

SHELL IN DEUTSCHLAND QUALITÄTSGRUNDSÄTZE

Die Produkte der Shell in Deutschland leisten einen grundlegenden Beitrag zur Mobilität und zur Deckung des Wärme- und Energiebedarfs unserer Gesellschaft.

Wir wollen jeden einzelnen unserer Kunden mit unseren Produkten und unserem Service zufriedenstellen. Daher sind wir stets bestrebt, den Ansprüchen der Verbraucher und den Erwartungen der Öffentlichkeit an unsere Produkte, Dienstleistungen und Arbeitsprozesse gerecht zu werden.

Es stehen dabei nicht nur die Qualität und die Wirtschaftlichkeit unserer Produkte im Mittelpunkt des Interesses, sondern auch die Arbeitssicherheit und der Schutz der Gesundheit und der Umwelt. Auf dieser Basis ist es unser Ziel, unsere Marktposition zu festigen und weiter auszubauen.

DIESE GRUNDSÄTZE FASSEN UNSERE VERPFLICHTUNG ZUR QUALITÄTSSICHERUNG ZUSAMMEN:

- Wir stehen im engen Dialog mit unseren Kunden. Denn nur so können wir die Anforderungen der Kunden verstehen und neue Wünsche rechtzeitig erkennen. Wir legen großen Wert darauf, mit Kreativität und Flexibilität auf spezielle Bedürfnisse zu reagieren.
- Wir arbeiten fortlaufend an der Verbesserung unserer Arbeitsprozesse, Produkte und Dienstleistungen. Gemeinsam mit den Zentren für Forschung und Produkttechnologie der Shell Gruppe suchen wir ständig nach innovativen Lösungen, um die Anforderungen des Marktes bedienen zu können.
- Eine strikte Kostenkontrolle stellt die Wirtschaftlichkeit unseres Geschäftes sicher und moderne Technologien garantieren, dass unsere Produkte die hohen Qualitätsanforderungen unserer Kunden erfüllen. Wir sind stets ein zuverlässiger Lieferant und bieten ein wettbewerbsfähiges Preis-Leistungs-Verhältnis.
- Wir informieren unsere Kunden in angemessener Weise über die Qualitäts-, Umwelt-, Gesundheits- und Sicherheitsaspekte im Zusammenhang mit der Handhabung, Verwendung, Lagerung und der Entsorgung unserer Produkte.
- Verantwortungsbewusstsein, Handlungskompetenz und Kundenorientierung fördern wir bei unseren Mitarbeitern durch umfangreiche Kommunikation und regelmäßige Schulungen. Alle Mitarbeiter werden in die Umsetzung dieser Grundsätze eingebunden. Sie werden mit den Mitteln und Fähigkeiten versehen, um ihre Aufgaben kompetent und verantwortungsvoll auszuführen. Unsere Verpflichtung als Lieferant gegenüber unseren Kunden gilt in vollem Maße auch für Abläufe innerhalb unseres Unternehmens.
- Von unseren Lieferanten erwarten wir hohe Qualität. Die gelieferten Produkte und Dienstleistungen werden entsprechend geprüft und die Lieferanten anhand eines Bewertungssystems beurteilt.
- Wir wollen eine kontinuierliche Verbesserung der Qualitätssicherung erreichen. Zu diesem Zweck haben wir Qualitätsmanagementsysteme eingeführt, die permanent weiterentwickelt und gepflegt werden. Wir setzen uns Ziele für Verbesserungen und bestimmen die nötigen Schritte, um sie umzusetzen. Die Ergebnisse dieses kontinuierlichen Verbesserungsprozesses werden nach einem standardisierten System regelmäßig gemessen, beurteilt und in internen und öffentlichen Berichten dargelegt.



Peter Blauwhoff

Country Chairman Germany, Februar 2010

