Qualitätsrichtlinie

Dok-ID:	PPC-2712
Version:	3
Letzte Überprüfung	16Okt2026
Datum:	06Jun2023
Letzte Änderung:	16Okt2026
Verantwortlicher Manager:	Vice President Quality & Health, Safety and Environment
Eigentümer:	Head of Global Quality and Integrated Management System
Geltungsbereich:	Alle Unternehmen, Mitarbeiter und Geschäftspartner von GEA
Verteilung:	GEA-Internet, GEA-Intranet

PUBLIC

Inhalt

1. Geltungsbereich 3
2. Zweck und Verantwortlichkeit 3
3. Qualitätsrichtlinie 4
   - Kundenfokus und -orientierung 4
   - Engagement und Teilhabe 4
   - Prozessmanagement und kontinuierliche Verbesserung 5
   - Qualitätskultur und lernendes Unternehmen 5
   - Management der Lieferantenbeziehungen 5
   - Produktverantwortung 6
4. Anhang 6
5. Überarbeitungen 6

PUBLIC

1. Geltungsbereich

Diese Richtlinie gilt für alle Unternehmen (d. h. die eigenen Betriebe der GEA Group einschließlich aller Produktions-, Vertriebs- und Verwaltungsstandorte), Führungskräfte, Mitarbeiter, Lieferanten und andere Geschäftspartner der GEA Group weltweit. Dazu gehören die GEA Group Aktiengesellschaft und alle mit ihren gesellschaftsrechtlich verbundenen Unternehmen (nachfolgend „GEA“).

Die Richtlinie ist als ein sich ständig weiterentwickelndes Dokument zu betrachten. Sie wird regelmäßig überprüft und aktualisiert, auch im Hinblick auf bevorstehende gesetzliche und regulatorische Änderungen. In dieser Richtlinie werden die Motivation, die Hauptziele in Bezug auf die Qualität sowie die Identifizierung und Handhabung der laufenden Bewertung und Verbesserung sowohl der Praktiken als auch der Prozesse dargelegt. Darüber hinaus verweist sie auch auf spezifischere Verhaltensstandards wie z. B:

- Verhaltenskodex
- Verhaltenskodex für Zulieferer und Unterauftragnehmer
- Richtlinie zu HSE-Verantwortlichkeiten für GEA-Manager und -Mitarbeiter
- Richtlinie zu Menschenrechten
- Richtlinie zu Fusionen und Übernahmen
- Richtlinie zum Umweltschutz
- Richtlinie zu Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz
- Richtlinie zur Geschäftskontinuität und zum Krisenmanagement
- Allgemeine Geschäftsbedingungen

2. Zweck und Verantwortlichkeit

Der Zweck einer Richtlinie ist es, das Engagement von GEA für Qualität zu unterstreichen und unseren Mitarbeitern, Kunden und Stakeholdern unsere Grundsätze des Qualitätsmanagements zu veranschaulichen.

Unsere Qualitätsphilosophie basiert auf dem Grundsatz, dass das Qualitätsmanagement in allen Phasen der Entwicklungs-, Herstellungs- und Dienstleistungsprozesse integriert sein muss. Qualität ist Teil des gesamten Lebenszyklus der Produkte und Dienstleistungen von GEA, angefangen beim Kundenverständnis und dem kundenorientierten Design bis hin zur strikten Umsetzung, der pünktlichen und fehlerfreien Lieferung sowie den Betriebs- und Wartungsanweisungen.

Wir verpflichten uns zu höchster Qualität, indem wir auf Prävention statt auf nachträgliche Erkennung und Korrektur setzen. Durch ein proaktives Risikomanagement, die Vermeidung von Fehlern sowie die Reduzierung von Verschwendung und Nacharbeit schaffen wir nachhaltigen Mehrwert für unsere Kunden, Mitarbeitenden und Stakeholder.

Unser Ziel ist es, unsere Aktivitäten weltweit zu steuern, indem wir Qualität, Kundenzufriedenheit, Compliance, Engagement und Verantwortung, Kompetenzentwicklung und die kontinuierliche Verbesserung in all unseren Aktivitäten gewährleisten.

GEA erwartet von seinen verbundenen Unternehmen, Managern, Mitarbeitern und Geschäftspartnern, dass sie ihre Verantwortung für die Lieferung qualitativ hochwertiger Produkte und Dienstleistungen demonstrieren,

indem sie diese Richtlinie in alle ihre Geschäftsaktivitäten einbeziehen. GEA erwartet auch von seinen Geschäftspartnern, z. B. seinen Lieferanten und Unterauftragnehmern, dass sie sich zu ihrer Verantwortung bekennen, qualitativ hochwertige Produkte und Dienstleistungen zu liefern.

3. Qualitätsrichtlinie

„Engineering for a better world“ ist Antrieb, Motivation und Verbindungspunkt für alle GEA-Mitarbeiter. Als einer der größten Systemanbieter leistet GEA mit seinen Lösungen und Dienstleistungen einen wichtigen Beitrag zu einer nachhaltigen Zukunft, insbesondere in den Bereichen Nahrungsmittel, Getränke und Pharma.

