



Unsere Qualitäts- und Umweltpolitik

QUALITÄT IST KEIN ZIEL, SONDERN EIN PROZESS, DER NIE ZU ENDE GEHT

Die Zufriedenheit unserer Kunden und somit auch der Erfolg der HERTLING GmbH & Co. KG stehen in direkter Verbindung mit der Qualität und Nachhaltigkeit unserer Leistungen. Dieses Erkenntnis hat uns veranlasst, den Themen Qualitäts- und Umweltmanagement höchsten Wert beizumessen und unsere Leistungen kontinuierlich und selbstkritisch zu durchleuchten.

Die HERTLING GmbH & Co. KG hat sich zum Ziel gesetzt, an den Standorten der Niederlassungen einer der führenden Anbieter im Segment der Umzugsdienstleistungen zu werden. Wir erklären die Wünsche, Bedürfnisse und Anforderungen unserer Auftraggeber zur Grundlage für unsere Tätigkeiten, denn sie haben unsere Abläufe geprägt und unsere Orientierung in großem Maße mitbestimmt.

Wir ruhen uns nicht auf unseren Erfahrungen und Kenntnissen aus, sondern entwickeln uns weiter – mit unseren Kunden, unseren Partnern, dem Markt, den Gesetzen und den technischen Möglichkeiten.

Dabei zählen wir auf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich mit ihrer Aufgabe identifizieren, sich mit vollem Engagement den Herausforderungen stellen und dazu beitragen, kreative Lösungen für unsere Kunden zu erarbeiten.

HERTLING BEKENNT SICH ZU EINER NACHHALTIGEN UNTERNEHMENS- FÜHRUNG

Logistische Aufgabenstellungen mit stetig wachsenden Anforderungen werden in Zukunft noch mehr als heute demjenigen anvertraut, der den Kundenanspruch dauerhaft zuverlässig erfüllt.

Indem wir laufend unseren Service verbessern und mögliche Fehlleistungen durch konsequente Überwachung und die Nutzung vielfältiger technischer Potenziale weitgehend ausschließen, werden wir sukzessive unsere Marktposition stärken. Es liegt in unserer Hand, ob und wie man über uns spricht! Wir überwachen das durch Auswertung der Qualitätsfragebögen.

Die Firma HERTLING ist als national und international agierende Logistikorganisation an vielen Transportbewegungen beteiligt. Wie wir alle wissen, soll unsere Umwelt unter den dadurch verursachten Emissionen und dem Ressourcenverbrauch nur möglichst wenig leiden.

Diese Probleme löst nicht der Einzelne. Als Unternehmen mit vielen engagierten und umweltbewussten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern konzentrieren wir unsere Aufmerksamkeit auf die Möglichkeiten, die sich uns bei unseren täglichen Entscheidungen bieten.





Qualitäts- und Umweltpolitik – unsere Leitlinien

DIE MACHT, UNSERE UMWELT ZU SCHONEN, HABEN VOR ALLEM DIE, DIE UMWELTEINFLÜSSE VERURSACHEN

Diese Einstellung zugunsten eines sparsamen Umgangs mit Ressourcen und der Vermeidung von Umweltbelastungen soll Teil unseres Selbstverständnisses werden. Wir binden unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in diese Gedankenprozesse ein, damit sie ihr eigenes Verhalten und damit auch das ihres Umfeldes zunehmend bewusster auf die Umwelt ausrichten.

HERTLING bevorzugt Lieferanten, Logistik- und Transportpartner, die Maßnahmen zum Schutz der Umwelt ergreifen und ähnlich wie wir, sich für den Erhalt von Klima und Natur einsetzen.

An unseren Standorten analysieren wir Prozesse, Anlagen, Fahrzeuge, Geräte und Materialien, um Optionen zur Eindämmung von negativen Umweltauswirkungen zu identifizieren und daraus konkrete Maßnahmen abzuleiten. Dabei prüfen wir genau die relevanten gesetzlichen Regelungen, deren Einhaltung wir nur als Mindestmaß unseres Engagements betrachten.

Verbesserungen, die wir kontinuierlich mit der stetigen Entwicklung von Bewusstsein und Technik anstreben, messen wir anhand aussagekräftiger Kennzahlen und ziehen daraus Rückschlüsse über die Wirksamkeit unseres Umweltprogramms.

Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter auf allen Ebenen im Unternehmen ist aufgerufen, mitzumachen, sich einzubringen, Ideen zu äußern und andere anzustecken, um aktiv einen Beitrag zu leisten für eine Umwelt, die uns allen dient, aber keinem von uns gehört.

Das Gerüst für unsere Tätigkeit ist das integrierte Managementsystem unseres Unternehmens. Es legt die Verantwortungen und Zuständigkeiten im Unternehmen fest und definiert unsere Ansprüche, Umwelt- und Qualitätsstandards.

Dabei ist es so konstruiert, dass wir flexibel und beweglich auf Veränderungen reagieren können, ohne jedoch den vorgegebenen Rahmen zu verlassen, der sich an ökonomischen und ökologischen Grundsätzen ausrichtet.

