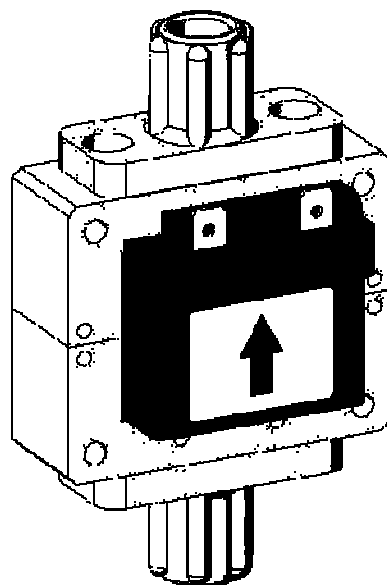




Pompes et mécanique de précision
Rte des Casernes 59
1950 Sion Switzerland











MANUEL QUALITE

Répond à la norme ISO 9001:2000



Ce document est la propriété exclusive de GOTEC SA. Il ne peut être ni reproduit, ni communiqué en totalité ou en partie. Cela par quelques moyens que ce soit sans une autorisation écrite.

SOMMAIRE

NOTRE CHARTE QUALITÉ : BUTS ET OBJECTIFS.....	3
 1. GOTEC SA : VOTRE PARTENAIRE	4
 2. PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE	5
2.1. NOTRE HISTOIRE.....	5
2.2. QUELQUES CHIFFRES	6
 3. DOMAINE D'APPLICATION.....	7
3.1. GÉNÉRAL.....	7
3.2. DOMAINE D'APPLICATION RÉDUIT	7
3.3. RENVOI À D'AUTRES NORMES.....	7
3.4. ABRÉVIATIONS	7
 4. COMPATIBILITÉ AVEC D'AUTRES SYSTÈMES DE MANAGEMENT	7
 5. ORGANISATION DU SYSTÈME ET DOCUMENTATION	8
5.1. MODÈLE DE PROCESSUS.....	8
5.2. DOCUMENTATION.....	9
 6. MANAGEMENT DE LA DIRECTION	10
6.1. PLANIFICATION.....	10
6.2. ACCORD DES OBJECTIFS.....	10
6.3. ORGANISATION.....	11
6.4. RESPONSABILITE POUR LA QUALITE	12
6.5. REVUE DE DIRECTION.....	12
 7. MANAGEMENT DES RESSOURCES.....	13
7.1. GÉNÉRAL.....	13
7.2. PERSONNEL	13
7.3. INFRASTRUCTURE & MOYENS.....	13
7.4. INFORMATIQUE.....	14
7.5. INFORMATION.....	14
 8. MANAGEMENT DES PROCESSUS	14
8.1. GÉNÉRAL.....	14
8.2. VENTE	15
8.3. RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT	15
8.4. ACHAT.....	16
8.5. PRODUCTION	17
8.6. NON-CONFORMITÉS	18
8.7. SERVICE APRÈS-VENTE	18
 9. MESURES ANALYSES ET AMÉLIORATION CONTINUE.....	19
 10. ENTRÉE EN VIGUEUR.....	19

Notre charte qualité : buts et objectifs

➤ Humain

Assurer la pérennité de l'entreprise, en misant sur l'innovation et la diversité.

Jouer un rôle social positif et constructif dans notre région en y maintenant et développant nos activités.

Sensibiliser et former un personnel qualifié.

Travailler en harmonie.

➤ Commercial

Créer des valeurs durables pour les utilisateurs et les partenaires commerciaux.

Offrir aux clients des prix et des services concurrentiels.

Fidéliser les consommateurs sans lesquels Gotec n'existerait pas.

N'effectuer que des opérations commerciales de qualité.

➤ Technique

Développer et concevoir des produits rigoureusement adaptés aux applications.

Intégrer le savoir faire de notre personnel hautement qualifié.

Mettre en œuvre des moyens de production modernes et efficaces.

Viser le 0 défaut.

➤ Qualité

Améliorer continuellement la qualité de nos produits et de nos modes de faire.

Respecter les processus de fabrication et de contrôle.

Proposer des améliorations à nos clients.

Etre conforme aux législations dans les domaines qui nous concernent, (droits de l'homme, protection de l'enfance, sécurité et sûreté au travail, protection de la santé, élimination des déchets, protection de l'environnement).

1. GOTEC SA : VOTRE PARTENAIRE

Depuis 1963, Gotec conçoit, industrialise et livre des pompes à piston oscillant de faible débit et basse pression. Ces produits sont utilisés dans des domaines aussi divers que l'industrie alimentaire, le chauffage, la climatisation, le nettoyage, l'imprimerie et pour transférer des liquides neutres, des acides ou des bases.

La qualité de nos produits est à la base de notre succès. Une écoute et une compréhension des besoins de nos clients est primordiale, ceci afin de répondre à leurs exigences et de leur fournir les produits et les services qu'ils attendent.

Le personnel est impliqué à tous les stades de réalisation afin de détecter des éventuelles malfaçons. Ce processus interne de qualité totale, permet de réduire les coûts, de nous améliorer constamment et il favorise l'initiative et la responsabilité de chacun. L'autocontrôle n'est pas un vain mot, et chacun assume pleinement ses tâches et s'investit consciemment pour assurer cette qualité.

Chaque collaborateur a le droit et le devoir de s'opposer à des procédures qui empêcheraient la fabrication et l'obtention de produits de qualité. Ce droit s'exerce grâce à une coopération active au sein des secteurs et à travers les frontières de fonctions dans des domaines aussi divers que :

- L'organisation et l'organigramme
- Les documents techniques
- Les machines et les outillages de production
- Les appareils, les installations et instruments
- Les processus
- La sécurité et la sûreté au travail

Dans ce manuel de qualité sont définies les procédures d'une entreprise à la pointe œuvrant pour le bien de nos clients et de nos fournisseurs. Chaque collaborateur est tenu de respecter ces procédures et chaque propriétaire de processus est tenu de les contrôler et de les modifier si nécessaire pour assurer notre renommée.

