

## Grundsatzerklärung zum Qualitätsmanagement Relined Fiber Network (Relined)

Die Qualitätspolitik der Unternehmensleitung zielt ab auf die optimale Erfüllung der Anforderungen und Bedürfnisse der Stakeholder des Unternehmens. Damit ein ausgewogenes Verhältnis zwischen den Interessen aller Stakeholder geschaffen, aufrechterhalten und fortlaufend verbessert werden kann, wurde die Qualitätspolitik in der Norm ISO 9001:2015 verankert. Diese bietet einen klar umrissenen Rahmen, in dem die betrieblichen Prozesse in allen Bereichen der Organisation ausgeführt, gemessen, beurteilt und verbessert werden. Dies bedeutet, dass Unternehmensleitung und Mitarbeiter sich an alle geltenden gesetzlichen und anderweitigen Vorschriften halten werden und ein Rahmen für die Feststellung und Beurteilung der Qualitätsziele geschaffen wird. Auf diese Weise soll eine kontinuierliche Verbesserung des Systems realisiert werden. Das Qualitätserlebnis der Relined-Kunden, sowohl im Hinblick auf die Prozesse als auch die Dienstleistungen, wird maßgeblich vom Einsatz der Unternehmensleitung und aller Mitarbeiter geprägt. Aus diesem Grund spielen Engagement und Professionalität von Mitarbeitern und Unternehmensleitung bei der Einführung und Pflege des Systems eine sehr wichtige Rolle. Die Zielsetzung besteht darin, Kundenzufriedenheit, Sicherheit und Wohlbefinden zu optimieren und ein möglichst hohes Niveau an Kundenzufriedenheit bei den Relined-Kunden zu erreichen und instand zu halten.

Dabei bildet ein funktionsfähiges Qualitätsmanagementsystem ein unverzichtbares Hilfsmittel. Ein solches System verschafft Struktur und Überblick, sowohl in allen primären und flankierenden Prozessen, aber auch bei der Beherrschung von Risiken. Aus diesem Grund legt Relined besonders großen Wert auf ein Qualitätsmanagementsystem, das insbesondere auf diese primären Prozesse abzielt. Dazu ist ISO-9001:2015 hervorragend geeignet. Darüber hinaus setzt dieses System eine strukturierte Auseinandersetzung mit den Chancen und Risiken voraus. Dadurch ist es ein besonders sinnvolles Hilfsmittel in einer Zeit, in der Erfolg und Überlebensfähigkeit der Organisation nicht nur von internen Faktoren abhängig sind.

### VISIE

Relined will der tonangebende und unabhängige Vermieter von ungenutzter Dark Fiber-Kapazität in bestehenden öffentlichen und privaten Glasfasernetzwerken sein, die in Nordwest-Europa liegen.

### MISSION

Relined vermarktet die ungenutzte Dark Fiber-Kapazität in öffentlichen und privaten Glasfasernetzwerken in ganz Nordwest-Europa.

### KERNWERTE RELINED

- Technische Unabhängigkeit: Die Abnehmer behalten selbst die Regie über alle Dienste und die Konfiguration (Bandbreite) auf der Dark Fiber.
- Gleichbehandlung: Alle Abnehmer erhalten zu denselben Bedingungen Zugang zu den Produkten und Dienstleistungen.
- Sozialverantwortung: Die verfügbare Infrastruktur von öffentlichen (und auch privaten) Netzwerken in der Form von Dark Fiber-Verbindungen wird zu einem wettbewerbsfähigen Preis für den Markt erschlossen.



- Unternehmerisches, schnelles, professionelles und flexibles Auftreten: in der Abstimmung von Angebot und Nachfrage nach (ungenutzter) Dark Fiber-Kapazität.

### REICHWEITE DER QUALITÄTSMANAGEMENT-POLITIK:

Verkauf, Aktivierung und Verwaltung von Glasfaserverbindungen.

Geltungsbereich des Qualitätsmanagements:

Der Anwendungsbereich von Relined stimmt überein mit der Mission: Relined vermarktet die ungenutzte Dark Fiber-Kapazität in öffentlichen und privaten Glasfasernetzwerken in ganz Nordwest-Europa.

Die Aktivitäten, die sich auf § 8.3 der Norm EN-ISO-9001:2015 (Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen) beziehen, finden für Relined keine Anwendung, weil diese Tätigkeiten nicht ausgeführt werden.

