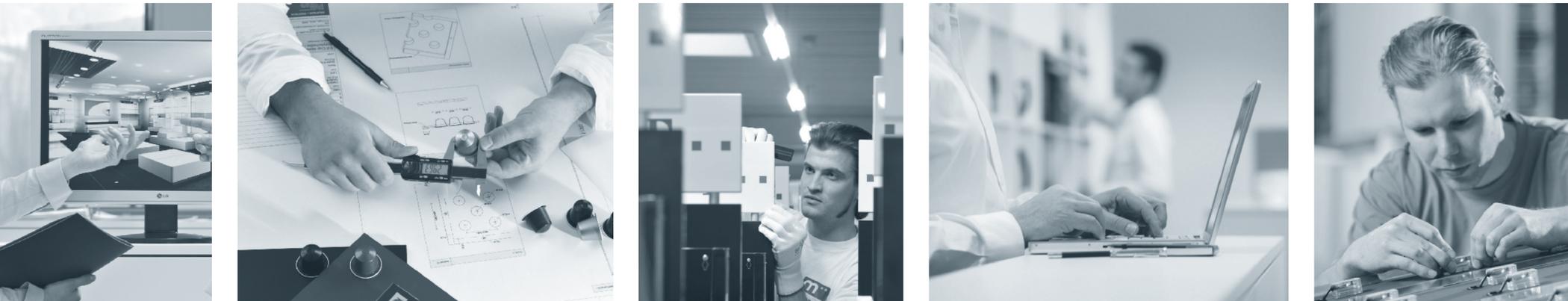


Werte+Ziele

QUALITÄTSMANAGEMENT HANDBUCH

QM+ Münch+Münch
Zertifiziertes Qualitätsmanagement
DIN ISO EN 9001



1 PRÄAMBEL

Liebe Geschäftspartner, liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

seit jeher sind unsere Kunden für uns der Dreh- und Angelpunkt. Sie sind es, für die wir tagtäglich Spitzenleistungen erbringen. Immer wieder überraschen und begeistern wir mit kreativen, außergewöhnlichen Lösungen. Mit unseren hochwertigen Produkten und Dienstleistungen erfüllen wir höchste Erwartungen. Ohne kompetente und motivierte Mitarbeitende wäre dies undenkbar. Das leidenschaftliche Engagement und die überdurchschnittliche Leistungsfähigkeit unserer Beschäftigten erfüllen uns mit Stolz.

An diesen, tief in der Mitte unseres Unternehmens verwurzelten Qualitätsgedanken knüpfen wir an. Wir treiben ihn voran und entwickeln ihn systematisch weiter, indem wir ihm jetzt mit der Einführung der Norm **DIN EN ISO 9001** einen formalen Rahmen geben. Damit stellen wir sicher, dass auch in Zukunft konsequente Kundenorientierung und definierte Qualitätsstandards feste, unumstößliche Größen in unserem Unternehmen bleiben. Dieses Handbuch fasst unsere qualitätspolitischen Ziele und unsere Unternehmenswerte in ihren Grundzügen zusammen. Es soll Sie gleichermaßen informieren und Sie in Ihrem Vertrauen in die

Leistungsfähigkeit von Münch+Münch bestärken. Wir möchten Sie ermutigen, Ihre Erwartungen und Ideen im Sinne einer permanenten Verbesserung aktiv in die Zusammenarbeit mit Münch+Münch einzubringen.

Frankfurt am Main, im Februar 2018

Jörg Münch Konrad Münch Andreas Mink

2 GELTUNGSBEREICH

Store Design, Store Value Engineering, Store Production, Store General Contracting, Store Services unter Berücksichtigung

der Einflussfaktoren auf unsere Organisation und unsere interessierten Parteien.

Standort: Frankfurt am Main

3 QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM

Das vorliegende Handbuch beschreibt unser Qualitätsmanagementsystem. Es erläutert die Anforderungen an unsere Geschäftsprozesse und die beteiligten Teams. Das System erfüllt die Vorgaben international anerkannter Normen und ist nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert.

Die Entwicklung und Umsetzung des Qualitätsmanagementsystems wird von der Geschäftsleitung geplant und durch Kennzahlen gesteuert. Das Management bewertet ebenso die Effizienz und Effektivität aller qualitätspolitischen Maßnahmen im Hinblick auf deren

direkte Wirkung auf die Kundenzufriedenheit. Die Prozesse mit den dazugehörigen Dokumenten werden im firmeninternen Netzwerk dargelegt.

