

# KVALITETSPOLICY

Stockholm den 7e november 2000  
Justerad 2003-10-17  
Justerad 2006-10-30

## Vårt kvalitetsmål - marknadens nöjdaste kunder

Det är bara genom nöjda kunder DGC kan fortsätta att växa och utvecklas. Hos oss är varje kund en referenskund. Därför är vårt kvalitetsmål att ha marknadens nöjdaste kunder. Nöjda kunder får vi genom att leverera hög kvalitet och hög servicegrad.

*Med hög kvalitet menar vi att de tjänster vi levererar, och på det sätt vi gör det, överensstämmer med:*

1. Våra kunders uttalade och underförstådda förväntningar och behov
2. Vår egen uppfattning och erfarenhet av vad som är en bra tjänst
3. God branschpraxis

## DGCs fem kvalitetslöften

Vi vet att alla kunder förväntar sig ett antal grundläggande prestationer från oss som leverantör, dessa uttrycks i våra fem kvalitetslöften.

*Vi lovar våra kunder:*

1. Rätt tjänst,
2. i rätt tid,
3. till rätt pris,
4. med rätt service och support och...
5. ett korrekt och vänligt bemötande

## Kundansvar och kompetensansvar

Varje medarbetare på DGC förväntas agera efter vår medarbetarpolicy. För att uppfylla våra kvalitetslöften är det särskilt viktigt att var och en tar:

1. gemensamt kundansvar – i varje kundkontakt representerar var och en hela DGC. Vi är inte starkare än vår svagaste länk, bristfällig kvalitet hos en medarbetare eller i en del av verksamheten måste uppmärksammas av var och en.

2. eget kompetensansvar – var och en är ansvarig för att skaffa och upprätthålla nödvändig kompetens i sin befattning för att vi gemensamt skall kunna hålla våra kvalitetslöften till kund.

## Målstyrning och certifiering

För att efterleva denna kvalitetspolicy och ständigt förbättra oss upprättar vi och följer upp kvalitetsmål enligt våra fem kvalitetslöften.

Vårt kvalitetsarbete skall vara certifierat enligt standarden ISO 9001. Vi avser certifiera vår tjänsteleverans enligt standarden ISO 20 000 under 2010.

The logo for DGC consists of the letters 'DGC' in a bold, red, sans-serif font. The 'D' and 'G' are connected at the top, and the 'C' is positioned to the right of the 'G'.