

Im Bewusstsein, dass Existenz und Weiterentwicklung unseres Unternehmens wesentlich vom Grad der Kundenzufriedenheit abhängen, sind wir bestrebt, jeden Kunden stets mit Produkten und Dienstleistungen in der vereinbarten Qualität, zum richtigen Zeitpunkt, in der gewünschten Menge, unter der Berücksichtigung eventueller Sonderwünsche und zu marktgerechten Preisen zu beliefern.

Bei der Festlegung der Qualitätsanforderungen unterstützen wir sowohl unsere Kunden als auch unsere Lieferanten jederzeit mit unserem Wissen und Können. Zur Verwirklichung der Qualitätsziele trägt jeder Mitarbeiter an seinem Arbeitsplatz bei. Jeder fühlt sich verpflichtet, alle Partner außerhalb und innerhalb des Unternehmens mit Produkten und Dienstleistungen zu beliefern, die immer den vereinbarten Anforderungen entsprechen. Es ist unser Ziel, unsere Aufgaben und Pflichten gleich beim ersten Mal richtig zu erfüllen, um die Besten zu sein in Qualität und Service.

Vor diesem Hintergrund und der Tatsache, dass fehlerhafte Leistungen, neben dem Schaden für das Ansehen des Unternehmens, auch erhebliche Mehrkosten verursachen, lautet unser oberster Grundsatz:

**„Fehler vermeiden, statt Fehler beheben!“**

Daher sind wir ständig bemüht, das Qualitätsbewusstsein aller Mitarbeiter zu fördern und das gesamte Unternehmensgeschehen noch stärker an den Bedürfnissen unserer Kunden sowie deren Anspruch an die Qualität unserer Leistungen zu orientieren. Treten dennoch Fehler auf, werden die Fehlerursachen ermittelt und geeignete Maßnahmen zur Fehlervermeidung umgesetzt. Jedem Mitarbeiter ist bewusst, dass das Vertuschen von Fehlern die Möglichkeit zur Verbesserung behindert.

Unsere Maxime lautet deshalb:

**„Wir suchen nach Fehlerursachen und nicht nach Schuldigen!“**

Wir wissen, dass die Qualifikation und Motivation unserer Mitarbeiter sowie deren Identifikation als verantwortliches Teil des Ganzen unsere stärksten Ressourcen zur Umsetzung der Qualitätsziele sind. Aus diesem Grund sind wir bestrebt, die betrieblichen Arbeits- und Managementformen auf die bestmögliche Nutzung dieser Ressourcen hin abzustimmen. Im Umgang untereinander halten wir uns an die **„Goldene Regel“** (Behandle jeden so, wie du von ihm behandelt werden willst.) und lösen Probleme ausschließlich durch sachlich geführte Diskussion und der gegenseitigen Bereitschaft, den bestmöglichen Kompromiss zu akzeptieren.

Die Unternehmensleitung stellt sicher, dass das Qualitätsmanagementsystem seine beabsichtigten Ergebnisse erzielen kann und nicht nur die Betrachtung von Risiken sondern auch die damit verbundenen Chancen in den Fokus gestellt werden. Fehler im System werden systematisch untersucht und Maßnahmen zur Fehlerbeseitigung definiert, umgesetzt und deren Wirksamkeit kontrolliert.

Wir halten uns an Recht und Gesetz, tragen zur nachhaltigen sozialen Entwicklung bei und schützen unsere Umwelt durch umweltbewusste Verwendung aller für unsere Leistungsprozesse benötigten Ressourcen. Der Leitgedanke

**„Vermeidung von Verschwendungen“**

ist Bestandteil aller Entscheidungsprozesse.

