

## Firmenleitlinien und Firmenethik

### der Fa. KIEFER SCHWEISSTECHNIK GmbH

Die Firma KIEFER SCHWEISSTECHNIK GmbH ist eine Firma, die Dienstleistungen im Bereich Schienenschweißungen, Fertigen von Isolierstößen, schweiß- und schleiftechnische Aufarbeitung rund um die Schiene sowie Fachbauleitung und Durchführung bei der Herstellung von lückenlosem Gleis anbietet.

Wir stellen uns den Forderungen des Marktes und nehmen am harten Leistungswettbewerb teil, möchten jedoch bei all unserem Tun und Handeln ein hohes Maß Menschlichkeit einfließen lassen. Dies gilt für den Umgang mit unseren Kunden und Lieferanten sowie gleichermaßen unter uns Mitarbeitern einschließlich unserer Familien. Dadurch soll die Grundlage für ein freudiges, menschliches und friedliches miteinander Arbeiten zur Sicherung der Arbeitsplätze aller am Prozess Beteiligten gewährleistet werden.

Unsere **Vision** (Ziel) ist es, unsere Marktfähigkeit im Südwesten Deutschlands durch ein ausgeprägtes Qualitäts- und Verantwortungsbewusstsein, Leistungsbereitschaft und Veränderungsfähigkeit für die Zukunft zu stärken. Wir wollen uns als kompetenter, zuverlässiger, fairer und zukunftsstarker Geschäftspartner für Schienenschweißleistungen etablieren.

Dieses **Ziel** erreichen wir, indem wir unsere Qualitätspolitik anwenden und uns von keinem Mitbewerber in Bezug auf Dienstleistungsqualität, Kundentreue, Kundenservice und Qualität des menschlichen Umgangs übertreffen lassen.

1. Unser oberstes Ziel ist es, unseren Kunden durch unsere Dienstleistungen den größtmöglichen Nutzen zu einem fairen Preis anzubieten. Wir sind uns bewusst, dass wir durch unsere Kunden sowohl unsere Arbeit als auch unseren Arbeitslohn erhalten. Deshalb ist der Kunde, bzw. potentielle Kunde, Dreh- und Angelpunkt unserer Überlegungen und Anstrengungen. Wir pflegen mit unseren Kunden einen menschlichen, ehrlichen, offenen, wahrhaftigen und zuverlässigen Umgang.
2. Wir gehen dynamisch auf unsere Kundenanforderungen ein, sofern diese unseren Prinzipien nicht widersprechen. Wir sind beim Erfüllen von Kundenanforderungen bestrebt, der Verantwortung unseren Mitarbeitern, dem Gesetzgeber, unserer Umwelt und den berechtigten Interessen des Eigners gegenüber gerecht zu werden. Unsere Firma ist seit Mai 2003 nach DIN ISO 9001/2000 zertifiziert. Dieses Qualitätsmanagement-System wird bei uns als Veränderungsmanagement gelebt und unterliegt dem Bestreben der ständigen Verbesserung.
3. Bei einer Auftragsbestätigung durch unsere Firma sichern wir unseren Kunden eine 100 %ige Liefer- und Termintreue zu. Bei Terminverschiebungen, die wir nicht zu vertreten haben, fühlen wir uns immer noch voll für den Auftrag zuständig, auch wenn wir zu diesem Zeitpunkt keine oder keine vollständigen eigenen Kapazitäten mehr zur Verfügung haben. Wir werden in diesem Falle nach Rücksprache mit unserem Kunden, z. Bsp. einen qualifizierten Mitbewerber beauftragen und diesen dann auch koordinieren und betreuen.  
Wir stellen unseren Kunden entsprechend, kompetentes Fachpersonal zur Verfügung, um höchste Planungssicherheit zu gewährleisten.  
Unsere Mitarbeiter werden erst dann auf Baustellen losgeschickt, wenn die Arbeiten geplant sind; unter bestimmten Umständen kann dies auch direkt auf der Baustelle geschehen. Die Planung geschieht im Einvernehmen und in Abstimmung mit unseren Kunden. Ziel ist es, das eine terminlich pünktliche und fachlich korrekte Baustellenabwicklung stattfindet.
4. Wir sind ein Dienstleistungsunternehmen.  
Das Zusammenspiel zwischen Kunde, Mitarbeiter und Lieferant ist deshalb besonders wichtig. In diesem Spannungsfeld stellt der Mitarbeiter der Firma Kiefer Schweißtechnik GmbH die zentrale Rolle dar. Er ist die Hauptressource der Firma Kiefer Schweißtechnik GmbH. Deshalb legen wir besonderen Wert darauf, unsere Mitarbeiter im fachlichen und zwischenmenschlichen Bereich gezielt und kontinuierlich zu schulen.  
Der Verantwortung unserer Umwelt gegenüber werden wir auch dadurch gerecht, dass wir unsere Entsorgungen, speziell auf Baustellen, fachgerecht durchführen.
5. Wir wollen für unsere Kunden „das Beste“ (Nutzen) und nicht nur „ihr Bestes“ (Geld).  
Deshalb halten wir uns an die Gesetze und werden uns an keiner Form von Wettbewerbsverzerrung beteiligen. Dies gilt sowohl für verbotene Preis- oder Gebietsabsprachen, als auch für nicht kostendeckende Kalkulationen oder Preise. Wir sehen es für selbstverständlich an, unseren Mitarbeitern einen fairen Arbeitslohn zu bezahlen. Aus Gründen des Konkurrenz- oder Preiskampfes lassen wir es nicht zu, dass menschenunwürdige Arbeitsbedingungen, bewusst oder schleichend, Einzug halten.
6. Für die Fa. Kiefer hat der Faktor Leistung und Treue einen besonderen Stellenwert, zuallererst unseren Kunden gegenüber. Ausgewogenes Preis-/Leistungsverhältnis, Qualitätstreue, Vertragstreue, Liefertreue, Termintreue sind Begriffe auf deren Einhaltung sich unsere Kunden absolut verlassen können. Effizienz der Leistung, Zuverlässigkeit und Beständigkeit im gemeinsamen Arbeiten bieten wir jedem Kunden, der vertrauensvoll mit uns zusammenarbeiten möchte. Unseren Mitarbeitern gegenüber ist es uns ein großes Anliegen, durch leistungsgerechtes Arbeiten dauerhafte Arbeitsplätze zur Verfügung zu stellen. Auch hier wünschen wir uns langjährige, vertrauensvolle Zusammenarbeit. Deshalb legen wir großen Wert darauf, zufriedene Mitarbeiter zu haben. Wichtige Grundlage unseres Leistungsvermögens und unserer Leistungsqualität ist eine konstante Belegschaft.
7. Wir wenden keine betrügerischen Geschäftspraktiken an und werden diese auch in der Zusammenarbeit mit unseren Kunden und Lieferanten nicht dulden. Wir rechnen nur Leistungen ab, welche wir tatsächlich erbracht haben. Bei Änderungen der beauftragten Leistungen werden wir dafür keinen überhöhten, sondern einen fairen Preis vereinbaren und abrechnen. Wir bilden und verlangen weder in konjunkturschwachen Zeiten, noch in Hochkonjunkturzeiten unseriöse Preise.

