

## Formblatt FB.46

# Qualitätsziele

<b>P-No.:</b>	1692	<b>Date:</b>	02.07.2025
<b>Customer:</b>	I100	<b>Country:</b>	Austria
<b>Project:</b>	Qualitätsmanagement	<b>Rev.:</b>	r01
<b>Document:</b>	FB	<b>Status:</b>	approved

Revision	Date	Author	Approved	Remark
00	12.02.2024	fif	Approved	First version
01	02.07.2025	fif	Approved	Allgemeinere Formulierung der QM-Ziele sowie neuen Ziele

Commercial Confidential - THIS DOCUMENT, SUBMITTED IN CONFIDENCE, CONTAINS PROPRIETARY II NOT BE REPRODUCED OR TRANSFERRED TO OTHER DOCUMENTS OR DISCLOSED TO OTHERS OR ANY OTHER PURPOSE WITHOUT PRIOR WRITTEN PERMISSION OF METTOP GmbH. © 2023

# 1 QUALITÄTSZIELE

## 1.1 Kontinuierliche Reduktion der Fehlerquote bei der Anlagenauslegung über einen Zeitraum von fünf Jahren

Unser Unternehmen verfolgt das strategische Ziel, die Fehlerquote bei der Anlagenauslegung innerhalb der nächsten fünf Jahre schrittweise zu reduzieren. Dabei orientieren wir uns an einer durchschnittlichen Reduktion von 5 % pro Jahr im Vergleich zum Basisjahr 2023. Dieses Ziel zielt darauf ab, die langfristige Zuverlässigkeit und Qualität unserer technischen Planungsleistungen zu verbessern.

Die Messung des Fortschritts erfolgt jährlich anhand der Anzahl erkannter Fehler im Verhältnis zur Gesamtzahl ausgelegter Anlagen. Diese kontinuierliche Überwachung erlaubt es uns, auf Abweichungen zeitnah zu reagieren und nachhaltige Verbesserungsmaßnahmen zu entwickeln.

Wesentliche Maßnahmen zur Zielerreichung beinhalten die systematische Analyse von Fehlerquellen, den Einsatz KI-gestützter Planungswerkzeuge, die Weiterentwicklung standardisierter Prüfprozesse sowie regelmäßige Mitarbeiterschulungen. Diese werden als wiederkehrende Elemente unserer Unternehmensstrategie implementiert.

Die Bedeutung dieses Ziels liegt in der nachhaltigen Stärkung der Kundenbindung, Reduktion kostenintensiver Nacharbeiten und Erhöhung unserer Wettbewerbsfähigkeit. Eine stetige Verbesserung der Auslegungsqualität wird auch langfristig einen positiven Einfluss auf unsere Marktstellung haben.

Die Umsetzung erfolgt im Rahmen eines mehrjährigen Maßnahmenprogramms, das jährlich evaluiert und angepasst wird. Durch die kontinuierliche Weiterentwicklung unserer Abläufe sichern wir eine langfristige Qualitätssteigerung und fördern aktiv die Lernkultur im Unternehmen.

Mit diesem Ziel bekräftigen wir unseren Anspruch, technologische Exzellenz nicht nur kurzfristig anzustreben, sondern sie als kontinuierlichen und strategischen Prozess zu verstehen.

## 1.2 Aufbau und Pflege eines integrierten Managementsystems (IMS) mit ISO 9001 als Basis

Unser Unternehmen verfolgt das langfristige Ziel, ein integriertes Managementsystem (IMS) zu etablieren, das die Anforderungen der ISO 9001 vollständig erfüllt und sukzessive um weitere relevante Standards (z. B. ISO 14001 für Umweltmanagement, ISO 45001 für Arbeits- und Gesundheitsschutz) erweitert wird. Dieses System soll nicht nur Zertifizierungen ermöglichen, sondern aktiv zur Verbesserung unserer Unternehmensprozesse beitragen.

Die Wirksamkeit wird anhand regelmäßiger interner und externer Audits, systematischer Abweichungsanalysen sowie durch Kennzahlen zur Prozessleistung bewertet. Unser Ziel ist es, innerhalb der nächsten drei Jahre alle Kernprozesse vollständig in das IMS zu integrieren und zertifizieren zu lassen.

