

## Döllken-Qualität für die Zufriedenheit unserer Kunden

Bei Döllken sind Qualität und Qualitätsmanagement fundamentaler Bestandteil der Unternehmenskultur. Die hohen Anforderungen und Erwartungen unserer nationalen und internationalen Kunden und Partner an Qualität sehen wir als Verpflichtung und Herausforderung zugleich. Denn die optimale Kombination aus Qualität, Kosten und Zeit sind strategische Erfolgsfaktoren für jedes Unternehmen.

Unseren Kunden und internationalen Partnern stellen wir alle Döllken-Produkte und alle Döllken-Dienstleistungen in einem definierten Qualitätsstandard zur Verfügung. Das beinhaltet:

- umfassende Anwendungs- und Designberatung
- qualifizierte, serviceorientierte kaufmännische Betreuung
- gleichbleibend hohe Produktqualität
- flexible und termingerechte Belieferung
- hervorragende Verarbeitbarkeit unserer Produkte
- Einhaltung vereinbarter Konditionen

Qualitätsmanagement und kontinuierliche Verbesserung sind unsere umfassenden Denk- und Handlungsansätze in allen Prozessen zur Erreichung höchster Qualitätsstandards zum Nutzen unserer Kunden und Partner.

### Döllken-Qualitätspolitik

Die Erreichung des Döllken-Qualitätsstandards erfolgt durch die systematische Ausrichtung des gesamten Unternehmens im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems (QMS).

Alle Mitarbeiter sind aufgerufen, ständig und konstruktiv an der Verbesserung und Weiterentwicklung unseres QMS mitzuwirken. Das dafür erforderliche Bewusstsein für Qualität und die damit verbundene Verantwortung wird mit gezielten Schulungs- und Motivationsmaßnahmen gefördert und gefordert.

Als Systempartner für unsere Kunden haben wir darüber hinaus den kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) eingerichtet, so dass die Döllken-Qualität aktiv mit den Bedürfnissen unserer Kunden und Partner mitwächst.

### Döllken-Qualitätsziele

Alle Ebenen und Funktionen der Unternehmensstruktur sind in ihren Prozessabläufen auf ein Ziel ausgerichtet: Döllken-Qualität zu schaffen und weiter zu verbessern.

Zur Absicherung und Steuerung unserer Qualitätsziele ist das Qualitätsmanagementsystem (QMS) eingerichtet.

Unsere Qualitätsziele beziehen sich auf die Qualität der Produkte und Services und die Qualität unseres Unternehmens und seiner Prozesse. Diese beiden Bereiche sind zentrale Ansatzpunkte für unseren kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

Produkt-Qualität hat zum Ziel, dem Kunden ein Produkt zu liefern, das für den vorgesehenen Verwendungszweck in vollem Umfang geeignet ist und seine Erwartungen uneingeschränkt erfüllt. Für die Beurteilung dieses Ziels ist der Kontakt zu Kunden & Partnern von besonderer Bedeutung. Nur in Zusammenarbeit mit ihnen können die

Anforderungen an das Produkt genau definiert werden. Das betrifft die Feststellung sowohl der ausgesprochenen als auch der nicht ausdrücklich formulierten Kundenbedürfnisse.

Unternehmens-Qualität hat zum Ziel, die Döllken-Kunststoffverarbeitung GmbH immer wieder aufs Neue zu einem vom Kunden hochgeschätzten Lieferanten und Partner zu machen, der durch die sachgerechte und effiziente Gestaltung von Arbeitsabläufen und Prozessen in allen Bereichen und auf allen Ebenen des Unternehmens die Basis für eine langfristige Kunden-Lieferanten-Beziehung bereitstellt.

Auch der verantwortungsbewusste Umgang mit den natürlichen Ressourcen gehört zu unserem Verständnis von Unternehmensqualität. Durch Einsatz umweltfreundlicher Herstellungsverfahren, durch eine sachgerechte Weiterverwertung bzw. Entsorgung von Reststoffen und durch Sensibilisierung aller Mitarbeiter zu umweltbewusstem Verhalten erfüllen wir dieses Ziel.

Für unsere Kunden und Partner generieren wir diesen Mehrwert und stellen sicher, dass sie unsere Produkte

- in der optimalen Qualität, sowie
- zum vereinbarten Termin und Preis

erhalten und problemlos verarbeiten können. Somit stellen wir gegenüber unseren Geschäftspartnern sicher, dass ihr Vertrauen in unser Unternehmen gerechtfertigt ist.

## Qualitätsverantwortung

Zur Absicherung und Steuerung unserer Qualitätsziele ist das Qualitätsmanagementsystem (QMS) eingerichtet. Die Leitung Prozess- und Qualitätsmanagement ist verantwortlich für den Aufbau, die Überwachung und die Weiterentwicklung des QMS.

Die Qualitätsmanagement-Organisation und das QMS unterstützen jeden Mitarbeiter von der Geschäftsführung bis zur Basis. Für die Qualität der von ihm erbrachten Leistungen ist jeder selbst verantwortlich. Damit geben wir jedem Mitarbeiter den Spielraum sein gesamtes Potenzial zur Erreichung der Döllken-Qualität einzusetzen.

Die Qualität unserer Produkte und unseres Unternehmens kontinuierlich weiter zu steigern, sehen wir als ständige Aufgabe und Verpflichtung aller Mitarbeiter, als Basis für maximalen Kundennutzen und eine weitere erfolgreiche Unternehmensentwicklung.

Gladbeck, den 28.03.2017



Frank M. Bruns

Chief Executive Officer  
(CEO)



Peter Schulte

Chief Sales Officer  
(CSO)



Dr. Andreas Imhoff

Chief Operations Officer  
(COO)