


| | |
|-------------------------------------|--|
| Elektro Bloeck GmbH |  ELEKTRO <i>Bloeck</i> ELEKTROTECHNISCHES UNTERNEHMEN |
| QUALITÄTSMANAGEMENT-HANDBUCH | |

1.1.3 Qualitätspolitik

Für alle Mitarbeiter der **Elektro Bloeck GmbH** gilt folgender Grundsatz:

Die Zufriedenheit unserer Kunden sowie die kontinuierliche Verbesserung unserer Produkte und Dienstleistungen sind für uns das vorrangige Ziel.

■ Mitarbeiter

Die Leistungen werden vor allem mit Hilfe von entsprechendem Know-how erbracht. Deshalb sind motivierte und kompetente Mitarbeiter die wichtigste Voraussetzung. Durch Aus- und Weiterbildung sichern wir das Know-how des Unternehmens und der Mitarbeiter.

Qualität ist eine Unternehmensverpflichtung und daher eine ständige Aufgabe aller Mitarbeiter. Jeder Mitarbeiter sollte seinen Verantwortungsbereich sowie die an ihn gestellten Anforderungen kennen und sich ihrer Beziehungen zueinander bewusst sein.

■ Mitarbeiterführung

Wir praktizieren einen kooperativen Führungsstil (Teamarbeit). Zufriedene und motivierte Mitarbeiter sind uns ein besonderes Anliegen.

■ Kundenzufriedenheit

Oberste Priorität hat für uns die Zufriedenheit unserer Kunden. Der Festlegung der Qualitätsanforderungen kommt dabei besondere Bedeutung zu, da die Erfüllung der vielfältigen Anforderungen in direktem Zusammenhang mit der Kundenzufriedenheit steht. Die Qualitätsanforderungen werden hinsichtlich ihrer Realisierbarkeit geprüft. Akzeptierte Anforderungen werden konsequent realisiert. Wir wollen den Ansprüchen und Anforderungen stets gerecht werden und streben eine Erhöhung der Zufriedenheit unserer Kunden an, um diese als dauerhafte Geschäftspartner zu halten und die Geschäftsbeziehungen weiter auszubauen.

■ Fehlervermeidung

Alle Mitarbeiter sind verpflichtet, Qualitätsabweichungen zu erkennen und entsprechend des QM-Systems zu beheben. Es gilt der Grundsatz „Fehlervermeidung statt Fehlerbeseitigung“. Wir betrachten Qualitätsabweichungen als Chance für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess auf allen Ebenen des Unternehmens.

■ Gesetzliche und behördliche Anforderungen

Durch eine systematische Regelwerksverwaltung werden alle anwendbaren gesetzlichen und behördlichen Anforderungen ermittelt.

■ Risiken und Chancen

Mit Hilfe der Regelungen zum Risikomanagement werden alle Risiken erfasst und adressiert, die Einfluss haben können auf die Produkt- und Dienstleistungskonformität sowie auf unsere Fähigkeit, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Durch eine stetige Überprüfung der Informationen zu Innovation und Neuheiten wird sichergestellt, dass das Portfolio der Elektro Bloeck GmbH aktuell und marktgerecht bleibt.

■ Managementsystem

Das QM-Handbuch und die mitgeltenden Verfahrensanweisungen nach DIN EN ISO 9001 dokumentieren unser Qualitätsmanagementsystem. Die darin festgelegten Verfahren dienen dazu, unsere Qualitätspolitik umzusetzen.

Die Überprüfung der Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems wird regelmäßig anhand von internen Audits durchgeführt.

Die Verantwortung für die Ziele und Inhalte der Qualitätspolitik und deren Durchsetzung liegt bei der Geschäftsführung.

1.1.4 Qualitätsziele

Jährlich werden im Rahmen der Zielsetzungen für das kommende Wirtschaftsjahr durch die Geschäftsführung **Qualitätsziele** festgelegt und dokumentiert. Dies erfolgt unter Berücksichtigung folgender Kriterien:

- Definition der Zielsetzungen (strategische Ziele),
- Definition messbarer Ziele (operative Ziele) mit Angabe der entsprechenden Sollwerte,
- Aufstellung eines Aktionsplans (Beschreibung der geplanten Maßnahmen zur Zielerreichung, Beschreibung der erforderlichen Mittel),
- Beschreibung der Methode zur Messung der Zielerreichung,
- Festlegung Termine (Umsetzungsfrist) und Verantwortliche sowie der Mitwirkenden.

Im Rahmen der jährlichen Management-Bewertung wird eine Ermittlung des Ist-Stands bzw. des Erfüllungsgrads der festgelegten **Qualitätsziele** durchgeführt. Basierend aus diesen Erkenntnissen werden neue Ziele für die Folgeperiode definiert oder ggfs. neue Maßnahmen festgelegt, um das Erreichen der bestehenden **Qualitätsziele** sicherzustellen.