

## I. Grundsatz: Jeder Mitarbeiter ist für die Qualität seiner Tätigkeit verantwortlich

- Deshalb ist die Förderung des Qualitätsbewusstseins aller Beschäftigten eine der vorrangigsten Führungsaufgaben.

## II. Unser Ziel: Exzellente Kundenorientierung bei hoher Wirtschaftlichkeit

- Erfüllung von Kundenanforderungen und Kundenbedürfnissen, sowie von gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen.
- Wertschätzung von Kundenbeschwerden.
- Die kontinuierliche Verbesserung bei unseren Dienstleistungen und Prozessen sind die Grundlage unserer täglichen Arbeit.
- Kontinuierliche Messung und Analyse der Kundenzufriedenheit.
- Identifizierung und Verständnis von Kundenanforderungen als Kernbestandteil unseres Geschäfts.
- Kontinuierliche Reduzierung externer und interner Nichtkonformitätskosten und Schaffung von Transparenz mit dem Ziel, Fehler und Produktrisiken ganz zu vermeiden oder frühzeitig zu erkennen.

## III. Unser Anspruch: Leben, fördern und einfordern einer durchgängigen, ganzheitlichen Qualitätskultur

- Über alle Ebenen und Funktionen von den Geschäftsführern über die Führungskräfte bis hin zu jedem einzelnen Mitarbeiter.
- Diesen Anspruch richten wir gleichermaßen an unsere Lieferanten und Zulieferer.

## IV. Unser Handeln: Kontinuierliche Verbesserung

- Wir hinterfragen kontinuierlich unsere Prozesse und arbeiten stetig daran, diese in Bezug auf ihre Performance hinsichtlich Funktion, Kosten und Termintreue zu verbessern.
- Unsere Dienstleistungs- und Servicelandschaft beinhaltet den verantwortungsvollen Umgang mit Ressourcen und berücksichtigt die Auswirkung auf Mensch und Natur.

Oberhausen,  
im September 2019



Jörg Schürmann



Michael Pühl