

EuroFos s'engage à fournir un service de manutention portuaire performant et compétitif à ses clients à travers une politique de management de la qualité fortement guidée par les principes de management de la norme ISO 9001 v 2015 :

- Construire une stratégie vertueuse, par la compréhension des enjeux internes et externes, l'écoute de nos clients, de leurs besoins et attentes mais aussi des besoins de leurs clients (BCO) ;
- Tenir nos engagements en termes de qualité, de coût et de délai. Améliorer la recherche systématique et l'utilisation des meilleures pratiques à tous les niveaux et assurer une gestion fiable des risques ;
- Stimuler l'amélioration continue et l'innovation sur la base de processus de qualité efficaces, de mesures KPI bien définies, de meilleures pratiques et d'enquêtes de satisfaction client ;
- Développer les compétences, la créativité, l'autonomie et la responsabilité du personnel grâce à des programmes de développement et de formation appropriés et démontrer une forte implication et un fort engagement de la direction ;
- Travailler dans le strict respect des exigences légales et réglementaires

Cette politique de qualité doit être régulièrement revue pour s'assurer qu'elle est toujours appropriée et conforme à nos besoins.

A travers le déploiement de ces principes directeurs, l'amélioration continue d'Eurofos est fondamentale pour notre succès et doit être soutenue par tous les employés comme partie intégrante de leur travail quotidien.

Eurofos s'engage à atteindre les objectifs de qualité suivants :

- Garantir la satisfaction du client grâce à la fiabilité, la performance et la productivité du service
- Veiller à ce que le personnel soit formé aux compétences pertinentes pour corriger les lacunes dans les connaissances et améliorer la qualité de la prestation de services
- S'assurer que tous les incidents/plaintes liés aux clients sont documentés et signalés au chef des opérations
- Fournir un rapport d'incidents d'exploitation et fournir des mesures correctives
- Réduire les temps d'arrêt de l'équipement tout en respectant à 100 % les programmes de maintenance planifiés, mensuels et annuels

Date 03/04/2024

Signature : Edi Cioran, PDG



EuroFos is committed to providing an efficient and competitive port handling services to its customers through a quality management policy strongly guided by the management principles of the ISO 9001 v 2015 standard:

- Build a virtuous strategy, through understanding internal and external issues, listening to our customers, their needs and expectations and also the needs of their customers (BCOs);
- Keep our commitments in terms of quality, cost and time. Improve systematic research and use of best practices at all levels and ensure reliable risk management;
- Stimulate continuous improvement and innovation on the basis of efficient quality processes, well-defined KPI measures, best practices and customer satisfaction surveys;
- Develop the skills, creativity, autonomy and responsibility of staff through appropriate development and training programs and demonstrate strong management involvement and commitment;
- Work in strict compliance with legal and regulatory requirements

This quality policy shall be regularly reviewed for continuing suitability to ensure it is permanently appropriate and in line with our needs

Through the deployment of these guiding principles, the continual improvement of Eurofos is fundamental to our success and must be supported by all employee as an integral part of their daily work.

Eurofos is committed to achieving the following quality objectives :

- Ensure customer satisfaction through service reliability, performance & productivity
- Ensure staff are trained in the relevant skills to maintain best performance & enhance quality of service delivery
- Ensure all customer related incidents/complaints are documented and reported to Head of Operations
- Provide operations incident reports and provide corrective measures
- Reduce equipment downtime while keeping 100% compliance to planned, monthly & yearly maintenance programs

Date 03/04/2024

Signature : Edi Cioran, CEO

