

## 1 Qualitätspolitik und Qualitätsziele

Das Unternehmen hat ein Qualitätsmanagement-System aufgebaut und entwickelt es kontinuierlich weiter im Sinne einer fortlaufenden Verbesserung. Es soll die Qualität der Abläufe und Produkte sicherstellen und verbessern, um eine hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen. Das Qualitätsmanagement-System dient auch dem Sicherstellen behördlicher und gesetzlicher Forderungen.

Als Leitlinie für das gesamte Unternehmen hat die Geschäftsleitung folgende Qualitätspolitik festgelegt. Sie ist für alle Mitarbeiter verbindlich. Daraus werden für alle Bereiche und Abteilungen Qualitätsziele abgeleitet. Eine jährliche Überprüfung der Qualitätspolitik und der Qualitätsziele durch die Geschäftsleitung dient der ständigen Anpassung an den Markt und an die gesellschaftliche Entwicklung sowie der kontinuierlichen Verbesserung.

Die Geschäftsleitung vermittelt in Gesprächen den Bereichsleitern die Bedeutung der Kunden mit ihren Forderungen und Wünschen sowie der behördlichen und gesetzlichen Forderungen. Die Bereichsleiter geben die Informationen an die Beschäftigten weiter und erläutern sie für die Umsetzung in der täglichen Arbeit.

### 1.1 Qualitätspolitik

Wir sind ein Handelsunternehmen, dessen Produkte sich durch einen günstigen Preis / Leistungsverhältnis auszeichnen. Die Qualität der eigenen Dienstleistung richtet sich nicht nur nach den steigenden Qualitätsansprüchen der Kunden, sondern wir wollen diese Erwartungen übererfüllen. Wir verpflichten uns zur Erfüllung aller zutreffenden Anforderungen. Eine Grundvoraussetzung hierfür ist eine umfassende Beratung der Kunden durch den technischen Außendienst. Die Auftragsabwicklung ist EDV-gestützt und kundenorientiert. Darüber hinaus rundet ein bedarfsgerechter Service durch unser gut ausgebildetes Personal, erweitert durch Werksspezialisten, die optimale Betreuung der Kunden ab.

Unser Service zeichnet sich aus durch:

- maschinenspezifische Ausbildung der Servicetechniker
- große Flexibilität
- zeitnahe Hilfe
- Vorhaltung von Kapazitäten von Servicepersonal
- moderne Kommunikationsmittel
- Präzisionsmessmittel.

Immer anspruchsvoller werdende Kunden erwarten eine optimal verfügbare Bearbeitungskapazität der Werkzeugmaschinen. In engem Kontakt mit den Herstellerwerken tragen wir auch zur Verbesserung der Maschinen mit bei. Hierzu pflegen wir unter anderem den regelmäßigen Erfahrungsaustausch unserer Mitarbeiter der Abteilungen Maschinen und Service mit den Herstellerwerken.

Zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit werden zunächst die Kunden nach Ihrer Zufriedenheit befragt. Dann werden die Ergebnisse ausgewertet und Verbesserungsmaßnahmen daraus abgeleitet. Auch die Ergebnisse aus Reklamationsstatistiken werden hierzu gezielt eingesetzt. Zusätzlich werden die Herstellwerke mit in das Verfahren eingebunden.

Die Qualität der eigenen Arbeit wird durch die Qualität der eigenen Mitarbeiter bestimmt. Die Qualifikation, Information und Motivation aller Mitarbeiter ist grundlegende Voraussetzung für den Unternehmenserfolg. Im Vordergrund steht hierbei die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter. Diese wird auch durch die Herstellerwerke der Werkzeugmaschinen ergänzt. Mit Hilfe von Schulungsplänen wird die Qualifikation der Mitarbeiter systematisch entwickelt und dem aktuellen Bedarf angepasst.

Unterstützt werden die Mitarbeiter durch adäquate technische Arbeitsmittel, EDV und moderne Kommunikationsmittel. Alle Mittel werden kontinuierlich überwacht, verbessert und erweitert.

Zur regelmäßigen Verbesserung des Unternehmens werden aus dieser Qualitätspolitik Qualitätsziele abgeleitet und umgesetzt.

## **1.2 Qualitätsziele**

Die ständig steigenden Anforderungen des Marktes erfordern eine kontinuierliche Überprüfung und Verbesserung der marktgerechten Leistungsfähigkeit. Zur Umsetzung werden die Unternehmensziele auf alle Bereiche und Abteilungen herunter gebrochen. Die einzelnen Ziele werden von den Mitarbeitern mit dem Vorgesetzten und der Geschäftsleitung besprochen und der Geschäftsleitung als Projekte festgelegt. Diese stellt auch die entsprechenden Mittel / Ressourcen zur Verfügung.

Zur Überwachung werden die Projekte von der Geschäftsleitung beobachtet und abgefragt, um zu sehen, wie weit die Ziele erreicht wurden und um gegebenenfalls steuernd einzugreifen. Die Dokumentation der Projekte bis zum Abschluss erfolgt durch den Verantwortlichen. Die Ergebnisse der Projekte fließen in die Managementbewertung mit ein.