



Führung und Verpflichtung

Verbindlichkeitserklärung

- Das vorliegende Managementhandbuch (QMH) dokumentiert die Grundsätze unseres Qualitätsmanagements. Es beschreibt Ziele, Aufgaben, Organisation und Verfahren des Qualitätsmanagements im Unternehmen und bildet die Grundlage für unsere Zertifizierung.
- Alle Mitarbeiter sind aufgefordert, an der Verbesserung unseres QM-Systems mitzuarbeiten.
- Für die Planung und Aufrechterhaltung des Qualitätsmanagementsystems haben wir Verantwortliche (QMB) benannt.
- Die Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) besitzen die organisatorische Unabhängigkeit und die notwendigen Vollmachten, um in allen Qualitätsangelegenheiten die notwendigen Entscheidungen in Abstimmung mit der Leitung herbeizuführen und treffen zu können.
- Die Festlegungen des Qualitätsmanagementhandbuches sind verbindlich für alle Mitarbeiter.
- Wir haben das QM-System auf die Anforderungen der aktuell geltenden Norm (ISO 9001:2015) eingestellt. Wir haben alle Anforderungen der neuen Norm eingeführt, haben aber schon teilweise Erweiterungen in das QM-System aufgenommen und werden diese Zug um Zug freigeben und einsetzen. Die noch nicht gültigen Passagen haben wir entsprechend gekennzeichnet. Noch nicht gültige Formblätter, und Prozessbeschreibungen sind noch nicht freigegeben worden. Den Geltungs- und Anwendungsbereich haben wir zurzeit noch eingeschränkt und noch nicht auf die gesamte HBL Gruppe übertragen.
- Das QM-Handbuch wird hiermit als verbindliches Regelwerk in der gültigen Fassung in Kraft gesetzt bzw. aufrechterhalten.

01.11.2019

Datum

Unterschrift

Vera Herbst (Geschäftsführerin)



Version: 7, Revision: 6
www.schmalenbach.com



Führung

5.1 Führung und Verpflichtung

Geschäftsführer HBL
Holding GmbH

PLAN

Kundenorientierung

- Wir wollen die aktuellen und künftigen Erfordernisse der Kunden verstehen und streben danach, die Erwartungen unserer Kunden zu erfüllen und sie im Rahmen der Möglichkeit zu übertreffen. Hierzu gehören eine intensive, offene Kommunikation mit Kunden sowie die systematische Verbesserung von kundenbezogenen Vertriebsprozessen. Insbesondere umfasst dies den Umgang mit Anfragen, Auftragspezifikationen / -änderungen, die Ermittlung der Kundenzufriedenheit und die Auswertung von Reklamationen. Durch eine genaue Marktkennntnis werden auch nicht formulierte Bedürfnisse und Erwartungen berücksichtigt.
- Zur Messung der Kundenzufriedenheit dienen uns vordergründig Ergebnisse aus Aufzeichnungen und Auswertungen zu durchgeführten Kundenbesuchen und -gesprächen sowie Mechanismen aus dem Finanz- und Vertriebscontrolling. Darüber hinaus werden Kundenanfragen und Reklamationen von qualifizierten Mitarbeitern erfasst, dokumentiert und bearbeitet. Anhand dessen können diverse Statistiken und Auswertungen vorgenommen und als Ansatzpunkt zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit bzw. Dienstleistungsqualität genutzt werden.





Qualitäts- und Energiepolitik

Kompetent & schnell

- Wir, die Unternehmensgruppe der HBL Holding GmbH verstehen uns als modernes Dienstleistungsunternehmen und erheben für uns den Anspruch, für mehrere Tausend Kunden ein kompetenter und verlässlicher Partner rund um den Handel und der Bearbeitung von Stahl zu sein und dabei umweltverträglich und energieeffizient zu handeln.
- Wir haben für Qualitäts- und Energiethemen Standards entwickelt, welche wir mittels der Qualitätsnorm ISO 9001, der Energiemanagementnorm ISO 50001 und eigenen Vorgaben regelmäßig prüfen, bewerten und verbessern. Unsere Kunden, Lieferanten und Partner beziehen wir in diese Zielsetzung ein.
- Wir beziehen alle behördlichen Auflagen, Gesetze und Verordnungen ein; sind jedoch nicht auf diesen vorgegebenen Rahmen beschränkt, sondern verfolgen intern strengere Maßstäbe. Dabei orientieren wir uns bei allen Maßnahmen zum Qualitätsmanagement, zum Energiemanagement und zum Umweltschutz am Stand der Technik. Wir verpflichten uns, dass alle hierzu relevanten Informationen verfügbar sind und alle zum Erreichen der Ziele benötigten Ressourcen bereit gestellt werden.
- Qualitäts- und Energiemanagement erfordert auf allen Ebenen verantwortungsbewusste Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, welche aktiv bei der Realisierung unserer Grundsätze mitarbeiten und mitdenken. Darin werden sie durch entsprechende Aus- und Weiterbildung unterstützt. Die Unternehmensführung und die Mitarbeiter verpflichten sich zu dieser Qualitäts- und Energiepolitik.

Zu unseren Zielen zählen:

- Hohe Kundenzufriedenheit
- Umweltverträgliches Handeln
- (Energie-) Effizientes Handeln
- Übertreffen der Marktanforderungen
- Bieten von High-Tech-Lösungen
- Qualität & Präzision
- Optimale Serviceleistungen
- Ständige Verbesserung und Erweiterung der Dienstleistungen
- Optimierung der Abläufe
- Partnerschaftliches Verhältnis zu unseren Kunden und Lieferanten

01.10.2019

Datum

Unterschrift

Vera Herbst (Geschäftsführerin)



Version: 7, Revision: 6
www.schmalenbach.com



Führung

5.2 Qualitätspolitik

PLAN