

Qualitätspolitik

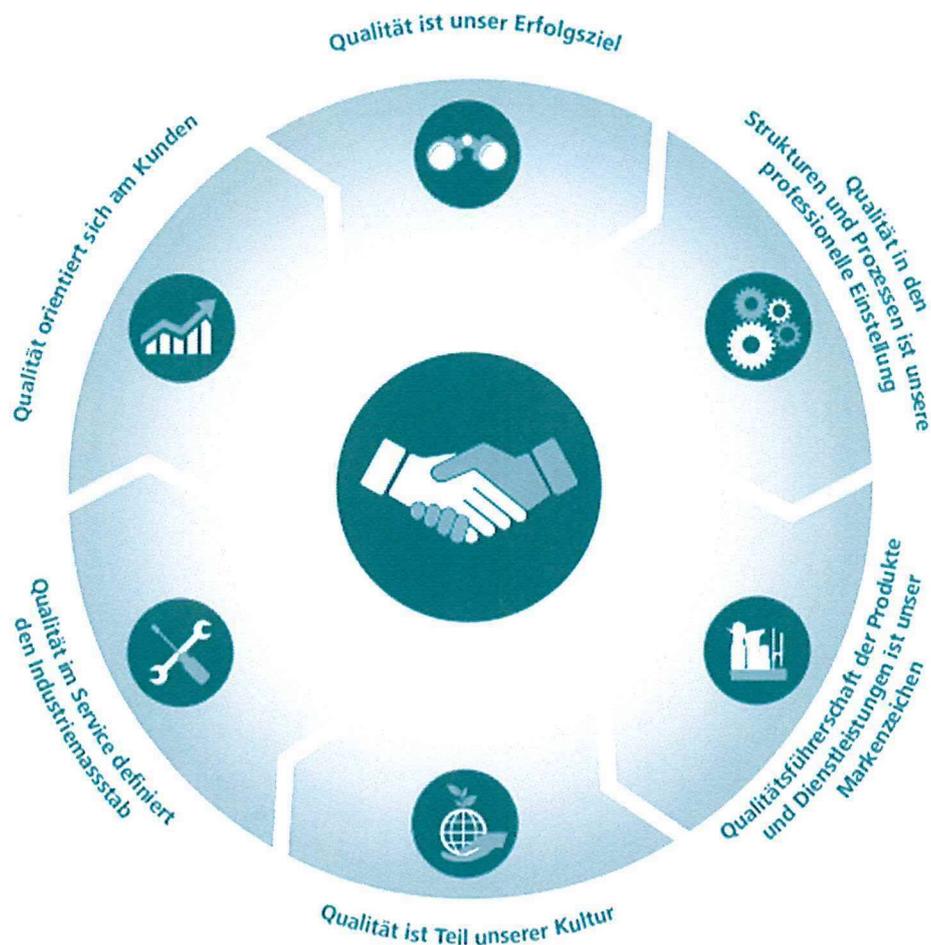
Langfristige Kundenbeziehungen sind für die Metrohm von strategischer Bedeutung. Mit unserer Qualitätspolitik richten wir unser Unternehmen danach aus, die Qualitätsansprüche und Bedürfnisse unserer Kunden zu verstehen und zu erfüllen.

Wir gestalten deshalb jeden unserer Geschäftsprozesse nach unserem umfassenden Qualitätsverständnis, welches sowohl Mitarbeiter, Tochter- und Vertriebsgesellschaften, Lieferanten und Dienstleister, die Stiftung, den Staat und Behörden, als auch die Umwelt einschliesst.

Wir wissen, dass unsere Ressourcen limitiert sind, handeln deshalb unternehmerisch und nachhaltig, stets mit dem Fokus eine Gesamtoptimierung im Sinne der Unternehmens- und Qualitätsziele zu erreichen.

Dieses Vorgehen, die herausragende Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen, sowie unser gelebtes Qualitätsbewusstsein sind dabei Schlüsselfaktoren für die Kunden-Zufriedenheit und sichern und steigern unseren beständigen Erfolg im Markt.

Metrohm bietet das beste Kundenerlebnis und ich trage dazu bei.



Qualität ist unser Erfolgsziel

Die einwandfreie und herausragende Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen ist ein zentraler Baustein unseres Geschäftsmodells und von strategischer Bedeutung für unseren Erfolg.

Wir schenken alle Aufmerksamkeit dem externen und internen Kunden, verstehen seine Erwartungen und richten unser Denken und Handeln sowie unsere Unternehmensziele danach aus.

Qualität in den Strukturen und Prozessen ist unsere professionelle Einstellung

Wir setzen uns für effiziente und organisations-übergreifende Prozesse ein. Unsere Systeme und Strukturen sind praktikabel, anwendbar, transparent und nachvollziehbar.

Die Professionalität unserer Organisation und der Fachabteilungen ist «best in class». Wir reagieren in herausfordernden Situationen rasch, kompetent, zuvorkommend und garantieren professionellen Kunden-Support.

Qualitätsführerschaft der Produkte und Dienstleistungen ist unser Markenzeichen

Die Qualität unserer Produkte, Dienstleistungen und Applikationen ist herausragend.

Unserer Produkte funktionieren zuverlässig. Wir prüfen jedes Gerät umfassend und kontrollieren regelmässig unsere Dienstleistungen. Wir verfolgen eine „Null-Fehler“ Strategie gegenüber unseren Kunden.

Wir garantieren das einwandfreie Funktionieren unserer Applikationen und streben die tiefsten Kosten pro Probe an.

Zusätzlich arbeiten wir an der kontinuierlichen Weiterentwicklung unserer Produkte, Applikationslösungen und Dienstleistungen und verbessern nachweisbar die Qualität bezüglich Sicherheit und Anwendung beim Kunden.

Qualität ist Teil unserer Kultur

Integrität und Zuverlässigkeit, Eigenverantwortung sowie eine offene und proaktive Feedbackkultur sind die Grundlage unserer kontinuierlichen Verbesserung. Wir weisen offen und jederzeit auf Fehler hin und unterstützen die Verantwortlichen in der Fehlerbehebung. Was wir kommunizieren ist verbindlich und auf uns ist Verlass.

Wir entwickeln unsere Organisation, Prozesse, Produkte und Dienstleistungen beständig weiter und reagieren rasch auf Veränderungen. Wir setzen uns für Umweltschutz und Nachhaltigkeit ein und fordern dies auch von unseren Lieferanten und Dienstleistern.

Qualität im Service definiert den Industriemasstab

Unser Service ist kompetent, unkompliziert, schnell und so nahe beim Kunden wie möglich. Im Servicefall begeistern wir unsere Kunden durch die kürzeste Reaktions- und minimale Geräteausfallzeit. Hinsichtlich Kundenservice sind wir Führend in unserer Branche und setzen neue Industriemasstäbe für die Zukunft.

Qualität orientiert sich am Kunden

Wir messen und bewerten die Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen an den Anforderungen und der Zufriedenheit unserer Kunden. Unser Ziel ist eine langfristige, partnerschaftliche Zusammenarbeit mit unseren Kunden.

Regelmässiges Kundenfeedback ist uns wichtig und eröffnet uns Chancen zur kontinuierlichen Verbesserung und zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit.

Herisau, Mai 2019



Patrick Grüninger
CEO Metrohm Gruppe