Unser Team der Umzugsexperten, jede einzelne Mitarbeiterin und jeder einzelne Mitarbeiter werden gebraucht, um nachstehende Unternehmensgrundsätze mit Leben zu erfüllen und unsere gemeinsamen Ziele zu erreichen.



Qualitäts- und Umweltpolitik – unsere Leitlinien

Unsere Leitlinien

KUNDENANFORDERUNGEN, KUNDENZUFRIEDENHEIT

Unsere Leistungen entsprechen den Anforderungen und Bedürfnissen unserer Auftraggeber in Bezug auf Qualität und Sicherheit im Gesamtprozess – vom ersten Kontakt an, über die Beratung, die Erfassung der Auftragsdaten, die Verpackung, den Transport und die Lagerung, bis hin zur zuverlässigen Einhaltung der logistischen Vorgaben in Bezug auf Zeit, Ort und Beschaffenheit der uns anvertrauten Güter.

An unseren Standorten arbeiten wir abteilungsübergreifend im Team und sorgen so für den zur Auftrags erledigung notwendigen Informationsfluss. Wir nehmen „Service“ wörtlich und helfen dem Kunden bei seinem speziellen Anliegen über das übliche Maß hinaus. In der Kommunikation agieren wir stets zuvorkommend und freundlich.

GESETZE UND VORGABEN

Die Einhaltung aller gültigen Gesetze, Normen und sonstigen Vorschriften, wie insbesondere der Regeln zur Fairness im Wettbewerb, betrachten wir als selbstverständlich. Wir nutzen beratende Partner und vielfältige zusätzliche Informationsquellen, um jederzeit den uns betreffenden Stand gesetzlicher Vorgaben und Anforderungen zu überblicken und im Bedarfsfall die notwendigen Maßnahmen zu ergreifen.

MENSCHEN- UND ARBEITSRECHTE, GESUNDHEIT

Wir integrieren die grundlegenden Prinzipien der Arbeitsrechte in unsere Unternehmenspolitik, um ein klares Zeichen für die Leitlinien zu setzen, die wir intern und in der Zusammenarbeit mit unseren Kunden und Partnern vertreten.

Unsere Subunternehmer und Partner müssen allen Mitarbeitern eine sichere und gesunde Arbeitsumgebung bieten. Die Umsetzung des Arbeitszeitgesetzes und des Mindestlohngesetzes ist Bedingung der Zusammenarbeit.

Alle Mitarbeiter müssen im Hinblick auf ihre Anstellung gemäß den anwendbaren nationalen oder örtlichen Gesetzen behandelt werden. Sie sollen das Recht haben, sich im Falle einer unangemessenen Behandlung bei der Geschäftsleitung zu beschweren. Unsere Mitarbeiter haben das Recht, sich zu organisieren und durch eine Arbeitnehmervertretung vertreten zu lassen. Die Arbeitszeiten sollen unter Beachtung der gesetzlichen Vorgaben festgelegt werden.

Kinder haben ein Recht auf eine Kindheit und eine Ausbildung. Wir und unsere Subunternehmer und Partner müssen sicherstellen, dass niemand beschäftigt wird, der das 15. Lebensjahr nicht vollendet hat oder noch schulpflichtig ist.

In unserem Unternehmen wird keine Form der Diskriminierung oder Belästigung geduldet, sei es aufgrund von Alter, Behinderung, Herkunft, Rasse, Geschlecht, sexueller Orientierung, Religion, politischer Haltung oder gewerkschaftlicher Betätigung. Wir machen keine Geschäfte mit Lieferanten, die diskriminieren oder Menschen zur Arbeit zwingen.

DATENSCHUTZ

Der Schutz kundenbezogener Daten und die strikte Einhaltung der maßgeblichen datenschutzrechtlichen Bestimmungen zählen zu den wesentlichen Grundlagen für das Vertrauen unserer Kunden. Vertrauliche Informationen und Geschäftsunterlagen werden vor dem Einblick nicht berechtigter Dritter und nicht beteiligter Kolleginnen und Kollegen geschützt.



Qualitäts- und Umweltpolitik – unsere Leitlinien

Die uns überlassenen personenbezogenen Daten schützen wir vor unberechtigten Zugriffen wie vor vorsätzlichen oder versehentlichen Veränderungen und gewährleisten Verfügbarkeit und Integrität. Hierbei beachten wir alle einschlägigen gesetzlichen und sonstigen Vorgaben sowie die unternehmensinternen Regelungen.

GELDWÄSCHE, TERRORISMUS UND SONSTIGE ILLEGALE HANDLUNGEN

Wir beachten die Vorschriften zur Bekämpfung der Geldwäsche, der Korruption und der Finanzierung des Terrorismus. Hierzu werden ausnahmslos alle einschlägigen in- und externen Vorgaben befolgt. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterstützen dieses Ziel. Weder lassen sie sich in illegale Handlungen verwickeln, noch tolerieren sie solche oder setzen sich über die dazu geltenden gesetzlichen und internen Vorgaben hinweg.

