

## Politica della qualità

### Politica della qualità/Obiettivi della qualità

Oltre a prezzi giusti ed al mantenimento dei termini stabiliti, la correttezza e la precisione dei nostri progetti e servizi hanno la massima priorità tra gli obiettivi aziendali. La nostra politica si riferisce a tutta l'azienda ed è sintetizzata nei seguenti punti

#### Soddisfazione del cliente

Tutti i collaboratori della nostra azienda hanno parte attiva nella realizzazione della soddisfazione dei clienti. Per noi qualità significa supportare ed assistere la clientela, in osservanza di principi economici. Collaboriamo in modo molto stretto con i nostri clienti ed i problemi che si presentano vengono risolti soddisfacendo così le aspettative di chi si affida al nostro servizio.

#### Collegamento gestionale dell'azienda

Da noi la gestione della qualità inizia con gli elementi marketing e la ricerca di mercato per determinare i bisogni dei clienti; ciò, unito alla conoscenza dell'evoluzione normativa ci permette di migliorare ed evolvere continuamente i servizi e le prestazioni che offriamo.

#### Qualità come compito di gestione

L'azienda garantisce un servizio elevato grazie all'alto valore che viene dato alla qualità da ogni singolo collaboratore impegnandosi ad applicare ed a migliorare continuamente il sistema QM. La direzione si impegna a diffondere ed a promuovere la conoscenza della documentazione della qualità tra il personale in modo che ne venga chiaramente recepito lo spirito e se ne applichino i contenuti.

#### Soddisfazione dei collaboratori

Tutti gli impiegati della nostra azienda partecipano e sono coinvolti nella gestione della qualità che non è quindi compito del solo responsabile della qualità. Evitare gli errori ed effettuare una auto-esaminazione del lavoro svolto sono principi fondamentali della nostra azienda. La base per una qualità costante dei nostri lavori è la qualificazione del nostro personale per mezzo di formazioni mirate e costanti. I nostri collaboratori vengono motivati ad una responsabilità diretta ed un impegno maggiore con uno stile di gestione collaborativo. Questo conduce inoltre ad una maggiore auto-soddisfazione. I collaboratori che hanno un contratto di formazione vengono assunti attraverso contratti intra-aziendali nel rispetto dei contratti collettivi di formazione.

#### Tutela ambientale

Una parte importante la riveste la consapevolezza della responsabilità ambientale che viene implementata in ogni aspetto aziendale.

#### La struttura dell'azienda

La struttura dell'organizzazione aziendale, responsabilizza i collaboratori nei loro compiti. In particolare il responsabile della qualità è integrato come reparto autonomo nell'azienda.

I nomi dei collaboratori dei singoli reparti, con nomina di responsabilità, si possono visualizzare nell'organigramma aziendale.

#### Compiti e competenze

La responsabilità di tutte le attività rilevanti per la qualità come pure le istruzioni procedurali sono descritte nel manuale di qualità sia in formato cartaceo sia in formato digitale. Viene fatta una distinzione fra responsabilità per l'attuazione, collaborazione, diritto e obbligo di informazioni.

#### Responsabile di qualità

Il responsabile della qualità é responsabile della verifica che la qualità del lavoro effettuato venga seguita nel modo corretto, in base ai documenti per la verifica da lui redatti. In questo contesto, egli definisce gli strumenti di controllo e ne assicura il sicuro e corretto funzionamento

#### Qualifiche del personale

I nostri collaboratori seguono percorsi formativi in modo da poter svolgere le mansioni in modo completo e corretto. I compiti da attuare sono definiti in base alle esigenze della qualità. Questo presuppone una sufficiente visione generale degli ambiti d'attività dell'azienda. Ogni singolo dipendente cerca di facilitare la collaborazione tra i diversi ambiti lavorativi.

In base alle richieste aziendali, le mansioni del collaboratore vengono definite dal superiore responsabile in collaborazione con la gestione aziendale. Queste vengono già considerate nel momento dell'assunzione del personale.

