



QUALITÄTSPOLITIK der FSI HEALTH & SAFETY GMBH



VORWORT	3
EINLEITUNG	5
GRUNDSÄTZE DER QUALITÄTSPOLITIK	6
HINWEISE UND VERSTÖSSE	10



Vorwort der Geschäftsführung

Sehr geehrte Damen und Herren. Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Qualität. Sicher. Geprüft. Das ist unser Versprechen an unsere Kunden.

Um diesem Versprechen gerecht zu werden, sind Unabhängigkeit, Integrität und Legalität in unserer täglichen Arbeit notwendig, ebenso wie technische Exzellenz und Korrektheit unserer Dienstleistung.

Wir unterstützen u.a. auch global agierende Unternehmen mit unseren Prüfleistungen, wir prüfen deren eigenen Dienstleistungen und Produkte nach einer Fülle von Standards, um damit Sicherheit sowohl für unsere Kunden wie deren Gäste zu schaffen.

Ein hoher Qualitätsanspruch an uns selbst, ein hohes Maß an Kundenorientierung bei gleichzeitig maximaler Unabhängigkeit, Integrität und Legalität sind die Leitgedanken der FSI-Qualitätspolitik. Um dies sicherzustellen ist es wichtig, dass Sie die Prinzipien der Qualitätspolitik verinnerlichen, aktiv leben und unsere Führungskräfte dabei unterstützen die Qualitätsziele zu erreichen.

Unsere Führungskräfte nehmen ihre Vorbildfunktion wahr und leben diese Prinzipien vor.

Bitte machen Sie sich daher mit dem Inhalt vertraut und achten Sie in Ihrer täglichen Arbeit darauf, unsere Qualitätspolitik einzuhalten.



Wenn wir gemeinsam auf diesem Fundament aufbauen, werden wir unserem eigenen Qualitätsanspruch gerecht und nicht nur gut, sondern auch jeden Tag ein Stück besser.

Thorsten Steinhübel

Geschäftsführer FSI Health & Safety GmbH



EINLEITUNG

Für das Vertrauen der Kunden in die Richtigkeit der Inspektions- und Untersuchungsergebnisse und eine hohe Kundenzufriedenheit sind die einwandfreie Erbringung der Dienstleistung und Korrektheit der Daten essenziell.

Um dies zu erreichen, verpflichtet sich das Unternehmen und alle seine MitarbeiterInnen auf die Umsetzung der Qualitätspolitik und Einhaltung der nachfolgend aufgeführten Grundsätze.

Die Grundsätze der Qualitätspolitik geben uns die Kategorien vor, aus denen sich kontinuierlich die Qualitätsziele entsprechend den jeweils aktuellen Anforderungen ableiten lassen. Diese können begründet sein durch z.B. neue Kundenanforderungen, technologische, wirtschaftliche oder gesetzliche Anforderungen.

Qualitätsziele werden somit immer wieder neu definiert, da sie zu den spezifischen Anforderungen und Prozesse unseres Unternehmens passen müssen.

Geltungsbereich

Diese Qualitätspolitik ist für alle Mitarbeitenden der FSI Health & Safety GmbH („FSI“) verbindlich.

Alle FSI-Mitarbeitenden und auch unsere Geschäftspartner erhalten die Qualitätspolitik als PDF-Datei oder als Druckversion in einer für sie verständlichen Sprache.

Die Unternehmensführung der FSI verpflichtet sich, auf die strikte Einhaltung der Qualitätspolitik bei ihren Mitarbeitenden zu achten und dies selbst beispielhaft und aktiv vorzuleben.



GRUNDSÄTZE DER FSI - QUALITÄTSPOLITIK

- 01 Unparteilichkeit und Unabhängigkeit
- 02 Kundenzufriedenheit
- 03 Fachkompetenz und Qualifikation
- 04 Erreichbarkeit, Verlässlichkeit und schnelle Reaktion
- 05 Effizienz und Produktivität
- 06 Vertraulichkeit
- 07 Technologie
- 08 Kontinuierliche Verbesserung



01 Unparteilichkeit und Unabhängigkeit

Wir lassen uns bezahlen aber nicht kaufen

Wir als Dienstleistungsunternehmen speziell im Bereich Sicherheit, Qualität und Gesundheit sind abhängig von einem tadellosen Ruf und dem Vertrauen unserer Kunden in unsere Unparteilichkeit und Unabhängigkeit.

