



## Inhaltsverzeichnis

1.	Integrierte Managementpolitik unseres Unternehmens .....	1
2.	Qualitätsziel Kundenorientierung.....	1
3.	Qualitätsziel Mitarbeiterorientierung .....	2
4.	Qualitätsziel Verhältnis zu Kooperationspartnern .....	3
5.	Qualitätsziel Erreichungsgrad .....	4
6.	Qualitätsziel Unabhängigkeit.....	5
7.	Unsere Führungsgrundsätze.....	5

### **1. Integrierte Managementpolitik unseres Unternehmens**

Neben wettbewerbsfähigen Preisen sowie der Einhaltung aller rechtlichen Gesetze und Verordnungen hat die Qualität und Zuverlässigkeit unserer Dienstleistungen höchste Priorität in unseren Unternehmenszielsetzungen. Diese stehen im Einklang mit unserem sicherheitsbewussten Handeln als professioneller Dienstleister am Sicherheitsmarkt. Dies spiegelt sich auch in unserer verfassten IMS bzw. Qualitätspolitik wider. Der Begriff IMS bzw. Qualitätspolitik wird simultan genutzt, der Begriff IMS aufgrund der möglichen Erweiterung und Implementierung weiterer Managementsysteme gewählt. Es unterliegt durch fortwährende Überprüfung (interne Audits sowie Managementreviews) der ständigen Verbesserung. Die Geschäftsführung ist verantwortlich für das QM-System, insbesondere für organisatorische Änderungen in Bezug auf Systemdokumentation und Systemveränderungen, Managementbewertung, Beschwerden, Bewertung von Korrekturmaßnahmen, Planung interner Audits und Bewertung der Ergebnisse. Sie ist außerdem für die Einhaltung von Normen und rechtlichen Anforderungen verantwortlich.

Der all unseren Geschäftsaktivitäten zugrunde liegende Leitsatz für unser Denken und Handeln ist die ständige Verbesserung und regelmäßige Überprüfung der spezifischen Anforderungen unserer Kunden, das Vorhalten modernster Schutzmaßnahmen im Bereich Arbeits- und Gesundheitsschutz des Sicherheitsgewerbes und die Anpassung an einen modernen und zielorientierten Stand der Technik im Bereich der Dienstleistungsvorbereitung und -erbringung. Dies bedeutet im Einzelnen, dass wir folgende High-Level Qualitätsziele erfüllen wollen:

### **2. Qualitätsziel Kundenorientierung**

Eines unserer wichtigsten Qualitätsziele ist die Kundenorientierung. Hierbei sind folgende Punkte maßgebend:



# QUALITÄTSMANAGEMENT- HANDBUCH

Doku-Nr.:	DOK-SPU-QM-11
Version:	1.1
Datum:	20.04.2021

**Titel:** Anhang 1: Integrierte Managementpolitik (IMS)

- Hilfestellung für alle Kunden bei der Suche nach Lösungen im Bereich des Sicherheitsmanagements, welche meistens aus der geeigneten Kombination von moderner Sicherheitstechnik und innovativer Dienstleistungserbringung durch professionell ausgebildetes Sicherheitspersonal besteht.
- Zusicherung den Kunden gegenüber, dass unser Unternehmen in der Lage ist, eine den gesetzlichen sowie all den spezifischen Kundenanforderungen bzw. Kundenwünschen entsprechende Dienstleistung und einen qualitativ hochwertigen Service zu bieten.
- Beständigkeit der Qualität unserer Dienstleistung wird durch unsere qualifizierten Mitarbeitenden sichergestellt.
- Ständige Neubeurteilung unserer Dienstleistungsstandards mit dem Ziel, die hohe Wettbewerbsfähigkeit und das ständig steigende Qualitätsniveau weiter zu halten.

## ***Der Kunde ist unser wichtigster Erfolgsfaktor am Sicherheitsmarkt***

Unser Ziel ist es, den Kunden spüren zu lassen, dass er in unserem Unternehmen die wichtigste Rolle einnimmt. Wir bieten unseren Kunden die größtmögliche Unterstützung bei der Planung und Durchführung einer Sicherheitsdienstleistung, damit sie und somit auch die S.P.U. SOLUTIONS GmbH erfolgreich am Markt agieren können. Damit schaffen wir die Voraussetzung, Kunden dauerhaft an uns zu binden.

Damit dies möglich ist, bestimmen die Kunden mit uns das erforderliche, definierte und spezifizierte Qualitätsniveau unter Nennung aller spezifischen Kundenanforderungen.

