



Principios de calidad

1. Procuramos tener clientes satisfechos. Por eso, la alta calidad de nuestros productos y servicios es uno de los objetivos principales de nuestro grupo. Se aplica también a todos los servicios prestados bajo nuestro nombre en el comercio y en el servicio al cliente.
2. El cliente marca la pauta de nuestra calidad. Es decisiva la satisfacción del cliente sobre nuestros productos y servicios. La calidad se debe mejorar continuamente.
3. El objetivo de calidad es siempre "cero defectos" o "100% correcto".
4. Nuestros clientes no sólo valoran la calidad de nuestros productos, sino también la calidad de nuestros servicios. Las entregas deben efectuarse puntualmente.
5. Las consultas, ofertas, muestras, reclamaciones, etc. deben tramitarse de forma exhaustiva y rápida. Los plazos comprometidos deben respetarse sin demora.
6. Cada empleado contribuye a la implementación de nuestros objetivos de calidad. Por tanto, es función de cada empleado llevar a cabo un trabajo impecable. Todo empleado que detecte un riesgo de calidad y no pueda eliminarlo en el ámbito de sus competencias está obligado a informar sin demora a su responsable.
7. Todo trabajo debe hacerse bien desde el principio. Esto no sólo mejora la calidad, sino que también reduce nuestros costes. La calidad aumenta la rentabilidad.
8. No sólo hay que eliminar los errores en sí, sino también las causas de los mismos. La prevención de errores tiene prioridad sobre la eliminación de errores.
9. La calidad de nuestros productos también depende de la calidad de los componentes fabricados por terceros. Por ello, exigimos la máxima calidad a nuestros proveedores y les apoyamos en conseguir nuestros objetivos comunes de calidad.
10. De vez en cuando pueden producirse errores. Por ello, se han implementado numerosos métodos probados para poder detectar errores a tiempo. Estos métodos deben aplicarse con la máxima coherencia.
11. Alcanzar nuestros objetivos de calidad es una tarea de dirección empresarial importante. La calidad de trabajo tiene una importancia especial en la evaluación del rendimiento de los empleados.
12. Nuestras directrices de calidad son vinculantes. Deben respetarse los requisitos adicionales de nuestros clientes.

Reglas básicas:

1. ¡No aceptes errores!
2. ¡No cometas errores!
3. ¡No transmitas los errores!

¡Aplicalo de forma consecuente!