

# **Filosofía de calidad**

Septiembre de 2002

Nuestra clara orientación al cliente, hace que consideremos la calidad de los productos y servicios que ofrecemos como nuestra principal prioridad. Este compromiso con la calidad, empieza con el compromiso individual de cada empleado en su labor diaria. Sólo con esta voluntad de calidad de la Compañía, aspiraremos a continuar creando productos y servicios de confianza y que satisfagan al cliente.

## **Política de calidad**

1. Para resolver incidencias, actúa comprobando directamente todo el proceso y acciones que se realicen.
2. Cambia el ciclo PDCA, reaccionando rápidamente en función de cada situación.
3. Analiza detenidamente las causas de los errores, implanta reglas y sistemas para aprender de los errores y prevé la aparición de nuevos problemas.
4. Contribuye a la satisfacción del cliente desde el primer momento, de esta manera los clientes se sentirán seguros comprando productos EPSON.
5. Ten en cuenta los comentarios y quejas de los clientes. Pueden servir para desarrollar nuevos productos.
6. Siempre se debe estar preparado para recibir quejas y malas noticias.
7. No hay que menospreciar las tareas más rutinarias.