



Qualitätspolitik

Unser Unternehmen ist betriebswirtschaftlichen, qualitativen, sozialen und umweltrelevanten Erfordernissen verpflichtet.

Die Unternehmensgrundsätze lauten:

- Der Maßstab für die Qualität unserer Dienstleistungen wird vom Kunden bestimmt. Sein Urteil ist entscheidend. Er ist unser Partner und er entscheidet über den Erfolg unseres Unternehmens.
- Unsere Ideen und unser Wissen schaffen Vertrauen in der Zusammenarbeit mit den Kunden und sichern unsere Zukunft.
- Wir wollen unseren Kunden und auch uns klare Wettbewerbsvorteile schaffen in
 - Zuverlässige Dienstleistung
 - Wirtschaftlichkeit
 - Zuverlässigkeit
 - termingerechte Leistungserbringung
 - Beratung
 - kompetenter und professioneller Auftragsabwicklungen.
- Kunden nur mit fehlerfreien Dienstleistungen zuverlässig und termingerecht zu beliefern und Probleme sowie erkannte Fehler als Chancen zur Innovation und zur Verbesserung zu verstehen.
- Flexibilität und Vielseitigkeit durch ständige Anpassung der technischen Ausstattung, durch Know-how und ständige Intensivierung und Aktualisierung des Wissens und Könnens aller Mitarbeiter sicherstellen.
- Unser Qualitätsmanagementsystem kontinuierlich verbessern.
- Immer für die Verfügbarkeit angemessener Ressourcen und Informationen für das QM-System zu sorgen.
- Unseren Mitarbeitern Arbeitsplätze bieten, die nicht nur die wirtschaftliche Existenz sichern, sondern auch vielseitige und hohe Anforderungen stellen.

	Qualitätspolitik	DI 5.2-01 Rev. 1
		Seite 2 von 2

Auf dieser Basis formulieren wir folgende

Qualitätsleitsätze:

- (1) Wir bieten unseren Kunden einen Qualitätsstandard, der sich an den Forderungen des Kunden orientiert und vom Kunden als optimal angesehen wird. Dabei befragen wir unsere Kunden nach ihrer Zufriedenheit mit unseren Dienstleistungen.
- (2) Wir definieren und überwachen die einzelnen Prozesse. Wir schaffen durch klare Darstellung und gegenseitige Information Transparenz in zeitlichen Abläufen, sachlichen Zusammenhängen, erfassen und bewerten dabei die Kostenstruktur.
- (3) Wir überprüfen regelmäßig die definierten Schnittstellen im Zusammenwirken der einzelnen Abläufe und reagieren schnell auf negative Abweichungen.
- (4) Wir gestalten unsere Prozesse unter der Prämisse des optimalen Kundennutzens, analysieren unaufgefordert kritische Ereignisse, schaffen Lösungen und stimmen sie vor Installation der Lösungen mit allen relevanten Stellen ab.
- (5) Wir vergleichen unsere Maßnahmen mit denen unserer Wettbewerber und mit Dritten außerhalb der Branche. Wir analysieren diese Maßnahmen und vergleichen sie kritisch mit unseren.
- (6) Wir kopieren nicht, sondern lernen von denen, die besser sind als wir.
- (7) Wir beziehen alle Mitarbeiter unseres Unternehmens, auch Personen, die unter unserer Aufsicht Tätigkeiten verrichten, in den Prozess der ständigen Qualitätsverbesserung ein. Dabei übernimmt die Führungsebene die Vorbildfunktion, um alle Mitarbeiter im Prozess der Qualitätsverbesserung zu motivieren. Wir befragen unsere Mitarbeiter in regelmäßigen Abständen nach ihrer Motivation und Zufriedenheit und schaffen für sie Erfolgserlebnisse, die die Kundenzufriedenheit wesentlich beeinflussen werden.
- (8) Wir wenden dieselben Qualitätsziele, die für uns gelten, auf die mit uns verbundenen Subunternehmen an und beziehen sie auf deren Leistungen. Mit unseren Lieferanten verhandeln wir nicht nur den Preis, sondern auch die Qualität ihrer Produkte / Dienstleistungen sowie die Pünktlichkeit der Lieferungen.

Bottrop, 02.11.2017

Lars Stettin

Geschäftsführung der ETS GmbH