Le directeur : D. Albrecht

Sion, le 25.06.2008

Politique qualité



DP10AA



2. PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE



2.1. Notre histoire

- 1964 Création de GOTEK Sàrl.
Gotec est la contraction de **Geräte OTto ECKerle**, elle est une unité de production dirigée par la maison mère Eckerle Hydraulik située à Malsch.
Gotec assemble des pompes de transfert de fioul destinées à alimenter les calorifères de l'époque. Près de 90 % de la production est exportée chez la société mère.
- 1972 Changement de statut de la société qui devient Gotec S.A.
- 1982 Production de la pompe rotative TS.
- 1984 La société Kärcher recherche pour un appareil de nettoyage de tapis une pompe pour injecter des savons liquides. Gotec développe une pompe pour cette application et emporte le marché. Un nouvel élan est donné à Gotec pour se diversifier, mais toujours sous la houlette d'Eckerle Hydraulik.
- 1990 Première extension de la société, elle double sa surface productive.
- 1991 Gotec gagne son indépendance, s'adapte aux marchés, se profile sur les foires internationales. C'est le début d'une incroyable diversification. Aux 25 produits de base s'ajoutent chaque semaine de nouveaux développements. Le chiffre d'affaire s'envole et la part à l'exportation atteint 50 %.
- 1996 Production de l'EMS 10. Elle va devenir un de nos best-sellers.
- 1997 Première certification ISO 9001
- 1999 Extension des bâtiments abritant la partie administrative de la société Gotec.
- 2000 Production du système de relevage de condensats FW.
- 2004 Certification ISO 9001 : 2000
- 2006 Achat de terrains attenants à l'entreprise pour un développement futur.
- 2007 Développement de micro-pompes pour le dosage et pompes étanches à l'arrêt.
- 2008 Nouveaux bâtiments de production. Industrialisation de la TORR.

2.2. Quelques chiffres

Gotec aujourd'hui c'est :

Une présence dans le monde :	250 clients repartis dans plus de 20 pays Plus de 2000 modèles de pompes (oscillantes, à palettes, à membrane) Plus de 50 applications différentes 94% de son chiffre d'affaire à l'exportation Une qualité et un service reconnus internationalement
Une présence en Suisse :	70 collaborateurs qualifiés, motivés et à l'écoute 11 apprentis 10 langues parlées au sein de la société Un parc de machines CNC ultra moderne 100% des produits testés et livrés avec certificat de contrôle Un potentiel d'investissement et de développement

Gotec demain sera :

Dans le monde :	Une présence accrue internationalement La mise sur le marché de pompes à engrenages intérieurs Des systèmes complets de dosage ou de transfert intégrant nos pompes La distribution des produits haut de gamme de nos partenaires La participation à des projets européens de recherche Un know how à l'écoute de nos clients
En Suisse :	Un agrandissement de notre surface de production Une amélioration notable de nos flux de production Le rapatriement de certaines pièces et activités sous-traitées Des investissements importants en personnel et en machines Une collaboration accrue avec nos écoles supérieures et universitaires



3. DOMAINE D'APPLICATION

3.1. Général

Le système s'applique à tous les collaborateurs et à toutes les activités de la maison GOTEC SA. Ce document comprend et décrit la politique qualité, les processus nécessaire à la maîtrise et à l'amélioration continue de nos produits. L'objectif est de permettre à l'ensemble de nos collaborateurs d'avoir une vue complète de notre organisation qualité afin d'en assurer une application optimale.

3.2. Domaine d'application réduit

3.2.1. Général

La réduction du domaine d'application ne libère pas de la responsabilité de livrer des produits ou services correspondant à la demande.

3.2.2. Domaine d'application réduit

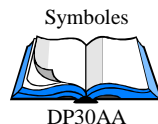
Avec les produits et services commercialisés, le chapitre 7.3 de la norme ne s'applique pas.

3.3. Renvoi à d'autres normes

ISO 19001 : Lignes directrices pour l'audit des systèmes qualité

3.4. Abréviations

MQ	: Manuel de management de la qualité	USI	: usage
DP	: Directive de processus	MAG	: Magasin
IT	: Instruction de travail	MON	: Montage
FQ	: Formulaire qualité	AUT	: Automation
DIR	: Direction	OUT	: Outillage
ADIR	: Administration de direction	MAI	: Maintenance
QM	: Management de la qualité	SAV	: Service après-vente
ACH	: Achats	FAM	: Formation apprentis mécaniciens
BPT	: Bureau de préparation du travail	REC	: Réception
BT	: Bureau technique	ADM	: Administration
CQ	: Contrôle qualité	FS	: Fiche suiveuse
RHC	: Ressources humaines / comptabilité	OF	: Ordre de fabrication
VTE D / F / E	: Vente allemande / française / anglaise	BR	: Bulletin de réception informatique
VTE ZöV	: Vente ZöV	BL	: Bulletin de livraison
AT	: Atelier	BVR	: Bulletin de versement
PROD	: Production	LOG	: Logistique
Percos	: Personne responsable sécurité travail	RESP	: Responsable
IND	: Industrialisation		



