



// Qualitätsziele

Brandschutz

Dämmtechnik

Trockenbau

Schallschutz



FRITZ!

FRITZ! GmbH — Qualitätsziele //

Im Rahmen der Verbesserungsvorschlägen und der Vorbereitung auf eine Zertifizierung, werden für die Mitarbeiter und die Geschäftsführung von Fritz GmbH folgende Themen als wichtig erachtet:

- A) Umgang miteinander
- B) Kooperation und Koordination der Arbeitsabläufe
- C) Kundenorientiertes Verhalten
- D) Information und Kommunikation
- E) Zukunftssicherung
- A) Qualitätsziel: Umgang miteinander

A) Umgang miteinander

Wir beeinflussen durch Freundlichkeit und Höflichkeit das Arbeitsklima und Freude an unserer Arbeit positiv. Wir pflegen menschliche Umgangsformen, auch in Stresssituationen.

1. Wir suchen bei Problemen das direkte Gespräch mit den Betroffenen. Wir finden Lösungen und machen keine Schuldzuweisungen.
2. Wir tragen Meinungsverschiedenheiten nicht vor Dritten aus, erst recht nicht vor Kunden und Lieferanten.
3. Wir tragen Kritik angemessen in der Form und höflich vor.
4. Wir arbeiten neue Mitarbeiter in ihrem Arbeitsbereich gründlich ein.
5. Wir hören Verbesserungsvorschläge zunächst an, versuchen sie zu verstehen, bevor wir sie bewerten und beurteilen.

B) Qualitätsziel: Kooperation und Koordination der Arbeitsabläufe

Wir müssen bei allen Absprachen, die zwischen Personen, Abteilungen und Bereichen zur Koordinierung der Arbeit getroffen werden, folgende Fragen positiv beantworten können:

1. Dient diese Absprache dem Wohl des Kunden?

2. Sind die Interessen der betroffenen Mitarbeiter und Bereiche angemessen berücksichtigt worden?
3. Erhöht die verabredete Maßnahme sachbezogen die Effektivität der Arbeit aller Beteiligten?

C) Qualitätsziel: Kundenorientiertes Verhalten

Dieses Ziel bedeutet für uns, dass wir eine hohe qualitative Kompetenz erhalten und weiter ausbauen. Zugleich werden wir eine individuelle Betreuung ermöglichen.

1. Wir geben den Kunden ausreichende Informationen die geplante Ausführung.
2. Wir versetzen den Kunden in die Lage seine Bedenken abzubauen, Vertrauen und Sicherheit zu finden.
3. Wir gehen auf Wünsche des Kunden nach Möglichkeit ein.

Im Einzelnen bedeutet dies:

1. Wir begrüßen den Kunden freundlich und beraten ihn kompetent.
2. Wir klären den Kunden über die erforderlichen Maßnahmen auf.
3. Wir vermeiden, dass der Kunde unnötig langen Wartezeiten ausgesetzt ist.
4. Wir holen bei den Kunden betreffenden Maßnahmen sein Einverständnis ein.
Wir verfügen nicht über ihn.
5. Wir zeigen Gesprächsbereitschaft gegenüber dem Kunden und seinen Mitarbeitern.
6. Wir entwickeln die Fachkompetenz unserer Mitarbeiter ständig weiter.
7. Wir kümmern uns um den Kunden auch nach seiner Beendigung des Auftrags.

D) Qualitätsziel: Information und Kommunikation

Informationen müssen rechtzeitig und verständlich an die betroffenen Mitarbeiter weitergegeben werden. Ein guter Informationsfluss erhöht die Transparenz von Entscheidungen und unterstützt die Effizienz und Motivation der Mitarbeiter. Optimaler Informationsfluss setzt offene, vertrauensvolle Kommunikation zwischen allen Mitarbeitern und den Bereichen des Hauses voraus.