GEA will durch verantwortungsvolles Handeln eine Führungsrolle in der Entwicklung und Bereitstellung nachhaltiger Lösungen und Dienstleistungen einnehmen. Daher hat sich GEA verpflichtet, die Qualität seiner Produkte, Dienstleistungen und Betriebsabläufe zu verbessern, um Best-in-Class-Leistung und -Wettbewerbsfähigkeit zu erreichen.

Wir verpflichten uns, stets Lösungen und Dienstleistungen zu liefern, die die Anforderungen und Erwartungen unserer Kunden übertreffen und alle damit verbundenen regulatorischen und gesetzlichen Vorgaben erfüllen. GEA verpflichtet sich außerdem, die Effektivität unseres Qualitätsmanagementsystems kontinuierlich zu verbessern, um die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Dieses System entspricht den Anforderungen der Norm ISO 9001 in ihrer neuesten Ausgabe sowie den Vorgaben der geltenden Produktvorschriften. GEA unterhält wirksame Qualitätsmanagementsysteme, entwickelt diese kontinuierlich weiter und richtet sie an den Anforderungen der ISO 9001 sowie den geltenden regulatorischen Anforderungen aus.

Die Qualitätsrichtlinie von GEA wird in regelmäßigen Management Review Meetings überprüft, um sicherzustellen, dass sie auch in Zukunft geeignet ist, zur Erreichung der Qualitätsziele von GEA beizutragen. Diese Richtlinie stützt sich auf die folgenden Säulen:

Kundenfokus und -orientierung

Qualität ist ein Maß für unsere Leistung, wie sie von unseren Kunden erlebt wird. Der Erfolg auf dem Markt hängt von unserer Fähigkeit ab, unseren Kunden stets Produkte und Dienstleistungen zu liefern, die sowohl ihre Erwartungen als auch die geltenden Vorgaben erfüllen oder übertreffen. Um in diesem Punkt erfolgreich zu sein, müssen wir besser sein als unsere Wettbewerber. Dies setzt voraus, dass wir unseren Kunden kontinuierlich zuhören, um ihre Anforderungen zu verstehen. Dies erreichen wir, indem wir regelmäßig die Kundenzufriedenheit für alle unsere Produkte und Dienstleistungen messen.

GEA ist gegenüber seinen Kunden transparent, um sicherzustellen, dass Probleme so schnell und effektiv wie möglich kommuniziert und gelöst werden.

Wir holen aktiv Kundenfeedback ein und nutzen Kundenerkenntnisse, Beschwerden, Audits, Gewährleistungsfälle und Leistungsdaten als wertvolle Grundlage für Lernen, kontinuierliche Verbesserung und die Steigerung der Kundenzufriedenheit.

Engagement und Teilhabe

Alle Mitarbeiter von GEA müssen jederzeit kundenorientiert handeln und bestrebt sein, herausragende Qualität zu gewährleisten. Dies ist eine persönliche Verantwortung, eine Geisteshaltung und Teil unserer Werte bei GEA, die notwendig ist, um Kundenzufriedenheit zu erreichen. Die Führungskräfte von GEA sollten stets als Botschafter für eine Kultur auftreten, die sich auf die Anforderungen unserer Kunden konzentriert. Von allen Mitarbeitern von GEA wird erwartet, dass sie einen aktiven Beitrag zur Erreichung herausragender Qualität leisten. Um dies kontinuierlich zu erreichen, müssen wir alle offen für Veränderungen sein, einen

ganzheitlichen Blick auf unsere Aktivitäten haben, unser Handeln auf Fakten stützen und eine langfristige Perspektive einnehmen. Lieferanten, Händler und Geschäftspartner in unserem Einflussbereich sollten sich verpflichten, die in dieser Richtlinie dargelegten Grundsätze zu übernehmen.

Jeder Mitarbeitende ist für die Qualität seiner Arbeit verantwortlich und wird dazu angehalten, angemessene Maßnahmen zu ergreifen, wenn Qualitätsanforderungen nicht erfüllt sind oder gefährdet sein könnten.

Prozessmanagement und kontinuierliche Verbesserung

Die Anforderungen unserer Kunden bilden die Basis unserer Arbeitsweise. Herausragende Qualität wird erreicht, indem wir unsere Prozesse beschreiben, einhalten und kontinuierlich verbessern. Alle Mitarbeiter von GEA müssen sich bewusst sein, wie sie zur Kundenzufriedenheit und Qualitätsverbesserung beitragen können. Wir bewerten unsere Prozessfähigkeit kontinuierlich und ergreifen Maßnahmen, um ihre Effizienz und Effektivität sicherzustellen. Darüber hinaus werden wir unsere Ergebnisse anhand der in unserer Strategie GEA Mission 2026 festgelegten Ziele überwachen und Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit festlegen. Wir werden die Qualität und die Prozesse über den gesamten Produktlebenszyklus hinweg verbessern, indem wir einen präventiven und proaktiven Ansatz verfolgen sowie kontinuierliche Verbesserungen vornehmen.