### ZIELE

Das Qualitätsmanagement-System wurde zur Realisierung der folgenden Ziele aufgebaut:

- Identifizierung und Dokumentierung der Arbeitsmethoden innerhalb der Organisation, sodass diese deutlich sind;
- Gewährleistung der zweckmäßigen Ausgestaltung der Ausführung und Beherrschung der Prozesse;
- Gewährleistung der Verfügbarkeit von Mitteln;
- Überwachung, Messung, Analyse und soweit möglich Verbesserung der Prozesse;
- rasche Vermittlung der Arbeitsmethoden für neue Mitarbeiter;
- Möglichkeit des Einblicks in das Qualitätsmanagementsystem für Stakeholder;
- Gewährleistung der Konformität der Arbeitsweise mit gesetzlichen und anderweitigen regulatorischen Verpflichtungen.

### ÄNDERUNGEN

In den folgenden Situationen wird das Qualitätsmanagement-System angepasst:

- interne Änderungen, Verbesserungen oder Organisationsanpassungen;
- Änderungen durch eine äußere Einwirkung, die das System beeinflussen;
- in- oder externe Verbesserungsmöglichkeiten.

### AUSFÜHRUNG

Die Qualitätspolitik zielt darauf ab, eine optimale Wertschätzung für die von Relined gelieferten Produkte bzw. erbrachten Dienstleistungen zu erzielen. Dazu dienen die folgenden Maßnahmen:

- Entwicklung einer Qualitätspolitik, die für die Organisation adäquat ist;
- Vermittlung und Verständlichmachung dieser Qualitätspolitik innerhalb der Organisation;
- Förderung eines hohen Qualitätsbewusstseins bei den Mitarbeitern;
- Motivation der Mitarbeiter, wobei Mitsprache und Einbeziehung bei Verbesserungsprojekten stimuliert werden;
- Schulung und/oder Aus-/Weiterbildung der Mitarbeiter, wo dies möglich ist;
- Rücksprache mit den Kunden/Stakeholdern über die Anforderungen, die an die zu liefernden Produkte bzw. zu erbringenden Dienstleistungen zu stellen sind;
- fortlaufende Bemühung um Verbesserung der Kundenzufriedenheit;
- Konformität mit geltenden gesetzlichen und anderweitigen Vorschriften;
- Instandhaltung eines Qualitätsmanagementsystems, das die Anforderungen der EN-ISO-9001:2015 erfüllt.



Jede(r) einzelne Relined-Mitarbeiter(in) hat die Verantwortung und die Freiheit:

- Qualitätsprobleme zu erkennen und zu melden;
- Lösungen über die bestehenden hierarchischen Strukturen zu initiieren, zu empfehlen oder vorzulegen;
- die Ausführung der gewählten Lösungen zu kontrollieren; und
- Abweichungen im Qualitätsmanagementsystem zu signalisieren.

Die Zielsetzung des vorliegenden Qualitätsmanagement-Systems besteht darin, allen an der Realisierung eines Produkts oder einer Dienstleistung Beteiligten deutlich zu machen, dass das gelieferte Produkt/die erbrachte Dienstleistung den im Vorfeld getroffenen Vereinbarungen entsprechen muss, und zwar im Rahmen eines kontinuierlich fortschreitenden Prozesses. Dabei dürfen keinerlei Zugeständnisse im Hinblick auf die Qualität, den Preis, die Lieferzeit, die Arbeitsbedingungen oder die geltenden gesetzlichen oder anderweitigen Vorschriften gemacht werden. Dies liegt im Interesse der Organisation, und damit auch im Interesse sämtlicher Abnehmer von Produkten und/oder Dienstleistungen von Relined.

### BEURTEILUNG DURCH DIE UNTERNEHMENSLEITUNG

Die Beurteilung des Qualitätsmanagement-Systems erfolgt durch den Leiter des Unternehmens. Diese Beurteilung findet mindestens einmal jährlich in Form einer Beurteilung durch die Unternehmensleitung statt. Im Rahmen dieser Beurteilung sollen die folgenden Ziele beurteilt werden:

- Zweckmäßigkeit des Qualitätsmanagement-Systems anhand von u.a. Audit-Ergebnissen, Kunden-Rückmeldungen sowie Leistungskennzahlen im Hinblick auf Prozess, Produkt und Produktion;
- Wirksamkeit der Vorbeugungs- und Korrekturmaßnahmen;
- Ergebnisse von Folgemaßnahmen aufgrund voriger Beurteilungen durch die Unternehmensleitung;
- Evaluierung einer Risiko-, SWOT- (Stärken-/Schwächen-) und Stakeholder-Analyse;
- Beurteilung der Realisierung der Qualitätsziele;
- Bestimmung der erforderlichen Korrekturmaßnahmen im Hinblick auf das System, den Prozess und das Produkt,
- sowie neue oder geänderte Qualitätsziele.

Im Namen von Relined

Jan Willem Tom  
Geschäftsführer