



terrature

MG-04-02-02 Politique Qualité (ISO)

PROPRIÉTAIRE : Directeur Général - VSC
 DATE D'ÉMISSION : 13 novembre 2006
 DATE RÉVISÉE : 18 juin 2015
 RÉVISION N° : 2.1

Approuvée par:

Sébastien Leschènes

Terrature est un ardent défenseur de la récupération des déchets et du recyclage. Grâce à son réseau d'installations de qualité supérieure et à l'intégration des plus récentes technologies environnementales, la Société offre une vaste gamme de produits et de services.

Elle exerce ses activités dans le respect des normes les plus élevées en matière de sécurité et de contrôle de l'environnement et utilise des méthodes d'exploitation éprouvées, appliquées par des employés hautement compétents. Forte de ces précieux atouts, Newalta est en mesure d'offrir un excellent service à la clientèle et de dépasser les attentes des clients en leur fournissant des produits et des services sans faille.

- C'est en accordant le plus grand soin à ses relations avec les clients, en traitant ces derniers avec respect et en remplissant ses engagements que Terrature gagne la confiance de chaque client.
- La direction établira des programmes clairs et applicables et donnera aux employés la formation nécessaire pour s'assurer que les politiques et les méthodes sont bien comprises et réalisables.
- Chaque directeur et chaque superviseur doit veiller à l'application des politiques en matière de service à la clientèle, du contrôle du rendement et de l'encadrement continu des employés dans la poursuite des objectifs de la Société.
- Tous les employés et tous les représentants de la Société doivent exécuter leurs tâches de manière à rehausser la qualité du service à la clientèle.

Cette politique est exposée à l'ensemble des employés et disponible à ceux qui en feront la demande.

Le Comité de revue du système qualité de Terrature

EMPLACEMENT DES COPIES CONTRÔLÉES				
Type document	Original	Copie informatisée	Autres copies	
Politique Qualité	À ADMINISTRATION	Réseau : K/Public/ISO /Procédures ISO /Manuel de gestion	<ul style="list-style-type: none"> • A la guérite des agents de sécurité; • À la salle Mercier. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sur le mur du passage de la salle de contrôle des fours; • Sur le mur du passage des bureaux de la raffinerie; • Dans le hall d'entrée du laboratoire.