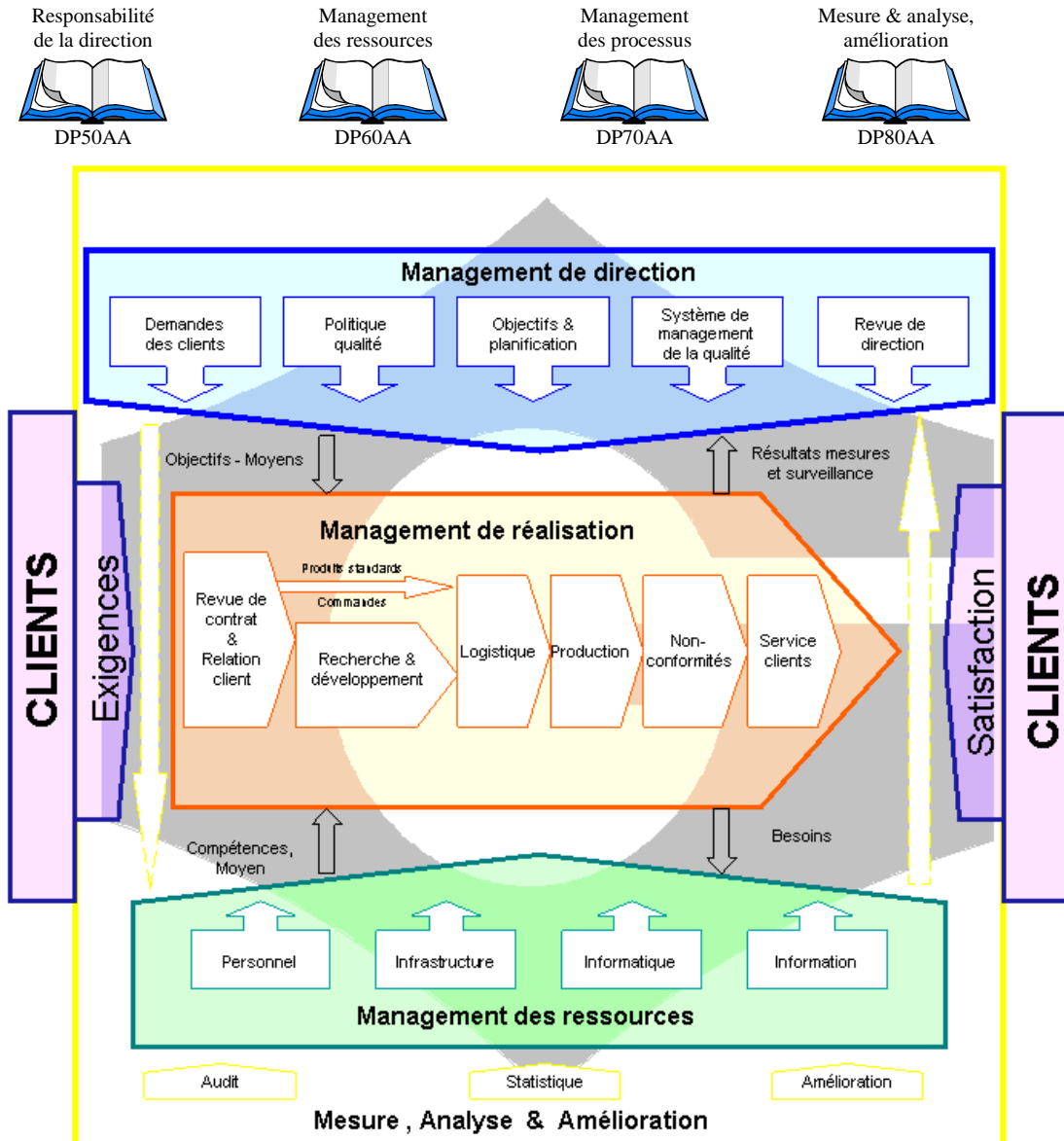
4. COMPATIBILITÉ AVEC D'AUTRES SYSTÈMES DE MANAGEMENT

Le système qualité de Gotec SA permet l'application d'autres systèmes normalisés (environnement, sécurité, sûreté, ...).

5. ORGANISATION DU SYSTÈME ET DOCUMENTATION

5.1. Modèle de processus

Le système qualité de Gotec SA se base sur la norme ISO 9001 :2000. Le schéma suivant montre la relation directe entre nos activités et nos clients/partenaires. Cette structure reflète notre engagement à satisfaire nos clients et à répondre au mieux à leurs exigences en améliorant continuellement la qualité de nos produits et de nos services.

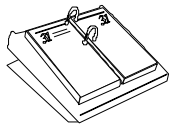


La structure de l'entreprise est séparée en quatre domaines. Le premier, responsabilité de la direction, prend en charge la direction et assure le management normatif et stratégique. Le deuxième domaine, le management des ressources, garantit les moyens nécessaires à l'exécution des exigences de la qualité. Le troisième domaine, le management des processus, maîtrise l'exécution des tâches. Le quatrième contrôle l'évolution et l'amélioration de la qualité.

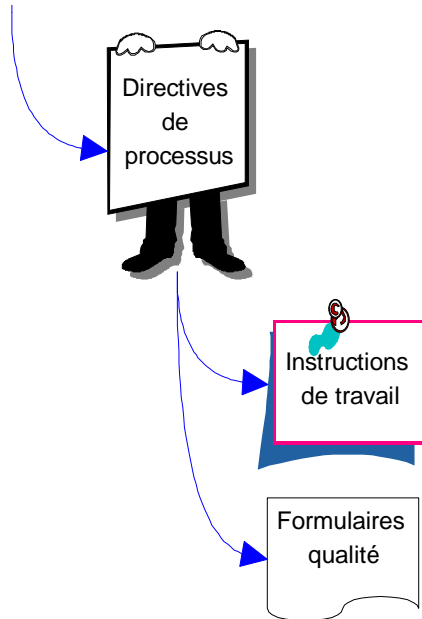
Tous les processus sont présentés à l'aide de symboles. Les processus sont définis dans les directives de processus et certaines tâches définies dans les instructions de travail. La documentation du management de la qualité est donc divisée en quatre parties :

- Le manuel du management de la qualité
- Les directives de processus
- Les instructions de travail
- Les formulaires qualité

5.2. Documentation



Manuel qualité



Le manuel du management de la qualité (MQ)

Le manuel du management de qualité décrit le système. Il donne des renseignements à nos clients sur la qualité et sur les moyens d'y parvenir.

