

## Qualitätspolitik

### Der Kunde im Fokus

Wir sind fest entschlossen, unseren Kunden Produkte und Dienstleistungen von unübertroffener Sicherheit, Qualität und Zuverlässigkeit zu bieten. Durch die Anwendung unseres einzigartigen Wissens, innovativer Technologie und proaktiver Service-Haltung verdienen wir das Vertrauen unserer Kunden.

Alles, was wir tun, zielt darauf ab, einen Mehrwert für unsere Kunden zu schaffen, indem wir die Sicherheit und Produktivität ihrer Operation verbessern.

### Wir stehen zu unseren Leitsätzen:

- Persönliche Verantwortung für die Qualität in allem was wir tun.
- Streben nach null Fehlern und null Unfällen.
- Nachhaltige Lieferungen die beim ersten Mal richtig sind und das Erfüllen der Anforderungen unserer Kunden und Stakeholder.
- Kontinuierliche Verbesserung des Kundenerlebnisses mit unseren Produkten für sowohl Produkte als auch Dienstleistungen.
- Erfüllen oder Übertreffen der geltenden gesetzlichen und sonstigen Anforderungen und Verpflichtungen.

### Wie wir unsere Ziele erreichen:

- Wir führen und engagieren unsere Mitarbeiter, um jeden Tag besser zu werden. Jeder Mitarbeiter hat die Verantwortung, sich auf die Bedürfnisse von Kunden und Stakeholdern zu konzentrieren. Mit unserem „Business System“ und „Lean Operating System“ dem „Konecranes Way“ implementieren wir Betriebsprozesse auf Weltklasse Niveau mit grundlegenden Lean-Prinzipien wie „Richtig durch Mich“ und „Richtig beim ersten Mal“
- Wir entwickeln unsere Produkte und Serviceangebote auf der Grundlage unseres tiefgründigen Verständnisses für die Erfahrungen, Prozesse und Operationen der Kunden.
- Wir lernen kontinuierlich aus Abweichungen und Nichtkonformitäten. Wir verwenden systematische Verbesserungsmethoden zur Verbesserung der Qualität in all unseren Operationen und Prozessen.
- Wir setzen definierte Ziele und verwenden messbare Leistungsindikatoren, die für unsere Mitarbeiter zugänglich gemacht werden. Unsere wichtigsten Leistungsindikatoren sind Sicherheit, Kundenzufriedenheit, Reklamationsabwicklung, Produktqualität, pünktliche Lieferung und Lieferantenqualität.
- Wir konzentrieren uns auf Risiken und Chancen entlang unserer Prozesskette und arbeiten daran, die Risiken zu eliminieren und das Potenzial von Chancen zu nutzen.
- Woher wissen wir, dass wir zufriedene Kunden haben? Wir fragen sie! Kommunikation mit unserem Kunden sind für eine gezielte Qualitätsentwicklung in unserem Unternehmen von entscheidender Bedeutung.

**Quality in allem was wir tun – Mach es beim ersten Mal richtig!**

Klaus Hoffmann  
Geschäftsführer  
Demag Cranes & Components GmbH

Oktober 2022