

 DORATURA MANERBIESE <small>Trattamenti galvanici</small>	Qualitätspolitik		
	<i>Kode</i>	<i>Überprüfung</i>	<i>Datum</i>
	MGQ – Anlage 1	00	08/01/18

8.1.

Die Geschäftsleitung der DORATURA MANERBIESE, die sich der besonderen Bedeutung des Faktors Qualität bei der Herstellung ihrer Produkte bewusst ist, hat die Notwendigkeit erkannt, ein Qualitätsmanagementsystem einzuführen, das in diesem Handbuch beschrieben wird.

Die Geschäftsführung der DORATURA MANERBIESE verpflichtet sich zu einer Politik, die Eigentum, internes Personal, Kunden, Lieferanten, Banken und Institutionen in den Mittelpunkt ihrer Aktivitäten stellt.

Insbesondere wird die Zufriedenheit des internen Kunden durch Momente der Überprüfung und durch tägliche Aktivitäten zu Fragen im Zusammenhang mit den angebotenen Produkten verfolgt.

Die Zufriedenheit des externen Kunden wird verfolgt, indem alle Prozesse implizit und explizit angeboten und an seine besonderen Bedürfnisse angepasst werden, indem sowohl der kulturelle Fortschritt als auch die Erreichung der in der Vertragsphase vereinbarten Ziele erkannt und überwacht werden.

Der Kunde spielt eine zentrale Rolle für den Erfolg der DORATURA MANERBIESE. Es ist daher wichtig, sie gut kennen zu lernen, Produkte zu liefern, die ihren Bedürfnissen entsprechen, und ein hohes Maß an Kundenzufriedenheit zu schaffen.

Die DORATURA MANERBIESE verpflichtet sich dazu:

- ihre Aktivitäten in dem Kontext, in dem sie tätig ist, entwickeln und dynamisch verwalten;
- ein Umfeld zu schaffen, das die Mitarbeiter ermutigt, ihr volles Potenzial auszuschöpfen;
- die Erwartungen der Kunden dank Qualität und umfassender Unterstützung zu übertreffen;
- operative Exzellenz erreichen;
- ein Qualitätsmanagementsystem zu entwickeln und kontinuierlich zu verbessern.

Die Ziele, die sich die DORATURA MANERBIESE setzt, sind

die kontinuierliche Verbesserung des Images und die Erhaltung / Erweiterung des Marktes:

- zur Förderung des Unternehmertums;
- das Wachstum von Umsatz und Gewinn zu fördern und Risiken zu managen;
- um alle Prozesse der Organisation zu beschleunigen;
- Erhöhung der Anzahl der Kunden,
- territoriale Expansion des Unternehmens und Eintritt in neue Marktbereiche;

Zufriedenheit der Stakeholder (Eigentümer, Kunden, Nutzer, Mitarbeiter, Lieferanten):

- Wir behandeln unsere Lieferanten korrekt und betrachten sie als integralen Bestandteil unserer gesamten Fähigkeit, Kunden zu bedienen;
- hervorragende Gruppen- und Einzelleistungen zu inspirieren und entsprechende Erfolge anzuerkennen und zu belohnen;
- unsere Mitarbeiter zu ermutigen, auszubilden und ihnen zu helfen, ihre Fähigkeiten voll zu entfalten;
- Teamarbeit und Eigeninitiative als Teil einer Kultur der Verantwortung zu fördern;
- Gewährleistung der Chancengleichheit ohne Diskriminierung aufgrund von Geschlecht, Religion, Politik oder ethnischer Zugehörigkeit;
- ein sicheres und geschütztes Arbeitsumfeld zu gewährleisten;
- Achtung der expliziten und impliziten vertraglichen Verpflichtungen;
- die Pflege der Kommunikation mit dem Kunden;
- Kundenbetreuung;
- die Anwendung der modernsten Techniken der Kundenbetreuung, die durch ständige Schulung und Aktualisierung der Unternehmensleitung und der Mitarbeiter in verantwortlichen Positionen verfolgt wird.

Die Überprüfung der Qualitätspolitik und die Festlegung kurzfristiger (jährlicher) Ziele werden vom Generaldirektor anlässlich der Überprüfung des Qualitätsmanagementsystems durch die Leitung ratifiziert und anschließend durch Aushang am Schwarzen Brett das vom Qualitätsmanagementmanager erstellte Sitzungsprotokoll (oder Auszüge daraus) mitgeteilt und/oder zur Information an die betroffenen Abteilungen gesandt.