Il permet de donner au collaborateur une vue d'ensemble de l'entreprise afin de le sensibiliser à la nécessité d'un travail consciencieux de chacun.

Directives de processus (DP)

Les directives de processus fixent le déroulement et définissent les relations entre les collaborateurs afin qu'ils puissent exécuter leurs tâches efficacement.

Instructions de travail (IT)

Les instructions de travail donnent au collaborateur les précisions nécessaires afin qu'il puisse exécuter un travail spécifique avec certitude.

Formulaires qualité (FQ)

Les formulaires qualité facilitent la communication. Ils servent à saisir et à traiter les données ainsi que les informations.

Le manuel contient les descriptions communes basées sur les normes ISO 9001 :2000. Les directives de processus, les instructions de travail et les formulaires qualité contiennent le «savoir-faire» de l'entreprise. Ces derniers ne peuvent être distribués à l'extérieur de la société. En cas de nécessité, certaines pièces peuvent être consultées dans notre entreprise. La gestion de la documentation du système qualité est sous la responsabilité du QM et est assurée avec des procédures déterminées.

Création & modification
d'un document



DP52AA

Codification &
identification



IT52AA

Maîtrise des
documents



IT52AB

Maîtrise des
enregistrements



IT52AC

6. MANAGEMENT DE LA DIRECTION

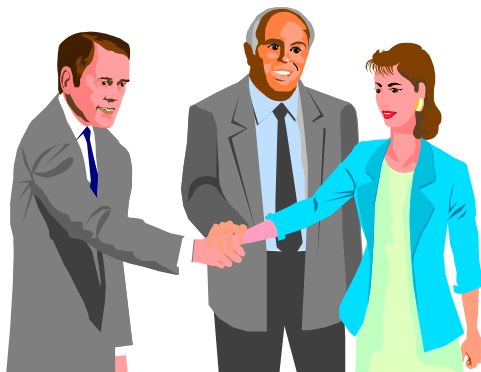
Le système qualité de GOTEC SA fait partie intégrante de l'entreprise. Il est planifié et représente un état d'esprit, une culture. Les mesures nécessaires ou envisagées pour la qualité sont:

- ❑ écrites
- ❑ effectuées
- ❑ documentées

Afin d'atteindre ces exigences fondamentales, nous utilisons le manuel de management de la qualité et ses documents. Ils nous permettent d'obtenir les avantages suivants:

- ❑ Consolidation du marché
- ❑ Extension de notre position sur le marché
- ❑ Amélioration de l'image de la société
- ❑ Transparence de notre organisation
- ❑ Repérage rapide des problèmes et des risques
- ❑ Elimination des travaux à double
- ❑ Réduction des coûts

La parfaite réalisation des demandes de nos clients afin d'obtenir leur entière satisfaction est notre définition de la qualité. La direction de GOTEC SA ainsi que tous ses collaborateurs s'engagent à tout mettre en œuvre afin d'atteindre cet objectif.



Stratégie de 0 faute



IT53AA

6.1. Planification

A l'aide de la revue de direction et en concordance avec la politique qualité, la direction détermine un plan d'action en tenant compte du budget de l'entreprise. Le plan d'action donne la base pour définir les objectifs et débiter des projets par secteur et service.

Maîtrise des projets



DP84 AB

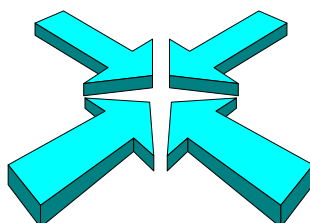
6.2. Accord des objectifs

Ce moyen nous permet de définir et de fixer, pour tous les départements de notre entreprise, les buts de la qualité pour nos produits, processus et déroulements. L'accord des objectifs nous permet de décrire les buts et de les comparer avec les réalisations effectives.