Il collaboratore si assume l'impegno di lasciare il suo posto sempre pulito e in ordine. Il reparto di cui fa parte deve poter lavorare nel modo più efficiente possibile.

La gestione aziendale e il reparto cercano di determinare le conoscenze e le capacità del collaboratore e verificano gli apprendimenti della formazione. Il responsabile della qualità compila una cartella di formazione con il programma d'addestramento e gli appuntamenti da assolvere.

Per l'introduzione al lavoro di nuovi collaboratori, i superiori possono richiedere conoscenze specifiche. Questo vale anche per l'introduzione di nuovi processi o sistemi.

Inoltre vengono spiegati ad intervalli regolari il contenuto ed il significato delle norme di sicurezza e delle leggi da osservare, come pure i regolamenti ambientali ecc.

## Risorse

La direzione s'impegna a fornire le risorse necessarie e a diffondere nell'organizzazione cultura e metodologie appropriate in modo che chiunque vi lavori sia costantemente in grado di erogare il miglior servizio atteso al cliente. Si impegna inoltre a mantenere e possibilmente ad incrementare lo standard raggiunto.



Data: 01.03.2021

Approvato: \_\_\_\_\_

## Qualitätspolitik

### Qualitätspolitik/Qualitätsziele

Neben fairen Preisen sowie der Einhaltung zugesagter Termine haben die Qualität und Zuverlässigkeit unserer Produkte und Dienstleistungen höchste Priorität in der Unternehmenszielsetzung. Unsere Qualitätspolitik bezieht sich auf das gesamte Unternehmen und ist in den folgenden Grundsätzen zusammengefasst:

### Kundenorientierung

Alle Mitarbeiter unseres Unternehmens sind an der Umsetzung der Wünsche beteiligt. Qualität bedeutet für uns, die Kundenforderungen, unter Beachtung wirtschaftlicher Grundsätze, vollständig zu erfüllen. Wir arbeiten partnerschaftlich mit unseren Kunden zusammen, wobei auftretende Probleme zur Zufriedenheit aller Beteiligten ausgeräumt werden.

### Einbindung aller Unternehmensfunktionen

Qualitätsmanagement beginnt für uns bereits bei den Elementen Marketing und Marktforschung, um die Bedürfnisse der Kunden zu ermitteln und die Erkenntnisse in die spätere Produktion einfließen zu lassen. Die gesamte Produktionskette von der Konzeption und dem Entwurf über die Realisierung des Produktes bis zur Auslieferung, steht im Zeichen ständiger Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung.

### Qualität als Managementaufgabe

Wegen des hohen Stellenwerts der Qualität ist die Unternehmensleitung für die Produkt- und Dienstleistungsqualität selbst verantwortlich. Das Umsetzen der Qualitätspolitik wird durch den Einsatz eines Qualitätsbeauftragten sowie durch eine ständige Bewertung des QM-Systems sichergestellt. Das Management ist für die Verbreitung und Förderung der Kenntnis der Dokumentation der Qualität zwischen den Mitarbeitern verpflichtet, so dass sie deutlich den Geist zu verstehen und den Inhalt anwenden.

### Mitarbeiterorientierung

Qualitätsmanagement ist nicht nur dem Qualitätsbeauftragten vorbehalten, vielmehr wirken alle Beschäftigten unseres Unternehmens daran mit. Fehlerverhütung und Selbstprüfung der erstellten Arbeit sind dabei wesentliche Grundsätze in unserem Unternehmen. Grundlage für eine gleichbleibend hohe Qualität unserer Arbeiten ist die Qualifizierung unseres Personals durch Ausbildung, Schulung und Unterweisung. Durch einen kooperativen Führungsstil werden unsere Mitarbeiter zu stärkerer Eigenverantwortung und höherem Engagement motiviert, was schließlich zu einer höheren

Zufriedenheit führen soll. Bei neuen Mitarbeitern werden in erster Linie Fachkräfte eingestellt. Mitarbeiter mit einem Ausbildungsvertrag werden innerbetrieblich durch Kollektivvertragliche Schulung und durch die Maßnahmen im Weiterbildungsplan ausgebildet.

