

DE VOLVO GROUP

# HET KWALITEITSBELEID VAN



**Kwaliteit is een maatstaf voor onze prestaties zoals ze door onze klanten worden ervaren. Door ervoor te zorgen dat onze klanten succes hebben, zullen we de meest gewenste, succesvolle en duurzame aanbieder van transportoplossingen ter wereld worden.**

DE VOLGENDE PRINCIPES ZIJN BEPALEND VOOR MIJN MANIER VAN WERKEN:

- Ik luister naar onze klanten om hun behoeften te begrijpen en een vertrouwensrelatie op te bouwen. Zo kunnen we producten, diensten en oplossingen bieden die niet alleen voldoen aan hun verwachtingen en vereisten, maar deze overtreffen.
- Ik omarm het "Right from me" concept en voel mij persoonlijk verantwoordelijk om de tevredenheid van klanten, collega's en partners te vergroten en bij te dragen aan hun succes.
- Ik streef er naar om continu werkwijzen te evalueren en onderneem acties om deze te verbeteren. Ik moedig een cultuur aan waarin we van elkaar leren. Dit zal de belangen van onze klanten en andere belanghebbenden beschermen.

**Martin Lundstedt**

President en CEO van de Volvo Group  
Aangenomen op 19 februari 2020