Accord des objectifs



DP53AA

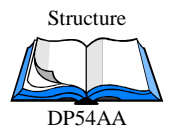
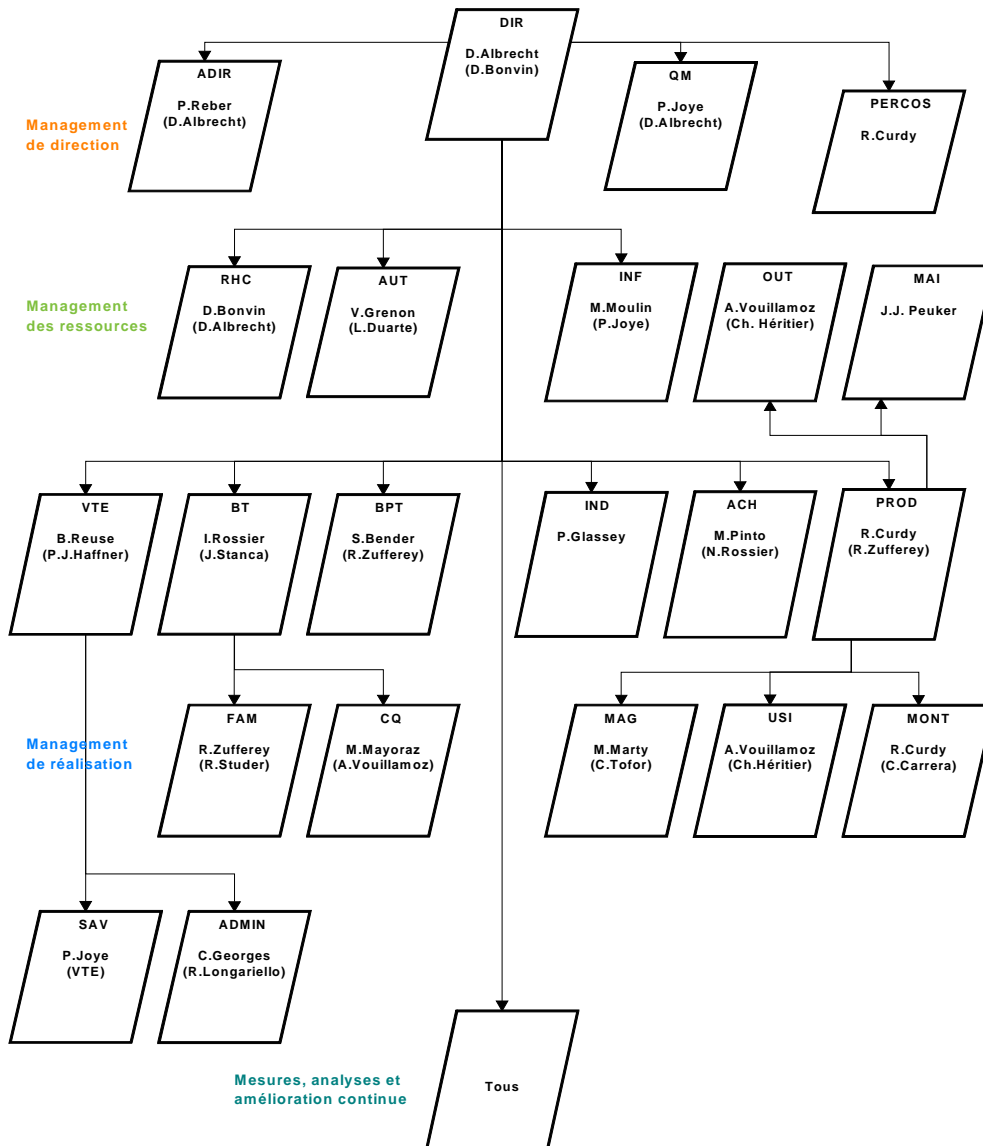


6.3. Organisation

Les tâches, responsabilités et compétences de chaque collaborateur, ainsi que leurs positions sont définies dans leur cahier des charges. Les responsables d'un service/secteur sont propriétaires du processus. Les responsables peuvent déléguer des tâches aux collaborateurs, mais ils gardent toujours la responsabilité.

Explication :

- premier nom : responsable
- entre parenthèses : remplaçant



RESPONSABILITÉS COMMUNES A TOUS NOS COLLABORATEURS

- Appliquer les procédures,
- Identifier et enregistrer tout problème relatif au processus ou au système qualité,
- Proposer des solutions pour traiter et éviter le renouvellement des défaillances rencontrées,
- S'assurer de sa propre compétence et de sa qualification pour satisfaire aux exigences des activités confiées et identifier ses besoins en matière de formation,

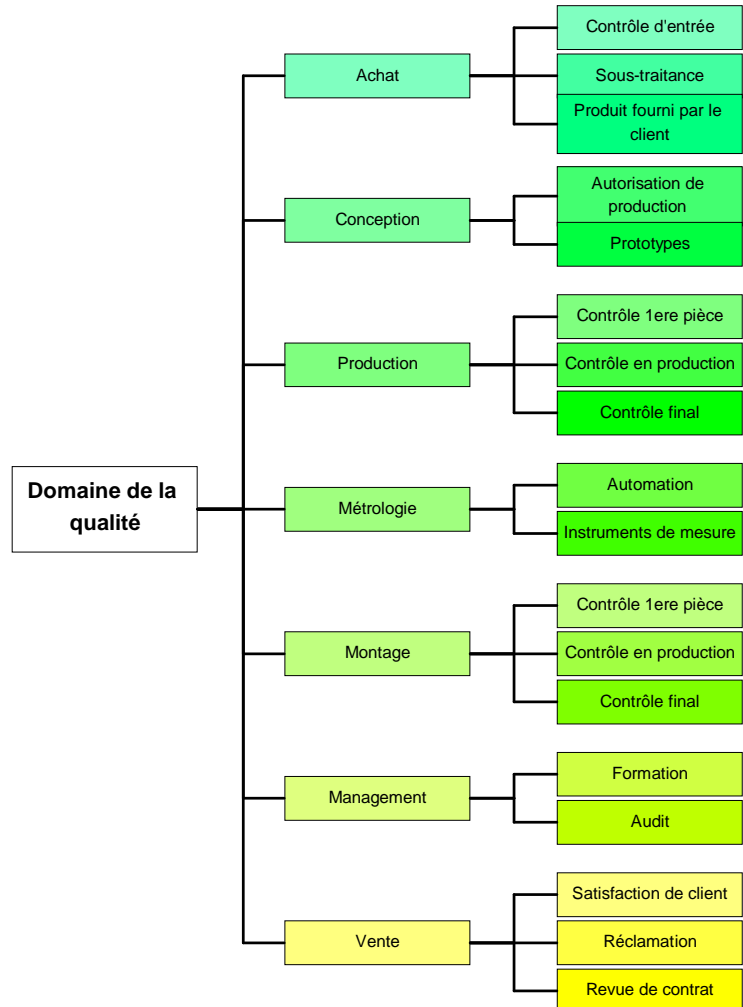
La satisfaction des clients nécessite l'implication de chaque collaborateur et le respect des règles définies dans le Manuel Qualité.

6.4. Responsabilité pour la qualité

La direction confie l'application du système du management de la qualité au **responsable qualité** (voire DP 54 AA : Structure). Ce dernier est le coordinateur entre tous les secteurs. Afin que la direction puisse estimer l'efficacité du système de management de la qualité, le responsable qualité doit exécuter des audits internes.

La **direction** assure le management normatif et stratégique. Il porte un jugement sur le système, détermine la nouvelle politique et les buts à atteindre.

