

Qualitätspolitik der TSI GmbH & Co. KG, Zeven

Jede unserer Handlungen hat letztlich zum Ziel, Kunden zu gewinnen und 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 äußersten 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 noch besser ist als vorher.

Diese Kundenzufriedenheit zu messen und zu benchmarken wird eine wesentliche Herausforderung für die Zukunft sein. Unser CRM System ist hierbei das Herzstück. Durch intelligente Weiterentwicklung sind sämtliche Kundeninformationen sofort verfügbar.

Fehlleistungen abschaffen

Wo Menschen arbeiten, werden Fehler gemacht. So sieht es der Großteil der Unternehmenswelt. Wir bei TSI haben aber einen anderen Anspruch: Wir wollen eine Firma sein, die keine Fehler macht.

Die Menschen vertrauen auf unser Unternehmen. Sie kaufen unsere Produkte mit dem Gefühl, dass sie sehr gute Qualität bekommen. Deshalb sind Fehler bei uns kein Thema. Denn wo fängt so ein Fehler an? Laut unserem Qualitätsanspruch dürfen wir keine Fehler zulassen. Den Grundsatz *Aus Fehlern lernt man* gibt es bei der TSI nicht. Denn aus Fehlern lernt man nur, wie man es nicht machen sollte. Man weiß aber immer noch nicht, wie man es richtig macht. Daher lautet bei uns der Grundsatz *Aus Erfolgen lernen*.

Zur Unterstützung unserer Arbeit haben wir ein Qualitätsmanagement-System auf Basis der DIN EN ISO 9001:2008, IFS Broker sowie BRC Agents and Brokers eingeführt.

Aktion statt Reaktion

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

Einhaltung von 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 z.B. durch die Optimierung von Verpackungen und 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 oder 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.