4 VISION + STRATEGIE

VISION

- Münch+Münch gehört zu den besten Ladenbauern in Europa.
- Münch+Münch ist als Marke etabliert.
- Als zukunftsorientiertes Familienunternehmen steht Münch+Münch für Kontinuität.
- Wir verfolgen einen langfristigen, auf nachhaltiges Wachstum und wirtschaftliche Unabhängigkeit ausgerichteten Ansatz.

STRATEGIE

- Wir bauen auf unsere umfassende Branchenkompetenz und vertiefen diese weiter.
- In den bestehenden Kundensegmenten intensivieren wir unsere Aktivitäten und erschließen gleichzeitig neue Zielbranchen.

- Wir fördern gezielt innovative Ansätze, eine ganzheitliche Betrachtungsweise und vernetztes Denken.
- Unser stabiles Netzwerk mit Partnern und Lieferanten bauen wir beständig aus.
- Für unsere Mitarbeitenden schaffen wir eine motivierende und sichere Arbeitsumgebung.
- Durch geeignete Qualifikationsmaßnahmen stellen wir sicher, dass wir unsere hohen Qualitätsstandards in allen Unternehmensbereichen dauerhaft einhalten.
- Wir setzen auf innovative Technologien und effiziente Prozesse und gewährleisten dadurch dauerhaft Qualität sowie wettbewerbsfähige Preise.

- Mit natürlichen Ressourcen gehen wir schonend und sparsam um. Im Rahmen unseres Engagements für Nachhaltigkeit greifen wir bewusst auf neue, umweltfreundliche Technologien und Prozesse zurück.
- Wir ergreifen gezielte Maßnahmen, um den Bekanntheitsgrad unseres Unternehmens signifikant zu erhöhen und Münch+Münch dauerhaft als hochwertige Marke in der öffentlichen Wahrnehmung zu verankern.
- Wir bekennen uns gemeinschaftlich zu unserem Wertekodex und erfüllen diesen tagtäglich mit Leben.

5 UNTERNEHMENSWERTE

Mit viel Gefühl für die Marke entwerfen und realisieren wir einzigartige Store-Konzepte. Vom einzigartigen Design und erstklassigen Projektmanagement über die präzise Fertigungsplanung und Produktion bis zur perfekten Montage und Wartung bieten wir unseren Kunden alle Leistungen aus einer Hand.

- Unser Handeln richten wir konsequent an den Bedürfnissen unserer Kunden aus.
- Die Zufriedenheit unserer Kunden hat für uns die höchste Priorität. Zufriedene Kunden setzen zufriedene Mitarbeitende voraus. Deshalb fordern und fördern wir unsere Mitarbeitenden beständig und bieten ihnen Perspektiven zur persönlichen Weiterentwicklung.

- Zu unseren Lieferanten unterhalten wir langjährige, vertrauensvolle Geschäftsbeziehungen, die von Fairness und Offenheit geprägt sind. Geschäftspartnern, Mitarbeitenden, Kolleginnen und Kollegen begegnen wir mit größtem Respekt.
- Wir bringen allen Menschen ein Höchstmaß an Wertschätzung entgegen.
- Wir verpflichten uns zur strikten Geheimhaltung vertraulicher und persönlicher Daten – auf Kundenebene ebenso wie bei unseren Mitarbeitenden.
- Teamarbeit ist eine tragende Säule unseres Erfolges.
- Wir agieren flexibel, schnell und vor allem gemeinsam mit unseren Kunden.
- Wir sind eine lernende und anpassungsfähige Organisation mit einem ausgeprägten Qualitätsbewusstsein und dem festen Willen zur ständigen Verbesserung.

- Wir bestärken alle Mitarbeitenden in ihrer Verantwortung für die eigenen Arbeitsergebnisse und damit für die Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen.
- Bereits im Vorfeld analysieren wir potenzielle Fehlerquellen und schalten diese konsequent durch gemeinsam geplante und durchgeführte Maßnahmen aus.
- Als weltweit agierendes Ladenbauunternehmen sind wir uns unserer Verantwortung für Mitarbeitende und Umwelt bewusst. Arbeitssicherheit und die Gesundheit unserer Mitarbeitenden sind uns ein klares Anliegen. Wir verpflichten uns zur Einhaltung unserer Umweltleitlinien und der geltenden gesetzlichen Bestimmungen auf nationaler und internationaler Ebene.