

## Qualitätspolitik der Dalkia Deutschland

### Qualität ist unsere größte Stärke

#### Wer wir sind

Dalkia ist die Energiedienstleistungssparte von Veolia Environnement, dem größten Anbieter von umweltbezogenen Dienstleistungen der Welt. Im deutschen Markt sind wir einer der führenden Anbieter von Energiedienstleistungen und ein Komplettanbieter für Dienstleistungen rund um Gebäude, Liegenschaften und Industrie.

Wir sind den Themen Qualität sowie Gesundheits-, Arbeits- und Umweltschutz in besonderer Weise verpflichtet. Daher haben wir uns zum Ziel gesetzt, eine vorbildliche Qualitätspolitik zu betreiben, die durch folgende Qualitätsverpflichtungen geprägt ist:

#### Kundenzufriedenheit

**Der Kunde steht im Zentrum unserer Aktivitäten. Unser Ziel ist eine langfristige, auf das Kundeninteresse ausgerichtete Partnerschaft.**

Das heißt:

- Wir wollen die Erwartungen unserer Kunden stets übertreffen.
- Wir gehen auf die individuellen Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden ein und liefern wirtschaftlich attraktive und technisch innovative Lösungen.
- Die Beurteilung unserer Dienstleistungen und Produkte durch den Kunden ist der ausschlaggebende Maßstab für Qualität.
- Durch unsere Dienstleistungen erhöhen wir die Lebensqualität und Wettbewerbsfähigkeit unserer Kunden.

#### Unsere Produkte und Dienstleistungen

**Um eine reibungslose Projektumsetzung und eine hohe langfristige Verfügbarkeit der gelieferten Produkte und Dienstleistungen zu gewährleisten, stellen wir höchste Anforderungen an die Qualität.**

Das heißt:

- Wir garantieren mindestens das vertraglich vereinbarte Qualitätsniveau.
- Wir halten stets alle gesetzlichen und behördlichen Vorschriften und Auflagen ein.
- Wir stellen höchste Anforderungen an Konzeption und Projektumsetzung sowie an die Auswahl der Lieferanten und aller Komponenten.
- Wir setzen die beste verfügbare Technik ein, soweit dies wirtschaftlich vertretbar ist.

#### Gesundheits-, Arbeits- und Umweltschutz

**Gesundheits-, Arbeits- und Umweltschutz sind die wichtigsten Bestandteile unserer Arbeit. Unsere Dienstleistungen entsprechen dem höchsten Standard unter Berücksichtigung aktueller Forschungs- und Entwicklungsergebnisse.**

Das heißt:

- Wir wissen, dass die Erhaltung nicht erneuerbarer Energiequellen und der Einsatz erneuerbarer Energien ein Gewinn für die Umwelt ist.
- Wir verpflichten uns zur Energieeinsparung.
- Gesundheits- und Arbeitsschutz bestimmen unser tägliches Handeln.
- Wir stellen sicher, dass Gesundheits- und Arbeitssicherheitsaspekte bereits bei der Planung unserer Produkte und Dienstleistungen einfließen.

## Qualitätspolitik der Dalkia Deutschland

### Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

**Wir sind Neuem gegenüber aufgeschlossen und begreifen die ständige Veränderung als Chance.**

Das heißt:

- Kontinuierliche Verbesserung ist integraler Bestandteil unserer Unternehmenskultur.
- Wir verstehen kontinuierliche Verbesserung als das wichtigste Mittel zur Erreichung unserer wirtschaftlichen Ziele.
- Prävention ist Teil eines jeden Geschäftsprozesses, um Qualitäts- sowie Gesundheits-, Arbeits- und Umweltschutzrisiken vorzubeugen.
- Mit kontinuierlicher Verbesserung erreichen wir:
  - „Null-Fehler“ in unseren Produkten und Dienstleistungen,
  - die dauerhafte Sicherung der Serviceleistungen beim Kunden,
  - die Erhaltung der Arbeitsplätze.

### Führungskräfte und Mitarbeiter

**Engagierte und kompetente Führungskräfte und Mitarbeiter sind die Basis unseres Erfolges. Professionalität und Verantwortungsbewusstsein unserer Mitarbeiter erhöhen wir durch laufende Schulungen und den internen und internationalen Austausch von Erfahrungen.**

Das heißt:

- Wir sorgen für die erforderliche fachliche und persönliche Aus- und Weiterbildung.
- Die Aussage "Das haben wir schon immer so gemacht und das geht auch weiterhin so" gilt nicht.
- Unsere anspruchsvollen Aufgaben bewältigen wir durch eine wirksame und vertrauensvolle Teamarbeit.

### Unsere Verantwortung und Verpflichtung

**Wir, Führungskräfte und Mitarbeiter, stehen zu unserem Unternehmen.**

Das heißt:

- Wir verpflichten uns, unsere Qualitätspolitik sowie die daraus abgeleiteten konkreten Qualitätsziele zu erfüllen. Wir wissen, dass diese einen direkten Beitrag zur Erfüllung der Unternehmensziele und damit zum Erfolg des Unternehmens leisten.
- Jede organisatorische Einheit ist verantwortlich für das Erreichen der Qualitätsziele. Unsere Führungskräfte schaffen dafür die notwendigen Voraussetzungen.
- Jeder von uns ist verantwortlich für die Qualität der eigenen Arbeit.

Neu-Isenburg, den 19.07.05  
Titos Anastassacos  
Vorsitzender der Geschäftsführung

