

# Qualitätspolitik der TSM

## 1. Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen

1.1 Unsere Daten und Auswertungen sind vollständig, konsistent, plausibel und rund um die Uhr verfügbar. Unsere Stellung als Lieferant von neutralen Zahlen und Fakten ist unbestritten. Durch nachhaltige, durchdachte, transparente und erprobte Prozesse erfüllen wir die Erwartungen der Kunden.

1.2 Alle Aufgaben werden in hochstehender Qualität, möglichst fehlerfrei und termingerecht erledigt. Interne und externe Rückmeldungen und Qualitätsindikatoren werden systematisch analysiert, ausgewertet und es werden Massnahmen zur ständigen Verbesserung getroffen.

1.3 Wir stellen sicher, dass alle Mitarbeitenden der TSM bei allen Tätigkeiten die Anforderungen des Datenschutzes einhalten. Es besteht dazu ein Datenschutzreglement.

## 2. Umgang mit Kunden, Lieferanten und Partnern

2.1 Die Interessen der Kunden stehen im Vordergrund; mit ihnen pflegt die TSM eine intensive Feedbackkultur zu allen termin- und qualitätsrelevanten Fragen.

2.2 In unseren Beziehungen legen wir Wert auf Fairness. Wir pflegen eine offene Informations- und Kommunikationskultur basierend auf Vertrauen und Transparenz.

2.3 Die Anliegen der Kunden werden unkompliziert und rasch behandelt.

## 3. Interne Organisation, Mitarbeitende und Führung

3.1 Alle Mitarbeitende arbeiten selbständig, erkennen und behandeln die Aufgaben mit einem sach- und fachgerechten Einsatz von personellen und finanziellen Ressourcen.

3.2 Es besteht ein gut funktionierendes internes Informations- und Kommunikationssystem (Bringprinzip).

3.3 Wir pflegen eine partizipative und zielorientierte Führungskultur. Die Zuständigkeiten und die Verantwortungen sind klar geregelt. Die Arbeitsabläufe sind eindeutig definiert und dokumentiert.

3.4 Den Mitarbeitenden der TSM werden die erforderlichen IT- und übrigen Ressourcen zur Verfügung gestellt, um eine qualitativ hochstehende Arbeit zu leisten.

3.5 Die TSM arbeitet ertragsorientiert und kostenbewusst. Die Kosten und Erträge der einzelnen Bereiche werden transparent erfasst, die Zeitaufwände werden entsprechend verbucht.

3.6 Die Arbeiten erfolgen umweltbewusst. Es wird auf einen sinnvollen Umgang mit natürlichen Ressourcen geachtet.

3.7 Die Mitarbeitenden der TSM sind offen für Veränderungen und erweitern ihre Kompetenzen durch eine kontinuierliche Aus- und Weiterbildung.