Qualitätspolitik

Mit der Implementierung eines Integrierten Managementsystems für Qualität und Informationssicherheit übernimmt Artificialy SA eine Verpflichtung mit dem Ziel, **die Qualität der eigenen Prozessaktivitäten innerhalb der festgelegten Zeitrahmen sicherzustellen und die vertraglich festgelegten Anforderungen sowie jene aus technischer Dokumentation, Vereinbarungen, geltenden Gesetzen und verbindlichen Normen vollständig zu erfüllen.**
Dies dient dem Zweck, die Erwartungen und Anforderungen der Kunden umfassend zu erfüllen, das im Laufe der Zeit aufgebaute Image von Seriosität und Kompetenz von Artificialy SA in der Branche weiter zu festigen sowie mögliche zusätzliche Vorteile aus der Weiterentwicklung der Unternehmensorganisation zu nutzen.

In diesem Zusammenhang werden folgende übergeordnete Ziele festgelegt:

ZIEL 1: Zufriedenheit der Kunden bei der Erbringung von Dienstleistungen durch kontrollierte Prozesse;

ZIEL 2: Aufrechterhaltung des unternehmerischen „Stils“ im Einklang mit den Anforderungen des Marktes;

ZIEL 3: Effizienz in der internen Organisation von Aufgaben und Ressourcen;

ZIEL 4: Erreichung der im Budget definierten wirtschaftlichen und finanziellen Periodenziele;

ZIEL 5: Aufrechterhaltung der Zertifizierung.

Diese Ziele erfordern ein kontinuierliches Engagement sowie eine stetige Weiterentwicklung sowohl in der Erfüllung der Kundenanforderungen als auch in der Anpassung aller unternehmensinternen Prozesse. Die genannten Ziele sind nicht einmalig erreichbar, sondern müssen mit Methodik und Kontinuität verfolgt werden, in dem Bewusstsein, dass der kontinuierliche Verbesserungsprozess eine positive Einstellung und einen gemeinsamen Einsatz aller Mitarbeitenden erfordert.
Die Erreichung der Ziele wird durch die kontinuierliche Erfassung der Kundenzufriedenheit sowie durch die Analyse von Kundenreklamationen überwacht. Darüber hinaus wird die Erreichung und Aufrechterhaltung der Ziele durch Schulungs- **und Informationsmaßnahmen für Mitarbeitende auf allen Ebenen unterstützt.**

Unbestreitbar ist zudem, dass das Ziel, zunehmend geeignete und spezialisierte Dienstleistungen anzubieten, um höhere Vorteile und Garantien in Bezug auf Qualität, Konformität und Zuverlässigkeit aufzuzeigen, auch für Artificialy SA von Nutzen sein kann – insbesondere durch die Reduzierung von Kosten, Verschwendung und Ineffizienzen (Kosten der „Nicht-Qualität“). In diesem Sinne stellt die kontinuierliche

Zusammenarbeit mit der ausgewählten Zertifizierungsstelle einen zusätzlichen Anreiz dar, weshalb die Erlangung der Qualitätszertifizierung ein implizites Ziel darstellt, das über die kommenden Jahre hinweg aufrechterhalten und weiterentwickelt werden soll.

Um die oben genannten Ziele messbar zu machen, wird Artificialy SA neben der Bereitstellung der erforderlichen Ressourcen Vergleichskennzahlen festlegen, **die im Rahmen der Sitzungen zur Managementbewertung des Integrierten Managementsystems (IMS) analysiert werden**. Diese ermöglichen eine mittelfristige Bewertung der durch die Anwendung des IMS erzielten Verbesserungen und Vorteile – sowohl auf Unternehmensebene als auch zum Nutzen der Kunden.
Auf Basis dieser Analyse gibt Artificialy SA ein jährliches Dokument heraus, in dem die Ziele für den nächsten Zeitraum festgelegt werden, d. h. für das Jahr zwischen zwei aufeinanderfolgenden ordentlichen Managementbewertungssitzungen. Dieses Dokument wird allen Mitarbeitenden bekannt gemacht, damit sie entsprechend ihrer Zuständigkeiten zur Erreichung der festgelegten Ziele beitragen können.

Insbesondere:

- für die Ziele 1) und 2) werden zusammenfassend berücksichtigt und analysiert:
    - Kundenbewertungen in Bezug auf die erbrachten Dienstleistungen;
    - Kundenreklamationen (Anzahl und Art);
    - Kosten für die Bearbeitung von Reklamationen und Nichtkonformitäten (NC);
- für die Ziele 3) und 5) überprüft die Geschäftsleitung mit Unterstützung des RGQSI in festgelegten Abständen den tatsächlichen Zustand der eigenen Organisation, indem geeignete Kennzahlen zur wirksamen Anwendung des IMS und der dokumentierten Verfahren analysiert werden;
- für Ziel 4) überprüft die Geschäftsleitung in festgelegten Abständen die buchhalterischen Daten jeder einzelnen Auftragsabwicklung sowie die allgemeinen Unternehmenskennzahlen.

Die gewonnenen Rückmeldungen werden für die Festlegung geeigneter Verbesserungspläne genutzt sowie als objektive Grundlage für Aktualisierungen von:

a) der Politik im Rahmen der Managementbewertung;
b) Ausrüstung, Ressourcen und Fähigkeiten, die zur Erreichung der geforderten Qualität erforderlich sein können;
c) der Übereinstimmung zwischen durchgeführten Tätigkeiten und den anwendbaren dokumentierten Verfahren;
d) den Methoden der Qualitätskontrolle, einschließlich der Entwicklung neuer Verfahren

und Instrumente;
e) dem Bedarf an messtechnischen Überwachungen zur Sicherstellung des tatsächlichen Qualitätsniveaus der erbrachten Dienstleistungen;
f) dem Bedarf an weiteren Überprüfungen der Unternehmensprozesse und/oder Dienstleistungen;
g) den Verfahren zur Identifikation und Erstellung von Qualitätsaufzeichnungen und -dokumenten.