

## Leitbild 2009

TSV-TOP SERVICE AG · FL-9490 Vaduz · [www.tsv-topservice.li](http://www.tsv-topservice.li)  
TSV-TOP SERVICE GmbH · CH-9471 Buchs · [www.tsv-topservice.li](http://www.tsv-topservice.li)

### Führung

- Wir führen durch vorleben. D.h. Die Vorgesetzten leben das Leitbild tagtäglich vor.
- Wir sind überzeugt, dass die Ausführungsqualität aller Mitarbeiter direkt zum Arbeitsergebnis beiträgt. Persönliche Aufmerksamkeit und sorgfältiges Handeln helfen Fehler vermeiden, frühzeitig erkennen, beheben oder beseitigen.
- Die gesetzlichen Grundlagen geben den Rahmen unserer Tätigkeiten vor. Deshalb ermitteln wir die Anforderungen des Gesetzgebers an unsere Organisation und unsere Materialien bzw. Dienstleistung. Die Geschäftsleitung GL bestimmt die relevanten Gesetze, Verordnungen, Vorschriften und erstellt eine Übersicht. Die Geschäftsleitung ist dafür verantwortlich, dass diese gesetzlichen Grundlagen den Mitarbeitern bekannt sind und eingehalten werden.
- Wir stellen durch die periodische Überprüfung unseres Managementsystems sicher, dass dieses befolgt wird, wirksam bleibt und bei allfälligen Veränderungen angepasst wird.

### Innovation

- Durch innovative Dienstleistungen halten wir mit unseren Kunden und deren Bedürfnissen Schritt.
- Zur Erreichung der Unternehmensziele setzen wir qualifiziertes und engagiertes Personal ein, welches wir den Funktionen entsprechend fördern bzw. ausbilden. Die zusammen festgelegten Mitarbeiterziele werden im Qualifikationsgespräch durch den Vorgesetzten und den Mitarbeiter bewertet. Gemeinsam werden Massnahmen (Mitarbeiterförderung) festgelegt. Dadurch wollen wir das Ziel motivierte und aktive Mitarbeiter erreichen.
- Das Qualitätsbewusstsein unserer Mitarbeiter vermitteln und fördern wir durch Information, Schulung und Instruktion. Wir halten unsere Mitarbeiter zur qualitäts- und kostenbewussten Arbeit und deren Handling an.
- Wir legen das Schwergewicht unserer qualitätssichernden Anstrengungen auf die Fehlerverhütung und nicht auf die Fehlererkennung durch Prüfung.

### Kunden

- Damit wir am Markt bestehen können, müssen wir immer die Stimme des Kunden hören und dem Markt geben, was er fordert. Dies stellen wir mit einer aktiven Marktbearbeitung und einer kompetenten Nachbetreuung sicher. In diesem Prozess messen und verbessern wir die Kundenzufriedenheit und die Wettbewerbschancen.
- Durch bewusstes Kennenlernen unserer Kunden und deren Probleme, durch gezieltes Ermitteln ihrer Anforderungen und durch unsere fachkundige Beratung stellen wir sicher, dass die Kundenbedürfnisse erfüllt werden.
- Wir schenken der Einhaltung von Terminvorgaben nicht nur gegenüber unseren Kunden, sondern auch gegenüber internen Stellen grosse Aufmerksamkeit.

### Dienstprozesse / Ressourcen

- Wir stellen durch die Wahl geeigneter Materialien / Dienstleistungen und durch die sorgfältige Auswahl und Betreuung der Lieferanten sicher, dass die erforderliche Beschaffungsqualität kostenoptimal und termingerecht realisiert werden kann.
- Durch den effizienten Einsatz der EDV-Hilfsmittel und unserer Offenheit gegenüber Neuigkeiten nutzen wir intern die Möglichkeiten der technischen Weiterentwicklung.