



Principi guida sulla qualità

1. Vogliamo che i nostri clienti siano soddisfatti. Di conseguenza, l'alta qualità dei nostri prodotti e servizi è uno dei massimi obiettivi aziendali. Questo vale anche per i servizi forniti con il nostro nome in relazione alle attività commerciali e di assistenza ai clienti.
2. Il cliente definisce il nostro standard qualitativo. Il giudizio del cliente sui nostri prodotti e servizi è decisivo. La qualità deve essere continuamente migliorata.
3. Il target qualitativo è sempre "zero difetti" o "corretto al 100%".
4. I nostri clienti giudicano non soltanto la qualità dei prodotti, ma anche dei servizi. Le consegne devono essere effettuate con la massima puntualità.
5. Le richieste, le offerte, i campioni, i reclami ecc. vanno gestiti in modo rapido ed esaustivo. Le scadenze promesse devono essere rigorosamente rispettate.
6. Ogni dipendente dell'azienda contribuisce con il proprio ruolo al raggiungimento dei nostri obiettivi qualitativi. Svolgere un lavoro senza soluzione di continuità è pertanto un compito affidato a ogni dipendente, dallo stagista all'amministratore delegato. Chiunque identifichi un rischio qualitativo, e non sia in grado di eliminarlo contestualmente al proprio livello di autorità, è obbligato a informare immediatamente il proprio superiore.
7. Ogni lavoro deve essere svolto a regola d'arte sin dal principio. Questo non migliora solo la qualità, ma riduce anche i nostri costi. La qualità aumenta la redditività.
8. Non bisogna eliminare soltanto gli errori in sé per sé, ma anche le loro cause. Prevenire l'errore è prioritario rispetto alla sua eliminazione.
9. La qualità dei nostri prodotti dipende anche dalla qualità dei componenti acquistati. Richiediamo pertanto la massima qualità ai nostri fornitori e prestiamo loro assistenza affinché possano sempre attenersi ai nostri standard qualitativi comuni.
10. Nonostante la massima attenzione prestata, gli errori possono comunque verificarsi di tanto in tanto. Questo è il motivo per il quale sono stati introdotti numerosi metodi, già ampiamente testati e comprovati, per consentire il rilevamento degli errori in tempo utile. Questi metodi devono essere applicati con la massima uniformità.
11. Il raggiungimento dei nostri obiettivi qualitativi costituisce un'importante attività di gestione. Quando si elogiano le prestazioni di un dipendente, è alla qualità del lavoro che viene attribuito un peso particolare.
12. Le nostre linee guida sulla qualità sono obbligatorie. È altresì necessario attenersi rigorosamente ai requisiti aggiuntivi dei nostri clienti.

Regole di base:

1. Non accettare nessun errore.
2. Non commettere errori.
3. Non trascurare nessun errore.

Da implementare in modo uniforme!!