

# Politique Qualité de TSM

## 1. Qualité de nos produits et services

1.1 Nos données et analyses sont complètes, cohérentes, plausibles et mises à disposition à toute heure. Notre position en tant que fournisseur de chiffres et de faits est incontestée dans la branche laitière, cela d'une manière tout à fait neutre. Nous répondons aux attentes de la clientèle par des processus durables, bien conçus, transparents et éprouvés.

1.2. Toutes les tâches sont accomplies avec un niveau élevé de qualité, si possible sans faute et dans les délais impartis. Les feedbacks internes et externes ainsi que les indicateurs de qualité sont systématiquement analysés et évalués. Nous prenons des mesures pour une amélioration continue.

1.3 Nous assurons que tous les collaborateurs de TSM respectent les critères de la protection des données en menant toutes leurs activités. Il y existe un règlement sur la protection des données.

## 2. Contact avec la clientèle, les fournisseurs et les partenaires

2.1. Les intérêts de la clientèle sont notre priorité et TSM assure le suivi d'une culture de feedback intense concernant toutes les questions en relation avec les délais et la qualité.

2.2. Le fair-play guide nos pratiques commerciales. Nous soignons une culture d'information et de communication ouverte se basant sur la confiance et la transparence.

2.3. Les demandes de la clientèle sont traitées de manière simple et rapide.

## 3. Organisation interne, collaborateurs et direction

3.1. Tous les collaborateurs travaillent de façon indépendante, reconnaissent et traitent les tâches avec l'utilisation correcte et appropriée des ressources personnelles et financières.

3.2. Il existe un système interne d'information et de communication en bon état de marche (« principe de l'information passive »).

3.3. Nous soignons une culture de direction participative et bien ciblée. Les compétences et les responsabilités sont clairement réglées. Les processus sont bien définis et documentés.

3.4. Les ressources nécessaires numériques et autres sont mises à disposition des collaborateurs afin d'effectuer un travail de très haute qualité.

3.5. TSM travaille avec un objectif de rentabilité et reste attentive aux coûts. Les coûts et les rendements des différents secteurs sont saisis de manière transparente et les vacations sont comptabilisées conformément.

3.6. Les travaux s'effectuent de façon écologique. TSM s'engage pour un maniement raisonnable des ressources naturelles.

3.7. Les collaborateurs de TSM sont ouverts d'esprit et élargissent leurs compétences par une formation professionnelle et continue.