

**ITK Communications GmbH**  
Gotzkowskystr. 20/21  
10555 Berlin

Tel.: +49 (0)30 88 911 99 - 0  
Fax: +49 (0)30 88 911 99 - 99

info@itk-com.de



# **Qualitäts- und Sicherheitspolitik der ITK Communications GmbH**

**„Innovation - Vorsprung - Service“**

Die Kundenzufriedenheit und die Einhaltung rechtlicher Forderungen,  
unsere Produkte und Dienstleistungen betreffend, ist unser oberstes Ziel.

**Stand März 2021**

## **Kundenorientierung**

Unsere Branche ist von einem starken Wettbewerb und hoher Innovationsgeschwindigkeit geprägt. Uns ist bewusst, dass ein langfristiger Unternehmenserfolg und hohe Wirtschaftlichkeit nur durch die Erreichung eines hohen Qualitätsstandards möglich ist. Die Erfüllung der Kundenerwartungen steht für uns im Mittelpunkt unserer Unternehmenstätigkeit. Dabei verkaufen wir unseren Kunden nicht nur ein Produkt, sondern stehen ihnen als Partner mit Rat und Tat zur Seite. Für unsere Kunden fordern wir von uns maximale Leistung. Dazu gehören ein umfangreiches Produkt- und Dienstleistungssortiment sowie ein leistungsstarker Service verbunden mit Qualität und Termintreue. Darüber hinaus sind wir freundlich und zuvorkommend und gehen auf die Bedürfnisse unserer Kunden ein. Gleichzeitig richten wir unsere Qualitätspolitik anhand unserer Qualitätsphilosophie, den Unternehmensgrundsätzen und unseren Kundenerwartungen aus. Gleichzeitig schließt sie die Einhaltung externer Qualitätsnormen ein, die die Basis für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit unseren Kunden bilden.

## **Partnerschaft**

Wir behandeln jeden, der mit unserem Unternehmen in Verbindung steht fair und vertrauensvoll. Deshalb fördern wir die offene und ehrliche Kommunikation und nehmen Rücksicht auf die Zeit und Aufgaben von anderen. Anfragen, Angebote, Aufträge, Reklamationen von Kunden, Lieferanten und Mitarbeitern sind gründlich und zügig zu bearbeiten. Zugesagte Termine müssen unbedingt eingehalten werden.

## **Mitarbeiterbindung**

Wir übernehmen die Verantwortung für unser Handeln, unsere Entscheidungen und Leistungen. Wir gehen Risiken ein, geben Fehler zu, erkennen Erfolge an und lernen dabei. Kundenindividuelle und einzigartige Lösungen stehen dabei im Vordergrund unserer täglichen Arbeit. Die Zufriedenheit unserer Kunden ist uns wichtig. Jeder Einzelne unseres Teams bringt mit seinem ehrlichen Engagement und Know-how auch die richtige Portion Ehrgeiz mit, um Projekte erfolgreich verlaufen zu lassen und adäquate Lösungen zu bieten. Mit sach- und fachspezifischen Schulungen werden unsere Kenntnisse systematisch an die Anforderungen der Arbeitsplätze angepasst und damit die Basis für Qualität und Produktsicherheit geschaffen.

## **Qualitätsoffensive**

Den Maßstab für unsere Qualität setzt der Kunde. Das Urteil des Kunden über unsere Produkte und Dienstleistungen ist ausschlaggebend. Als Qualitätsziel gilt immer "Null Fehler" oder "100% richtig". Qualität sollten wir nicht prüfen, sondern täglich gegenüber unseren Kunden liefern. Jede Arbeit sollten wir schon von Beginn an richtig ausführen. Das verbessert nicht nur die Qualität, sondern senkt auch unsere Kosten und erhöht die Wirtschaftlichkeit.

Nicht nur die Fehler selbst, sondern Fehlerursachen müssen durch uns beseitigt werden. Fehlervermeidung hat Vorrang vor Fehlerbeseitigung. Die Qualität unserer Arbeit hängt auch von der Qualität der eingekauften Teile ab. Daher haben wir auch von unseren Zulieferern höchste Qualität zu fordern.

### **Innovationsfreudigkeit**

Wir sind kreativ bei unserer Arbeit und bieten unseren Kunden und Geschäftspartnern einen echten Mehrwert. Veränderungen gegenüber sind wir offen und nutzen die Chancen, die sich daraus ergeben. Wir fördern und honorieren kreatives Denken und arbeiten zukunftsorientiert und entdecken neue technologische Möglichkeiten. Wir nehmen Herausforderungen gerne an und hören nicht auf, wo es schwierig wird. Wir sind flexibel und offen für neue Ideen und Veränderungen gegenüber Kunden und unserem Team. Die Einbindung aller Mitarbeiter in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess unseres Unternehmens trägt zur Verwirklichung unserer Qualitätsziele bei.

### **Marktausrichtung**

Es ist unser Bestreben alle Abläufe regelmäßig auf ihre Wirksamkeit im Umfeld des Marktes zu prüfen. Wir bejahen den Gewinn und sehen in ihm die treibende Kraft zur Unternehmenssicherung. Nur, wenn die drei Leitkriterien Qualität, Liefertreue und Preis gegenüber dem Kunden realisiert werden, können wir unsere Position am Markt festigen, ausbauen und Arbeitsplätze sichern.

### **Organisationfähigkeit**

Jeden Tag sorgen wir für eine angenehme und motivierende Arbeitsatmosphäre, um unsere Ziele zu erreichen. Schwierige Entscheidungen treffen wir durch den regelmäßigen Austausch von Wissen und Ressourcen. Qualifikation und persönliche Entwicklung durch Eigenverantwortlichkeit unserer Mitarbeiter sind uns wichtig. Das Erreichen unserer Qualitätsziele ist eine wichtige Führungsaufgabe. Bei der Leistungsbeurteilung der Mitarbeiter ist die Qualität der Arbeit von besonderer Bedeutung. Die anzuwendenden Gesetze und Regelungen der Arbeitssicherheit und der Umwelt werden von allen Führungskräften und Mitarbeitern beachtet.

### **Stellenwert der Informationssicherheitsverarbeitung**

Informationsverarbeitung spielt eine Schlüsselrolle für unsere Aufgabenerfüllung. Alle wesentlichen strategischen und operativen Funktionen und Aufgaben werden durch Informationstechnik (IT) maßgeblich unterstützt. Ein Ausfall von IT-Systemen muss insgesamt kurzfristig kompensiert werden können. Auch in Teilbereichen darf unser Geschäft nicht zusammenbrechen. Da unsere Kernkompetenz in innovativen Produkten liegt, ist der Schutz dieser Informationen (**Verfügbarkeit, Vertraulichkeit und Integrität**) vor unberechtigtem Zugriff und vor unerlaubter Änderung von existenzieller Bedeutung.