

# IMS\*-POLITIK

Als zweitgrößter Briefdienstleister auf dem deutschen Markt streben wir danach, Preis- und Kostenführer zu sein. Gleichzeitig wollen wir unsere Marktstellung konsequent ausbauen. Dabei sind wir uns sowohl unserer gesellschaftlichen als auch unserer sozialen Verantwortung bewusst. Wir verpflichten uns daher, alle rechtlichen Anforderungen und vertraglichen Verpflichtungen gegenüber unseren Vertragspartnern einzuhalten. Zur Erfüllung unserer Verpflichtungen betreiben wir ein integriertes Managementsystem, welches die Bereiche Qualitätsmanagement, Kundenzufriedenheit, Umweltschutz und Arbeitssicherheit umfasst.

Dabei gelten folgende Grundsätze:

## Qualität betrifft jeden

Jeder einzelne Mitarbeiter ist Experte auf seinem Gebiet und leistet täglich einen wichtigen Beitrag zur Verbesserung der Arbeitsabläufe.

## Fehler sind Chancen zur Verbesserung

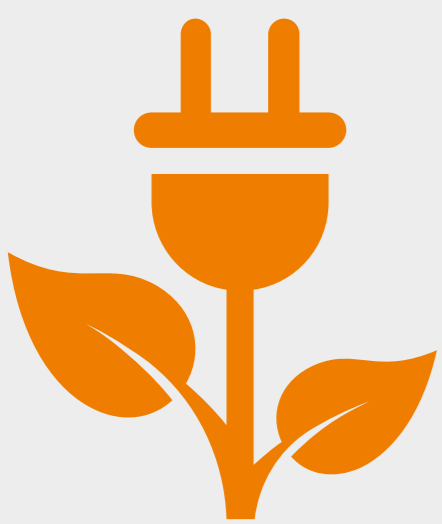
Fehler sind kein Makel, sondern werden aktiv als Chance zur Verbesserung unserer Prozesse genutzt.

## QUALITÄT & KUNDENZUFRIEDENHEIT



Ein gut strukturiertes Qualitätsmanagementsystem stellt sicher, dass unsere Kunden die Leistung in der Güte erhalten, die sie bestellt haben. Dabei ist der Ausgangspunkt für einen fortlaufenden Verbesserungsprozess die volle Transparenz zu Prozessabläufen auf Basis valider Kennzahlen. Diese Transparenz stellen wir mit der kontinuierlichen Messung und anwendergerechten Aufbereitung unterschiedlicher Kennzahlen wie z. B. Brieflaufzeiten, Kundenzufriedenheit, Reklamations- sowie Redressquoten her. Auf dieser Basis verpflichten wir uns daher zu einer permanenten Optimierung unserer Prozesse, um unseren Kunden dauerhaft die Erfüllung ihrer Anforderungen und das bestmögliche Preis-Leistungs-Verhältnis auf dem deutschen Briefmarkt bieten zu können.

## NACHHALTIGKEIT & UMWELTSCHUTZ



Um unsere Verantwortung gegenüber der Umwelt sowie der Gesellschaft vollumfänglich wahrzunehmen, verpflichten wir uns darüber hinaus, natürliche Ressourcen zu schonen und nachhaltig zu wirtschaften. Im Rahmen unserer täglichen Arbeit und unserer wirtschaftlichen Möglichkeiten ergreifen wir alle geeigneten Maßnahmen, damit auch nachfolgende Generationen in einer intakten Umwelt und nachhaltigen Gesellschaft leben werden. Zur Umsetzung dieses Ziels verpflichten wir uns, unnötige Umweltbelastungen zu vermeiden und durch ein gezieltes Ressourcen- und Umweltmanagement unsere Nachhaltigkeitsleistung kontinuierlich zu steigern.

## ARBEITSSICHERHEIT & GESUNDHEITSSCHUTZ



Das Wohl unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter liegt uns am Herzen. Daher ist der Arbeits- und Gesundheitsschutz ein besonders wichtiger Aspekt unserer Unternehmenspolitik. Unser Ziel ist es, die Arbeitsbedingungen für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu verbessern und eine aktive Gesundheitsförderung zu betreiben. Durch gezielte Maßnahmen in den Bereichen Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz tragen wir daher zu einer Verbesserung der Arbeitsbedingungen bei und machen unser Unternehmen für heutige und zukünftige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu einem attraktiven Arbeitgeber.

  
Asli Gierth Steve Gülzow Gregor Lex Michael Mews Alexandra Nahles-Welter Michael Wilk