En s'engageant activement à l'application du système qualité, la direction est l'exemple pour chaque collaborateur. Sa participation permet de valider le système auprès de tous ses employés.

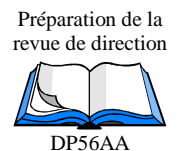


6.5. Revue de direction

La revue de direction est un moyen pour la direction de s'assurer que le système qualité mis en place reste constamment approprié et efficace. Cette revue est effectuée une fois par année, indépendamment des réunions hebdomadaires du comité de direction. Tout au long de l'année DIR commente les résultats du Tableau de Bord.

Les thèmes suivants seront abordés :

- Les audits
- Les réclamations des clients
- La satisfaction des clients
- L'analyse des non-conformités
- Corrections, améliorations et préventions

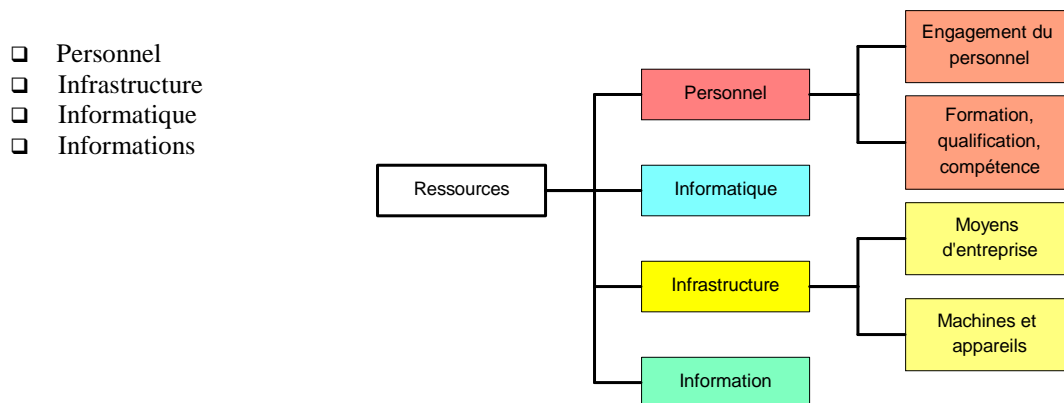


La direction peut décider une modification de ces thèmes.

7. MANAGEMENT DES RESSOURCES

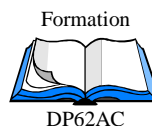
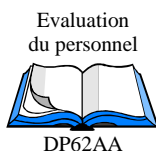
7.1. Général

Pour le maintien et l'amélioration du système de management de la qualité, la maison GOTEC SA met à disposition les ressources nécessaires. Les ressources suivantes sont nécessaires à la réalisation des processus.



7.2. Personnel

GOTEC SA a une grande considération pour ses employés et cherche à les motiver. Notre entreprise adapte au mieux les capacités de nos collaborateurs, les évalue et les forme afin d'obtenir une amélioration permanente de notre qualité. Les cahiers des charges fixent les devoirs et responsabilités de chaque employé. Lorsqu'un manque se fait sentir, des formations ou communications sont fournies aux collaborateurs.



7.3. Infrastructures & moyens

Les moyens nécessaires au bon déroulement des processus fixés pour le management de la qualité sont mis à disposition, les équipements sont maintenus et vérifiés périodiquement afin d'assurer l'authenticité des résultats mesurés.

Notre service d'outillage met à disposition les outils et les instruments de mesure.

Le service d'automatisation assure le bon fonctionnement de nos bancs de montage et développe de nouveaux moyens de production et de contrôle.

GOTEC SA dispose également d'un service de maintenance. Il s'occupe de la maintenance des machines et des travaux d'entretien des immeubles.



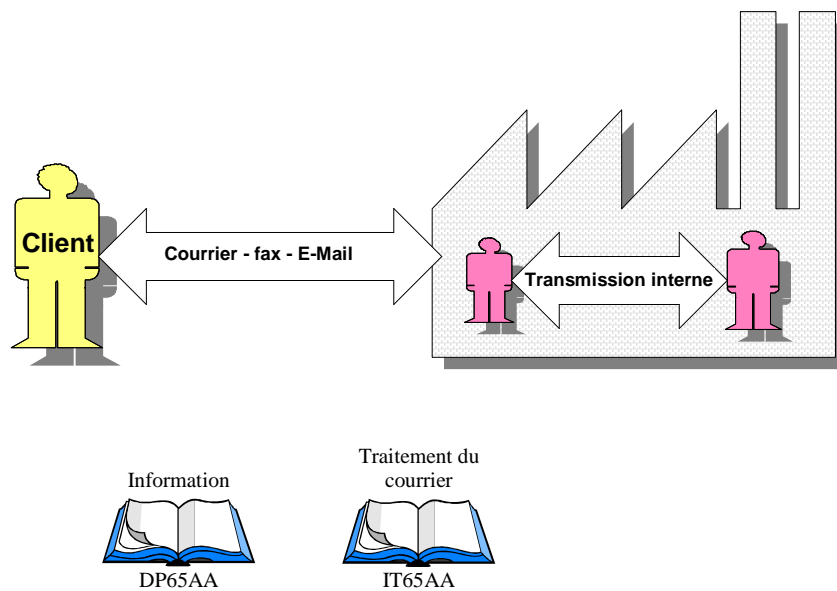
7.4. Informatique

Notre service informatique surveille le fonctionnement du parc informatique et des logiciels utilisés. Il vérifie la bonne marche du réseau et exécute la sauvegarde des données. Il met en place les modifications nécessaires et les nouvelles applications.



