

Quality Customer Knowledge

Qualitätsziele - Leitbild - Positionierung

UNSER LEITBILD

KNOWLEDGE DRIVEN - Unser Kompetenzanspruch

Unsere Mitarbeiter/innen verfügen über herausragende Kompetenz. Durch Aus- und Weiterbildung halten sie ihr Fachwissen stets „up to date“. Wir arbeiten nach den aktuellsten Methoden und Normen und investieren laufend in die eigene Forschung und Entwicklung. Unser Gerätepark befindet sich auf dem neuesten Stand der Technik.

QUALITY DRIVEN - Unser Qualitätsanspruch

Unsere Analysen sind valide und exakt. Wir arbeiten präzise, zuverlässig und schnell. Wir lassen die Qualität unserer Arbeit durch eine Reihe von Akkreditierungen und Zertifizierungen bestätigen und unterliegen damit der permanenten Kontrolle durch nationale und internationale Behörden.

CUSTOMER DRIVEN - Unser Serviceanspruch

Wir unterstützen unsere Kunden über den gesamten Ablaufzyklus eines Projektes, von der Idee über die Planung bis hin zur Operationalisierung oder Berichtslegung. Wir sichern die Nachbetreuung und helfen bei Problemlösungen. Termintreue, Genauigkeit, Flexibilität, laufende Kommunikation und umfassende Beratung sind für uns eine Selbstverständlichkeit, ebenso wie absolute Vertraulichkeit.

UNSERE QUALITÄTSPOLITIK

Aus diesem Selbstverständnis leiten sich unsere Qualitätsziele ab. Die Geschäftsführung der Seibersdorf Labor GmbH trägt die oberste Verantwortung und gibt die Qualitätspolitik vor. Jährliche Qualitätsziele werden festgelegt und gemeinsam mit den Geschäftsfeldern umgesetzt. Unterstützt wird das Unternehmen durch das zentrale Qualitätsmanagement und die Qualitätsmanagementbeauftragten innerhalb der Geschäftsfelder.

POSITIONIERUNG DES UNTERNEHMENS

Die Arbeitsgebiete der Seibersdorf Laboratories betreffen viele hochsensible Lebens- und Wirtschaftsbereiche unserer modernen Gesellschaft. Mit Wissen und Technik, gewonnen aus langjähriger Forschung und Entwicklung, unterstützen wir unsere Auftraggeber und stellen sicher, dass Produkte und Tätigkeiten den aktuellen Gesundheits-, Umwelt- und Qualitätsrichtlinien entsprechen.

Jeder von uns trägt dadurch eine hohe Verantwortung, denn unsere Ergebnisse können mitunter darüber entscheiden ob ein Produkt auf den Markt kommt, ob jemand seiner beruflichen Tätigkeit weiter nachgehen kann oder ob ein Arzneimittel am Menschen angewendet wird. Damit hat die Qualität und Verlässlichkeit unserer Arbeit einen direkten Einfluss auf Menschen, auf die Umwelt und Unternehmen.

Die Qualität unserer Arbeit bestimmt den Ruf und den Wert unseres Unternehmens.

In der täglichen Arbeit halten wir uns daher streng an unsere Leitbilder „knowledge driven“ (Kompetenzanspruch), „quality driven“ (Qualitätsanspruch) und „customer driven“ (Serviceanspruch).

Mit diesen Leitbildern beschreiben wir unser Selbstverständnis und die Grundlage unseres Handelns: Die Verpflichtung zu einem Höchstmaß an Kompetenz, an Qualität und den Servicegedanken als Partner für Wirtschaft und Gesellschaft.