Wir verpflichten uns zum Höchstmaß an Unparteilichkeit und Unabhängigkeit auf jeder Ebene.

Die Unabhängigkeit unserer Auditoren, Labore und Berater und die Vermeidung von Interessenskonflikten sind essenziell für die Glaubwürdigkeit von uns als neutralem Prüfunternehmen und unserer Prüfergebnisse.

02 Kundenzufriedenheit

Wir wollen, dass Sie zufrieden sind

Wir als Dienstleistungsunternehmen wollen die Bedürfnisse und Erwartungen unserer Kunden verstehen und sicherstellen, dass wir mit passenden Lösungen den individuellen Anforderungen unserer Kunden gerecht werden und diese stets den Ansprüchen an eine hohe Qualität entsprechen.

03 Fachkompetenz und Qualifikation

Wir wissen, was wir tun

Wir als Dienstleistungsunternehmen im Bereich Sicherheit, Qualität und Gesundheit haben den Anspruch, dass alle unsere MitarbeiterInnen über ausreichende Qualifikation und Fachkompetenz verfügen, um die Dienstleistungen zu erbringen und unsere Kunden optimal zu unterstützen.

Dies fördern wir durch regelmäßige Fort- und Weiterbildung der MitarbeiterInnen.



04 Erreichbarkeit, Verlässlichkeit und schnelle Reaktion

Wir sind da, wenn Sie uns brauchen

Wir als Dienstleistungsunternehmen haben das Selbstverständnis und auch die Selbstverpflichtung für unsere Kunden erreichbar zu sein, verlässlich und schnell zu reagieren.

05 Effizienz und Produktivität

Was wir machen, machen wir gut

Wir als Dienstleistungsunternehmen haben den Anspruch unsere Dienstleistungen möglichst effizient zu erbringen und somit dem Kunden einen gutes Preis-Leistungsverhältnis zu ermöglichen und den wirtschaftlichen Erfolg unseres Unternehmens zu sichern.

06 Vertraulichkeit

Wir halten dicht

Als Dienstleistungsunternehmen haben wir Einblick in sensible Bereiche unserer Kunden und umfangreiche Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse. Häufig sind wir über Vertraulichkeitsvereinbarungen zu Stillschweigen auch über das Ende einer Zusammenarbeit verpflichtet.

Deshalb ist beim Umgang mit Kundeninformationen stets Vertraulichkeit zu wahren.

Wir verpflichten uns selbst zu einem Höchstmaß an Vertraulichkeit auf jeder Ebene und stellen sicher, dass notwendige Datenschutz- und Sicherheitsvorkehrungen eingehalten werden.



07 Technologie

Wir bleiben Up-to-date

Wir nutzen moderne Technologien, um für die Bedürfnisse und Erwartungen unserer Kunden mit passenden Lösungen zu reagieren und zukunftsweisende Dienstleistungen zu entwickeln.

Unternehmensintern wird uns moderne Technologie unterstützen, um unsere Dienstleistungen möglichst effizient zu erbringen. Das spart Ressourcen, Energie und Zeit. Das kommt auch den Kunden zugute und stellt sicher, dass wir dauerhaft mit einem guten Preis-Leistungsverhältnis wettbewerbsfähig bleiben.

08 Kontinuierliche Verbesserung

Wir werden immer besser

Wir als Dienstleistungsunternehmen haben den Anspruch unsere Dienstleistungen korrekt und fehlerfrei zu erbringen.

Wir sehen das Vertrauen unserer Kunden in die Richtigkeit der Prüf- und Untersuchungsergebnisse, die einwandfreie Erbringung der Dienstleistung und Korrektheit der Daten als kostbares Gut, das wir gewinnen und pflegen müssen.

Wir verpflichten uns selbst der kontinuierlichen Verbesserung mit einer konstruktiven Fehlerkultur und dem Eigenanspruch unsere Prozesse immer wieder kritisch zu hinterfragen.