### **3. Qualitätsziel Mitarbeiterorientierung**

Die Mitarbeiter der S.P.U. SOLUTIONS GmbH haben einen hohen Stellenwert im gesamten Unternehmen, da durch sie die Unternehmens-Philosophie gelebt wird. Aus diesem Grund wird das Ziel verfolgt, den Mitarbeitern die besten Voraussetzungen und Qualifikationen für ihren Aufgabenbereich bereitzustellen, um die geforderten Aufgaben im Bereich Beratung und Dienstleistungserbringung mit dem höchsten Kompetenzgrad zu erfüllen.

Durch die Kommunikation bis in den kleinsten Bereich jedes Fachbereichs wird eine leistungsfähige Umgebung geschaffen, die gleichzeitig fair, kooperativ und teamorientiert ist. Um dieses Ziel einer offenen und transparenten Kommunikation zu erreichen, finden regelmäßige Meetings mit dem Führungs- und Leitungsteam unter Bereitstellung von Hilfsmitteln, mit denen Änderungen und Ergebnisse von Audits und Management-Reviews veröffentlicht werden, statt. Durch die Führungskräfte werden dann die erhaltenen Informationen an die Mitarbeiter der Fachbereiche/Divisionen weitergeleitet, welche durch Newsletter oder andere Kommunikationsformen wie Informations-E-mails, Mitarbeitergespräche o.ä. ergänzt werden.

<b>Erstellung:</b>	Terje van der Leeden	<b>Freigabe:</b>	Geschäftsführung
<b>Prüfung:</b>	24.04.2021	<b>Seite:</b>	2 von 6



# QUALITÄTSMANAGEMENT- HANDBUCH

Doku-Nr.:	DOK-SPU-QM-11
Version:	1.1
Datum:	20.04.2021

**Titel:** Anhang 1: Integrierte Managementpolitik (IMS)

Eine unserer Hauptgrundlage für einen gleichbleibenden hohen Qualitätsstandard ist die Qualifizierung unserer Mitarbeiter durch Schulungs-, Unterweisungs- und Ausbildungsmaßnahmen im Bereich der Sicherheit. Durch ein kooperatives Miteinander zwischen Führungskräften und Mitarbeitenden motivieren wir zu einer stärkeren Eigenverantwortung und höherem Engagement.

## ***Die Mitarbeitenden sind unser wichtigstes Gut***

Dienstkleidung, Einsatz- und Führungsmittel, Materialien und sonstige Ausstattungen kaufen wir nicht nur nach Betrachtung der finanziellen Aspekte, sondern berücksichtigen grundsätzlich zunächst die hohe Funktionalität für unsere Mitarbeitenden. Dabei spielen insbesondere die Schutzklassen und Schutzfaktoren der betreffenden Gegenstände eine wichtige Rolle. Daher werden vor Einführung neuer Gegenstände oder Materialien zunächst mögliche Gefährdungen betrachtet und bewertet. Dies gilt auch, wenn bei einer Überprüfung festgestellt, dass Gegenstände oder Materialien fehlen bzw. nicht vorhanden sind, obwohl diese die Sicherheit unserer Mitarbeitenden deutlich erhöhen würden.

Zu unserem Erfolg tragen im Wesentlichen die Motivation, die Zufriedenheit, die Kompetenz und das Verantwortungsbewusstsein unserer Mitarbeitenden bei.

Deswegen ist es unsere Aufgabe, die Voraussetzungen zu schaffen bzw. weiterzuentwickeln, damit die Kompetenz und das Verantwortungsbewusstsein aller Mitarbeiter auf dem vorhandenen hohen Standard gehalten und ständig verbessert wird. Dies erreichen wir durch die kontinuierliche Schulung und Weiterbildung unserer Mitarbeitenden. Aber auch regelmäßige Rückmeldung über die Qualität unserer Dienstleistung und die Auswirkung der täglichen Arbeit auf die Kunden fördert das Qualitätsbewusstsein bei unseren Mitarbeitenden.

Jeder Mitarbeitende ist in seinem Aufgabenbereich dafür verantwortlich, die Qualität und Leistung ständig zu hinterfragen und zu optimieren. Qualität bezieht sich nicht nur auf die erbrachte oder zu erbringende Dienstleistung, sondern ganz maßgeblich auf die gesamten Abläufe im Unternehmen der S.P.U. SOLUTIONS GmbH.

## **4. Qualitätsziel Verhältnis zu Kooperationspartnern**

Die aus Kundensicht an uns gesetzten spezifischen Anforderungen sind zu jedem Zeitpunkt zu erfüllen. Um dies realisieren zu können, ist die S.P.U. SOLUTIONS GmbH angehalten, ihre externen Dienstleister und Kooperationspartner nach bestimmten Leistungs- und Qualitätskriterien auszuwählen.