## Umweltschutz

Nicht zuletzt sind wir uns unserer Verantwortung für die Umwelt bewusst. Durch Einsatz umweltverträglicher Roh- und Hilfsstoffe sowie durch schonende Produktionsverfahren wollen wir unseren bestmöglichen Beitrag zum Umweltschutz leisten.

## Die Struktur unseres Unternehmens

Die nachstehende Organisationsstruktur des Unternehmens veranschaulicht die Verantwortung und Befugnisse aller Mitarbeiter, die leitende, ausführende und überwachende Tätigkeiten ausüben, welche die Qualität beeinflussen. Insbesondere ist der Qualitätsbeauftragte als unabhängiger Bereich in die Struktur unseres Unternehmens integriert und der Unternehmensleitung direkt unterstellt.

Die Namen der verantwortlichen Mitarbeiter innerhalb der einzelnen Bereiche sind dem aktuellen Stellenbesetzungsplan zu entnehmen.

## Aufgaben und Kompetenzen

Die Verantwortung für alle qualitätsrelevanten Tätigkeiten ist auf der Auftragstasche und der digitalen Auftragserfassung, sowie in Verfahrensanweisungen beschrieben. Dabei wird zwischen Verantwortung für die Durchführung, Mitwirkung sowie Informationsrechte und -pflichten unterschieden.

## Q-Beauftragter

Der Q-Beauftragter ist verantwortlich für die ordnungsgemäß Durchführung von Qualitätsprüfungen gemäß den von ihm erstellten Prüfunterlagen. In diesem Zusammenhang bestimmt er die Prüfmittel und stellt deren korrekte Handhabung und Funktionsfähigkeit sicher.

## Mitarbeiterqualifikation

Durch zweckmäßige Schulungsmaßnahmen wird die Qualifikation unserer Mitarbeiter sichergestellt, damit sie ihre Aufgaben vollständig und richtig erfüllen können. Dabei ist die Eignung für die auszuführenden Aufgaben auch im Hinblick auf gestellte Qualitätsanforderungen zu berücksichtigen. Jeder einzelne Mitarbeiter achtet darauf, dass die Zusammenarbeit zwischen den Abteilungen reibungslos funktioniert.

Für die arbeitsplatzbezogene Qualifikation definiert der verantwortliche Vorgesetzte in Zusammenarbeit mit der Geschäftsleitung aus den zu erfüllenden Aufgaben die Anforderungen. Diese werden bereits bei der Stellenbesetzung berücksichtigt.

Weiteres achtet der Mitarbeiter darauf, dass er seinen Arbeitsplatz sauber und ordentlich hinterlässt. Die Abteilungen sollen wirtschaftlich und leistungsfähig arbeiten.

Daneben ermitteln Geschäftsleitung und Fachabteilung die Kenntnisse und Fertigkeiten der Mitarbeiter und leiten daraus den Schulungsbedarf ab. Das Personalwesen erstellt eine Schulungsübersicht mit Angabe der Schulungsmaßnahmen und den absolvierten beziehungsweise den dafür vorgesehenen Terminen.

Für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter werden von den Vorgesetzten gezielte Unterweisungen vorgenommen. Dies gilt ebenso bei der Einführung neuer Verfahren oder Systeme.

Darüber hinaus werden in regelmäßigen Abständen Inhalt und Bedeutung von Sicherheitsvorschriften, zu beachtenden Gesetzen und einschlägigen Normen sowie Umweltverordnungen usw. erläutert.

## Ressourcen

Das Management verpflichtet sich für die Bereitstellung der notwendigen Ressourcen in der Organisation und verteilt dies mit geeigneten Methoden, so dass jeder, der arbeitet, ständig in der Lage ist, den besten Service für den Kunden, der erwartet wird, zu liefern. Man bemüht sich auch den erreichten Standard zu erhalten und möglicherweise zu steigern.



**Da-**  
**tum:** 01.03.2021

**Frei-**  
**gabe:** \_\_\_\_\_