

## POLITIQUE DE QUALITÉ

### Le client est au cœur de nos préoccupations

#### POLITIQUE DE QUALITÉ

La société E. Wilhelm GmbH s'engage à s'améliorer en permanence.

Notre politique de qualité est définie par la direction. Celle-ci est régulièrement contrôlée quant à sa pertinence et à son adéquation et adaptée si nécessaire. Afin d'augmenter la transparence des processus de l'entreprise, d'obtenir une plus grande satisfaction des clients et de minimiser le taux d'erreur et donc les coûts, la direction a décidé de se faire certifier selon la norme DIN ISO 9001.

Les principes de la gestion de la qualité font partie intégrante de notre philosophie d'entreprise, car ils constituent les fondements de notre réussite commerciale à long terme et d'une relation à long terme avec nos clients.

#### CLIENTS

Nos clients sont la référence en matière de qualité, car c'est précisément leur jugement sur nos produits et services qui est déterminant pour nous. Pour nous, la qualité signifie répondre aux attentes des clients, qu'elles soient exprimées ou non. La qualité implique que les demandes, offres, commandes, etc. soient traitées correctement, rapidement et dans les délais. Le respect des délais de livraison, la compétitivité, l'apport de savoir-faire et la coopération sont d'autres paramètres à l'aune desquels nous sommes évalués.

#### EMPLOYÉS

Nos collaborateurs s'engagent à respecter nos objectifs de qualité et ont pour mission de contribuer à leur réalisation par un travail irréprochable à leur poste de travail. Ils s'efforcent de produire en permanence une qualité élevée. Celui qui reconnaît un défaut organise immédiatement son élimination. Pour y parvenir, nos collaborateurs et nos cadres suivent régulièrement des formations et des cours de perfectionnement afin d'acquérir un niveau de connaissances élevé et actuel. Après tout, ce sont nos collaborateurs qui font le succès de notre entreprise. Cela est soutenu par la direction et clairement défini dans notre manuel d'entreprise ou de gestion de la qualité. Nous encourageons la motivation de tous les collaborateurs de l'entreprise afin de garantir des relations conviviales et un climat de travail agréable. de garantir un climat de travail agréable.

#### PROCESSUS

La promotion de l'esprit d'entreprise et de l'action des collaborateurs est une condition préalable à leur implication dans un processus d'amélioration continue. Les nouveaux processus introduits sont immédiatement documentés et les documents sont gérés en conséquence, afin de garantir une qualité constante. DCes processus sont transparents, clairement définis et soumis à un processus d'amélioration et de développement continu.

#### FOURNISSEURS

Nous ne sommes pas seulement un partenaire fiable et constant pour nos clients, mais aussi pour nos fournisseurs. Nous les considérons plutôt comme des partenaires et pratiquons donc un style de communication ouvert, loyal et informatif. Nous exigeons de nos fournisseurs une qualité élevée et les soutenons dans la poursuite de nos objectifs de qualité communs.

Le choix des fournisseurs n'est pas seulement une question de prix, mais il est bien plus important pour un partenariat durable et équitable de satisfaire à nos exigences de qualité élevées.

#### AMÉLIORATION CONTINUE

Au sein de l'entreprise, nous voulons nous améliorer en permanence et de manière continue, apprendre de nos erreurs et les traiter de manière ciblée et structurée. Pour ce faire, nous entretenons une culture ouverte de l'erreur et impliquons tous les collaborateurs dans le processus d'amélioration. Grâce à des améliorations permanentes, nous voulons assurer l'avenir de notre entreprise et croître durablement et avec succès dans notre environnement de marché.