<b>Erstellung:</b>	Terje van der Leeden	<b>Freigabe:</b>	Geschäftsführung
<b>Prüfung:</b>	24.04.2021	<b>Seite:</b>	3 von 6



# QUALITÄTSMANAGEMENT- HANDBUCH

Doku-Nr.: DOK-SPU-QM-11

Version: 1.1

Datum: 20.04.2021

**Titel: Anhang 1: Integrierte Managementpolitik (IMS)**

Die im Rahmen der Dienstleistungserbringung zu beschaffende Arbeitskraft durch externe Dienstleister wird vorab per Durchsicht aller notwendigen und rechtlich erforderlichen Unterlagen geprüft und erst bei Übereinstimmung mit all unseren Grundwerten bzgl. unserer Firmenphilosophie zugelassen. Dabei muss jeder externe Dienstleister oder Kooperationspartner alle an unsere Mitarbeiter gestellten Anforderungen ebenso erfüllen. Hierzu zählt auch die Teilnahme an allen Pflichtfortbildungsveranstaltungen, um grundsätzlich dem Kunden die versprochene Qualität zu liefern, die er über die S.P.U. SOLUTIONS GmbH gebucht hat.

Wir stehen mit unseren externen Dienstleistern und Kooperationspartnern über Neuerungen im Bereich der Sicherheitstechnik sowie der Sicherheitsdienstleistung in ständigem Kontakt. Um dieses Ziel weiterhin auszubauen, laden wir unsere Partner zu Workshops und Trainings ein, um die Zusammenarbeit zu intensivieren und hierdurch neue Aspekte im Bereich des Sicherheitsmanagements gemeinsam weiterzuentwickeln.

## **5. Qualitätsziel Erreichungsgrad**

Unsere Organisation stellt sicher, dass alle notwendigen Informationen zur Erreichung unserer gesteckten Ziele verfügbar sind. Dabei bildet die von uns erlassene integrierte Managementpolitik den Rahmen für die gesetzten strategischen und operativen Einzelziele.

Das bedeutet für uns:

- regelmäßig überprüfen, ob die erforderlichen finanziellen und strukturellen Voraussetzungen vorhanden sind,
- sicherstellen, dass alle Mitarbeiter in die Implementierung und Aufrechterhaltung des IMS integriert sind und die erforderlichen Verantwortlichkeiten von uns festgelegt werden,
- die regelmäßige Ermittlung und Überprüfung der Arbeits- und Gesundheitsschutzstandards,
- die regelmäßige Überprüfung des IMS durch interne Audits und die permanente Ermittlung der Compliance.

Die Managementpolitik wird im Rahmen des Qualitätsmanagements im Internet veröffentlicht. Die S.P.U. SOLUTIONS GmbH hat sich damit entschieden, die Leistungen in Bezug auf die Managementpolitik extern zu kommunizieren.

Jährlich verpflichten wir uns, unsere Managementpolitik auf den Prüfstand zu stellen und notwendige Korrekturen einzuleiten, um alle Ziele auch erreichen zu können.

Dabei beachten wir auch Kundenfeedback dritter Parteien oder Beteiligte, die indirekt oder direkt mit den Kunden in Verbindung stehen, um unseren Erfüllungsgrad zu bestimmen.

<b>Erstellung:</b>	Terje van der Leeden	<b>Freigabe:</b>	Geschäftsführung
<b>Prüfung:</b>	24.04.2021	<b>Seite:</b>	4 von 6



# QUALITÄTSMANAGEMENT- HANDBUCH

Doku-Nr.:	DOK-SPU-QM-11
Version:	1.1
Datum:	20.04.2021

**Titel:** Anhang 1: Integrierte Managementpolitik (IMS)

Die Geschäftsführung setzt sich weiterhin dafür ein, dass Führungskräfte und Mitarbeitende im Unternehmen, die zur Wirksamkeit des integrierten Managementsystems beitragen sollen, eine wirksame Unterstützung erfahren. Die Leistungen auf den Gebieten Neutralität, Chancengleichheit, Achtung von Menschen- und Grundrechten, Compliance mit Rechtsvorschriften, Qualitätssicherung und Arbeitsschutz werden über konkrete Kennzahlen messbar und damit nachvollziehbar gestaltet

Nicht zuletzt sind wir uns der Verantwortung gegenüber unseren Kunden sowie unseren Mitarbeitern bewusst, die sich auf eine professionelle Erfüllung im Dienstleistungsbereich unter Berücksichtigung all unserer Unternehmensgrundsätze verlassen. Die Sicherheit unserer Mitarbeiter und Kunden liegt uns am Herzen und stellt einen essentiellen Bestandteil unserer Managementpolitik dar.

