

## **6.- POLÍTICA DE LA CALIDAD**

**TALLERES EMILIO, S.L** entiende que la satisfacción del cliente se consigue con el cumplimiento de sus expectativas y de los requisitos legales, para esto, garantizamos los siguientes valores de servicio:

### **Competencia:**

- La formación continua, actualizada y minuciosa de nuestros mecánicos para conocer perfectamente el vehículo y sus últimas evoluciones.
- Utilizamos equipos de última generación e instrumentos para la diagnosis

### **Economía:**

- Sustituimos sólo las piezas necesarias para una correcta reparación.
- Protegemos la vida del vehículo utilizando recambios originales y damos gran importancia al mantenimiento preventivo.
- Informamos de cómo obtener el mejor rendimiento de su vehículo.

### **Rapidez:**

- Efectuamos una diagnosis correcta.
- Respetamos los plazos fijados.
- Reducimos al mínimo los tiempos de espera en recepción.
- Informamos inmediatamente en cuanto el vehículo está listo.
- Atendemos sin cita previa para realizar los mantenimientos.

### **Transparencia:**

- Explicamos con claridad que trabajos hemos realizado en su vehículo.
- Mantenemos a su disposición los recambios sustituidos, si los solicita.

### **Seguridad:**

- Revisamos minuciosamente el vehículo antes de la entrega.
- Efectuamos una prueba en carretera si se considera oportuno

### **Medio Ambiente:**

- Trabajamos para minimizar al máximo los impactos medioambientales generados en nuestra actividad diaria y para prevenir la contaminación.
- Gestionamos todos nuestros residuos mediante gestores autorizados por Consellería.
- Adoptamos el compromiso de cumplir con todos aquellos requisitos legislativos de Medio Ambiente.

### **Garantía:**

- Damos en las reparaciones una garantía de 6 meses para los recambios y mano de obra, a partir de la fecha de montaje y según las condiciones contractuales.

### **Mejora continua:**

- Se mantiene mediante la certificación de los sistemas de Calidad (Norma UNE-EN ISO 9001:2015 Y Norma UNE 66102:2072) y la implantación del sistema Medioambiental trata de asegurar la mejora continua en los servicios prestados.

EL GERENTE.