

Quality Management Plan

ECNeumann

INHALT

Seite

1.	DAS INGENIEURBÜROECNEUMANN	3
2.	KUNDENORIENTIERUNG	4
3.	ZUSAMMENARBEIT MIT INGENIEUREN/INSPEKTOREN – FREIE MITARBEITER	4
4.	AUSSENDARSTELLUNG	5
5.	ANGEBOT UND VERTRAG / PROJEKTDURCHFÜHRUNG	5
5.1	INSPEKTIONEN	5
5.2	GUTACHTEN	5
5.3	BETEILIGUNG AN ÖFFENTLICHEN AUSSCHREIBUNGEN	5
5.4	ARBEITEN ALS PROJEKT QUALITY MANAGER	6
6.	KOMMUNIKATION UND INFORMATIONSSTEUERUNG	6
7.	ARBEITSSICHERHEIT	6
8.	DOKUMENTENORDNUNGUNDARCHIVIERUNG	7
9.	TECHNISCHE GERÄTE	7
10.	AUFBAU UND VERWALTUNGDES QM-SYSTEMS	7
11.	VERHALTENSKODEX	7
11.1	NATIONALE GESETZE UND REGELUNGEN	8
11.2	KORRUPTIONSBEKÄMPFUNG UND FAIRE GESCHÄFTSPRAKTIKEN	8
11.3	MENSCHEN- UND ARBEITSRECHTE	8
11.4	GESUNDHEITSSCHUTZ UND SICHERHEIT	8
11.5	UMWELT	8
11.6	MANAGEMENTSYTEM	9
11.7	INFORMATIONSSCHUTZ UND PERSÖNLICHER DATENSCHUTZ	9
11.8	ÜBERWACHUNG UND RECHTE ZUR ÜBERPRÜFUNG	9
11.9	MELDEN VON FEHLVERHALTEN	9
12.	BEWERTUNG UND KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG	9

1. DAS INGENIEURBÜRO ECNEUMANN

Das Ingenieurbüro ECNeumann wurde am 01.03.2000 von Paul Guenther Neumann gegründet. Der Gründer hatte in den vergangenen 36 Jahren bis 1999, beginnend als Schweißer über ein Fernstudium zum Diplom-Ingenieur für Maschinenbau und als Schweißfachingenieur / EWE& IWE in vielen Stationen des Kraftwerk-Neubaus und -Instandhaltung - Nuklear und Kohle-/Gasbefeuert - intensive Erfahrungen sammeln können, die nun eine feste Basis des Ingenieurbüros bilden. Zusätzlich ist er zertifizierter Spezialist für Druck-Behälter und Druckrohrleitungen.

Folgende Bereiche sind im Leistungsspektrum enthalten:

Seit dem Bestehen des Ingenieurbüros wurden folgende Tätigkeiten durchgeführt, die aufgrund ihres Erfolges hervorgehoben werden können:

Rohrleitungsberechnungen für ein Stahlwerk in Brasilien einschließlich Schweißberechnungen

Rohrleitungsberechnungen für ein E Müllverbrennungsanlage in Deutschland

Ordnen und Katalogisieren von technischen Unterlagen, die in Kartons in einem Raum bis zur Decke gelagert waren, um sie dem TÜV zur Genehmigung vorlegen zu können.

Vertraglich gebunden als Projekt Quality Manager für das Babcock-Projekt Kraftwerk Elbistan/Türkei-4 Boiler

Vertraglich gebunden als Project Quality Manager für das GE-Projekt Turbinen- Leistungssteigerung Bitterfeld

Vertraglich gebunden als Project Quality Manager für das Eskom Kraftwerksprojekt Medupi in Süd-Afrika, welches derzeit das weltgrößte Kohlkraftwerk werden sollte

Erstellung von Gutachten für verschiedene Industriezweige und verschiedene Unternehmen, die von den Gerichten beachtet wurden.

Hersteller-Audits für mehr als 100 zufriedene Kunden

Seit 2012 Durchführung von mehr als 2400 Qualitäts-Inspektionen in den verschiedenen industriellen Feldern:

Kraftwerksinstandhaltung – alle Ausrüstungen

Kraftwerksneubau – alle Ausrüstungen

Raffinerien – alle Ausrüstungen

Öl- und Gas-Bereich – alle Ausrüstungen

Das Leistungsangebot ist dementsprechend auch relativ weit gestreut:

Durchführung von Lieferanten-Audits

Durchführung von Qualitätsinspektionen in fast allen Industrie-Bereichen innerhalb Europas, ausgenommen hierbei sind der Flugzeugbau, Fahrzeugbau, Bautechnik, Elektronik und das Gesundheitswesen.

Berater in allen Qualitäts-relevanten Bereichen

Erstellung von Gutachten für fast alle Bereiche der Metall-verarbeitenden Industrie

Mitarbeit in Projekten als Projekt-Manager in den o.g. Bereichen

Der Inhaber des Ingenieurbüros arbeitet in der Regel als selbstständiger unabhängiger Ingenieur.

Ist es, den Kunden bei der Beschaffung seiner benötigten Ausrüstung mit seiner Erfahrung so zu unterstützen, dass der Kunde das, nach den entsprechenden Standards hergestellte, Produkt erhält.

Das Sammeln von Erfahrungen und neuen Entwicklungen nimmt kein Ende, in keinem Alter. Aus diesem Grund ist Weiterbildung ein wesentlicher Bestandteil der Unternehmensphilosophie.

Die Einhaltung der zwischen dem Kunden und dem Hersteller vereinbarten Standards wird auf des Strengste bei den Qualitätsinspektionen überprüft.