Thema

Akkreditierungen und Zertifizierungen

Maßnahmen & Ziele

Exzellente Ergebnisse bei externen Audits und Kundenaudits:

Regelmäßige Durchführung interner Audits und beauftragter externer Audits;
Bestätigung des hohen Niveaus auf allen Arbeitsgebieten durch die regelmäßige Beteiligung an Ringversuchen und Vergleichsmessungen auf nationaler und internationaler Ebene
Regelmäßige, dokumentierte Diskussion von Verbesserungsmaßnahmen

ArbeitnehmerInnenschutz

Stärkung des ArbeitnehmerInnenschutzes:

Intensive Zusammenarbeit zwischen Projektteams, Sicherheitsfachkräften und Beauftragten
Aufrechterhaltung eines lebendigen Risikomanagementsystems (Identifizierung von Gefahren, Risikobewertung, Maßnahmen zur Risikoreduktion)
Durchführung regelmäßiger Schulungen, speziell zur Unfallverhütung und sicherem Arbeiten
Aktive Prüfung und Erweiterung von Schutzmaßnahmen und Schutzausrüstungen
Sicherstellung der Einhaltung von gesetzlich vorgeschriebene Gesundheits-, Arbeitsschutz- und Umweltbestimmungen.

Qualitätsmanagement-System

Optimierung des Qualitätsmanagement-Systems:

Stärkung der Prozessorientiertheit des QM-Intranets, Ausbau der Benutzerfreundlichkeit
Regelmäßige Evaluierung der Prozesse; Prozessanalyse zur kontinuierlichen Verbesserung und Weiterentwicklung aller Prozesse
Durchführung von kritischen Management-Reviews

Kundenbetreuung

Stetige Verbesserung der Kundenbetreuung:

Termintreue, Genauigkeit, Flexibilität, laufende Kommunikation, rasche Rückmeldung an Kunden: Kontaktbestätigung < 24 h Antwortmail an Kunden;
Permanente Kommunikation und Rückmeldung bei Kundenanfrage, Nachbetreuung und aktive Problemlösungen
Einführung eines Kunden-Zufriedenheits-Checks - Serviceoptimierung basierend auf Kundenrückmeldungen

Information

Aufbau einer professionellen Informationsstruktur für Kunden:

Durchführung von Fachtagungen / Produktpräsentationen
Durchführung von regelmäßigen Kundenbesuche und Messeauftritten
Newsletter für Kunden in ausgewählten Bereichen

Marketing

Hohe Kundenzufriedenheit durch Information:

Hohe Kundenzufriedenheit durch problemorientierte innovative Lösungen in enger Zusammenarbeit mit den Kunden.
Kundenfreundliches Internet durch Aufbau auf Basis der Rückmeldungen (Struktur, Marke) und Implementierung und Weiterentwicklung des Webshops
Besonderes Augenmerk auf Sicherstellung des Schutzes von Daten

Mitarbeiterkompetenz

Festigung und Ausbau der Mitarbeiterkompetenz:

Hervorragende Qualifikation der Mitarbeiter durch hohe Ausbildung und regelmäßige Schulungen
Sicherstellung der Aktualität des Wissens durch Mitarbeit bei der Erstellung von Normen und Richtlinien sowie durch Einreichung wissenschaftlicher Beiträge (Publikationen, Kongresse)

Forschung und Entwicklung

Stärkung von Forschung & Entwicklung:

Stetige Weiterentwicklung der Methoden, Verfahren und Produkte
Umsetzung von Forschungs- und Entwicklungsprojekten (NI Projekte) gemäß Strategie und Roadmap; jährliches Projektvolumen in der Größenordnung von 5-10 % des Gesamtumsatzes

Gerätepark

Erhalt des modernen Geräteparks:

Jährliche Investitionen in den Gerätepark (5-10 % des Gesamtumsatzes)
Intensive regelmäßige Wartung und Validierung des Geräteparks
Hohes Augenmerk auf die Qualitätssicherung bei der Verwendung von Computern und computerisierten Systemen

Wissensmanagement

Vereinfachung des internen Wissensmanagements:

Ausbau des Intranets als Kommunikationsplattform zur internen Informationsweitergabe; regelmäßige gemeinsame Informationsveranstaltungen.