

Qualitätspolitik

Die Oberste Leitung verpflichtet sich, alles Notwendige zu tun, damit die festgelegten Ziele verwirklicht und die Anforderungen der zugrunde liegenden Normen und der relevanten Richtlinien, Verordnungen und Gesetze erfüllt werden, sowie die Wirksamkeit des Managementsystems ständig verbessert wird.

Die Oberste Leitung versteht die Qualität der angebotenen Dienstleistungen von Labor und der Zertifizierstelle im gesellschaftlichen und ökologischen Kontext. Wir wollen die verschiedenen Interessen des Spannungsfeldes aus kundenbezogenen, unternehmerischen, gesellschaftlichen und ökologischen Forderungen optimal befriedigen und die Grundsätze einer guten fachlichen Praxis und Qualität und die Anforderungen der zugrunde liegenden Norm erfüllen. Ziel ist es, langfristig die führende Marktposition unseres Laboratoriums zu sichern und zu stärken. Die erwirtschafteten Erträge werden u.a. in moderne Ausrüstung, in die Weiterbildung der Mitarbeiter und in die internationale Mitarbeit in Fachgremien und Expertenkreisen investiert, um auf dem Stand der Technik und Wissenschaft zu bleiben und um den Kunden Prüf- und Zertifizierungsdienstleistungen stets nach aktuell gültigen Normen, Regularien und Verfahren bieten zu können.

Jeder Mitarbeiter ist verantwortlich für die Qualität seiner Arbeit und ist aufgefordert, diese kontinuierlich zu verbessern. Die Mitarbeiter erhalten dafür das erforderliche Training und die notwendige Unterstützung. Jeder Mitarbeiter, der sich innerhalb unseres Laboratoriums mit Prüftätigkeiten befasst, ist verpflichtet, sich mit der Qualitätsdokumentation vertraut zu machen und die Grundsätze und Verfahrensanweisungen jederzeit umzusetzen. Inhalt und Absicht der Qualitätspolitik werden durch die nachfolgend beschriebenen (übergeordneten) Qualitätsziele definiert. Daraus abgeleitete konkrete und/oder messbare Qualitätsziele können außerhalb des QM-Handbuchs festgelegt werden.

Innerhalb jährlicher Management-Bewertungen werden die Qualitätspolitik und die Qualitätsziele diskutiert und Empfehlungen zur Verbesserung abgegeben. Erforderlichenfalls werden die Qualitätsziele angepasst, aktualisiert oder neu definiert.

Kundenzufriedenheit

Die Qualität unserer Dienstleistungen bildet ein festes Band zwischen unseren Kunden und unserem Laboratorium. Dieses Band wird gestärkt durch enge, partnerschaftliche Beziehungen, in die wir unser Wissen und unsere Erfahrung zum gegenseitigen Vorteil einbringen. Unsere Aktivitäten zur Kundenzufriedenheit beschränken sich nicht darauf, dem Kunden eine angemessene Dienstleistung zu einem vereinbarten Termin zu leisten.

Wir bemühen uns, auch die unausgesprochenen Wünsche unserer Kunden und auch erst in der Zukunft möglicherweise auftretende Anforderungen zu erfüllen, und innovative Lösungen zu suchen, um unseren Kunden zu helfen die Ziele zu erreichen. Das bedeutet Lieferung von Zufriedenheit durch Zuhören und Übersteigerung der Kundenerwartungen. Bei allen Kontakten begegnen wir unseren Kunden mit Höflichkeit und Hilfsbereitschaft.

Unabhängigkeit

Bei allen unseren Aktivitäten, insbesondere bezüglich Drittmittel, wie z.B. Forschungsgelder etc., achten wir als freies Labor darauf, unsere Unabhängigkeit und Unparteilichkeit zu wahren. Durch unsere Kunden- und Auftragsstruktur sind wir unabhängig und unterliegen keinen Zwängen in dieser Hinsicht. Unabhängigkeit sichert uns langfristig unsere Aufträge.

