
Auszüge aus dem Qualitätsmanagement-Handbuch der IDUS-GmbH

...Jeder Mitarbeiter wirkt darauf hin, dass die Prüfungen mit einwandfreier Qualität erfolgen und sorgt für die Abstellung von Fehlern und Unregelmäßigkeiten in

- Organisation
- Dokumentation und Archivierung,
- an Geräten und Chemikalien,
- Prüfmitteln und -verfahren,
- sowie gesetzlicher und laborinterner Vorschriften.

Die Ergebnisse der Prüfungen stellen oft die Basis für wirtschaftliche und politische Entscheidungen von beträchtlicher Tragweite dar. Unsere verantwortungsvolle Analytik setzt voraus, dass die Prüfer die Zuverlässigkeit ihrer Analyseergebnisse kennen. Daher sind umfassende Qualitätssicherungsmaßnahmen ein fester Bestandteil des Laborbetriebes. Sie dienen dem Ziel, jederzeit Informationen über die Aussagefähigkeit der verschiedenen angewendeten Analysemethoden zur Verfügung stellen zu können. ...

...

Die wichtigsten Qualitätsziele der IDUS GmbH sind:

- Erstellung von Untersuchungsergebnissen in einwandfreier Qualität,
- Fehler in der Dokumentation und Archivierung vollständig zu vermeiden,
- jederzeit die Informationen über die Aussagefähigkeit der angewendeten Analysemethoden abrufbar zu haben,
- jederzeit eine umfassende Umsetzung aller Elemente des Qualitätsmanagement-Systems durch alle Mitarbeiter zu realisieren.

...

Kundenzufriedenheit

Die Qualität unserer Dienstleistungen bildet ein festes Band zwischen unseren Kunden und unserem Laboratorium. Dieses Band wird gestärkt durch enge, partnerschaftliche Beziehungen, in die wir unser Wissen und unsere Erfahrung zum gegenseitigen Vorteil einbringen. Unsere Aktivitäten zur Kundenzufriedenheit beschränken sich nicht darauf, dem Kunden eine angemessene Dienstleistung zu einem vereinbarten Termin zu leisten. Wir bemühen uns, auch die unausgesprochenen Wünsche unserer Kunden und auch erst in der Zukunft möglicherweise auftretende Anforderungen zu erfüllen. Bei allen Kontakten begegnen wir unseren Kunden mit Höflichkeit und Hilfsbereitschaft. Die von uns durchgeführten Kundenbefragungen sind für uns eine wichtige Meßlatte für unsere Arbeit. ...

...

Unabhängigkeit und Unparteilichkeit

Bei allen unseren Aktivitäten, insbesondere bezüglich Drittmittel, Forschungsgelder etc., achten wir darauf, unsere Unabhängigkeit und Unparteilichkeit zu wahren. Durch unsere Kunden- und Auftragsstruktur sind wir unabhängig und unterliegen keinen Zwängen in dieser Hinsicht. Unabhängigkeit sichert uns langfristig unsere Aufträge. ...

...

Sicherheit und Umweltverträglichkeit

Unsere Verfahren müssen jederzeit zuverlässig, sicher und umweltverträglich sein. Dies erreichen wir durch das hohe Qualitäts- und Umweltbewusstsein unserer Mitarbeiter, durch Auswahl umweltverträglicher Stoffe und den Einsatz ressourcenschonender Verfahren. Den heute erreichten Stand zu halten und weiter auszubauen, ist unser erklärtes Ziel. Maßstab ist der gute Stand bei Ringversuchen, nach dem dann weitere Ziele abgesteckt werden. ...

...

Aus- und Weiterbildung

Berufliche Ausbildung, Förderung der Weiterbildung sowie die ausbildungsgerechte Übernahme von Verantwortung bilden wichtige Fundamente der Motivation unserer Mitarbeiter.

Schwerpunktmäßig werden Maßnahmen gefördert, die Qualitätsverbesserungen unserer Dienstleistungen bewirken können und die Persönlichkeit unserer Mitarbeiter fördern. Wir erstellen jährlich einen Qualifizierungsplan für unsere Mitarbeiter und dokumentieren die durchgeführten Qualifizierungen. ...

...

Qualitätsfähigkeit der Zulieferer

Die Qualität unseres Angebotes wird in erheblichem Umfang durch die Qualitätsfähigkeit unserer Zulieferer bestimmt. Wir arbeiten deshalb nur mit solchen Zulieferern zusammen, die bereit sind, unsere Qualitätszielsetzungen partnerschaftlich und vorbehaltlos zu unterstützen. Unsere Nachauftragnehmer haben wir in einer Liste zusammengefaßt, die jährlich neu bewertet wird. ...

...

Anerkanntes Qualitätsmanagementsystem

Unser Qualitätsmanagementsystem fördert unsere anspruchsvollen Qualitätszielsetzungen. Seine internationale Ausrichtung nach der zugrundeliegenden Norm entspricht unseren Marktforderungen. Wir streben eine öffentliche Anerkennung durch Akkreditierung an. Dies ist eine vertrauensbildende Maßnahme gegenüber unseren Kunden und stärkt unsere Wettbewerbsfähigkeit.

Das Qualitätsmanagementsystem hilft unseren Mitarbeitern, die Qualitätsziele des Laboratoriums zu verwirklichen. Um die Erreichung und Einhaltung dieser Ziele zu gewährleisten, definieren wir Messgrößen, mit deren Hilfe wir die Annäherung an diese Ziele und damit die Effizienz des QM-Systems regelmäßig überprüfen und gegebenenfalls Korrekturmaßnahmen zur Verbesserung einleiten. Diese Messgrößen sind Kundenzufriedenheit, Ergebnisse der internen und externen Qualitätsaudits und Ergebnisse von Ringversuchen. ...