1. Wir verbessern unsere schriftliche Kommunikation.
2. Wir verbessern unsere direkte mündliche Kommunikation.
3. Wir geben in regelmäßigen Besprechungen die notwendigen Informationen weiter. Dabei geben wir die Möglichkeit, anstehende Fragen zu besprechen. Wir werden die Treffen protokollieren und bzgl. der getroffenen Vereinbarungen allen Mitarbeitern des Treffens diese Informationen zugänglich machen.
4. Wir klären am Ende jeder Besprechung, wer wen über welche Inhalte der Besprechung informiert und welche Informationen zunächst vertraulich bleiben müssen.
5. Wir werden alle Mitarbeiter durch die Betriebsleitung in Informationsveranstaltungen über wichtige Entwicklungen informieren.

E) Qualitätsziel: Zukunftssicherung

Zukunftsentwicklung bedeutet, dass ein umfassendes Qualitätsmanagement auf- und ausgebaut wird.

1. Wir werden dadurch ein Kostenbewusstsein und eine optimale Ressourcennutzung ermöglichen.
2. Wir werden eine Flexibilisierung in Arbeitsabläufen und Strukturen fördern.
3. Wir werden den Arbeitsablauf zukunftsorientiert entwickeln.
4. Die Führungskräfte des Hauses formulieren Unternehmensziele und eine Strategie für deren Umsetzung.

5. Wir werden die Leistungsangebote und die Arbeitsabläufe sowie die Abteilungsstrukturen regelmäßig daraufhin überprüfen, ob sie den Anforderungen einer optimalen Kundenbetreuung entsprechen.
6. Mit allen Mitarbeitern wünschen wir uns die Bereitschaft zu ständiger Fort- und Weiterbildung.
7. Wir bauen ein leistungsfähiges EDV-System zur Unterstützung dieser Prozesse weiter aus.

F) Qualitätsziel: Code of Conduct

Wir erklären hiermit

1. Einhaltung der Gesetze – die Gesetze der jeweils anwendbaren Rechtsordnung einzuhalten.
2. Verbot von Korruption und Bestechung – keine Form von Korruption und Bestechung zu tolerieren oder sich in irgendeiner Weise darauf einzulassen, einschließlich jeglicher gesetzeswidriger Zahlungsangebote oder ähnlicher Zuwendungen an Behörden oder Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, um die Entscheidungsfindung zu beeinflussen.
3. Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter – Verantwortung für Gesundheit und Sicherheit gegenüber seinen und fremden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu übernehmen; Risiken einzudämmen und für bestmögliche Vorsorgemaßnahmen gegen Unfälle und Berufskrankheiten zu sorgen; Training anzubieten und sicherzustellen, dass alle Mitarbeiter beim Thema Arbeitssicherheit fachkundig sind; ein Arbeitssicherheitsmanagementsystem aufzubauen und anzuwenden.
4. Den Umweltschutz hinsichtlich der gesetzlichen Normen und internationalen Standorten zu beachten; Umweltbelastungen zu minimieren und den Umweltschutz kontinuierlich zu verbessern.

Brandschutz

Abschottungen von
Rohrleitungen
Kabel, Kabeltrassen
Brandschutztüren, -tore
Stahltragwerke
Brandschutzwände
Brandschutzdecken
Sonderlösungen

Dämmtechnik

Behälter und Tanks
Rohrleitungen
Dachstühle
Geschossdecken
Kellerdecken
Hallendecken
Tiefgaragendecken
Armaturen

Trockenbau

Deckenbekleidungen
Trennwände
Vorsatzschalen
Wandbekleidungen
Installationswände
WC-Trennwände
Bodensysteme
Doppelböden
Hohlraumböden
Türen

Schallschutz

Abgehängte Decken
Trennwände
Wandkonstruktionen
Schallhauben
Maschinenkapselungen



FRITZ! GmbH

Gewerbestraße 15

79618 Rheinfelden

T. +49 (0) 76 23/7 40 90

F. +49 (0) 76 23/7 40 920

info@fritz-rheinfelden.de

www.fritz-rheinfelden.de

Der Profi: FRITZ!

Gründung: 1970

Geschäftsführer: Boris Fritz

Mitarbeiterzahl: 40

Lagerfläche: 2.500 m²

Servicefahrzeuge: 22

FRITZ!