Qualitätsführerschaft

Wir wollen mit unserer Kompetenz und Innovations-fähigkeit unseren Kunden helfen, dass sie ihre Produkte erfolgreich und wettbewerbsfähig auf ihrem Markt positionieren können. Deshalb versuchen wir, unsere eigene Qualitätsfähigkeit in einem anerkannten Maßstab zu entwickeln und Qualitätsführung in unserem Angebotsfeld zu sichern; durch Verwenden der am besten entsprechenden Techniken und Methoden und durch die Suche nach ständiger Verbesserung und Änderung unserer Prozesse für die Bes-eren. Diesem Zweck dient das Qualitätsmanagementsystem, das wir mit diesem Handbuch beschreiben.

Gesellschaftliche Anerkennung

Wir haben schon früh erkannt, dass unser Laboratorium nur dann erfolgreich sein kann, wenn wir uneingeschränkte gesellschaftliche Anerkennung erreichen können. Hierfür arbeiten und investieren wir: Durch Öffnung des Laboratoriums und verträgliche Integration unseres Laboratoriums in sein Umfeld und durch Mitarbeit in Gremien und wissenschaftlichen Organisationen. Weiterhin ist Integrität wichtig, erwartet und wird unterstützt. Das bedeutet, sich in all unseren Geschäften und finanziellen Aktivitäten ethisch zu verhalten, Achtung gegenüber unseren Kunden und der Belegschaft zu zeigen und verantwortungsvolle Umweltpolitiken zu bedienen.

Sicherheit und Umweltverträglichkeit

Unsere Verfahren müssen jederzeit zuverlässig, sicher und umweltverträglich sein. Dies erreichen wir durch das hohe Qualitäts- und Umweltbewusstsein unserer Mitarbeiter, durch Auswahl umweltverträglicher Stoffe und den Einsatz Ressourcen schonender Verfahren. Den heute erreichten Stand zu halten und weiter auszubauen, ist unser erklärtes Ziel.

Gesellschaftliche Verantwortung

Durch unsere ständige Bereitschaft, neue Wege in Prüfung und Technik zu gehen und qualitativ immer bedarfsgerechte und damit hochwertigere Lösungen zu erarbeiten, investieren wir in zukunftssichere und anspruchsvolle Arbeitsplätze. Dies entspricht unserer gesellschaftlichen Verantwortung gegenüber unseren Mitarbeitern und deren Angehörigen.

Überlebensfähigkeit sichern

Wir verstehen es als unsere vordringlichste Aufgabe, die Dienstleistungen unseres Laboratoriums ständig so zu verbessern, dass wir die Forderungen unserer Kunden immer besser treffen und erfüllen. Dies erlaubt uns, unser Laboratorium so zu führen, dass wir einen angemessenen Gewinn erwirtschaften können. Gewinn ist die einzige Voraussetzung zum Überleben unseres Unternehmens. Gewinn wird erzielt, wenn der Aufwand niedriger ist als der Ertrag. Wir sind uns dabei bewusst, dass nicht nur unser Aufwand entscheidend ist, sondern überwiegend der Nutzen, den unsere Kunden von der Dienstleistung haben.

Engagierte, motivierte Mitarbeiter

Unser wichtigstes Potential, diese Mission zu erfüllen, sind unsere Mitarbeiter. Sie stellen unsere Stärke, Intelligenz und Lebensfähigkeit dar. Nur engagierte, geschulte, motivierte Mitarbeiter auf allen Ebenen erlauben es, dieses Potential zu nutzen und das Überleben unseres Unternehmens zu sichern. Als Dienstleister leben wir in dem Verständnis, dass alle Mitarbeiter „dem Kunden dienen“. Häufig kommen auch recht „einfache“ oder immer wiederkehrende Aufgabenstellungen vor, die auf den ersten Blick unseren Mitarbeitern nicht die gewünschte Anerkennung verleihen mögen. Gerade hier lassen wir besondere Sorgfalt walten und streben Jobrotation im Rahmen unserer Möglichkeiten an, um allen Mitarbeitern im Team entsprechend ihren Kenntnissen und Fähigkeiten einen interessanten Arbeitsplatz zu bieten.

