Unsere Unternehmenspolitik

1 Ziel und Zweck

Diese Arbeitsanweisung gibt die Ziele, Grundsätze und Philosophie unseres Unternehmens wieder.

2 Anwendungsbereich

Diese Arbeitsanweisung gilt für das gesamte Unternehmen und ist verbindlich für alle Mitarbeiter.

3 Vorgehen und Zuständigkeiten

Die Wünsche unserer Kunden stehen an erster Stelle

Qualität beginnt beim Kundengespräch durch Zuhören und durch das Eingehen auf die erfüllbaren Wünsche und Erwartungen unserer Kunden.

Die Qualität unserer Leistungen ist noch nach Jahren Gegenstand positiver oder negativer Äußerungen des Abnehmers. Somit sind diesen Punkten entscheidende Bedeutung beizumessen. Jeder von uns hat als wichtigstes Ziel unseren Kunden die pünktliche und zuverlässige Erfüllung der vereinbarten Anforderungen zu bieten, die Zufriedenheit unserer Kunden ständig zu überprüfen und kontinuierlich Verbesserungen anzustreben.

Umweltschutz und Nachhaltigkeit ist ein integraler Bestandteil unserer Strategie. Unser Antrieb ist es Umweltbelastungen zu vermeiden oder zumindest zu reduzieren und somit unsere gesetzten Ziele zu erreichen. Dies findet in der Praxis in allen Arbeitsabläufen seine Anwendung, von der Lieferkette zum Einkauf über effiziente Ressourcennutzung bis zur Dienstleistung und darüber hinaus.

Mitarbeiter
Qualitäts- und umweltbewusstes Handeln ist eine Unternehmensverpflichtung und daher eine ständige Aufgabe aller Mitarbeiter. Den Führungskräften fällt hierbei eine Vorbildfunktion zu. Durch Dialog helfen sie ihren Mitarbeitern, die Unternehmensphilosophie in der täglichen Arbeit umzusetzen und das Bewusstsein und die Bedeutung ihrer Tätigkeit zu vermitteln.

UNSERE MITARBEITER SIND UNSER WERTVOLLSTES KAPITAL.

Motivierte und kompetente Mitarbeiter sind die wichtigste Voraussetzung für den Erfolg unserer Unternehmensgrundsätze. Durch Schulung und Weiterbildung sichern wir das Know-how der Mitarbeiter und damit des Unternehmens.

Qualität unserer Dienstleistungen
Wir sind bestrebt unsere Dienstleistungen ständig zu verbessern. Der Maßstab für unsere Qualität setzt der Kunde. Sein Urteil über unser Tun ist entscheidend für unseren Erfolg.

Mitarbeiterführung
Wir praktizieren einen kooperativen, partnerschaftlichen Führungsstil, damit unsere Mitarbeiter zufrieden und motiviert sind..

Vertrauen
Durch unser Verhalten und unsere tägliche Arbeit wollen wir Vertrauen, Zufriedenheit und Anerkennung bei allen unseren Geschäftspartnern gewinnen und erhalten.

Umweltschutz
Betrieblicher Umweltschutz als Grundlage unseres Handelns durch Erfüllung der bindenden Verpflichtungen und Einhaltung gesetzlicher, sowie vereinbarter Umweltstandards, ist für uns selbstverständlich. Nachhaltigkeit und der sparsame Umgang mit Ressourcen ist für uns Verpflichtung. Durch Verhinderung von Umweltbelastungen tragen wir zum Schutz der Umwelt bei unter Einbeziehung unsere Partner.

Behandlung von Qualitätsanforderungen zur Zufriedenheit der Kunden
Der Festlegung der Qualitätsanforderungen kommt besondere Bedeutung zu, da diese meistens sehr vielfältig und kundensprezifisch sind und deren Erfüllung in direktem Zusammenhang mit der Kundenzufriedenheit stehen.
Die Vielfalt der Qualitätsanforderungen kann resultieren aus Kundenvorgaben, Funktionalität, Vorschriften, Normen, Betriebssicherheit, Arbeitssicherheit, Umweltverträglichkeit und Wirtschaftlichkeit.
Die Qualitätsanforderungen resultieren insbesondere auch aus den Vorgaben unserer Kunden. Deshalb werden auch sie hinsichtlich Vollständigkeit, Anspruchsniveau und Machbarkeit geprüft. Akzeptierte Forderungen werden konsequent realisiert. Auf Änderungswünsche wird flexibel reagiert.

Die Verantwortung für die Ziele und Inhalte der Unternehmenspolitik und deren Durchsetzung liegt bei der Geschäftsführung. Für die Qualität der Dienstleistung der jeweils zuständige Mitarbeiter verantwortlich.

Alle Mitarbeiter sind verpflichtet bei Fehlern und Mängeln, die sie im Rahmen ihrer Kompetenz nicht selbst beheben können, ihren Vorgesetzten zu informieren.

Qualitäts-und Umweltmanagementsystem
Das Management-Handbuch nach DIN EN ISO 9001 und DIN EN ISO 14001 sowie die mitgeltenden Prozessanweisungen dokumentieren unser Managementsystem. Die darin festgelegten Prozesse, Abläufe und Maßnahmen dienen dazu, unsere Qualitätspolitik umzusetzen.

Die Überprüfung der Wirksamkeit des Managementsystems wird regelmäßig anhand von internen Audits vorgenommen.

Zusammenfassung der Unternehmenspolitik
Konkrete Ziele und Inhalte unserer Unternehmenspolitik sind:

- **zufriedene Kunden aufgrund vereinbarungsgemäßer und termingerechter Leistungen zu angemessenen Preisen**
- **Einhaltung aller gesetzlichen und behördlichen Anforderungen sowie weitere bindenden Verpflichtungen**
- **Wirtschaftlichkeit**
- **Zukunft des Unternehmens und somit den Standort Erbach auch durch Wachstum sichern**
- **bedarfsorientiert aus- und weitergebildete sowie informierte und motivierte Mitarbeiter**
- **Teamwork und gutes Kommunikationsverhalten unserer Mitarbeiter**
- **Vermeidung von Fehlern**
- **Risikominimierung**
- **Vertrauen in uns und unsere Geschäftspartner**
- **Umweltbewusstes und nachhaltiges Handeln, Ressourcenschonung**
- **positive Außenwirkung und damit hoher Sympathiewert des Unternehmens bei den Kunden**

Diese Unternehmenspolitik trägt nach unserer Überzeugung maßgebend dazu bei, dass unser Unternehmen eine zukunftssichere Perspektive hat. Die jeweiligen Qualitätsziele werden für das laufende Jahr festgelegt, bekannt gemacht und auf Erfüllung regelmäßig bewertet.

Unsere Unternehmenspolitik, die Unternehmensziele, sowie Ergebnisse und Ereignisse von qualitäts- und umweltrelevanter Bedeutung, werden in Besprechungen oder durch Aushang den Mitarbeitern bekanntgemacht.
Die Unternehmenspolitik ist öffentlich, im Unternehmen als Aushang verfügbar und wird allen interessierten Parteien auf Wunsch zur Verfügung gestellt.

4 Dokumente

AA-5.1.2-000100	Kundenorientierung
FB-5.2-000101	Unternehmenspolitik