7.5. Information

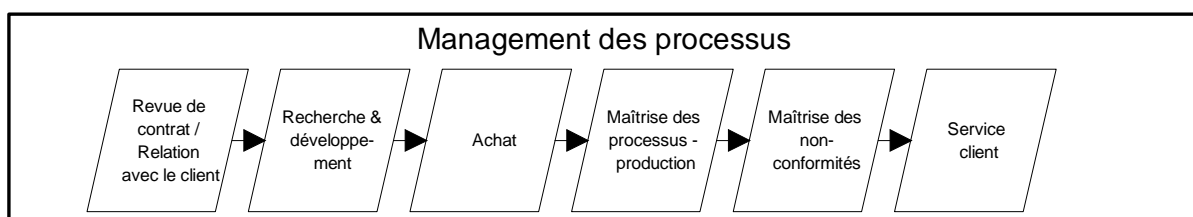
Les communications internes et externes de GOTEC SA sont assurées par Courrier, Fax ou e-mail. Des séances, formations, ateliers de travail, transmissions internes et publications permettent la transmission et le traitement des messages.



8. MANAGEMENT DE RÉALISATION

8.1. Général

Le management de réalisation de GOTEC SA détermine les processus et conditions nécessaires à la réalisation des demandes clients. Le retour des informations de nos clients est primordial, il permet de nous améliorer continuellement et d'obtenir leur satisfaction. Le déroulement et les relations entre toutes les activités sont déterminés, planifiés et dirigés.



8.2. Vente

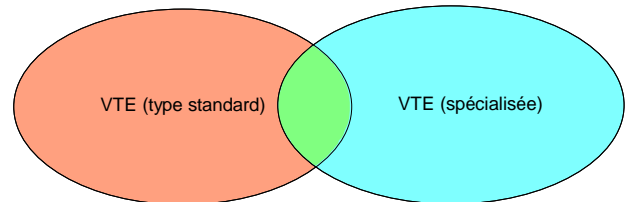
Le département vente de la maison GOTEC SA est divisé en deux parties, soit la vente de pompes spécialisées et la vente de pompe type standard. Nous obtenons ainsi un traitement des ventes orientées au besoin du client.

Il est nécessaire de régler et fixer les demandes et exigences des clients avant chaque développement.

La vente s'assure que :

- Les demandes des clients soient établies et documentées.
- GOTEC puisse accomplir les exigences du contrat.
- Les demandes soient bien spécifiées.

La revue de contrat est exécutée à l'aide des directives de processus et des check-lists sous la responsabilité de la vente, avec la collaboration de la préparation du travail et du bureau technique.



8.3. Recherche et développement

La réalisation des besoins internes, externes ou techniques impose à Gotec SA un développement quotidien de produits, moyens de productions et de contrôle.

Il existe quatre types de développement :

- Le développement de nouveaux produits
- L'amélioration et évolution de nos produits existants
- La modification d'un produit existant sans modification de ses caractéristiques
- La conception de chaînes de montage pour l'utilisation interne



Les développements et les améliorations qui changent les caractéristiques du produit, nécessitent une étude et sont documentés (FQ 73 AA). Ils peuvent être déclenchés par le client, la direction, la vente, le bureau de préparation du travail ou le bureau technique. Des changements de tous genres sont traités par le bureau technique. Pour le développement des chaînes de montage et de contrôle, GOTEC SA possède un département d'automation.

8.3.1 Définition

Une étude est lancée dès que :

- ❑ Un nouveau produit est développé
- ❑ Les caractéristiques du produit existant sont changées

L'étude est identifiée avec le numéro de produit.

8.3.2 Les phases du développement

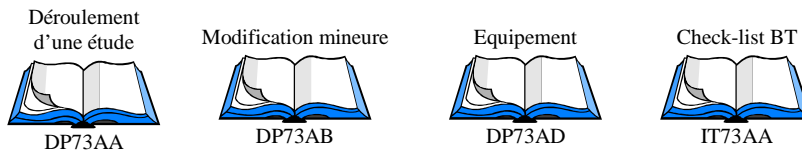
Une étude comporte 4 étapes principales :

1. Cahier des charges : cette étape définit les exigences à atteindre par le produit, ainsi que les coûts estimés de l'étude. La décision relative à cette étape est la libération du cahier des charges pour le développement.

2. Développement : cette étape définit le développement "papier" de l'étude. La décision relative à cette étape est la libération du développement pour l'élaboration d'un prototype.

3. Prototype : cette étape permet la création d'un prototype et la vérification des exigences définies dans le cahier des charges. La décision relative à cette étape est la libération du prototype pour la production.

4. Première production : cette étape décrit l'industrialisation du produit, ainsi que les vérifications nécessaires. La décision relative à cette étape est la **validation de l'étude**.



8.4. Achat

Les achats représentent le lien avec nos fournisseurs. Ils travaillent d'après les données indiquées par le bureau technique. Elles contiennent toutes les exigences techniques et qualitatives. En collaboration avec la vente et le bureau de préparation du travail, les achats organisent, à l'aide du système informatique, toutes les commandes.

Tous les articles livrés, y compris les produits fournis par le client, sont vérifiés selon des processus déterminés. Les exigences de chaque produit sont définies.

Les renseignements sur la qualité des livraisons sont rassemblés, analysés et pris en compte pour évaluer les fournisseurs.

La liste suivante vous permet d'avoir un aperçu des produits ainsi que les responsabilités liées à la définition des exigences nécessaires.

Consommables	:	Demandeur
Matières premières	:	BT
Composants	:	BT
Sous-traitance	:	BT
Equipement de mesure, outillage	:	BPT / OUT
Investissements	:	DIR



8.5. Production

Les demandes clients et la qualité des produits doivent être respectées lors de la fabrication et du montage. Gotec SA prend les mesures nécessaires pour atteindre la qualité du produit fini en effectuant

- ❑ La planification
- ❑ La maîtrise des processus
- ❑ La définition des contrôles

Les processus de fabrication définis permettent à Gotec SA de planifier et fabriquer ses produits en utilisant les ressources prévues et les documents actifs au moment de la production. Les exigences fixées par le bureau technique sont définies clairement dans ces documents et les opérations sont effectuées par auto-contrôle.

