

# **Qualitätspolitik der *micro resist technology* GmbH**

Die *micro resist technology* GmbH agiert als souveräner und unabhängiger Akteur in nationalen und internationalen Technologiemarkten der Mikrosystemtechnik und der Nanotechnologie. Als forschungs- und technologieorientiertes Unternehmen ist es ausgerichtet am Business Excellence Modell. Die Unternehmensaktivitäten sind an folgenden Kriterien orientiert :

## ***Kundenorientierte Organisation***

Kundenzufriedenheit wird als Handlungsgrundlage aller Geschäftsbereiche verstanden.

## ***Zielorientierte Führung***

Qualität bedeutet für die Geschäftsführung die Beherrschung der Finanzen, die Verbesserung der Leistung, die Zufriedenstellung der Kunden und die Gestaltung der Zukunft zusammen mit allen Mitarbeitern in einer vertrauensvollen Atmosphäre.

## ***Einbeziehung der Mitarbeiter***

Die Mitarbeiter werden aktiv in das Geschäftsgeschehen einbezogen. Ihre Ideen, Hinweise und Anregungen sind Impuls für konkrete Entwicklungsprozesse. Regelmäßig wird die Mitarbeiterzufriedenheit erfasst und ausgewertet.

## ***Prozessorientierung***

Alle Geschäftsprozesse werden kunden- und ergebnisorientiert unter Berücksichtigung von Produktqualität und Reproduzierbarkeit gestaltet. Prozessverantwortliche und Produktmanager sichern die Erfüllung der geplanten Ergebnisse.

## ***Systemorientiertes Management***

Einzelprozesse und ihre Wechselwirkungen werden bewusst und effektiv koordiniert, um die Unternehmensziele zu erreichen.

## ***Kontinuierliche Verbesserung***

Verbesserungsprozesse werden kontinuierlich und transparent gestaltet. Die Geschäftsführung unterstützt die Umsetzung der Verbesserungsvorhaben durch persönliches Engagement und entsprechende Prioritätsetzungen

## ***Entscheidungen auf der Basis von Schlüsselergebnissen***

Die kontinuierliche Arbeit mit Kennzahlen in allen Geschäftsbereichen sichert fundierte Führungs- und Entscheidungsprozesse auf der Grundlage von Analysen und Trendvergleichen.

## ***Gute Lieferantenbeziehungen***

Strategische Partnerschaften mit den Lieferanten sichern eine reproduzierbare Produktqualität.

Dieser hohe Qualitätsanspruch wird realisiert durch

- die hohe Sensibilität für Kundenerwartungen und Markterfordernisse
- die konsequente Schaffung von strategischen Partnerschaften (Netzwerke)
- ein ausgewogenes und produktives Verhältnis von Forschung und Entwicklung, Produktion und Dienstleistung
- eine intensive und strukturierte interne und externe Kommunikation und interdisziplinäre Teamarbeit und
- eine eigenverantwortliche Verfolgung der Qualitätsziele in allen Bereichen

Die genaue Definition der Qualitätszielstellungen für die Produkte und Dienstleistungen ist maßgeblich für den Erfolg des Unternehmens. Deshalb werden in einem öffentlichem Prozess jährlich konkrete Qualitätsziele vereinbart und realisiert. Das Unternehmen lebt von seinen Kunden und Erwartungen. So wird der Kunde immer im Mittelpunkt der Geschäftstätigkeit des Unternehmens stehen. Seine Anforderungen sind Maßstab für eigene Handlungsgrundsätze im Rahmen unseres Managementsystems.

Berlin, 01.10.2003

Gabi Grützner  
Geschäftsführerin