Dieselbe Fairness, Aufrichtigkeit und Gradlinigkeit, welche wir unseren Kunden gegenüber praktizieren, erwarten wir auch von unseren Mitarbeitern und Lieferanten. Wer sich im Betrieb über das ihm Gewährte hinaus persönlich bereichert (z.Bsp. Firmenkapital, Büromaterial, Geräte, Maschinen, Arbeitsstunden, Kraftstoffe usw.), wird dafür zur Rechenschaft gezogen und hat mit rechtlichen Schritten zu rechnen. Dies hat natürlich auch für Baustellen und Betriebsgelände unserer Kunden Gültigkeit.

8. Der Notwendigkeit zur Leistungserbringung in sich ständig verändernden Märkten sind wir uns bewusst. Jedoch sehen wir Geschäftsbeziehungen zwischen unserer Firma und unseren Kunden immer als Kontakte zwischen Menschen. Deshalb liegt uns die Qualität der menschlichen Beziehung sehr am Herzen. Wahrhaftig miteinander umgehen und alles für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zu tun ist unser Ziel. Wir werden es nicht zulassen, dass Unehrlichkeit, (Not-) Lüge, üble Nachrede oder ähnliche Dinge die Beziehung zu unseren Kunden belastet. Wir überzeugen unsere Mitarbeiter davon, dass Intrigen, Falschaussagen und ungerechte Beschuldigungen das Betriebsklima zerstören und den menschlichen Umgang miteinander unmöglich machen. Bei Abweichungen ermutigen wir jeden Mitarbeiter zunächst einmal genau zu prüfen, welche eigenen Versäumnisse denn dabei vorliegen könnten. In diesem Sinne möchten wir die Verantwortung jedes einzelnen Mitarbeiters für ein menschliches Betriebsklima stärken. Unser Ziel ist ein harmonisches und von gegenseitiger Rücksichtnahme geprägtes Betriebsklima.
9. In unserem Dienstleistungsbereich kommen wir aus kundenspezifischen Gründen nicht umhin, an Wochenenden und in Nachtschichten zu arbeiten. Wir werden jedoch auf keinen Fall unsere Mitarbeiter vereinnahmen. Jeder Mitarbeiter hat ein Recht auf Erholung und Freizeit. Fühlt sich ein Mitarbeiter in irgendeiner Weise vereinnahmt, dann soll er dies seinem Vorgesetzten gegenüber äußern. Die Selbstbestimmung und Freiheit eines jeden Mitarbeiters wird erhalten bleiben und gefördert werden. Es soll ein fairer Ausgleich zwischen betrieblichen und persönlichen Interessen stattfinden.
10. Für betriebliche und betriebswirtschaftliche Planungen und Entscheidungen streben wir, sowohl gegenüber unseren Kunden und Lieferanten, als auch gegenüber unseren Mitarbeitern, ein jeweils für beide Seiten akzeptables Ergebnis an. Mit Macht durchgesetzte Entscheidungen sind nicht in unserem Interesse. Wir arbeiten auf ein engagiertes und faires Nebeneinander mit unseren Mitbewerbern hin. Das direkte Abwerben von Mitarbeitern kommt für uns nicht in Frage. Verdrängungswettbewerb mit unseren Mitbewerbern ist nicht Bestandteil unserer Geschäftspolitik. Wir ermutigen unsere Mitarbeiter Verbesserungsvorschläge einzubringen und werden diese entsprechend ihrer Wirtschaftlichkeit honorieren.

Diese individuell für die Fa. Kiefer Schweisstechnik GmbH erarbeiteten Firmenleitlinien und Firmenethik erfordert Leistungs- und Einsatzbereitschaft aller Beteiligten.