

## Qualitätspolitik

Die Geschäftsführung der neska hat die Grundsätze der Qualitätspolitik schriftlich festgelegt. Unsere Einstellung und die Qualität unseres Denkens sind der Ursprung für die Qualität unserer Dienstleistungen. Daraus leiten wir folgende Grundsätze ab:

**Kundenzufriedenheit:** Unsere Kunden sind unsere Partner. Sie entscheiden über den Erfolg und das Weiterbestehen unseres Unternehmens. Wir wollen die Anforderungen und künftigen Aufgabenstellungen unserer Kunden frühzeitig erkennen und zuverlässig erfüllen.

**Wachstum:** Unsere Ideen, unsere Gruppenzugehörigkeit und unser Wissen schaffen neue Dienstleistungen und sichern unsere Zukunft. Wir sehen in Veränderungen des Marktes auch eine Chance für mehr Wachstum, um unsere Fähigkeiten in den Dienst der Weiterentwicklung und Bereitstellung innovativer Dienstleistungen und Konzepte zu stellen, die den neu entstehenden Ansprüchen unserer Kunden gerecht werden.

**Führungskompetenz:** Wir wollen das Qualitätsmanagement kontinuierlich an neue Gegebenheiten anpassen und verbessern. Aus der Qualitätspolitik werden die Unternehmens- und Prozessziele abgeleitet, um dadurch die Führungskräfte zu fördern, die Verantwortung für das gemeinsame Erreichen unserer Qualitätsziele zu übernehmen und sich mit unseren Grundwerten zu identifizieren.

**Erhalt/Ausbau der Marktanteile:** Wir wollen für unsere Kunden und für uns Wettbewerbsvorteile schaffen und auch in Fragen des Umwelt-, des Arbeits- und Gesundheitsschutzes ein verlässlicher Partner sein. Wir wollen das Wachstum unseres Unternehmens sichern, indem wir Märkte, auf denen wir bereits vertreten sind, mit sinnvollen und innovativen Produkten, Konzepten und Lösungen bedienen. Außerdem wollen wir in neue Bereiche vorstoßen, die auf unsere Kompetenzen aufbauen und die Interessen unserer Kunden und anderer interessierter Parteien berücksichtigen.

**Wirtschaftlicher Erfolg:** Unser Ziel ist, gesund zu wirtschaften, um das Wachstum unseres Unternehmens zu sichern und Ressourcen bereitzustellen, die wir zum Erreichen unserer Unternehmensziele benötigen.

**Kontinuierliche Verbesserung:** Wir sehen es als permanente Aufgabe und Herausforderung an, unsere Prozesse durch gezielte Maßnahmen den Marktanforderungen anzupassen, zu definieren und durch zukunftsweisende Lösungen die Qualität und Wettbewerbsfähigkeit der von uns angebotenen Dienstleistungen kontinuierlich zu erhöhen.

**Null-Fehler-Philosophie:** Reklamationen und Fehler sind für uns Chancen zur Innovation und zur Verbesserung. Jeder Mitarbeiter hat die Aufgabe, zur Fehlererkennung und deren Beseitigung beizutragen, sowie einwandfreie Qualität zu erzeugen. Vorrangige Bedeutung hat die Fehlervermeidung gegenüber der Fehlerkorrektur.

**Mitarbeiterzufriedenheit:** Die Qualifikation, Information und Motivation aller Mitarbeiter ist grundlegende Voraussetzung für unseren Unternehmenserfolg. Wir halten die Mitarbeiter stets informiert und unterstützen sie durch Schulungen zur Erreichung von notwendigem Wissen und erforderlichen Fähigkeiten. Die Einbeziehung aller Mitarbeiter des Unternehmens auf allen Organisationsebenen ist wesentliche Voraussetzung für den wirtschaftlichen Erfolg und eine kontinuierliche Weiterentwicklung des Unternehmens.

**Umwelt & Gesellschaft:** Wir tragen zu nachhaltiger sozialer Entwicklung bei und fördern durch unsere Aktivitäten das Wirtschaftswachstum. Wir erhalten und schützen unsere Umgebung kontinuierlich durch die umweltbewusste Durchführung unsere Tätigkeiten. Zudem sind das Binnenschiff und die Bahn die umweltfreundlichsten Verkehrsträger. Deshalb wollen wir deren Anteil am Modal Split weiter ausbauen.

Duisburg, 22. Mai 2018

Volker Seefeldt

Kai Hansen