Zur Umsetzung dieses Vorhabens wird ein unternehmensweites Programm aufgesetzt, das Mitarbeiterschulungen, Prozessharmonisierung, Auditvorbereitung und die Einführung digital gestützter QM-Tools umfasst. Zudem wird ein kontinuierlicher Review- und Verbesserungsprozess institutionalisiert.

Ein IMS erhöht die Transparenz, Effizienz und Rechtssicherheit unserer Abläufe und stellt ein zentrales Steuerungsinstrument für nachhaltige Unternehmensentwicklung dar. Die Zertifizierungen dienen als sichtbarer Nachweis unserer Verpflichtung zu Qualität, Sicherheit und Verantwortung.

Durch die langfristige Integration dieses Systems wird eine unternehmensweite Qualitäts- und Verbesserungskultur gefördert, die über kurzfristige Zielerreichung hinausgeht.

### **1.3 Langfristige Steigerung und Stabilisierung der Kundenzufriedenheit**

Wir setzen uns das Ziel, die Zufriedenheit unserer Kunden langfristig auf einem hohen Niveau zu halten und kontinuierlich zu steigern. Dabei orientieren wir uns an einer durchschnittlichen Bewertung von mindestens 8,5 auf einer 10-Punkte-Skala über einen gleitenden Drei-Jahres-Zeitraum.

Zur Zielerreichung implementieren wir ein systematisches Kundenfeedback- und Beschwerdemanagement, das nicht nur reaktiv, sondern auch präventiv wirkt. Kundenrückmeldungen werden strukturiert ausgewertet, priorisiert und in Verbesserungsmaßnahmen überführt.

Besonderer Fokus liegt auf der Qualität der Kommunikation, der Termintreue, der Produktzuverlässigkeit sowie der Reaktionsfähigkeit im After-Sales. Diese Themenfelder werden regelmäßig geschult, gemessen und weiterentwickelt.

Eine nachhaltige Kundenzufriedenheit stärkt nicht nur unsere Marktposition, sondern bildet die Grundlage für langfristige Partnerschaften und Wachstum. Sie ist ein wesentlicher Indikator für den Unternehmenserfolg und wird daher als strategisches Steuerungselement genutzt.

### **1.4 Stetige Entwicklung und Sicherung der Qualität entlang der Lieferkette**

Ziel unseres Unternehmens ist es, innerhalb der kommenden drei Jahre ein mehrstufiges Lieferantenentwicklungsprogramm zu etablieren, das auf kontinuierliche Qualitätssicherung, Kooperation und Risikoabsicherung in der Lieferkette ausgerichtet ist.

Die Maßnahmen umfassen u. a. ein standardisiertes Lieferantenbewertungssystem, regelmäßige Audits, Qualifizierungsmaßnahmen und die Integration ausgewählter Lieferanten in KVP-Projekte. Zielgröße ist die Reduktion von qualitätsrelevanten Beanstandungen um 10 % über drei Jahre.

Lieferanten werden nach ihrer strategischen Bedeutung klassifiziert und entsprechend ihrer Risikostufe unterschiedlich eng begleitet. Damit schaffen wir Transparenz und fördern verantwortungsvolles Lieferantenmanagement.

Durch die aktive Zusammenarbeit mit unseren Zulieferern sichern wir langfristig die Qualität und Liefersicherheit unserer Produkte und stärken das Vertrauen in unsere Marke.

### **1.5 Verankerung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) in allen Bereichen**

Unser Unternehmen verfolgt das langfristige Ziel, den kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) vollständig in allen Unternehmensbereichen zu verankern. Bis zum Jahr 2026 soll jährlich eine Steigerung der Mitarbeiterbeteiligung an KVP-Maßnahmen um mindestens 10 % erreicht werden.

Dazu werden spezifische KVP-Teams gebildet, Vorschlagswesen gefördert und Verbesserungsvorschläge systematisch bewertet, umgesetzt und rückgemeldet. Die Erfolge der Maßnahmen werden dokumentiert und in die Unternehmenssteuerung eingespeist.

Besonderer Fokus liegt auf der Einbindung operativer Mitarbeitender, da diese oft das größte Potenzial zur Prozessoptimierung identifizieren. Durch gezielte Schulungen, Anreize und transparente Kommunikation wird eine Verbesserungsmentalität kultiviert.

Ein nachhaltig wirksamer KVP fördert Effizienz, Innovationsfähigkeit und Mitarbeiterbindung gleichermaßen – und stellt damit einen wesentlichen Baustein für eine lernende, zukunftsorientierte Organisation dar.