



## Elmos ESG Richtlinien

---

Abschnitt:	Governance
Kapitel:	Qualität und Produktsicherheit
Richtlinie:	Kundenzufriedenheit
Geltungsbereich:	Elmos Konzern
Unterstützte UN SD Ziele:	
Adressierte GRI Standards:	2-25, 2-29, 416

---

Qualität hat für Elmos einen hohen Stellenwert. So ist unser Qualitätsmanagementsystem nach der international anerkannten IATF 16949 (inkludiert die ISO 9001) zertifiziert. Dadurch erzielt Elmos ein hohes Qualitätsniveau – sowohl in den Produkten als auch in den Geschäfts-, Produktions- und Supportprozessen.

Ein Ziel dieses Qualitätsmanagementsystems ist die Förderung der Kundenzufriedenheit und die damit einhergehende nachhaltige Erreichung der Unternehmensziele.

Um die Erfüllung von Spezifikationsanforderungen an Produkte und Prozesse sicherzustellen, überwacht Elmos die Zufriedenheit der Kunden durch eine ständige Bewertung interner und externer Leistungsindikatoren. Dafür führt Elmos regelmäßige und systematische Analysen der Kundenzufriedenheit durch.

Das genaue Verfahren zur Erfassung, Bewertung und Verbesserung der Kundenzufriedenheit ist in einer internen Verfahrensanweisung beschrieben. Der überwiegende Teil der Kunden berichtet eigenständig und regelmäßig an Elmos. Die weiteren Kunden werden bei Bedarf proaktiv kontaktiert und gebeten, einen entsprechenden Fragebogen (*Customer Satisfaction Survey*) auszufüllen.

Bei der Bewertung der Kundenzufriedenheit werden unterschiedliche Leistungsindikatoren herangezogen, welche im Wesentlichen auf die Qualität, den Service und die Performance abzielen sowie Kriterien aus den Bereichen Logistik und Einkauf berücksichtigen.

Die Ergebnisse werden in einem *Customer Satisfaction Protocol* dokumentiert und dienen als Grundlage für Verbesserungsmaßnahmen. Mindestens einmal pro Jahr werden die Ergebnisse in einem *Customer Satisfaction Report* zusammengefasst und mit dem Vorstand sowie den betroffenen Bereichen geteilt.

---

<b>ESG Richtlinien</b>	Compliance Management System (CMS) Qualitäts- und Krisenmanagement
<b>Zertifikate</b>	Qualitätsmanagementsystem-Zertifikat IATF 16949:2016

---