Mitarbeitergerechte Arbeitsbedingungen

Es ist eine der wichtigsten Aufgaben der Führungskräfte, die Arbeitsbedingungen, die Arbeitsplätze, das Arbeitsumfeld und die Organisation des Aufwandes ständig so weiterzuentwickeln, dass Engagement und Motivation der Mitarbeiter primär gefördert werden können.

Aus- und Weiterbildung

Berufliche Ausbildung, Förderung der Weiterbildung, Anerkennung und Förderung hervorragender Leistungen sowie die ausbildungsgerechte Übernahme von Verantwortung bilden wichtige Fundamente der Motivation unserer Mitarbeiter. Schwerpunktmäßig werden Maßnahmen gefördert, die Qualitätsverbesserungen unserer Dienstleistungen bewirken, die die Persönlichkeit unserer Mitarbeiter fördern und die ein Team von begabten und kompetenten Mitarbeitern schaffen.

Fehler vermeiden und kostenbewusst handeln

Trotz unserer anerkannten Marktposition stehen wir weltweit im Preiswettbewerb. Um den notwendigen Ertrag sicherzustellen, müssen wir im Laboratorium an allen Plätzen kostenbewusst denken und handeln. Unnötige Kosten, z.B. durch fehlerhafte Prüfungen, Wiederholungen, Nacharbeiten, Gerätestillstand, schlecht genutzte Geräte und Fehler an allen Plätzen, müssen immer wieder aktiv und mit großem Engagement reduziert werden. Unser aller Ziel ist es, Fehler überhaupt zu vermeiden, und nicht, sie aufwendig zu finden und verlustreich zu beseitigen. Wir wollen allen Mitarbeitern die Möglichkeit geben, sich mit dieser Zielsetzung zu identifizieren. Die Bereitschaft hierfür setzen wir kompromisslos voraus.

Teamarbeit

Unser Angebot an Dienstleistungen (z.B. Prüfung, Ergebnisdarstellung, Rechnungslegung) erfordert in besonderem Maße Teamarbeit und Abstimmung über die Abteilungsgrenzen hinaus. Dies ist eine wichtige Führungsaufgabe. Vorrangiges Ziel ist die rechtzeitige Marktpräsenz mit ausgereiften und preisgerechten Dienstleistungen. Dies erreichen wir durch erhebliche Verringerung von Entwicklungszeiten für neue Dienstleistungen, Durchlaufzeiten und des Umlaufvermögens.

Qualitätsfähigkeit der Zulieferer einbeziehen

Die Qualität unseres Angebotes wird in erheblichem Umfang durch die Qualitätsfähigkeit unserer Zulieferer bestimmt. Wir arbeiten deshalb nur mit solchen Zulieferern zusammen, die bereit sind, unsere Qualitätszielsetzungen partnerschaftlich und vorbehaltlos zu unterstützen.

Anerkanntes Qualitätsmanagementsystem

Unser Qualitätsmanagementsystem fördert unsere anspruchsvollen Qualitätszielsetzungen. Seine internationale Ausrichtung nach der zugrunde liegenden Norm entspricht unseren Marktforderungen. Wir streben eine öffentliche Anerkennung durch Akkreditierung und Aufrechterhaltung der Akkreditierung an. Dies ist eine vertrauensbildende Maßnahme gegenüber unseren Kunden und stärkt unsere Wettbewerbsfähigkeit. Das Qualitätsmanagementsystem hilft unseren Mitarbeitern, die Qualitätsziele des Laboratoriums zu verwirklichen. Um die Erreichung und Einhaltung dieser Ziele zu gewährleisten, überprüfen wir kontinuierlich die Effizienz des QM-Systems um gegebenenfalls Korrekturmaßnahmen einzuleiten.

