



TSI QUALITÄTSPOLITIK

Die Geschäftsführung ist dafür verantwortlich, dass durch die richtige Qualitätspolitik die Qualitätsziele erreicht werden. Wir verstehen unter Qualitätspolitik zum einen, dass ein Geist verbunden mit einer Haltung im Unternehmen (Kultur) geschaffen wird, die es dauerhaft ermöglicht, Qualität in allen Bereichen zu realisieren. Zum anderen werden konkrete Maßnahmen bzw. Handlungsanweisungen (Gesetze) für alle Bereiche entwickelt, von denen wir meinen, dass sie erforderlich sind, um die Ziele zu erreichen.

Trotz der besonderen Bedeutung aus der Stellung unseres Unternehmens heraus (Tätigkeit im Foodsektor) kann auch für uns Qualität kein Selbstzweck sein. Wir streben Qualität dann an, wenn sie unserem Kunden nutzt und die Sicherheit unserer Produkte verstärkt und so zu einer Stärkung unserer Marktposition beiträgt.

Wir wissen aber auch, dass ein „zuviel“ an Qualität, also Qualität, die am Markt vorbei geht, unsere Wettbewerbsfähigkeit schwächt. Es geht also immer auch um das richtige Maß.

Wir können nicht alles regeln und wir wollen auch nicht alles regeln. Wir setzen immer wesentlich auf den Menschen und den Erfolgsfaktor Vertrauen. Wir sind allerdings dafür verantwortlich, dass unsere Mitarbeiter so ausgebildet sind und so eingesetzt werden, dass sie in der Lage sind, die richtige Entscheidung auch dann zu treffen, wenn mal keine „Bedienungsanleitung“ für die entsprechende Situation vorliegt. Der Einsatz des gesunden Menschenverstandes ist für unser Unternehmen wichtig. Nur so können wir uns von anderen unterscheiden, indem wir flexibel und schnell sind und auch zu unkonventionellen Entscheidungen in der Lage sind.

Wir wissen auch, dass das ganze Qualitätsthema zum Teil eine virtuelle Welt darstellt, von der insbesondere ganze Beraterheerschaften leben, die natürlich ein vitales Interesse daran haben, dieses Thema immer ganz nach vorn zu spielen, auch wenn es mit der Lebenswirklichkeit wenig zu tun hat. Uns geht es darum, unsere Wirklichkeit auch tatsächlich so abzubilden wie sie ist und keinen Ballast zu schaffen, der nichts mit der Praxis zu tun hat. Es geht nicht darum, die Arbeitsplätze externer Berater abzusichern. Wir wollen uns davor hüten, dass jede Menge Papier produziert wird, welches anschließend von kaum einem gelesen wird; ein Schicksal, das vermutlich auch diese Zeilen erwartet.

Wir verstehen Qualität so, dass sie alle Bereiche und Handlungen des Unternehmens betrifft. Wir reduzieren den Begriff nicht nur auf das Ergebnis unseres Wirkens nämlich das fertige Produkt und die im Zusammenhang damit erbrachte Dienstleistung, sondern wir sehen auch den Weg dahin einzig unter dem Qualitätsaspekt. Insofern entsprechen die Qualitätsziele immer auch den Unternehmenszielen.

Ziel unserer Qualitätspolitik ist ein Qualitätsmanagementsystem aus einem Guss.

Alle Maßnahmen und Handlungsanweisungen im Rahmen der Qualitätspolitik werden konsequent praxisnah festgelegt, formuliert und dokumentiert. Dadurch wird es dann gelebter Alltag. Durch Audits bzw. Revisionen prüfen wir regelmäßig, ob die Umsetzung wie gewünscht erfolgt.

Die Anweisungen werden vom QMB Qualitätsmanagementbeauftragte/ Bio- Beauftragten in Verbindung mit den Verantwortlichen in den Leistungsbereichen und den beteiligten Personen erstellt und dokumentiert. So soll eine größtmögliche Praxisnähe gewährleistet werden. Die Kommunikation an die Mitarbeiter erfolgt, nachdem die Geschäftsführung und die Vorgesetzten der betroffenen Leistungsbereichen die Anweisungen freigegeben haben, durch den QMB über das Intranet bzw. den Management Planeten (das verbindliche TSI Organisationsportal). Der QMB ist dafür verantwortlich, überwacht dieses umfassend und berichtet direkt an die Geschäftsleitung. Durch Delegation von Verantwortlichkeiten, Zuweisung von Zuständigkeiten und durch die Bereitstellung von Personal und Mitteln werden die Qualitätspolitik sowie die qualitätssichernden Maßnahmen umgesetzt.

Jedem Mitarbeiter werden die ihn betreffenden Anweisungen via Email zugeleitet; die Lesebestätigung dokumentiert den Vorgang des „gelesen-verstanden-akzeptiert“.

In den zuständigen Leistungsbereichen werden die Ziele umgesetzt, letztlich von jedem einzelnen Mitarbeiter. Die Vorgesetzten sind dabei ständig in diesen Prozess involviert; über allem schwebt der QMB, der bei Abweichungen die Revision einschaltet, die an die Geschäftsführung berichtet.

Dazu wird die Qualitätspolitik so betrieben, dass das Denken und die Handlungen aller TSI- Mitarbeiter so ausgerichtet werden, dass das Erreichen der Qualitätsziele in der täglichen Arbeit immer angestrebt wird.

