



## Qualitätssicherung, Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutz gehen alle an

Qualitätsmanagement, Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutz sind untrennbarer Bestandteil der Unternehmensführung. Sie werden in allen Bereichen der STADT UND LAND umgesetzt. Wir überprüfen unser Managementsystem regelmäßig und verbessern es kontinuierlich. Ein waches Bewusstsein für Qualität sowie für Umwelt-, Arbeits- und Gesundheitsschutz bestimmt den Arbeitsalltag aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Jeder übernimmt an seinem Platz die Verantwortung für eine hohe Servicequalität und die ökologischen Konsequenzen seines Handelns. Qualität bedeutet für uns, den Anforderungen und Erwartungen unserer Kunden zu entsprechen. Die Vermeidung von Verletzungen und Erkrankungen ist uns eine Verpflichtung. Dieses Selbstverständnis ist Grundlage für eine erfolgreiche Entwicklung unseres Unternehmens.

## Ressourcenverbrauch

Wir achten auf einen sparsamen Umgang mit Ressourcen. Bei Entscheidungen über Investitionen sowie über Planungs- und Baumaßnahmen berücksichtigen wir neben ökonomischen und qualitativen auch ökologische Kriterien. Wir verbinden unser wirtschaftliches und soziales Engagement mit konsequent ökologischem Handeln.

## Einhaltung rechtlicher Vorschriften

Rechtliche Vorschriften sind für uns absolut verbindlich. In internen Audits prüfen und bewerten wir die Umsetzung und Einhaltung von rechtlichen Verpflichtungen und anderen qualitäts- und umweltrelevanten Anforderungen sowie von Vorschriften zum Arbeits- und Gesundheitsschutz.

## Förderung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Die Qualifikation und Motivation unserer Mitarbeiter sind die Basis eines hohen Dienstleistungsniveaus. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden zum qualitäts-, umwelt- und sicherheitsbewussten Handeln angehalten, durch entsprechende Aus-, Weiterbildungs- und Unterweisungsmaßnahmen dazu befähigt und zur Eigeninitiative ermutigt.

## Aktive Öffentlichkeitsarbeit

Wir kommunizieren transparent und auf Augenhöhe mit unseren Mieterinnen und Mietern, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Lieferanten und Vertragspartnern, mit Behörden und mit der interessierten Öffentlichkeit insbesondere über die Qualitätssicherung sowie den Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutz.

## Kundenorientierung

Die Zufriedenheit unserer Kunden steht im Mittelpunkt unserer täglichen Arbeit. Deshalb engagieren wir uns auch in der Stadtteilarbeit. Wir unterstützen Projekte und Initiativen, die die Attraktivität unserer Wohnadressen heben und ein nachbarschaftliches Miteinander fördern. Regelmäßige Kundenbefragungen geben uns Aufschluss über die Ansprüche unserer Mieterschaft sowie über die Zufriedenheit mit unserer Arbeit. Ziel ist es, jederzeit nachvollziehbare und beherrschte, effektive und effiziente Arbeitsabläufe zu gewährleisten. Nur so sind Fehler rechtzeitig zu erkennen und zu beheben.

## Beschaffung

Die Vertragspartner werden in unsere Bestrebungen zur Verbesserung der Qualität unserer Dienstleistungen und des betrieblichen Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutzes eingebunden. Wir vereinbaren verbindliche Vorgaben zur Leistungserbringung und bewerten regelmäßig deren Einhaltung.

## Kontrolle

Wir überwachen und bewerten die qualitäts- und umweltrelevanten Auswirkungen unserer betrieblichen Tätigkeiten und informieren die Öffentlichkeit unaufgefordert und regelmäßig. Im Rahmen der technischen und ökonomischen Möglichkeiten werden wir Umweltbelastungen vermeiden bzw. auf ein Mindestmaß reduzieren. Regelmäßig überprüfen wir selbstkritisch die Umsetzung unserer Qualitäts-, Arbeits-/Gesundheitsschutz- und Umweltpolitik, leiten Maßnahmen zur Verbesserung ein und stellen uns der Überprüfung eines unabhängigen Gutachters.

Berlin, im April 2010

Jürgen Marx  
Geschäftsführung

Michael Niestroj  
Geschäftsführung

Andreas Kloß  
Betriebsrat

