



Qualitätspolitik

„First Class Management GmbH“ ist eine unabhängige Unternehmensberatung für Logistik, Luftfrachtsicherheit, Zollrecht sowie Management- und Sicherheitssysteme.

Mit umfassender und spezialisierter Beratung unterstützen wir unsere Kunden bei neuen Herausforderungen, Anforderungen und Zertifizierungen. Dazu bieten wir jedem Kunden individuelle und unternehmensspezifische Verfahrensweisen an.

Qualität und Sicherheit

Dafür stehen wir, danach handeln wir.

Unsere Unternehmenskultur ist geprägt vom Kundenservice. Unser Ziel ist es, unseren Kunden den größtmöglichen Nutzen zu bieten. Dies ist die Richtschnur in unserer täglichen Arbeit.

Zur Erreichung unserer Zielsetzungen müssen wir uns an einen Rahmenplan halten. Dieser soll die Grundsätze der Führung und der Zusammenarbeit beschreiben und die Regeln festlegen, mit denen Mitarbeiter und Unternehmensleitung gemeinsame Ziele erreichen.

Unsere Leitlinien

Qualität

Qualität ist die Basis für unser Handeln. Jeder Mitarbeiter leistet einen wesentlichen Beitrag zur Qualität unserer Dienstleistungen und unserem Service. Dies ist nicht nur eine Arbeitsvorgabe, sondern eine Grundeinstellung unserer Mitarbeiter.

Wir leben Qualität

Beim Thema Qualität gilt es höchsten Ansprüchen gerecht zu werden. Dafür sorgt ein exakt zugeschnittenes, integriertes Qualitätsmanagementsystem.

Kunden im Fokus

Wir sind mit unseren Kunden eng vernetzt und kennen ihre tatsächlichen Bedürfnisse. Diese sind entscheidend für die Gestaltung unserer Leistungen. Die wesentlichen Faktoren dabei: individuell, sicher, qualitativ hochwertig und zuverlässig. Eine fachlich versierte Beratung sowie ausgezeichnete Service sind weitere wichtige Standards.

Erfolgsbasis – First Class Mitarbeiter

Motivierte, unternehmerisch und professionell handelnde Mitarbeiter sind neben den Kunden die wichtigste Basis für unseren Erfolg. Engagement und Mut werden honoriert. Geeignete Informationen und Schulungen sowie persönliche und fachliche Weiterentwicklung zu unseren Unternehmenszielen werden gefördert. Hierdurch steigern und erhalten wir das Sicherheitsbewusstsein unserer Mitarbeiter bei ihren Tätigkeiten.

Parallel zu der Verantwortung des Einzelnen für Qualität und Sicherheit ist diese Verantwortung in den verschiedenen Funktionen und Organisationseinheiten festgelegt. Die jeweiligen Vorgesetzten sind für die Umsetzung verantwortlich, indem sie entsprechende Zielsetzungen ableiten und deren Erreichen überwachen.



Qualifikation

Wir erwarten von unseren Mitarbeitern eine hohe berufliche und persönliche Qualifikation. Ebenso sind überdurchschnittliche Leistungen sowie ein aktiver Beitrag zur Verbesserung der Qualität unserer Prozesse und Dienstleistungen gewünscht.

Verantwortung übernehmen

Alle First Class Mitarbeiter sind zur aktiven Sicherung der Qualität von Prozessen und Dienstleistungen innerhalb ihrer Arbeitsumgebung aufgerufen. Dieses Qualitäts- und Verantwortungsbewusstsein zu fördern ist bei First Class Management GmbH eine Führungsaufgabe. Das Management sorgt dafür, dass die Qualitätspolitik des Unternehmens und die damit verbundene Systeme verstanden und aktiv kommuniziert werden.

Stetige Weiterbildung und der fest verankerte kontinuierliche Verbesserungsprozess tragen ebenfalls dazu bei, das Verantwortungsbewusstsein und Motivation der Mitarbeiter zu erhöhen.

Prozesse optimieren, Fehler vermeiden

Die stetige Kontrolle und Analyse unserer Abläufe dient als Basis für Verbesserungsmaßnahmen. Dabei spielt das Prinzip „Fehlervermeidung statt Fehlerbehebung“ eine zentrale Rolle.

Qualitätsprobleme und erkannte Fehler sind für uns Chancen zur Innovation und zur stetigen Verbesserung. Jeder Mitarbeiter ist deshalb aufgefordert, Qualitätsprobleme und Risiken aufzuzeigen und Verbesserungsvorschläge zu machen, damit wir die gewünschte Qualität garantieren und negative Auswirkungen vermeiden können. Zu diesem Zweck haben wir den kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) wie auch unser Betriebliches Vorschlagswesen installiert.

Wachstum

Gewinnorientierung und soziale Verantwortung schließen sich keinesfalls aus. Nur gewinnorientierte Unternehmen können dauerhaft sichere Arbeitsplätze und soziale Leistungen bieten und zur Verbesserung der Lebensbedingungen beitragen.

Nachhaltiges, profitables Wachstum und gute Ergebnisse sind die Basis zur Zukunftssicherung.

Ziele

Unsere Zielsetzung ist es, den Unternehmenswert dauerhaft und nachhaltig zu steigern. Erreichte Marktanteile wollen wir sichern und weiter ausbauen. Dabei sind wir stets um eine optimale Balance zwischen Kundennutzen und Wirtschaftlichkeit bemüht. Wir verstehen Wettbewerb als Herausforderung, deshalb gestalten wir unsere sachlichen und persönlichen Leistungen so, dass der Kunde sich im Wettbewerb für unsere Leistungen und Lösungen entscheiden kann.

Wir sind davon überzeugt, dass Fehler und Abweichungen bei der Ausführung unserer Dienstleistungen vermeidbar sind. Durch die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses arbeiten wir an einer stetigen Steigerung der Qualität unserer Dienstleistungen. Maßstäbe für unseren Erfolg sind dabei, neben dem wirtschaftlichen Erfolg, vor allem die Zufriedenheit unserer Kunden und Mitarbeiter.

Verpflichtung

Die sichere Einhaltung rechtlicher Forderungen und eigener Standards ist die Grundlage des Managementsystems. Die Unternehmenspolitik wird regelmäßig überprüft und an neue Entwicklungen angepasst. Die Unternehmenspolitik wurde von der Geschäftsführung verabschiedet und ist für alle Mitarbeiter verbindlich.