4.1 I-Information
Schornsteinfegerinnung OWL
-Technischer Prüfstand –
Görlitzer Str. 10
33584 Schloß Holte- Stukenbrock

Leitbild der TPV – Technische Prüf- und Verkaufsstelle Schornsteinfeger-Handwerk Ostwestfalen-Lippe GmbH

Arbeits- und Kompetenzfelder

Unsere Hauptaufgabe besteht darin unseren Kunden einen reibungslosen Betriebsablauf zu garantieren. Dies bewerkstelligen wir durch die Überprüfung der Messgeräte unserer Kunden. Somit kann unser Kunde darauf vertrauen, dass er stets einsatzfähige Messgeräte zur Durchführung seiner betrieblichen Arbeiten zur Verfügung hat.

Qualitätspolitik

Unsere Kunden sind in erster Linie Schornsteinfegerbetriebe. Das Schornsteinfegerhandwerk leistet seit Jahrzehnten einen enorm wichtigen Beitrag zum Umweltschutz und hat sich selbst hohe Qualitätsstandards gesetzt. Ziel ist es, mit der Integrierung der Normenanforderungen des Qualitätsmanagementsystems in unseren Dienstleistungen, diesen hohen Ansprüchen des Schornsteinfegerhandwerks gerecht zu werden. Unsere Kunden wollen wir unter Einbeziehung und Berücksichtigung der Anforderung interessierter Parteien sowie die Beachtung der gesetzlichen Anforderung zufrieden zu stellen. Ferner wollen wir die Qualität unserer Prozesse und damit verbundenen Dienstleistungen kontinuierlich verbessern. Wir sehen in der Erhaltung und der kontinuierlichen Weiterentwicklung des hohen Qualitätsstandards unserer Dienstleistungen eine wichtige gemeinsame Aufgabe. Die Einhaltung von rechtlichen und behördlichen Vorschriften sowie Normen ist für uns ebenso selbstverständlich, wie unsere interessierten Parteien durch Informationen, Vorgaben und Kontrollen zum Einhalten, der von uns vorgegebenen Qualitätsstandards, zu motivieren. Durch eine regelmäßige mündliche Auswertung der Kundenzufriedenheitsanalysen sowie Risiko- und Lieferantenbewertungen werden Verbesserungspotentiale erkannt, entsprechende Maßnahmen abgeleitet, umgesetzt und damit die fortlaufende Verbesserung der Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit unseres QMS sichergestellt. Diese Qualitätspolitik wurde von der obersten Leitung der TPV-OWL festgelegt und bekannt gemacht. Sie wird regelmäßig auf ihre Angemessenheit und Aktualität hin überprüft, bewertet und gegebenenfalls angepasst. Alle am QMS Beteiligten sind verpflichtet, diese Grundsätze zu beachten und umzusetzen sowie dazu angehalten, auf Missstände hinzuweisen, die die Belange der Qualitätspolitik beeinträchtigen könnten.

Unsere Kunden

Die TPV-OWL sieht es als wichtige Pflicht an, unsere Kunden zufrieden zu stellen. Der Kunde steht für uns hinsichtlich der von uns erbrachten Dienstleistungen im Mittelpunkt. Es ist für uns selbstverständlich, dass wir einen freundlichen Umgang mit dem Kunden unter Beachtung aller von uns selbst auferlegten Verhaltensregeln pflegen. Unser Ziel, den

Schornsteinfegerinnung OWL
-Technischer Prüfstand –
Görlitzer Str. 10
33584 Schloß Holte- Stukenbrock

Kunden zufrieden zu stellen, ist eng an unsere Selbstverpflichtung zum Qualitätsmanagement gekoppelt.

Unsere Mitarbeiter und Beschäftigten

Von unseren Mitarbeitern erwarten wir, unsere Leitlinien mitzutragen, insbesondere ihre Arbeit gemäß den Anforderungen des QMS unseres Unternehmens zu erbringen. Die TPV-OWL ist bemüht um ein freundliches Betriebsklima und einen fairen Umgang mit den Mitarbeitern. Wir sehen unsere Mitarbeiter als wichtiges Fundament für den Bestand und die zukünftige Entwicklung unseres Unternehmens.

Umgang mit Fehlern und Beschwerden

Wir sehen in Fehlern und Beschwerden, die an uns herangetragen werden, Chancen zur Verbesserung. Daher ist das Beschwerdemanagement für uns ein wichtiger Bereich, der auch Teil unserer Selbstverpflichtung im Rahmen unseres QMS ist. Alle Mitarbeiter sind gehalten, Fehler und Beschwerden, die an uns herangetragen werden, aufzunehmen und die eigenen Verfahrensweisen entsprechend zu prüfen und ggf. zu korrigieren. Der Umgang mit Fehlern und Beschwerden erfolgt transparent und offen. Ziel ist zum einen, die Erhöhung der Kundenzufriedenheit und zum anderen die kontinuierliche Verbesserung der Prozesse in der TPV-OWL.

Schloß Holte-Stukenbrock im November 2020

gez. Rainer Wulfmeier

Prüfstellenleiter u. Geschäftsführer