HINWEISE UND REKLAMATIONEN

Wer kann eine Reklamation oder einen Verstoß gegen die Qualitätspolitik melden?

Kunden, FSI-Mitarbeiter, externe Dienstleister, Geschäftspartner oder sonstige Dritte können Umstände, die auf einen Verstoß gegen die FSI-Qualitätspolitik hindeuten, melden.

Wie können Qualitätspolitik -Verstöße gemeldet werden?

Meldungen können per Brief, E-Mail oder telefonisch an FSI übermittelt werden. (s. hierzu unten *Kontakt*)

Dürfen Meldungen auch anonym erfolgen?

FSI lässt ausdrücklich auch anonyme Meldungen zu, um ein glaubhaftes, effektives und transparentes Qualitäts-Programm zu gewährleisten. Zudem soll hierdurch auch Hinweisgebern, die Nachteile durch die Meldung befürchten, eine Möglichkeit zur Meldung einer Reklamation oder eines Qualitätspolitik-Verstoßes gegeben werden. Anonyme Meldungen sollten so detaillierte Angaben und Fakten über die Reklamation oder den Verstoß gegen die Qualitätspolitik wie möglich enthalten, damit den Hinweisen in erforderlichem Maß im Rahmen einer internen Untersuchung nachgegangen werden kann.

Droht mir ein Nachteil durch die Meldung?

Niemandem -erst recht keinem FSI-Mitarbeitendem- darf ein Nachteil durch die Meldung einer Reklamation oder Verstoß gegen die Qualitätspolitik drohen. Wenn Sie nach bestem Gewissen und in gutem Glauben einen Verdacht auf einen Verstoß melden, erwachsen Ihnen aus der Meldung keine Nachteile durch FSI. Bei einem missbräuchlichen Hinweis, d. h., wenn Vorgänge gemeldet werden, die erkennbar gegenstandslose Anschuldigungen enthalten, behält sich FSI jedoch rechtliche Schritte oder disziplinarische Maßnahmen gegen den Hinweisgeber vor.

Was passiert nach der Meldung?

Nach Eingang einer Meldung wird diese zunächst auf ihre Schlüssigkeit und Glaubhaftigkeit hin überprüft. Soweit beide Punkte erfüllt sind, wird anschließend eine interne Untersuchung des Vorgangs eingeleitet.



Der Qualitätsmanagement-Beauftragte (QMB) ist jeweils dafür verantwortlich, dass der gemeldete Vorgang ordnungsgemäß untersucht und erledigt wird. Soweit dies im Rahmen der Wahrung des Schutzes vertraulicher Daten möglich ist, werden Sie als Hinweisgeber nach Abschluss der Ermittlungen über den Ausgang des Verfahrens informiert.

Kontakt

Ansprechpartner für Qualität:

Dr. Susanne Lehmann, Qualitätsmanagement Beauftragte

Tel: +49 6102 8138-404

Mobil: +49 151 - 221 974 31

Email: beschwerde@fsi.de

c/o FSI Health & Safety GmbH
Frankfurter Str. 181 a
DE-63263 Neu-Isenburg

FSI Health & Safety GmbH

Frankfurter Str. 181a
63263 Neu-Isenburg

Geschäftsführer
Thorsten Steinhübel

Sitz: Neu-Isenburg
Amtsgericht Offenbach: Offenbach HRB 50017
USt-IdNr.: DE145459634
Informationen gemäß § 2 Abs. 1 DL-InfoV unter www.fsi.de/impressum

Dieses Dokument enthält vertrauliche Informationen. Copyright ©2024 FSI Health & Safety GmbH
Alle Rechte vorbehalten.

Bildnachweise: Seite 1: (istockphoto ID:1305984152 @NicoElNino)
September 2024 – Version 1 – DE

Gender Disclaimer

Wir bemühen uns genderneutrale Sprache zu verwenden. Soweit keine inhaltliche Erfordernis besteht, gelten die verwendeten Personenbezeichnungen in jedem Fall für alle Geschlechter (m/w/d) in gleichem Maße.