

## 1. Unternehmen

### 1.1 betriebliche Qualitätspolitik

Die IQ-Qualitätspolitik stellt die Grundlage für den Aufbau des betrieblichen IQ-Systems dar. Sie beinhaltet übergeordnete Ziele für die Geschäftsprozesse des Unternehmens und ist die Handlungsgrundlage für alle Mitarbeiter. Sie orientiert sich an den IQ-Vorgaben und muss auf allen Ebenen des Unternehmens bekannt sein und verstanden werden.

Die *Erklärung zur IQ-Qualitätspolitik* sollte schriftlich dokumentiert und Bestandteil des betrieblichen IQ-Handbuches sein.

Ein wesentliches Ziel des IQ-Systems ist es, bei den Bauherren Vertrauen dafür zu schaffen, dass ihre Forderungen an die Bauleistung erfüllt werden. Hierzu sollte die Geschäftsführung konstant darauf hinwirken, dass die Kundenanforderungen ermittelt, vollständig verstanden und erfüllt werden und damit die Kundenzufriedenheit sichergestellt wird. Die Kundenzufriedenheit muss Ziel der betrieblichen IQ-Qualitätspolitik sein. Die operativen Prozesse, die mit der Kundenorientierung verbunden sind, werden in den Abschnitten 2.2. und 2.4. näher erläutert.

**Anmerkung:**

Ein Muster für eine betriebliche Erklärung zur Qualitätspolitik finden Sie im IQ-Musterhandbuch.