



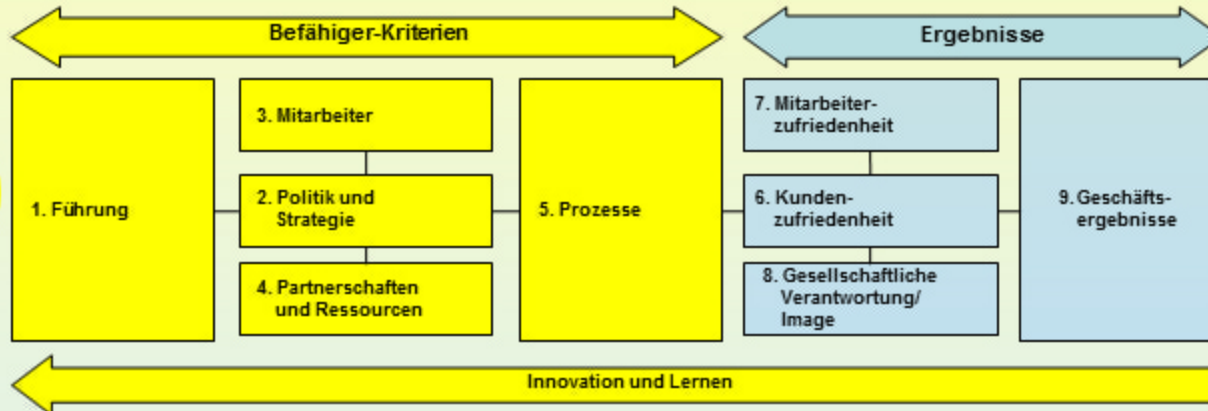
Alle leisten einen Beitrag zu «Business Excellence»

2. In der Unternehmensstrategie und -politik sind unsere Zukunftspläne klar definiert.

1. Unsere Führungskräfte fördern das qualitätsbewusste Handeln durch ihr vorbildliches Verhalten.

9. Wir messen, wie gut wir unsere Ziele in den Bereichen Finanzen, Prozesse und Geschäftsergebnisse erreichen. Aus den Resultaten lernen wir, was wir noch besser machen können.

3. Wir informieren und fördern die Mitarbeitenden, damit sie ihre Ziele selbstständig erreichen.



8. Wir beurteilen, wie die Gesellschaft die SPV von aussen sieht (Image), werten die Ergebnisse aus und suchen nach Möglichkeiten, die Erwartungen zu erfüllen

4. Unsere Ressourcen – also z.B. Geld, Informationen, Material usw. – setzen wir effizient ein und nutzen die Kompetenz von unseren Partnern.

Das EFQM-Modell gibt uns allen eine Leitlinie.
[EFQM=European Foundation for Quality Management
(«Europäische Vereinigung für qualitätsbewusstes Handeln»)]

7. Unser Unternehmen misst, wie gut es den Mitarbeitenden bei der SPV gefällt und verwendet die Ergebnisse, um die Zufriedenheit weiter zu verbessern.

5. Wir kennen unsere Prozesse und verbessern die Abläufe laufend, um den Kundennutzen zu steigern.

6. Wir messen die Zufriedenheit unserer Kunden und lernen aus den Ergebnissen, wo Verbesserungspotenzial vorhanden ist.

Total Quality Management heisst für uns:
Wir handeln in allen Prozessen qualitätsbewusst.