

Die Astra Trading GmbH mit Sitz in Hamburg ist ein international agierendes Handelsunternehmen, welches sich auf den Ersatzteilbedarf in der Bahn- und Schienenindustrie spezialisiert hat.

Internationalität beeinflusst die Werte und Philosophien, die wir im Unternehmen leben. Auch der Fortschritt der technologischen Entwicklung inkl. moderner zeitgemäßer Arbeitsplätze ist von großer Bedeutung. Auch dies sind ganz wichtige Bestandteile der Unternehmensrichtlinien. Mitarbeiterzufriedenheit und -bindung durch Fairness und Zuverlässigkeit, gekoppelt mit einer klaren Verteilung von Aufgaben, Verantwortung und Kompetenz sind fester Bestandteil unserer Unternehmenskultur.

Um diese Richtlinien und Kulturen zu bewahren und zu stärken, wird durch die Geschäftsführung die Unternehmenspolitik definiert. Ziel dessen ist es, einen guten Ruf zu erlangen und zu erhalten und durch diesen den Betriebszweck des Unternehmens erfolgreich zu erreichen. Zentraler Bestandteil liegt dabei nicht nur in dem Erfolg und der Zufriedenheit der Mitarbeiter, sondern auch dem der Kunden.

Für die Umsetzung der Qualitätspolitik können verschiedene Kennzahlen verwendet werden. Die für uns bedeutsamsten werden im Folgenden genauer erläutert.

**Kundenzufriedenheit:**

Nur zufriedene Kunden sind wiederkehrende Kunden.

Für uns hat ein freundschaftliches Verhältnis zu unseren Kunden einen hohen Stellenwert. Daher ist es uns wichtig, unseren Kunden auch neben dem regulären Geschäft das Gefühl zu vermitteln, jederzeit für Wünsche und Anregungen zur Verfügung zu stehen. So sehen wir unsere Kunden nicht als anonyme Kunden, sondern als unsere Partner.

**Wachstum:**

Als Händler gelten wir als Zwischeninstanz zwischen unseren Kunden und Lieferanten. Daher sind wir stets bemüht Erwartungen und Anforderungen unserer Geschäftspartner zu erfüllen und ggf. Probleme zu lösen. Durch die Bündelung von Know-How können wir den Ansprüchen unserer Kunden gerecht werden und neben den Produkten auch Dienstleistungsservices und Lösungen zur Verfügung stellen.

Marktveränderungen bieten uns daher eine gute Möglichkeit, weiter zu wachsen und neue Märkte zu erschließen.

**Führungskompetenz:**

Im Sinne des KVP (kontinuierlichen Verbesserungsprozesses) passen wir das Qualitätsmanagement laufend an Marktveränderungen, neuen Anforderungen und Gegebenheiten an. Durch das Ableiten der Unternehmens- und Prozessziele werden die Führungskräfte gefördert, Verantwortung für die Realisierung der beschriebenen Ziele zu übernehmen und die damit verbundenen Aufgaben und Kompetenzen an die Mitarbeiter zu delegieren und somit klar abzugrenzen.

**Erhaltung der Marktanteile:**

Auf unseren aktuellen Märkten möchten wir unsere Stellung durch die Zusammenarbeit mit unseren Geschäftspartnern stärken, indem wir weiterhin sinnvolle und leistungsorientierte Dienstleistungsservices und Lösungen anbieten und wettbewerbsfähig bleiben. Bzgl. des Verkaufs von Produkten streben wir weiterhin an, als gelungene Zwischeninstanz zwischen Kunden und Händler zu agieren, die Mehrwert für alle Beteiligte generiert.

**Gewinn:**

Unser Ziel ist es, mit der Erwirtschaftung unseres Gewinnes das potentielle Marktwachstum zu finanzieren und alle möglichen Ressourcen bereitzustellen, die zur Erreichung der Unternehmensziele beitragen.

**Null-Fehler-Philosophie:**

Auch wir lernen durch Fehler. So hat jeder Mitarbeiter das Recht und auch die Pflicht, Fehler zu erkennen und diese bestmöglich zu beseitigen. Wir möchten eine einwandfreie Qualität erzeugen und gleichzeitig Umweltauswirkungen vermeiden. So sehen wir alle Fehler als Chance zur Verbesserung. Dabei gilt: Fehlerverhütung vor Fehlerentdeckung.

**Mitarbeiterzufriedenheit:**

Grundlegende Voraussetzung für den Unternehmenserfolg ist die Mitarbeiterzufriedenheit, welche sich u. A. durch die Qualifikation, Information und Motivation widerspiegelt. Unser Motto lautet entsprechend „Mittendrin, statt nur dabei“, was bedeutet, dass jeder Mitarbeiter ein wichtiges Mitglied unseres Teams ist und diese Wertschätzung auch erfahren soll.

Der gezielte Einsatz von Schulungen unterstützt, notwendiges Wissen und Fähigkeiten zu vermitteln, um die Qualifikationen weiterhin zu stärken.

Jeder Mitarbeiter trägt im Sinne des KVP zur Umsetzung der Qualitätspolitik in seinem Verantwortungs- und Aufgabenbereich bei. Die Qualitätspolitik ist für jeden Mitarbeiter frei zugänglich ist durch die vom Unternehmen beauftragten Personen und Organisationen mitgeteilt.

Hamburg, den 14.01.2019



Carlotta Haß  
Beauftragte für das QM-System

Hamburg, den 14.01.2019



Marion Fautsch  
Geschäftsführerin