Städtische Werke Aktiengesellschaft – Vertrieb

Qualitätspolitik – Stand 01.01.2024

Für alle Mitarbeiter der Städtische Werke Aktiengesellschaft – Vertrieb gilt folgender Grundsatz:

Kontinuierliche Optimierung der Qualität unserer Dienstleistung für den Kunden ist eine ständige Herausforderung und zum Erhalt und zur Weiterentwicklung des Unternehmens unabdingbar.

Qualität ist eine Unternehmensverpflichtung und damit ein gemeinsamer Maßstab aller Mitarbeiter im Unternehmen.

Der Schwerpunkt unserer Handlungsweise liegt darin, Wettbewerbsvorteile zu erzielen, einen Vorsprung gegenüber Mitbewerbern zu gewinnen und weiter auszubauen. Dies erfordert kundenorientierte, qualifizierte und motivierte Mitarbeiter, die bereit sind, Zukunft zu gestalten und Veränderungen anzunehmen.

Bei unseren Mitarbeitern hat das Denken in Kundennutzen Priorität. Wir wissen, was unsere Kunden erwarten und wofür sie uns im Wettbewerb den Vorrang geben. Wir schaffen die Voraussetzungen für unsere Mitarbeiter, sich aus eigenem Antrieb weiter zu qualifizieren, um den wachsenden Anforderungen am Markt gerecht zu werden.

Mitarbeiterführung

Den Führungskräften im Unternehmen fällt eine Vorbildfunktion zu. Durch ständigen Dialog und Unterstützung helfen sie ihren Mitarbeitern, die Qualitätsphilosophie in der täglichen Arbeit umzusetzen. Wir praktizieren einen kooperativen und partnerschaftlichen Führungsstil.

Kommunikation und Zusammenarbeit

Ein wesentlicher Faktor für die Unterstützung des Managementsystems ist eine kontinuierliche und ausführliche Information und Kommunikation mit den betroffenen Mitarbeitern.

Qualitätsanforderungen und die Zufriedenheit der Kunden

Vor dem Hintergrund der steigenden Anforderungen des Wettbewerbs ist es unerlässlich, dass wir gegenüber unseren Kunden Termintreue, Erreichbarkeit und Kundenorientierung praktizieren. Wir wollen den Ansprüchen und Anforderungen stets gerecht werden und streben eine Erhöhung der Zufriedenheit unserer Kunden an, um diese als dauerhafte Geschäftspartner zu halten.

Messung der Kundenzufriedenheit

Im regelmäßigen Dialog mit unseren Kunden erhalten wir ein Feedback bezüglich der Kundenzufriedenheit. Darüber hinaus werden Kundenreklamationen ausgewertet und soweit erforderlich Abstellmaßnahmen getroffen bzw. Abläufe und Prozesse aktualisiert.

Behandlung von Qualitätsanforderungen

Die Qualitätsanforderungen werden hinsichtlich ihrer Realisierbarkeit geprüft, vereinbarte Anforderungen umgesetzt.

Fehlervermeidung

Alle Mitarbeiter sind verpflichtet, auf Qualitätsabweichungen zu achten und diese entsprechend des Managementsystems zu beheben. Es gilt der Grundsatz „Fehlervermeidung statt

Fehlerbeseitigung“. Wir betrachten die Auseinandersetzung mit Qualitätsabweichungen auch als Chance für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

Gesetzliche und behördliche Anforderungen

Durch eine systematische Regelwerksverwaltung werden alle anzuwendenden gesetzlichen und behördlichen Anforderungen ermittelt. Wir verpflichten uns zur Erfüllung der gesetzlichen Anforderungen und der sonstigen bindenden Verpflichtungen.

Risiken und Chancen

Mit Hilfe der Regelungen zum Risikomanagement werden alle Risiken erfasst und adressiert, die sowohl Einfluss auf die Konformität und die Erhöhung der Kundenzufriedenheit sowie auf den Kontext des Unternehmens haben können. Durch eine stetige Überprüfung der zugehörigen Informationen wird sichergestellt, dass die strategische Ausrichtung und das Portfolio aktuell und marktgerecht bleiben.

Managementsystem

Das Management-Handbuch und die mitgeltenden Verfahrensanweisungen nach DIN EN ISO 9001 dokumentieren unser Managementsystem. Die darin festgelegten Verfahren dienen dazu, unsere Qualitätspolitik umzusetzen. Die Wirksamkeit des Managementsystems wird regelmäßig anhand von internen und externen Audits überprüft. Die Verantwortung für die Ziele und Inhalte der Qualitätspolitik der Städtische Werke Aktiengesellschaft – Vertrieb und deren Durchsetzung liegt beim Vorstand Markt.

	Name	Datum	Unterschrift
Erstellung / Änderung [QM]	Jochen Bennewitz	01.01.2024	*gez. Bennewitz*
Erstellung / Änderung [QM]	Jürgen Hilbrecht	01.01.2024	*gez. Hilbrecht*
Prüfung / Freigabe [Vorstand M]	Dr. Olaf Hornfeck	01.01.2024	*gez. Hornfeck*