

AB Sunshine steht für ein Unternehmen, das sich den wirtschaftlichen, sozialen und ökologischen Interessen seiner Kunden verpflichtet fühlt. Dabei steht die größtmögliche Kundenzufriedenheit im Zentrum all unserer Handlungen. Um diese gewährleisten zu können basieren unsere Prozesse auf den drei Säulen der Flexibilität, Qualität und Kostenoptimierung.

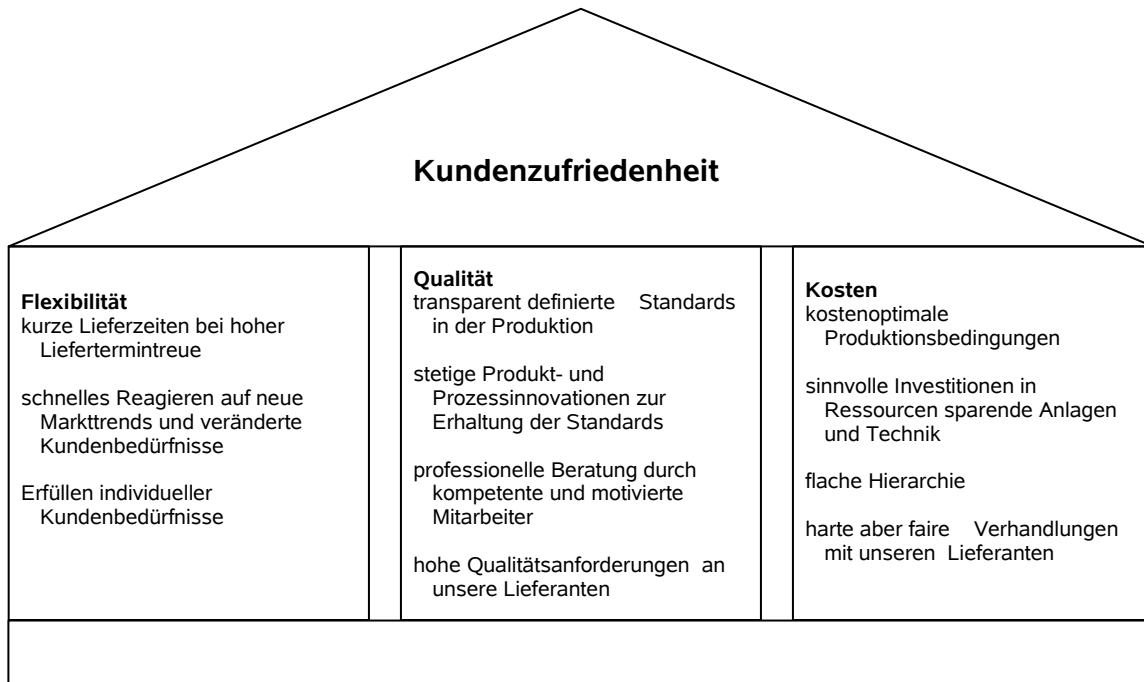


Abb. Unsere drei Säulen für zufriedene Kunden

Gemeinsam mit der uns auszeichnenden Flexibilität und Qualität unter Berücksichtigung der betriebswirtschaftlichen Aspekte bilden die über Jahrzehnte gesammelte Erfahrung und eine partnerschaftliche Zusammenarbeit die Grundlagen für die Zufriedenheit unserer Kunden.

Hieraus lassen sich nun die für eine kontinuierliche Qualitätsoptimierung relevanten Unternehmensziele ableiten:

- Erhöhung der Kundenzufriedenheit,
- Sicherung der Flexibilität,
- Optimierung der Qualität,
- Senkung der Kosten,
- Schaffen und Sichern nachhaltiger Wettbewerbsvorteile,
- Verbesserung der Schnittstellen zu Lieferanten,
- Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit.



## Qualitätsleitsätze

- 1) Im Sinne einer optimalen Kundenzufriedenheit eruieren wir gemeinsam mit dem Kunden dessen Anforderungen. Um diese in einer von ihm als optimal beurteilten Qualität zu erfüllen, sind wir an einem engen Kundenkontakt interessiert und stets um diesen bemüht. Regelmäßig führen wir Kundenzufriedenheitsanalysen durch und leiten entsprechende Maßnahmen ein.
- 2) Um eine hohe Produktqualität und eine gute Liefertermintreue zu erreichen, streben wir eine höchstmögliche Transparenz innerhalb unserer Prozesse an. Wir ermitteln Abweichungen von den gemeinsam festgelegten Vorgaben und analysieren diese, um ggf. kurzfristig Korrekturmaßnahmen einleiten zu können. Dabei legen wir ein besonderes Augenmerk auf abteilungsübergreifende Prozesse sowie die internen Schnittstellen, um eine reibungslose Produktion zu gewährleisten.
- 3) Wir beobachten und bewerten ständig Trends in unserem Markt. Dabei blicken wir sowohl auf die Märkte unserer Kunden als auch auf Veränderungen in den Geschäftsfeldern unserer Lieferanten. Ebenso ziehen wir Trends auch branchenfremder Märkte in die Beurteilungen ein. Wir vergleichen beobachtete Handlungen und Entwicklungen kritisch mit unserer Ausrichtung und passen diese ggf. an.
- 4) Sämtliche Mitarbeiter unseres Unternehmens werden regelmäßig über unsere Qualitätspolitik und Qualitätsziele informiert. Sie sind in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess unseres Qualitätsmanagementsystems eingebunden und tragen zu einer ständigen Qualitätsoptimierung bei. Die Geschäftsleitung übernimmt hierbei eine Vorbildfunktion und motiviert alle Mitarbeiter, mit dem Ziel zufriedener Kunden an einer stetigen Qualitätsverbesserung mitzuwirken.
- 5) Kriterien für unsere Lieferantenauswahl bilden neben vereinbarten Qualitätsstandards und betriebswirtschaftlichen Konditionen auch Termintreue der Lieferungen. Wir führen regelmäßig Lieferantenbeurteilungen durch.