

## Qualitätsziele 2017

---

Im Jahr 2017 wollen wir als Kontinent Spedition GmbH erreichen:

**Die Kundenzufriedenheit ist unser wichtigstes Ziel. Das gilt auch für den internen Kunden.**

Das Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9001:2015 ist die Grundlage, die Richtlinie und das Werkzeug für unsere tägliche Arbeit.

Wir liefern keine Produkte aus und erbringen keine Dienstleistungen, welche nicht in Qualität und Leistungen alle Kundenerwartungen erfüllen.

Unser Unternehmen und die Unternehmensorganisation soll stetig so entwickelt werden, dass die Kundenzufriedenheit permanent gesteigert wird, bei gezieltem Einsatz des Wissens und der Erfahrungen aller Mitarbeiter. Wir wollen nur mit Partnern (Spediteurkollegen, Subunternehmen, Lieferanten) zusammenarbeiten, die qualitativ die gleichen Ziele verfolgen wie wir.

Wir stellen uns für das Jahr 2017 folgende Ziele:

- Erfolgreiche Zertifizierung auf Basis der neuen Norm DIN ISO 9001:2015
- Zertifizierung nach DIN ISO 14001
- Reduzierung der Kundenreklamationsquote um 5% gegenüber dem Vorjahr
- Stetige Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Steigerung des Sendungsvolumens um 8% gegenüber dem Vorjahr
- Umsatzsteigerung von 6% gegenüber dem Jahr 2016
- Kostenreduzierung um 4% zur Basis 2016
- Reduzierung der Abfallmengen um 5% zur Basis 2016
- Reduzierung der Schadenssumme im Fuhrpark um 5% im Jahr 2017
- Senkung der Kosten für Lademittelzukauf um 10% zur Basis 2016

Für die Geschäftsleitung und die Mitarbeiter hat die Qualität unserer Dienstleistungen oberste Priorität. Höchste Leistungsfähigkeit und Wirtschaftlichkeit im Vergleich zum Wettbewerb sind Voraussetzung.

Jena, 06.01.2017



Thomas Rödiger  
Geschäftsführer



Stefan Rödiger  
Geschäftsführer



Bastian Stein  
BdoL

ÄZ 01	Q-Ziele	Qualitätsziele 2017	01/17	
-------	---------	---------------------	-------	--