## **6. Qualitätsziel Unabhängigkeit**

Damit die Qualität unserer Dienstleistungen nicht einzig und allein den Interessen der Geschäftsführung untergeordnet werden kann, ist ein Leitungsteam bestehend aus zwei Mitgliedern als Entscheidungsgremium in unserem Unternehmen integriert. Das Leitungsteam ist weiterhin auch Mitglied des erweiterten Führungskreises bestehend aus dem administrativen Führungsteam und dem Leitungsteam. Hierbei kann auch bei Unstimmigkeit im Entscheidungsgremium auf das administrative Führungsteam zurückgegriffen werden, um eine Entscheidung sachlich fällen zu können.

Gleichzeitig bleiben wir als Unternehmen grundsätzlich allen Beteiligten und Kunden gegenüber professionell, unabhängig und neutral, um eine adäquate Dienstleistung erbringen zu können. Wir verurteilen jegliche Politisierung von Dienstleistungen und stehen für einen offenen und toleranten Umgang mit allen Beteiligten.

## **7. Unsere Führungsgrundsätze**

Gemeinsam besser! Probleme und Fragen werden fachbereichsübergreifend gelöst, wobei wir Meinungs- und Informationsaustausch im Sinne der internen Kommunikation fördern. Hierfür nutzen wir auch moderne Medien wie zum Beispiel Videokonferenzen o.ä. Teamarbeit ist für jeden Mitarbeitenden in der Sicherheitsbranche Pflicht, da Mitarbeitende im Bereich der Sicherheit einer gewissen Gefährdung ausgesetzt sind. Die Eigenverantwortung und die damit verbundene Motivation des Mitarbeitenden ist während des Dienstes in Bezug auf die Einhaltung rechtlicher Konformität und Entscheidungsfindung bzgl. der eigenen und der Sicherheit fremder Personen gerade deswegen als sehr hoch anzusehen.

<b>Erstellung:</b>	Terje van der Leeden	<b>Freigabe:</b>	Geschäftsführung
<b>Prüfung:</b>	24.04.2021	<b>Seite:</b>	5 von 6



# QUALITÄTSMANAGEMENT- HANDBUCH

Doku-Nr.:	DOK-SPU-QM-11
Version:	1.1
Datum:	20.04.2021

**Titel:** Anhang 1: Integrierte Managementpolitik (IMS)

Um jedoch immer die notwendigen Informationen über den tatsächlichen Stand der Dinge im Unternehmen zu erhalten, führen wir Zielvorgaben auf. Wir wollen wissen, wo wir uns gerade als Unternehmen befinden, was wir bis jetzt als gemeinsame Team erreicht haben und wo bzw. in welchen Fachbereichen wir uns verbessern müssen.

Jeder Mitarbeiter hat seinen Beitrag zur Erreichung seiner Ziele und der Unternehmensziele beizutragen und im Falle von auftretenden Abweichungen der Ziele Maßnahmen zur Behebung zu ergreifen und/oder die jeweilige Führungskraft in Kenntnis zu setzen. Die Bearbeitung der mitarbeiterorientierten Ziele finden in Mitarbeitergesprächen und die Bearbeitung der Unternehmensziele in den Managementbewertungen statt.

Wir pflegen zur Aufrechterhaltung eines positiven und wertschätzenden Arbeitsklimas in unserem Unternehmen einen kooperativen Führungsstil.

- Durch Mitarbeiterschulungen
- Durch Transparenz bei der Übertragung der Einsatzaufgaben
- Durch Transparenz in Kompetenz und Verantwortlichkeit
- Durch Gewährung einer hohen Eigenverantwortung
- Durch Mitarbeitergespräche
- Durch konstruktive Kritik mittels Einholung von Feedback
- Durch Einbindung von Mitarbeitenden in dienstliche sowie unternehmerische Entscheidungen

*Aus Gründen der besseren Lesbarkeit kann es vorkommen, dass auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet wurde. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten jedoch gleichermaßen für alle Geschlechter.*

Ort, Datum

Unterschrift Geschäftsführung

Hamburg,  
den 24.04.2021

**Terje van der Leeden**  
techn. geschäftsführender Gesellschafter

**Johannes Bischof**  
kfm. geschäftsführender Gesellschafter

<b>Erstellung:</b>	Terje van der Leeden	<b>Freigabe:</b>	Geschäftsführung
<b>Prüfung:</b>	24.04.2021	<b>Seite:</b>	6 von 6