

## **Erklärung der Unternehmensleitung zur Qualitäts-, Sicherheits- und Umweltpolitik**

Zufriedene Kunden sind der Schlüssel für den Erfolg eines Unternehmens im täglichen Wettbewerb. LKW WALTER stellt sich dieser Herausforderung mit einem klar definierten Unternehmensgrundsatz: Bei der Ausführung unserer Dienstleistungen möchten wir den Wünschen unserer Kunden besser entsprechen als unsere Mitbewerber.

Unter Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften und Beachtung der rechtlichen Grundlagen auf Basis der „Allgemeinen Österreichischen Spediteurbedingungen (AÖSp)“ und der Bestimmungen der CMR (Übereinkommen über den Beförderungsvertrag im internationalen Straßengüterverkehr) sind wir bestrebt, unseren Kunden ein qualitativ hochwertiges Service mit dem Ziel ständiger Verbesserung zu bieten.

Wir verstehen darunter kompetentes Auftreten unserer Mitarbeiter, Flexibilität, Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit in der Fahrzeugdisposition ebenso wie hohe Auskunftsfähigkeit über den Transportablauf, optimale Laufzeiten, prompte Reklamationsbearbeitung und umfassende Maßnahmen zur Fehlervermeidung.

Zur Erreichung bestmöglicher Kundenzufriedenheit wurde unser seit 1992 durch Lloyd's Register Quality Assurance zertifiziertes QM-System im gesamten Unternehmen auf die neue Normbasis ISO 9001:2000 umgestellt. Für alle Organisationseinheiten werden anspruchsvolle und messbare Qualitätsziele definiert. Der Erfüllungsgrad der Qualitätsziele wird über unser modernes, selbstentwickeltes EDV-System ständig beobachtet, um einen sachlichen Ansatz zur Entscheidungsfindung zu gewährleisten. Um sicherzustellen, dass die Forderungen dieser Norm erfüllt und ständig beachtet werden, wurde die Stabsstelle SHE-Q Management geschaffen und ein Team, das direkt der Unternehmensleitung verantwortlich ist, nominiert.

Um den heutigen Anforderungen an Umweltschutz, Sicherheit und Gesundheit zu entsprechen, ist es eines unserer Unternehmensziele, unser Engagement im Kombinierten Verkehr laufend zu verstärken und bei allen Unternehmensaktivitäten die Umweltbelastung so gering wie möglich zu halten.

Durch einen kooperativen Führungsstil, eine dezentrale Struktur mit größtmöglicher Eigenverantwortung sowie permanente Schulung, stellt die Unternehmensleitung sicher, dass die Mitarbeiter auf allen Ebenen der Organisation die Qualitäts-, Sicherheits- und Umweltziele erkennen, sich damit identifizieren und danach handeln.