Vertraulichkeit

Die Zertifizierstelle verpflichtet sich, die Vertraulichkeit gegenüber Dritten zu wahren, außer die antragstellende oder zertifizierte Organisation erteilt der Stelle schriftlich das Einverständnis zur Weitergabe von Informationen. Die von Ihr eingesetzten internen und externen Mitarbeiter sind vertraglich zur Vertraulichkeit verpflichtet. Aufzeichnungen und Dokumente aus Zertifizierungsverfahren werden bei der Stelle vor Zugriff durch Unbefugte geschützt. Die Auditoren sind verpflichtet keine Informationen zu Patienten zu erfragen und aufzuzeichnen und die aufgenommenen Daten verschlüsselt, durch Passwort gesichert und für Dritte unzugänglich aufzubewahren.

Ausgenommen von den Regelungen zur Vertraulichkeit sind lediglich Behörden und Akkreditierungsstellen, die zum Zweck der Überwachung der Zertifizierstelle Einsicht in alle Aufzeichnungen nehmen können oder die im Rahmen ihres gesetzlichen Auftrags Informationen bei der Zertifizierstelle anfordern dürfen.

Weiterhin ist die Stelle aufgrund von Akkreditierungsanforderungen verpflichtet, ein Verzeichnis aller zertifizierten Kunden zu veröffentlichen und jedem beliebigen Dritten Auskunft über den Status der Zertifizierung zu geben. Wir bestätigen Ihnen gerne die Gültigkeit einer Zertifizierung und geben Ihnen Auskunft über erteilte, ausgesetzte und zurückgezogene Zertifikate.

Unabhängigkeit, Unparteilichkeit und Objektivität

Die oberste Leitung der Zertifizierungsstelle verpflichtet sich und ihre Mitarbeiter zur Unparteilichkeit bei den Zertifizierungstätigkeiten von Managementsystemen und Produkten. Sie ist sich der Bedeutung der Unparteilichkeit bei der Durchführung von Zertifizierungstätigkeiten von Managementsystemen und Produkten stets bewusst. Sie handhabt dabei alle möglichen auftretenden Interessenkonflikte angemessen und mit höchster Professionalität, um die Objektivität

ihrer Zertifizierungstätigkeiten von Managementsystemen sicherzustellen^{5.2.1}. Dazu verpflichtet die Zertifizierstelle das Personal zum Offenlegen von allen Interessenkonflikten, die einen Einfluss auf die Unabhängigkeit, Unparteilichkeit und Objektivität haben könnten, bevor ein Einsatz in einem Zertifizierungsverfahren erfolgen darf^{5.2.13}. Sie wird die Aktivitäten und Leistungen der eingesetzten Mitarbeiter kontinuierlich bewerten, um die Verfahren stets mit höchster Kompetenz und Seriosität durchzuführen^{7.2.10}.

Die Zertifizierstelle führt keine Zertifizierungen durch, bei denen durch eine wie auch immer geartete Verbindung mit dem Antragssteller die Objektivität oder Unabhängigkeit gefährdet sein könnte^{5.2.3}. Sie führt keine Zertifizierungen von Managementsystemen bei anderen Zertifizierstellen durch^{5.2.4} und gliedert auch keine Audit- oder Zertifizierungstätigkeiten an andere juristische Personen aus^{5.2.8}. Sie stellt durch ihre Prozesse sicher, dass das in den Zertifizierungsprozessen eingesetzte Personal frei und unabhängig von Druck seine Tätigkeit ausüben kann^{5.2.12}.

Beratung

Die Zertifizierstelle oder andere Abteilungen der Eurofins Product Service GmbH führen keine Beratung oder interne Audits zu Managementsystemen oder Produkten im Scope der Zertifizierstelle durch^{5.2.5, 5.2.6} oder bietet diese Zertifizierungsleistungen selbst oder durch andere Organisationen zusammen mit einer Beratungsleistung an^{5.2.9}. Die Zertifizierstelle pflegt keine Beziehungen zu Beratungsunternehmen, die über die Kommunikation im Rahmen von einzelnen Zertifizierungsprojekten hinausgehen. Insbesondere erfährt der Antragsteller keinen Vor- oder Nachteil, wenn er sich durch ein bestimmtes Beratungsunternehmen bei der Vorbereitung, Durchführung oder Nachbereitung der Zertifizierung unterstützen lässt.

Stand: 27.01.2016