

Gubelstrasse 28
8050 Zürich
Schweiz
Telefon +41 44 317 50 60
info@sma-partner.com
www.sma-partner.com

SMA Qualitätspolitik

Als führender Anbieter von Beratungsleistungen und Software für die Planung von Eisenbahnsystemen ist Qualitätsmanagement eine unserer wichtigsten Prioritäten. Seit der Gründung von SMA haben alle Geschäftsbereiche - Consulting, sma.software und die interne Service-Abteilung - genau definierte Prozesse zur Dokumentation von Informationen, Verfahren und Qualitätsmanagementprozessen eingehalten. Dies ist in unserem Qualitätsmanagementsystem (QMS) festgeschrieben.

Seit 2019 ist die SMA und Partner AG mit ihren Tochtergesellschaften, der SMA (Deutschland) GmbH in Frankfurt am Main und der SMA (France) SAS in Paris, nach ISO 9001 zertifiziert.

Unsere Qualitätspolitik stützt sich auf einen Rahmen, der mit unseren Unternehmenswerten und Überzeugungen übereinstimmt. Dieser Rahmen basiert auf folgenden Eckpfeilern:

- Wir leben unsere Werte und machen Qualität zum Eckpfeiler unseres Engagements für Spitzenleistungen. Unsere **Unabhängigkeit** ermöglicht es uns, mutige, zukunftsweisende Ideen zu verfolgen, ohne dabei Kompromisse bei der Qualität einzugehen. Ein **erstklassiger** Ansatz treibt unsere Leidenschaft an, außergewöhnliche Software- und Beratungslösungen zu liefern, bei denen Zuverlässigkeit an erster Stelle steht. Aus tiefster Überzeugung stellen wir die Weichen **nachhaltig** für eine klimafreundliche, sozialverträgliche und wirtschaftlich tragfähige Mobilität, bei der Qualität in jedem Schritt verlangt wird.
- Kontinuierliche Verbesserung und qualitätsorientierte Ziele durch:
 - Einführung von Prozessen und Massnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung in allen Funktionen und über alle Abteilungen hinweg.
 - Festlegung klarer, messbarer Qualitätsziele und regelmäßiger Überprüfung dieser Ziele, um die Fortschritte zu bewerten und Verbesserungsmöglichkeiten zu ermitteln.
- Einhaltung von Standards als Mindestanforderung: Wir halten alle einschlägigen Gesetze, Industrienormen und anerkannten Best Practices ein, insbesondere die Anforderungen der ISO 9001 für unser formales Qualitätsmanagementsystem sowie die verbindlichen Vorgaben und Regeln unserer Kunden.
- Respekt für unsere Mitarbeitenden, ihre Arbeitsprozesse und ihr Arbeitsumfeld mit starker interner Kommunikation, Wissenstransfer, Befähigung, Unterstützung und Bewusstsein für ihre Bedürfnisse:

SMA Standorte

Zürich
Lausanne
Frankfurt
Paris

-
- Relevante, kontinuierliche und offene interne Kommunikation für und mit allen Mitarbeitenden.
 - Sicherstellung des Wissenstransfers zwischen den Mitarbeitenden und Weitergabe des vorhandenen Know-hows an neue Mitarbeitende.
 - Die Prozessverantwortung ist über das gesamte Unternehmen, die Konzernfunktionen und die Hierarchie verteilt, um sicherzustellen, dass die Mitarbeiter mit der nötigen Kompetenz nach einheitlichen, unternehmensübergreifenden Standards arbeiten. Pragmatische und zielgerichtete Integration der dokumentierten Informationen in ein leicht zugängliches Online-QMS mit einem Qualitätsmanagement-Team, das für die Unterstützung und Führung aller Beteiligten verantwortlich ist.
 - Top-Down-Überprüfungen des gesamten Qualitätsmanagementprozesses, sowie laufende Aufnahme und Bearbeitung von Inputs aller Prozessbeteiligten und Stakeholdern unter der Leitung des Qualitätsmanagement-Teams, um sicherzustellen, dass das Bewusstsein für Qualitätsprozesse, alle Fragen und notwendigen Maßnahmen im gesamten Unternehmen vorhanden ist.

Unser Qualitätsmanagementsystem folgt dem traditionellen prozessorientierten Ansatz: Wir konzentrieren uns auf die relevanten Prozesse unseres Tagesgeschäfts und nicht auf Organisationsstrukturen oder Hierarchien. Die Kernprozesse spiegeln die SMA-spezifische Wertschöpfungskette mit Dienstleistungen und Produkten für unsere Kunden wider:

- Verkauf und Akquise
- Projektdurchführung
- Software-Produktion
- Support und Wartung
- Produktmanagement



Die Managementprozesse (M) geben den Rahmen und die Steuerung vor, in dem die Kernprozesse (C) durchgeführt werden, während die sogenannten Supportprozesse (S) sicherstellen, dass die für unsere Kunden erbrachten Dienstleistungen von gleichbleibend hoher Qualität sind.

Diese Qualitätspolitik wird regelmäßig auf ihre Zweckmässigkeit überprüft und bei Bedarf angepasst. Die Dokumentation und Aktualisierung des Qualitätsmanagementsystems liegt in der Verantwortung des Qualitätsmanagers, der von der Geschäftsleitung von SMA delegiert wird. Der Qualitätsmanager trägt die Gesamtverantwortung für das Qualitätssicherungssystem und ist Ansprechpartner für alle Fragen zum Qualitätsmanagement.

Alle Mitarbeitenden sind verpflichtet, die Prozesse des Qualitätsmanagementsystems zu befolgen und erhalten dabei die volle Unterstützung des SMA-Managements.