

4.4 Grundsätze der Qualitätspolitik

GRUNDSÄTZE DER QUALITÄTSPOLITIK

Die Zufriedenheit unserer Kunden, auch der internen, bezogen auf die Qualitätserwartung für unsere Dienstleistungen, hat für uns höchsten Stellenwert.

Die Anforderungen unserer Kunden sind in den vergangenen Jahren spürbar gewachsen. Das bedeutet, dass unser heutiger Stand der Qualitätsbeherrschung an die neuen und zukünftigen Verhältnisse angepasst werden muss.

Unser Unternehmen trägt dieser Entwicklung Rechnung durch die Vorgabe von **verbindlichen** qualitätspolitischen Richtlinien und Zielen, die konsequent umgesetzt werden.

- Unsere Dienstleistungen müssen hinsichtlich der Qualität gegenüber den Mitbewerbern eine Spitzenposition einnehmen und in Verbindung mit dem Namen **BELZER** ein Synonym für hervorragende Qualität sein.
- Um dieses Ziel zu erreichen, werden jährlich Ziele festgelegt und die Realisierung der Zielsetzungen verfolgt.
- Der Qualitätsbeauftragte ist verantwortlich dafür, dass die erforderlichen Qualitätsmanagementmaßnahmen eingeführt, überwacht und kontinuierlich weiterentwickelt werden. Dazu wird mindestens einmal jährlich ein internes Audit durchgeführt.
- Die interessierten Parteien müssen in die Qualitätspolitik mit einbezogen werden. Im Rahmen dieser Arbeitsbeziehungen sind - wenn sinnvoll - Verbesserungen zu vereinbaren.
- Das Qualitätsbewusstsein eines jeden Mitarbeiters ist auf dauernde **Fehlerverhütung** ausgerichtet.
Unser Denken und Handeln richten wir nach dem risikobasierten Ansatz aus.
- Jeder Mitarbeiter kennt die genauen Anweisungen zur Erfüllung der geforderten Qualität in seinem Tätigkeitsbereich, er weiß, wann und wo er sich fehlende Informationen beschaffen muss und wen er zu informieren hat, wenn Fehler festgestellt werden.
- Alle Mitarbeiter sind so weiterzubilden, dass sie den hohen Anforderungen gerecht werden.
- Zum Erreichen des **obersten Ziels, Kundenzufriedenheit**, sind alle Mittel der Unternehmensorganisation bereitzustellen und wirtschaftlich zu nutzen.

Die Dokumentation und kontinuierliche Weiterführung des Qualitätsmanagementsystems der **Fa. Karl-Heinz Belzer GmbH & Co KG** erfolgt in:

Prozesslandschaft, Prozessübersichten
Verfahrensanweisungen (VA)

ZUKUNFT DURCH QUALITÄT