestion de la Qualité qui satisfait aux exigences de l'ISO 9001:2008.

La direction et tous ceux qui travaillent chez Regent Cleaning recherchent continuellement et constamment :

« QUALITE ET EXCELLENCE »

Nous répondrons aux exigences contractuelles de nos clients et essaierons de faire en sorte que tout soit :

« BON DU PREMIER COUP ! »

Nous servirons invariablement nos clients de manière :

« REACTIVE ET PROFESSIONNELLE »

En réponse aux circonstances changeantes, nous ne cesserons :

« D'ADAPTER ET D'AMELIORER »

Notre système de gestion ISO 9001:2008 garantit que :

- Les besoins de nos clients soient parfaitement compris et communiqués à tout notre personnel.
- Des moyens et compétences adéquats soient fournis pour satisfaire aux besoins des clients.
- Nous fournissons une formation appropriée pour notre personnel et autres personnes travaillant pour notre compte.
- Les objectifs qualité soient fixés en accord avec les politiques globales de la société.
- Les progrès réalisés pour atteindre les objectifs qualité soient suivis.
- La politique qualité, les objectifs qualité et le système de gestion soient revus et mis à jour régulièrement pour tenir compte des circonstances changeantes et des besoins des clients.

(Signature)

Date : Le 18 mai 2009

Codirecteur Général

POLITIQUE QUALITE

Nous appliquons un système d'assurance de la qualité objectif suivant ISO 9001. Ce système peut être adapté aux exigences spécifiques de l'**Agco**.

Nous avons été évalués et enregistrés par NQA (National Quality Assurance Ltd) par rapport aux dispositions de la norme BS EN ISO 9001:2000 (copie jointe).

Il est important que nous évaluions le nettoyage avec le moins de subjectivité possible. Pour ce faire, il est important que des repères objectifs soient convenus dès que possible dans le contrat.

Un exemple de notre formulaire d'audit qualité est joint. Sur un côté, il y a un formulaire d'audit interne qui sera utilisé par le responsable/surveillant du site et le responsable des contrats lors de sa visite du site. Nous nous attendrions à ce que les audits qualité (SLI) soient réalisés tous les mois (au minimum). L'autre côté du formulaire devra être rempli par le représentant **Agco** lors d'une réunion mensuelle formelle ou plus fréquemment, si besoin est.

Des copies des formulaires d'audit remplis sont conservés sur le site et à la succursale locale et sont disponibles pour inspection sur demande. Ceux-ci sont revus par le Responsable Régional et le Responsable des Contrats et par un Directeur de la Société.

A partir de ces formulaires d'audit et de feedback des clients, nous compilerions des rapports qui suivraient les tendances en matière de rendement et de livraison. Cela fournirait à **Regent** comme à l'**Agco** des renseignements sur le service à partir desquels les ressources futures pourraient être planifiées. Cela peut comporter la réévaluation des ressources, la formation de remise à niveau / à de nouvelles compétences, l'introduction de nouvelles méthodes / nouveaux équipements / nouveaux matériaux.

Un lien est maintenu au niveau de la direction par l'intermédiaire de réunions de liaison régulières avec le Responsable des Contrats et votre représentant désigné. Cela signifie que toutes exigences clients supplémentaires ou différentes peuvent être traitées rapidement et

efficacement. Lors de ces réunions, des formulaires d'inspection remplis seront disponibles pour discussion et des Formulaires Indicateurs de Niveau de Service seront disponibles pour discussion.