

Qualitätspolitik

Wir geben immer unser Bestes

Was uns auszeichnet ist der Wille, immer unser Bestes zu geben und uns kontinuierlich weiterzuentwickeln. Durch unternehmerischen Weitblick, ergebnisorientiertes Handeln aller Mitarbeiter, Mut zur Veränderung und Einsatzfreude konnten wir zu dem werden, was wir sind.

Qualität ist eine Unternehmensverpflichtung und damit ein gemeinsamer Maßstab aller Mitarbeiter im Unternehmen. Unser Ziel sind zufriedene Kunden sowie an den Kundenbedürfnissen orientierte Produkte und Dienstleistungen.

Um diesem Anspruch so umfassend wie möglich gerecht zu werden, haben wir eine Reihe von Qualitätsleitlinien entwickelt – hier sind sie:

Unsere Qualitätsleitlinien

- ✓ Es gilt der Grundsatz: „Der richtige Mitarbeiter am richtigen Arbeitsplatz.“
- ✓ Das Denken in Kundenvorteilen hat für unsere Mitarbeiter höchste Priorität. Sie kennen die Erwartungen der Kunden und wissen was für sie wichtig ist.
- ✓ Die Leistungen werden von unseren Mitarbeitern in hoher Qualität mit entsprechendem Know-how unter Nutzung von adäquaten technischen Arbeitsmitteln erbracht.
- ✓ Unterweisungen, strukturierte Einarbeitungspläne, ein konzeptionelles Schulungsprogramm zur Anpassungs- und Aufstiegsqualifikation sichern die Kompetenz und die Motivation unserer Mitarbeiter.
- ✓ Unsere Mitarbeiter haben eine hohe Identifikation mit dem Unternehmen und ebenso ein hohes Maß an Kundenorientierung.
- ✓ Unsere Führungskräfte haben eine Vorbildfunktion und helfen den Mitarbeitern durch Dialog und Unterstützung bei der Umsetzung der Qualitätsphilosophie.
- ✓ Unsere Mitarbeiter achten auf Qualitätsabweichungen und beheben diese entsprechend des bei der GVG eingesetzten Managementsystems.
- ✓ Qualitätsabweichungen sehen wir als Chance für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess.
- ✓ Es gilt der Grundsatz „Fehlervermeidung statt Fehlerbeseitigung“.
- ✓ Die systematische Regelwerksverwaltung stellt sicher, dass alle anwendbaren gesetzlichen und behördlichen Anforderungen in den Qualitätsleitlinien umgesetzt werden.



Unsere Kundenleitlinien

Wir haben das Ohr am Puls der Zeit. Wir hören unseren Kunden genau zu. Deshalb hat die GVG ihre Grundsätze zur Kundenorientierung in acht Kundenleitlinien konkretisiert:

- ✓ Der Kunde ist Grund unseres Handelns, ist immer willkommen und geht vor.
- ✓ Unsere Einstellung zum Kunden ist positiv und spiegelt sich in unserem Verhalten wieder.
- ✓ Auf unsere Aussagen kann sich der Kunde verlassen und wir sind für ihn verständlich.
- ✓ Wir halten Termine ein und informieren den Kunden rechtzeitig.
- ✓ Wir helfen uns gegenseitig und finden gemeinsame Lösungen.
- ✓ Wir stellen uns offen und kreativ neuen Anforderungen
- ✓ Wir lassen unsere Kunden am Telefon nicht warten, sind kompetente Ansprechpartner.
- ✓ Wir handeln eigenverantwortlich, problembewusst und wissend.