La gestion de l'outillage, la maintenance et l'automatisation participent activement au bon déroulement des processus.

Les modifications des processus ne peuvent être faites que par les propriétaires du processus.

Gotec SA a défini un principe de traçabilité permettant de remonter, à partir du produit fini, jusqu'à la matière première utilisée pour sa production. Cette traçabilité s'applique en priorité aux articles entrant dans la constitution des pompes.

La traçabilité s'appuie sur un numéro de lot, qui assure un suivi informatique et physique des produits utilisés dans la production d'une pompe. Gotec SA peut donc retrouver toutes les fabrications ou livraisons touchées par un composant défectueux. Ce moyen nous permet de contacter les clients afin de trouver ensemble le meilleur moyen d'éviter d'éventuels problèmes.

Documents d'exécution,
planification &
préparation



DP75AA

Préparation d'usinage



DP75AB

Usinage



DP75AC

Préparation de
production



DP75BA

Prémontage



DP75AD

Montage



DP75AE

Contrôles



DP75AF

Identification &
traçabilité



DP75AG

Manutention



DP75AH

Stockage



DP75AI

Conditionnement
& préservation



DP75AJ

Livraison



DP75AK

Contrôle AT



IT75AA

Marquage des aciers



IT75AC

Codification
des lieux de stock









IT75AD



8.6. Non-conformités

Les pièces ou lots réputés défectueux sont stockés séparément et identifiés. Un processus définit la gestion de chaque cas ainsi que les responsabilités pour les prises de décision.

L'élimination de fautes, les résultats d'analyses et de mesures sont documentés. Les pièces retouchées sont soumises à nouveau aux mêmes contrôles.

Non-conformité à la réception	Non-conformité En cours d'usinage	Non-conformité En fin d'usinage	Non-conformité Au prémontage	Non-conformité Au montage	Non-conformité administrative
					
DP76AA	DP76AB	DP76AC	DP76AD	DP76AE	DP76AF

8.7. Service après-vente




Au sens général, la qualité faisant partie intégrante du travail, tous les collaborateurs de Gotec SA sont responsables dans le cadre de leur domaine défini.

Le service après-vente (SAV) est rattaché à la VTE. Il assure un service d'assistance, d'analyse et propose des améliorations aux clients.

Sa position proche du client et du BT, permet d'apporter des solutions rapides aux clients.

Plusieurs devoirs sont à accomplir :

- Soigner l'image de marque de l'entreprise.
- Satisfaire le client en prenant compte de ses demandes.
- Traiter les réclamations des clients.
- Assurer la diffusion de l'information entre le client et la maison GOTEC SA ainsi que les demandes des clients dans l'entreprise.
- Observer le marché et définir les documentations, prospectus et le manuel d'utilisation.
- Fournir les renseignements techniques aux clients et obtenir un retour d'informations de ces derniers.

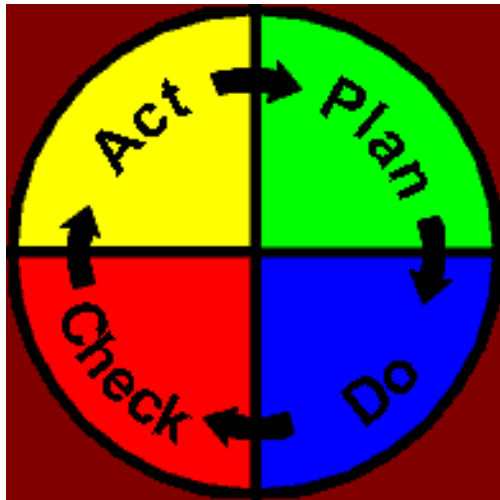
Documentation technique & conseil à la clientèle	Traitement des réclamations	Garantie échange
		
DP77AA	DP77AB	IT77AA



9. MESURES, ANALYSES ET AMÉLIORATION CONTINUE

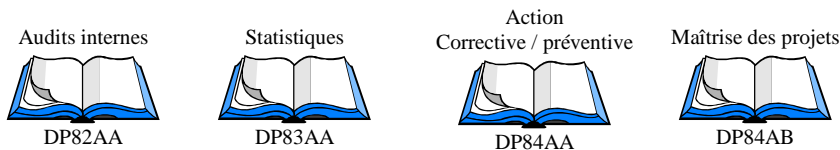
La mesure de la satisfaction du client est la référence pour l'évaluation de notre système qualité. Elle nous permet la comparaison de nos buts avec la réalité.

La mesure de la satisfaction du client est recherchée par la vente pour améliorer continuellement nos produits et services et fortifier le niveau de confiance du client dans les produits livrés. On utilise pour cette action le principe de la roue de Deming.



- 1 Plan – Préparer** : Poser le vrai problème, trouver les causes et choisir les solutions optimums.
- 2 Do – Dérouler** : Etablir le plan d'action et mettre en place toutes ces actions.
- 3 Check – Contrôler** : Vérifier que les actions mises en place soient efficaces et atteignent l'objectif défini.
- 4 Act – Assurer** : Vérifier que les actions mises en place soient efficaces dans le temps

L'audit a pour but de démontrer que le système qualité est approprié, efficace et qu'il atteint les objectifs fixés. Les audits de l'ensemble de nos activités sont planifiés et réalisés au moins une fois par an. L'analyse des mesures, des fautes et des réclamations est incluse dans le processus d'amélioration.



10. ENTRÉE EN VIGUEUR

Au nom de l'entreprise GOTEC SA, la direction déclare l'entrée en vigueur de ce manuel qualité et de tous les documents correspondants à partir du 25.06.2008.

Le directeur

Denis Albrecht