

Titel: Versie:	Déclaration de politique de qualité 1.0	Uitgifte datum:	31/01/21
-------------------	--	-----------------	----------

La politique de Vebego Airport Services Belgium vise à rencontrer en permanence aux attentes convenues des parties prenantes internes et externes de l'aéroport de Bruxelles National. Afin de pouvoir travailler de manière structurée sur la politique et les objectifs de qualité, nous utilisons le système de gestion de la qualité qui répond aux exigences de la norme ISO 9001:2015 et qui est décrit dans notre manuel de qualité.

Vebego Airport Services Belgium veut garantir la qualité de sa prestation de services en se concentrant sur les points suivants:

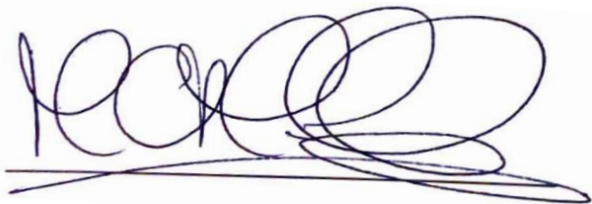
- ✧ La satisfaction du client;
- ✧ Continuité du système de gestion de la qualité;
- ✧ La satisfaction du personnel;
- ✧ Les bonnes pratiques en matière d'emploi;
- ✧ Améliorer et accroître l'efficacité des processus opérationnels et administratifs.

Vebego Airport Services Belgium attache une grande importance à l'amélioration de la qualité de ses services. Ces améliorations sont obtenues par:

- ✧ Enregistrement, analyse et suivi des plaintes des clients;
- ✧ La réalisation, l'analyse et le suivi des évaluations des fournisseurs;
- ✧ Mettre en œuvre une politique visant à identifier les points d'amélioration;
- ✧ Assurer le suivi des commentaires des audits internes et externes;
- ✧ S'engager à atteindre l'objectif de développement durable 'Decent Work and Economic Growth'.

Nous sommes constamment à la recherche d'améliorations du système de gestion de la qualité et de moyens d'atteindre nos objectifs. Cette politique est expliquée aux nouveaux employés lors de leur entrée en service. Nous sommes fermement convaincus qu'une bonne gestion de la qualité permet de garantir le meilleur service à nos clients. Nos employés peuvent compter sur des installations de formation efficaces et un environnement de travail agréable dans lequel ils occuperont une place centrale.

La direction est responsable en dernier ressort de l'organisation du contrôle et, par conséquent, outre le bon fonctionnement et l'évaluation, elle est également responsable de l'entretien et de l'amélioration continue du système de gestion de la qualité.



Michel Möller le 31-01-2021 à Zaventem  
Directeur Général de Vebego Airport Services Belgium