

### **Kontinuierliche Verbesserung der Qualität**

Wir bekennen uns zu einem prozessorientierten Vorgehen, das unsere Leistung kontinuierlich verbessert. Das Management stellt die Mittel und die Strukturen zur Verfügung. Das Qualitätsmanagementsystem ist integraler Bestandteil des gesamten Managementsystems und wird in diesem Rahmen regelmässig überprüft.

### **Einbezug der Kunden**

Massgebend sind die Qualitätsanforderungen der Kunden und nicht die eigenen Vorstellungen. Ziel ist die qualitäts- und termingerechte Lieferung von Produkten, Systemen und Dienstleistungen, die die Erwartungen der Kunden erfüllen oder sogar übertreffen. Wir informieren unsere Kunden über Qualitätsverbesserungen in den Prozessen, Produkten und Dienstleistungen. Die Erwartungen und Anforderungen der Kunden werden in die Verbesserung der Prozesse, Produkte und Dienstleistungen miteingebracht.

### **Verbesserung und Einhaltung der Prozesse**

Im Bewusstsein, dass jede erbrachte Leistung das Resultat eines Prozesses ist, setzen wir alles daran, diese zu standardisieren und zu beherrschen, um ein dauerhaft hohes Qualitätsniveau zu garantieren. Der Schwerpunkt liegt dabei auf den Prozessen, welche die kritischen Erfolgsfaktoren direkt beeinflussen. Die Prozesse unterliegen einer systematischen und übergreifenden Führung, Überprüfung und Verbesserung. Die von uns hergestellten und vertriebenen Produkte, Systeme und Dienstleistungen werden nach definierten Prozessen gefertigt und geprüft. Die Anlagen, Maschinen, Fahrzeuge, Geräte und PSA werden regelmässig so gewartet, dass ein störungsfreier Arbeitsablauf gewährleistet ist.

### **Sensibilisierung der Mitarbeitenden**

Das Qualitätsbewusstsein aller Mitarbeiter ist auf Kundenorientierung, Kundenzufriedenheit und auf Fehlerverhütung ausgelegt.

Jeder Mitarbeiter ist für die Qualität seiner Arbeit selber verantwortlich und es ist seine Aufgabe und Pflicht einwandfreie Arbeit zu leisten.

Die Mitarbeitenden sind befähigt, die Kundenerwartungen zu erkennen und zu verstehen, Kundenwahrnehmungen zu analysieren und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Sie sind befähigt und motiviert, die operative Leistung entlang der Wertschöpfungskette externen Anbieter bis zum Kunden weiter zu verbessern. Entsprechend werden die Mitarbeitenden gezielt durch regelmässige Instruktionen und Schulungen gefördert sowie in der persönlichen Weiterbildung unterstützt, damit sie durch kontinuierliche Fortbildung und berufliche Weiterentwicklung mit ihrem Engagement und ihrer Kompetenz für die Kunden sowie das Unternehmen einen Mehrwert schaffen.

Soziale Verantwortung und ethische Verhaltensnormen sind in allen Geschäftspraktiken verankert.

So werden Produkte, Systeme, Betriebe und Dienstleistungen auch unter dem Aspekt des Umwelt-, Sicherheit-, Gesundheits- und Arbeitsschutzes stetig verbessert.

### **Verpflichtung der externen Anbieter (Lieferanten und Unternehmer)**

Externe Anbieter, die nach partnerschaftlichen Prinzipien handeln und Produkte, Anlagen und Dienstleistungen liefern, die sich mit unseren Qualitätsansprüchen decken, werden bevorzugt. Wo immer möglich, werden externe Anbieter mit Managementsystemen bevorzugt.

Durch die Einbindung in unser Managementsystem unterstützen wir die Bemühungen externen Anbieter bezüglich Qualitätssteigerung und arbeiten mit ihnen bei der Optimierung der Gesamtprozesse zusammen, damit wir einwandfreie Produkte und Dienstleistungen erhalten.

Geeignete, festgelegte Auswahl- und Bewertungsverfahren stellen sicher, dass die externen Haupt-Anbieter diese Qualitätspolitik unterstützen.

### **Kontakte zu Behörden und interessierten Parteien**

Mit Behörden arbeiten wir offen und aktiv zusammen. Mit allen interessierten Parteien wird eine ehrliche Kommunikation gepflegt und ein vertrauensvolles Verhältnis angestrebt.