Qualitätskultur und lernendes Unternehmen

GEA will eine Führungsrolle in der Entwicklung und Bereitstellung nachhaltiger Lösungen und Dienstleistungen einnehmen. Alle Gesellschaften tragen dazu bei, dass GEA dieses Niveau erreicht, indem sie Risiken und Chancen managen und sich für unsere Qualitätskultur und unsere Grundsätze als lernendes Unternehmen einsetzen. Wir fördern eine offene und transparente Kommunikation mit allen internen und externen Stakeholdern.

Qualitätskultur bedeutet, dass jeder bei GEA das Recht und die Pflicht hat, Qualitätsprobleme anzusprechen. Alle Mitarbeiter von GEA sind verpflichtet, Produkte oder Dienstleistungen, die nicht den definierten Qualitätsstandards oder den Erwartungen der Kunden entsprechen, zu melden. Wenn wir einen Fehler machen, tragen wir die Verantwortung, korrigieren den Fehler, den wir gemacht haben, und lernen daraus. Wir erkennen Innovationen und außergewöhnliche Leistungen an, belohnen sie und pflegen eine positive Qualitätskultur.

GEA setzt sich aktiv für den Wissenstransfer und die gemeinsame Nutzung von Best Practices an allen Geschäftsstandorten ein, um eine Kultur zu fördern, in der wir voneinander lernen. Regelmäßige Vergleiche und Bewertungen werden auf der Grundlage der Best Practices der Branche durchgeführt. Wir werden unsere Mitarbeiter schulen und sicherstellen, dass sie über die richtigen Kompetenzen und Kenntnisse verfügen, um ihre Arbeit nach den erforderlichen Standards auszuführen.

Management der Lieferantenbeziehungen

GEA bildet strategische Zusammenschlüsse und Partnerschaften, um die Beteiligung der Lieferanten an gemeinsamen Anstrengungen zur Verbesserung der Qualität der gelieferten Produkte zu gewährleisten, unsere Produkttechnologie zu verbessern und neue Arten von Produkten und Lösungen zu entwickeln. Wir stellen sicher, dass unsere Lieferanten und Unterauftragnehmer unsere Qualitätsanforderungen im Interesse der Kundenzufriedenheit und der ständigen Prozessverbesserung erfüllen.

Wir bewerten und beurteilen die Qualitätsleistung unserer Lieferanten und führen Lieferantenaudits durch, um zu überprüfen, ob unsere Lieferanten unsere Qualitätsanforderungen erfüllen, um die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems des Lieferanten zu bewerten und um Bereiche für weitere Verbesserungen zu identifizieren.

Lieferanten werden als strategische Partner betrachtet und sind angehalten, aktiv zur kontinuierlichen Verbesserung, Innovation und zum Risikomanagement beizutragen, um die Produkt- und Prozessqualität zu unterstützen.

Produktverantwortung

Produktsicherheit, ökologische Nachhaltigkeit und die Haftung des Herstellers sind eng mit dem Qualitätsmanagement verbunden, bei dem viele Aspekte berücksichtigt und umgesetzt werden können und müssen. Grundsätzlich besteht eine Haftung bezüglich der Produkthaftung sowohl nach Vertragsrecht als auch aufgrund gesetzlicher Ansprüche. Darüber hinaus besteht eine verwaltungsrechtliche Haftung für Produkte, die ebenfalls gesetzlich geregelt ist. Bei der Produkt- und Produzentenhaftung geht es um die Entschädigung für Schäden, die durch ein fehlerhaftes Produkt entstanden sind.

GEA verpflichtet sich, nur Lösungen und Produkte auf den Markt zu bringen, die sicher und nicht umweltschädlich sind. Unsere Entwicklungs- und Konstruktionsprozesse stellen sicher, dass umweltverträgliche Lösungen im Sinne einer effizienten Ressourcennutzung während des gesamten Produktlebenszyklus gewährleistet sind.

Darüber hinaus beobachtet GEA seine Produkte über etablierte Produktsicherheitsausschüsse auf dem Markt und überwacht die Sicherheit unserer Produkte während ihrer gesamten Lebensdauer. Die eingerichteten Produktsicherheitsausschüsse stellen sicher, dass die Notfallmaßnahmen wirksam sind, die Mitarbeiter von GEA in Fragen der Produktsicherheit geschult sind und Zwischenfälle gründlich untersucht werden.

4. Anhang

Begriff	Definition
Produktsicherheit	Product Safety Committee PPPD-1769

Tabelle 4: Glossar

5. Überarbeitungen

Datum	Überprüfung und Überarbeitung
28Mär2025	Aktualisierung des Besitzers der Richtlinie aufgrund von organisatorischen Änderungen
16Okt2026	Aktualisierung der Policy-Verantwortung aufgrund organisatorischer Änderungen. Stärkung der Qualitätsgrundsätze in Bezug auf Prävention, Kundenfeedback, persönliche Verantwortung, Lieferantenqualität, Prozessexzellenz und Änderungsmanagement.

PUBLIC