SICHERHEIT

Die Sicherheit im Straßenverkehr und vor allem beim Umgang mit sensiblen und wertvollen Gütern hat höchste Priorität. Wir sorgen durch Ausbildung und Überwachung sowie gezielte Auswahl der geeigneten Partner für die Einhaltung von Sicherheitserfordernissen.

Die Sicherheit aller an der Logistikkette Beteiligten ist durch uns beeinflussbar. Wir nutzen diese Chance, indem wir die Sicherheit durch Analysen und Maßnahmen fördern und das Personal sensibilisieren, Risiken zu vermeiden und sich selbst sowie andere zu schützen.

Wir wollen unseren Mitarbeitern ein sicheres Arbeitsumfeld zu bieten. Daher stellen wir sicher, dass alle gesetzlich vorgeschriebenen Prüfungen von bspw. Fahrzeugen und technischen sowie elektrischen Geräten regelmäßig durch zugelassene Prüfer erfolgen und sind zu den Themen Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz im regelmäßigen Austausch mit unserer Fachkraft für Arbeitssicherheit und den Betriebsärzten. Wir analysieren jeden Arbeitsunfall, um die Risikoquellen festzustellen und diese für die Zukunft wirkungsvoll abstellen zu können.

VERMEIDUNG VON UMWELTBELASTUNGEN UND NACHHALTIGKEIT

Umweltbelastungen lassen sich nicht vollständig ausschließen. Wir haben den Anspruch, die Risiken für die Umwelt zu kennen und mit den zur Verfügung stehenden Maßnahmen zur Minimierung der Belastung und damit zum Schutz der Umwelt beizutragen.

Mit konsequent ressourcenschonendem Einsatz von Fahrzeugen und Arbeitsmitteln und mit ausschließlicher Verwendung recyclingfähiger oder wiederverwertbarer Packmaterialien entsprechen wir auch den Wünschen unserer Kunden. Umweltschutz beginnt im Kopf – der Einzelne muss erkennen, dass er mit seinem aktiven Verhalten täglich aufs Neue den Grundstein legt für eine bessere Umwelt.

Wir erkennen als Unternehmen auch unsere Verantwortung gegenüber der Umgebung und der Gesellschaft an den Standorten unserer Firma. Durch den Erhalt der bestehenden Arbeitsplätze und die Schaffung weiterer Arbeitsplätze stehen wir für die Gesellschaft in unserer Umgebung ein. Darüber hinaus unterstützen wir ohne festes Budget ausgewählte Initiativen und Vereine, die im Umfeld unseres Unternehmens liegen oder die mit unseren Mitarbeitern verbunden sind.

CHANCEN- & RISIKOMANAGEMENT

Unsere Tätigkeiten sind nicht frei von Risiken für Menschen, Umwelt und Eigentum. Bei der Durchführung eines Umzugs oder Kunsttransports sind die uns zum Transport übergebenen Werte Risiken ausgesetzt.



Qualitäts- und Umweltpolitik – unsere Leitlinien

Potentielle Risiken werden im Rahmen unseres Risikomanagements erkannt und eingeschätzt, damit angemessene Maßnahmen zur Abwendung von Störungen getroffen werden können und sich die Folgen unvermeidbarer Risiken so gering und so kontrolliert wie möglich darstellen.

Wir erkennen aber nicht allein Gefahren, die unser Handeln beeinflussen. Wichtiger Bestandteil unserer Analysen sind potentielle Chancen, die sich durch die ständigen Veränderungen im Umfeld unseres Unternehmens ergeben. Diese zu erkennen, zu ergreifen und positive Entwicklungen voranzutreiben, ist ein elementarer Bestandteil unseres unternehmerischen Handelns.

VERBESSERUNG

Wir sind uns des nie enden wollenden Potenzials an Verbesserungsmöglichkeiten bewusst, das sich durch externe Einflussfaktoren und permanente Veränderung der Bedingungen bei der Leistungserbringung ergibt.

Die sofortige Einleitung von Untersuchungen über die Ursachen von Schäden, Reklamationen, Unfällen, Umweltereignissen oder sonstigen Abweichungen sowie die Umsetzung der daraus resultierenden Korrektur- und Verbesserungsmaßnahmen betrachten wir als Notwendigkeit.

Gleiches gilt für die Ausbildung, die bedarfsgerechte Qualifizierung und die regelmäßige Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – also für die stetige Fortentwicklung der Kenntnisse und Erfahrungen, für die unsere Auftraggeber uns schätzen. Die Qualität unseres Unternehmens basiert auf dem guten Ausbildungsstand und der Erfahrung unserer Mitarbeiter. Bei den jährlich stattfindenden Mitarbeitergesprächen stellen wir das Interesse an Fortbildungen fest und identifizieren Mitarbeiter, die für ausgewählte Fortbildungen in Frage kommen. Wir führen einen Maßnahmenplan für die Fortbildungen und verfügen über eine Aufstellung über den Kenntnisstand unserer Mitarbeiter.

Alle vorgenannten Aspekte bestimmen unseren Unternehmenserfolg. Die Einhaltung der angestrebten Ziele unterliegt daher einer jährlichen Überprüfung. Umsetzung und Überwachung der einzelnen Schritte gelingen aber nur im Team mit unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie unseren ausgewählten Partnern.