

## Qualitätspolitik (Stand 04 | 2024)

Als internationaler Multiservice-Dienstleister verknüpft Klüh unternehmerische Ziele mit hohem Qualitätsanspruch. Dieser Anspruch bildet die Basis für Beziehungen zu Kunden, Mitarbeitenden, Lieferanten und allen anderen Stakeholdern.

1. Aus diesem hohen Qualitätsanspruch ergeben sich folgende **Qualitätsziele**:
  - 1.1 Der über allen Geschäftstätigkeiten stehende Grundsatz ist die Sicherstellung von höchster Kundenzufriedenheit durch qualitativ hochwertigen Dienstleistungen.
  - 1.2 Die Qualitätssicherung muss auf einem strengen Arbeits- und Gesundheitsschutz beruhen. Qualitativ hochwertige Dienstleistungen können nur erbracht werden, wenn die notwendigen Maßnahmen zur Vorbeugung von Arbeitsunfällen und Gesundheitsgefährdungen getroffen werden.
  - 1.3 All unsere Dienstleistungen werden im Einklang mit der Umwelt erbracht, sofern es möglich ist. Qualität und Nachhaltigkeit steht bei Klüh gleichbedeutend nebeneinander. Diese Kernwerte fließen über alle Unternehmensbereiche hinweg in jede Geschäftstätigkeit ein.
2. Die Umsetzung der Qualitätsziele erfolgt durch die folgenden **Qualitätsleitlinien**, nach welchen alle Mitarbeitenden ihre Tätigkeiten richten:
  - 2.1 Kundenorientiertes und partnerschaftliches Handeln legt den Grundstein für eine profitable und zufriedenstellende Beziehung zwischen unseren Mitarbeitenden und Kunden. Wir stellen durch einen fachlichen und respektvollen Austausch mit unseren Kunden eine reibungslose Anpassung unserer Dienstleistungen in vorhandenen Strukturen sicher.
  - 2.2 Durch fortlaufende Marktanalysen und Auswertungen von Kundenbedürfnissen, -bewertungen und -wünschen können wir handwerklich und technisch optimierte Dienstleistungen anbieten. Wir sind aufgeschlossen gegenüber Innovationen und Digitalisierung, welche uns dabei unterstützen, zeitlich und finanziell effektive sowie nachhaltige und umweltschonende Abläufe zu entwickeln.
  - 2.3 Unser Fokus liegt auf der schnellen und professionellen Erfüllung von Kundenwünschen. Unsere Dienstleistungen zeichnen sich durch Flexibilität, Zuverlässigkeit, Kreativität und Engagement aus. Dadurch können Zeitpläne bedarfsgenau gestaltet und Kosten reduziert werden.
  - 2.4 Wir wirtschaften nachhaltig im Interesse aller Stakeholder, aber auch aus Eigeninteresse. Ressourcenschonung und ein optimierter Energieeinsatz kommen uns, unseren Stakeholdern und unserer Umwelt zu Gute.
  - 2.5 Die gesetzlichen Bestimmungen, die den Rahmen unserer Tätigkeit darstellen, betrachten wir als Mindestanforderungen. Gewissenhafte Auftragserfüllung und organisatorische Vereinfachung dürfen kein Widerspruch sein.

- 2.6 Unsere Mitarbeitenden sind sachkundig, kompetent, freundlich und verkörpern dadurch das Grundgerüst qualitätsgerechter Dienstleistungen. Mit qualifizierter Personalauswahl und -entwicklung, grundlegenden Unterweisungen, aufgabenorientierten Schulungen sowie motivierender Führung schaffen wir maßgebliche Voraussetzungen für Kunden- und Mitarbeitendenzufriedenheit.
- 2.7 Transparenz und Rückverfolgbarkeit der Arbeitsprozesse bringen Vertrauen in unsere Leistung. Aktuelle und sachbezogene Informationen sowie aufgeschlossene Kommunikation nach Innen und Außen fördern die Partnerschaft. Im Hinblick auf absatzorientierte Kommunikation halten wir uns an die Grundsätze „ehrlicher Werbung“: Irreführende Werbung bzw. Schleichwerbung werden vermieden, Werbebotschaften klar und eindeutig formuliert.

Mit Hilfe eines Qualitätsmanagementsystems nach DIN EN ISO 9001 sichern wir das Erreichen der Qualitätsziele in allen Klüh Fachunternehmen. Regelmäßige Überprüfungen und Risikoanalysen tragen zur Prozessoptimierung und dauerhaften Qualitätssicherung bei. Nähere Ziele, Chancen und Risiken sind in der Chancen- und Risikenmatrix sowie dem QM-Handbuch festgehalten, mittels Kennzahlen messbar gemacht und in Berichten jährlich dargestellt.