

## Unsere Grundsätze, unsere Qualitätspolitik, unsere Unternehmensphilosophie

Die Charité CFM Facility Management GmbH, 2006 in Berlin gegründet, ist ein moderner und kompetenter Dienstleister. Die Kernkompetenzen der CFM sind komplexe nichtmedizinische Dienstleistungen für die umfangreichen Bereiche der Charité Universitätsmedizin Berlin. Damit erbringt die CFM auch einen wichtigen Beitrag zur Leistungsfähigkeit des Gesundheitswesens in Berlin.

Unser Handeln ist stets wirtschaftlich und zielorientiert für unsere Kunden. Unsere Dienstleistungen sind auf die Bedürfnisse unserer Auftraggeber und Nutzer abgestimmt.

Hochqualifizierte und motivierte Mitarbeiter, modernste Technik und Prozesse sichern die Abläufe aller Leistungen. Die Qualitätspolitik steht im Mittelpunkt der Unternehmensführung. Die Charité CFM Facility Management GmbH ist seit 2007 nach der internationalen Norm DIN EN ISO 9001 und der DIN EN ISO 13485 zertifiziert. Oberstes Kriterium der Qualitätspolitik ist die Zufriedenheit aller Bezieher unserer Leistungen und die Erfüllung aller zutreffenden Anforderungen. Qualität entsprechend den Wünschen des Kunden ist das Leitmotiv unseres Handelns. Alle Mitarbeiter arbeiten hochmotiviert an der Umsetzung der Kundenwünsche.

### Unser Handeln wird bestimmt durch:

Kundenorientiertes Denken aller Mitarbeiter und transparente Darstellung unserer Dienstleistungen;

Umsetzung der Wünsche unserer Auftraggeber auf Grundlage unserer Erfahrung im Gesundheitswesen in Übereinstimmung mit der wirtschaftlichen und technischen Machbarkeit;

Weiterentwicklung unserer Dienstleistungen unter Berücksichtigung von internationalen zukunftsorientierten Standards und der Wettbewerbssituation;

Unkomplizierte Lösungen zur Sicherstellung und Verfügbarkeit optimaler Krankenhausinfrastruktur und Sicherstellung der nichtmedizinischen Dienstleistungen;

Übernahme von unternehmerischer Verantwortung;

Ökologisches und sicherheitsbewusstes Verhalten und der Einhaltung von Gesetzen und Regeln, wodurch Risiken minimiert und Kosten gesenkt werden;

Verpflichtung zur Aufrechterhaltung der Wirksamkeit und zur fortlaufenden Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems;

Eine geregelte Archivierung der vollständigen Dokumentation unserer Leistungen.

### Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden durch eine gut strukturierte Weiterbildung gefördert, die dazu beiträgt, zukunftsfähige Arbeitsplätze bei hohen qualitativen Anforderungen zu sichern.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden in den Wissenspool des Unternehmens eingebunden und sind durch ein höfliches, zuvorkommendes und rücksichtsvolles Miteinander aktiv daran beteiligt ein kooperatives Arbeitsklima zu schaffen. Ein diskriminierendes Verhalten wird nicht geduldet.

### Unsere Geschäftspartner

Mit unseren Geschäftspartnern besteht eine faire und

effiziente Zusammenarbeit, getragen von gegenseitigem Bemühen, optimale und wirtschaftlich erfolgreiche Ergebnisse zu erzielen und das unternehmerische Risiko zu minimieren. Von unserer Seite wird eine hohe Kundenzufriedenheit angestrebt, die auch zur Steigerung des Unternehmenswertes führt.

### Unsere Führungskräfte

Unsere Führungskräfte fördern die Weiterbildung und Entwicklung unserer Mitarbeiter.

Unsere Führungskräfte schaffen eine Arbeitsatmosphäre, die sich durch Vertrauen, Offenheit, Transparenz, Toleranz und Aufrichtigkeit auszeichnet und sie arbeiten daran, dass ihre Mitarbeiter die Vision des Unternehmens verinnerlichen und leben.

Unsere Führungskräfte haben die Fähigkeit, auch unpopuläre Entscheidungen zu treffen und sie zu vermitteln. Sie zeigen Mut und scheuen sich nicht, etwas Neues anzupacken und umzusetzen. Sie sind bereit und in der Lage, Konflikte anzusprechen und zu lösen. Jedem Hinweis auf Diskriminierung wird mit der gebotenen Ernsthaftigkeit nachgegangen.

### Unsere Kommunikationsgrundsätze

Kommunikation ist nicht alles, aber ohne Kommunikation geht es auch nicht. Unser Ziel ist es, den Informationsaustausch sowie die Führung des Dialogs zwischen der Unternehmensleitung und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sicherzustellen, zu fördern und zu intensivieren.

Wir stellen den regelmäßigen Dialog, also den wechselseitigen Austausch von Informationen in den Vordergrund - wir informieren rechtzeitig und umfassend.

Wir informieren uns aktiv selbst und warten nicht auf Informationen.

Wir geben ein konstruktives Feedback und fordern das auch aktiv für uns selbst ein.

Wir wählen sorgfältig den Empfänger einer Information aus, ebenso das Kommunikationsmittel.

### Wir hören zu!

Die Geschäftsleitung der Charité CFM Facility Management GmbH und alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verpflichten sich zur Umsetzung dieser Unternehmensgrundsätze und arbeiten ständig daran, die eigenen Leistungen und die des Unternehmens sowie dessen Erscheinungsbild in der Öffentlichkeit zu verbessern.

Berlin, Oktober 2018