Der entscheidende Faktor in der Umsetzung der Qualitätspolitik ist das Vorleben durch das Management. Die Geschäftsführung verpflichtet sich, das tägliche Handeln nach der dargelegten Qualitätspolitik auszurichten. Durch die einheitliche Zielsetzung und die interne Organisation ist sichergestellt, dass alle Mitarbeiter vollen Einsatz für die Erreichung der Qualitätsziele der Fa. TSI zeigen.

Qualitätspolitik der TSI GmbH & Co. KG, Zeven

Jede unserer Handlungen hat letztlich zum Ziel, Kunden zu gewinnen beziehungsweise zu halten. Um dies zu erreichen, wird bei uns das Wirtschaftlichkeitsprinzip strikt angewendet. Dies führt dazu, dass wir immer den günstigsten Preis bei vergleichbarer Qualität anstreben. Daneben legen wir großen Wert darauf, dass die kaufmännischen Grundregeln wie das Einhalten von zugesagten Eigenschaften und Terminen stets erfolgt. Wir streben höchstmögliche Zuverlässigkeit unserer Handelsprodukte und unserer Dienstleistungen an. Unsere Qualitätspolitik bezieht sich auf das gesamte Unternehmen und ist in den folgenden Grundsätzen zusammengefasst.

Kundenbeziehungen kontinuierlich verbessern

Das Ergebnis jedes Kundenkontaktes und jeder kundenbezogenen Maßnahme muß sein, dass die Beziehung zum Kunden danach besser ist als vorher. Diese Kundenzufriedenheit zu messen und zu benchmarken, wird eine wesentliche Herausforderung für die Zukunft sein. Das CRM System wird immer mehr das Herzstück werden. Durch intelligenten Ausbau wollen wir so weit kommen, dass wir sämtliche Kundeninformationen auf einen Fingertip hinbekommen.

Fehlleistungen kontinuierlich verringern

Wo Menschen arbeiten, werden Fehler gemacht. Wir stehen dazu: Fehler sind bei uns nicht tabuisiert, sondern werden gemeinsam beseitigt. Durch diesen offenen Umgang mit Fehlern erhöhen wir unsere Chancen, möglichst alle Fehler zu erkennen, um sie dann zu beseitigen. So arbeiten wir daran, irgendwann keine Fehler mehr zu machen. Zur Unterstützung unserer Arbeit haben wir unser Qualitätsmanagement- System auf Basis der DIN EN ISO 9001:2008, IFS Broker und BRC Storage and Distribution geschaffen.

Aktion statt Reaktion

An der erfolgreichen Umsetzung der qualitativen Standards sind alle Mitarbeiter beteiligt. Durch die permanente Systemanalyse schärfen wir dauernd unser Qualitätsbewusstsein und befinden uns so in einem kontinuierlichen Qualitätsverbesserungsprozess. Durch den offenen Führungsstil sind unsere Mitarbeiter engagiert und motiviert, diesen Prozess voranzutreiben.

Einhaltung externer Standards

Das Grundgerüst für die Qualitätsstandards bei den Produkten und unseren Dienstleistungen wird selbstverständlich durch die einschlägigen Gesetze, Rechtsvorschriften und Verordnungen gebildet. Es versteht sich von selbst, dass diese respektiert und angewendet werden. Das nötige Know-how für die einzelnen Bereiche beschaffen wir uns über externe Dienstleister.

Aber auch alle Gesetze, Vorschriften und Verordnungen zu gesellschaftlichen Belangen werden in der Fa. TSI respektiert und angewendet. Aufträge, die gegen gesetzliche und behördliche Vorschriften sowie gegen ethische und moralische Grundsätze verstoßen, werden nicht ausgeführt. Die Geschäftsführung setzt sich für die Wahrung der ethischen Belange wie z. B. die Arbeitsplatzsicherheit oder Antidiskriminierung ein.

Ein weiteres Ziel ist die Vermeidung oder Minimierung von Umweltbelastungen (Verpackungen, Logistik). Den Maßstab für den Umweltschutz setzen nationale, sowie EU- Umweltgesetze und Vorschriften, sowie Verordnungen und Richtlinien. Gleichzeitig distanzieren wir uns von Produkten die gentechnisch veränderte Organismen / Rohstoffe enthalten (GVO oder GMO). Deshalb haben wir uns von unseren Lieferanten schriftlich erklären lassen, dass sie nur Produkte gemäß der Verordnung (EG) Nr. 1829 / 2003 liefern.

Kennzahlen statt Mutmaßungen

Wir wollen eine Kultur der Exzellenz begründen. Dazu benutzen wir den KVP (Kontinuierlicher Verbesserungsprozess). Dieser muss durch belegbare Fakten gestützt werden. Dazu muss Qualität in allen Bereichen definiert und gemessen werden. Es gibt verbalisierte Ziele und es gibt harte, messbare Kennzahlen zu den Zielen. Die Ziele werden jährlich bereichsweise erarbeitet. Wir wollen immer versuchen, der „weichen“ Zielformulierung eine harte Kontrollgröße in Form von Kennzahlen an die Seite zu stellen. Diese Kennzahlen wollen wir permanent optimieren und so immer besser werden.