

## Kernwaarde

Doelstellingen van het kwaliteitsbeleid van Chubb zijn erop gericht om:

- op elk moment te kunnen voldoen aan de wensen en eisen zoals deze met de opdrachtgevers (klanten) overeengekomen zijn;
- optimale klanttevredenheid te bereiken en te voldoen aan de ondernemingsdoelstellingen;
- te streven naar continue prestatie verbetering op basis van relevante 'key process indicators' (KPI's) en analyses van o.a. KPI-rapportages, interne en externe audits, klant – medewerkers tevredenheidsonderzoeken en registratie van klantenklachten.

Deze doelstellingen worden jaarlijks opnieuw beoordeeld en vastgesteld.

Hierin wordt rekening gehouden met de cultuur waardes binnen Chubb alsmede de kennis en prestatie van de organisatie.

Wij vinden het belangrijk om te anticiperen op juridische, technologische, culturele, maatschappelijke, en economische (markt-) ontwikkelingen.

Teneinde het kwaliteitsbeleid, doelstellingen en klanttevredenheid te realiseren en vergroten zijn alle medewerkers bekend en betrokken bij de verbeteringen van onderliggende processen.

Het kwaliteitsbeleid is gericht op het handhaven en toepassen van een kwaliteitssysteem dat minimaal voldoet aan de eisen gesteld in algemene wet- en regelgeving en alle bijbehorende normen en naslagwerken.

Specifiek van toepassing zijn de eisen van de:

- ISO 9001:2015 (kwaliteitsmanagementsystemen);
- ISO 26000 (Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen – Planet Yes);
- CCV-Certificatieschema's BMI (Brandmeldinstallaties - leveren en onderhouden);
- CCV-Certificatieschema's OAI, Leveren OAI-B, - AP en Onderhouden OAI-B, - AP;
- CCV-Certificatieschema's VBB-installaties Sprinkler - Leveren en Onderhouden;
- CCV-Certificatieschema's kleine blusmiddelen (REOB - deelgebieden A, B, C1, C2);
- KIWA BRL K21019 Noodverlichting en Vluchtwegindicatie;
- KIWA BRL K21045 Fire Protection System Scoop C Gas extinguishing Systems process & service;
- BRL100 Beoordelingsrichtlijn Rijkswaterstaat, certificaat f-gassen voor ondernemingen;
- CCV-Certificatieschema BORG E (productcertificaat voor het leveren van alarminstallaties);
- CCV-Verbeterde Risico Klassen Indeling (VRKI);

## Personeel en middelen

De directie is zich ervan bewust dat een degelijke en gestage groei van de organisatie alleen bereikt kan worden door:

- uitstekende kwaliteit in dienstverlening;
- goed opgeleid personeel;
- door efficiency in organisatie en uitvoering;
- door innovatief denken in beveiligingsoplossingen en -methoden.

Alle functionarissen van Chubb zijn verantwoordelijk voor optimale uitvoering van de werkzaamheden binnen het gebied van hun verantwoordelijkheid.

Teneinde daaraan te kunnen voldoen worden alle medewerkers regelmatig geïnstrueerd en getraind.

Tevens worden door de directie de nodige middelen ter beschikking gesteld.

## Evaluatie Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS)

Het KMS wordt onder meer bewaakt door het uitvoeren van externe en interne audits.

De externe audits worden door een door de Raad voor Accreditatie erkende certificerende instelling uitgevoerd. De interne audits worden uitgevoerd door de kwaliteitsafdeling/business units.

Jaarlijks beoordeelt de directie van Chubb Fire & Security B.V. het KMS op doelmatigheid en effectiviteit.

Januari 2025.

Fulco de Vries  
Algemeen Directeur

