

## QUALITÄTSPOLITIK

### Das Qualitätsmanagement der mobilen Schornsteinfeger

Die mobilen Schornsteinfeger mit Ihrer Zentrale und Ihren Partnerbetrieben leisten einen sehr wichtigen Beitrag zum Brandschutz, der Betriebssicherheit von Feuerungs- und Lüftungsanlagen und einen aktiven Beitrag zum Umweltschutz und zum effizienten Einsatz von Energie.

Wir verwirklichen ein Qualitätsmanagement entsprechend der **DIN EN ISO 9001:2015**.

#### **Mobile Schornsteinfeger bieten Top-Service auf höchstem Qualitätsniveau**

Wir verpflichten uns zur Erfüllung der Anforderungen der Kunden (wie Haus- und Grundeigentümer, Wohnungsgenossenschaften) und der weiteren interessierten Parteien wie Handwerkskammern, Behörden (wie Kreisaufsicht, Kreisordnungsämter), Lieferanten (für Inspektionstechnik, Kehrtechnik, Messtechnik, Öfen, Schornsteine, Rauchwarnmelder, Software etc.), Mitarbeiter, Partner, Kollegen/innen, Verbände, Banken, Versicherungen, Nachbarn, Gesetzgeber etc..

Wir sichern unseren Kunden und interessierten Parteien bei allen Tätigkeiten der mobilen Schornsteinfeger entsprechend dem Berufsbild Schornsteinfeger, bei der Erbringung von Dienstleistungen und der Lieferung von Waren eine gute Kommunikation, freundliches Auftreten, eine fachlich qualifizierte, korrekte und saubere Arbeit und Beratung inklusive der notwendigen Dokumentation sowie Zuverlässigkeit und Offenheit zu.

Das integrierte Qualitäts- und Umweltmanagement-System (QMUM) unterstützt die Schornsteinfegerbetriebe dabei, den Ansprüchen und Erwartungen gerecht zu werden und auch die geltenden rechtlichen Anforderungen zu erfüllen. Qualitätsziele ergeben sich aus den in dieser Qualitätspolitik behandelten Themenkreisen.

#### **Kundenzufriedenheit**

Die Kundenzufriedenheit soll auf Dauer durch die Qualität der Dienstleistungen und Produkte, Kundenpflege sowie Termintreue erreicht und aufrechterhalten werden.

Größte Flexibilität hinsichtlich kurzfristiger Reaktionen auf Kundenwünsche ist für uns ein wichtiger Baustein für den Aufbau und Erhalt positiver Geschäftsbeziehungen.

#### **Mitarbeiter und Führung**

Wir setzen auf bestens geschulte/qualifizierte und freundliche Meister und Mitarbeiter in den Partnerbetrieben. Jeder Mitarbeiter leistet seinen Beitrag zur Qualität. Dabei steht Fehlervermeidung grundsätzlich vor Fehlerentdeckung. Das setzt ein entsprechendes Qualitätsbewusstsein aller Mitarbeiter voraus. Für die mobilen Schornsteinfeger als kundenorientierter Dienstleister sind die Aus- und Weiterbildung und die Innovationsbereitschaft ganz wichtige Bausteine zur Qualitäts- und Zukunftssicherung.

Eine vorbildliche und kooperative Führung ist Voraussetzung für die Umsetzung der Qualitätsziele.

#### **Ständige Verbesserung**

Die Zentrale der mobilen Schornsteinfeger, die Schornsteinfegermeister und ihre Mitarbeiter verpflichten sich zur Einhaltung, Weiterentwicklung und kontinuierlichen Verbesserung des Qualitäts- und Umweltmanagement-Systems. Wir nutzen moderne Informationstechnologien im Sinne von „Schornsteinfeger 4.0“, um noch besser zu kommunizieren und die Prozesse effizienter abwickeln zu können. Die Unternehmensprozesse werden laufend auf ihre Effektivität und Effizienz überwacht und bei Bedarf verbessert.

#### **Langfristige Partnerschaften zum gegenseitigen Nutzen**

Ein partnerschaftlicher Umgang und Zusammenarbeit auf Augenhöhe mit Kunden, Partnern, Lieferanten, Behörden, untereinander im Netzwerk, sowie in den einzelnen Betrieben ist Grundlage jeder Zusammenarbeit.

#### **Nutzen des Qualitätsmanagements**

Durch Qualitätsorientierung ergeben sich Wettbewerbsvorteile. Die Optimierung der internen Organisations- und Arbeitsabläufe senkt den Termindruck und steigert die Effizienz.

Alles zusammen sichert Kundenbindung und Geschäftserfolg.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Wolfgang Nies'.