Nichteinhaltung dieser Spezifikationen/Standards, aus welchen Gründen auch immer, führt automatisch zu Punch-Punkten, die dem Hersteller und dem Kunden zur Kenntnis gegeben werden und deren Abarbeitung strengstens überprüft wird.

2. KUNDENORIENTIERUNG

Ausgehend von dem Grundsatz, dass der Kunde ein Anrecht auf die beste Qualität seines geordneten Produkts hat, unterstützt das Ingenieurbüro den Kunden bei der Überwachung, dass vereinbarte Standards und Spezifikationen vom Hersteller eingehalten werden. Es versteht sich als Auge und Ohr des Kunden.

Aus diesem Grund wird schon in der Beauftragungsphase das Gespräch mit dem Kunden gesucht um Schwerpunkte zu erkennen, die es mir ermöglichen, rechtzeitig, noch während der Herstellungsphase, Einfluss auf die Qualität des Produkts zu nehmen.

Spezifikationen des Kunden sind, aus welchen Gründen auch immer, sehr oft Sammelsurien von Spezifikationen, die von unterschiedlichen Mitarbeitern des Kunden zusammengetragen und manifestiert werden und dem Hersteller als Grundlage seiner Fertigung mit dem Vertrag übergeben werden.

Eine wesentliche Aufgabe meines Büros besteht nun darin, eventuelle Überschneidungen dem Kunden aufzuzeigen, aber auch dem Hersteller sich daraus abzuleitende Schwerpunkte zu erläutern.

Dies gilt ebenfalls bei einer eventuellen Herstellungsüberwachung.

Hersteller-Technologien/Prozeduren, die vom Kunden noch nicht geprüft worden sind, werden mit dem Hersteller durchgesprochen und dem Kunden, eventuell mit Hinweisen versehen, zum Prüfen übergeben.

Zwischenschritte, wie zum Beispiel Running Tests, Druckprüfungen, Laboruntersuchungen werden auf Einhaltung der vorgegebenen Werte kontrolliert, wobei eventuelle Abweichungen nur innerhalb genehmigter Bereiche zugelassen werden.

Bei einer Beauftragung als Projekt-Quality-Manager durch einen Kunden, sieht sich der Gründer des Ingenieurbüros als Vertreter dieses Kunden und vertritt hier eine klare Position in Qualitätsfragen zum Nutzen des Auftraggebers.

3. ZUSAMMENARBEIT MIT ANDEREN INGENIEUREN/INSPEKTOREN – FREIEN MITARBEITERN

Je nach Umfang einer Anfrage, z.B. als Komplexanfrage, besteht für das Ingenieurbüro die Notwendigkeit, mit anderen Ingenieuren zusammenzuarbeiten.

Dies sind in der Regel freie Ingenieure, die für das anstehende Projekt einen entsprechenden Background haben und die dem Inhaber des Ingenieurbüros seit langem bekannt sind oder mit denen er gemeinsame Erfahrungen sammeln konnte. Die Bereitschaft, nach diesem Qualitätssystem zu arbeiten, wird nicht nur verbal eingeholt, sondern die Einhaltung in den täglichen Gesprächen kontrolliert. Hierbei gibt der Inhaber des IB Hilfe und Unterstützung aber auch seine Erfahrung weiter.

4. AUSSENDARSTELLUNG

Zur professionellen Darstellung des Unternehmens gehört, neben der täglichen Arbeit, eine Internetseite, die regelmäßig gewartet wird.

Dies ist: www.ecneumann.de

Die dazu gehörende e-mail Adresse: info@ecneumann.de

Eine Liste der bisher durchgeführten Inspektionen: ‚Work History‘ wird vierteljährlich gepflegt.

Dokumente der Qualifikationen und der Weiterbildung sind auf der Internetseite hinterlegt.

5. ANGEBOT UND VERTRAG / PROJEKTDURCHFÜHRUNG

5.1 INSPEKTIONEN

Bei Inspektionen erfolgt meistens von entsprechenden Agenturen eine Anfrage nach der Verfügbarkeit des IB Inhabers für eine bestimmte Inspektion an einem bestimmten Tag.

Da der Lebenslauf immer auf dem neuesten Stand bei den Agenturen vorliegt, werden bei Verfügbarkeit dem Kunden mein Name, Qualifikationen und Erfahrungen vorgeschlagen.

Dies birgt für mich die Möglichkeit, mich auf bestimmte Fachgebiete zu konzentrieren.

Mit der Bestätigung meiner Verfügbarkeit gehe ich einen Vertrag mit der Agentur ein, den eventuellen Auftrag, der dann noch der Bestätigung des Kunden bedarf, nach den Technischen Regeln und den vorhandenen Spezifikationen des Kunden zu kontrollieren.

Ein detaillierter Abschlussbericht versetzt den Kunden in die Lage, sich davon zu überzeugen, daß sein in Auftrag gegebenes Produkt entsprechend seiner Vorgaben gefertigt wird oder wurde.

Bei Anfragen von Agenturen aus anderen Ländern wird unter anderem auch nach einem Ersatz bei meiner Nichtverfügbarkeit gefragt.

Hier kann ich aus einem Pool von freien Ingenieuren / Technikern Vorschläge machen, die ich aber vorher mit den jeweiligen Spezialisten abgestimmt habe.

Bei Bestätigung dieses Technischen Spezialisten durch den Kunden geht die Verantwortung nicht automatisch an den TS über, sondern der entsprechende Abschlussbericht wird dann durch mich, vor der Weitergabe an den Kunden, auf Sachlich- und Richtigkeit überprüft.

5.2 GUTACHTEN

Zusagen bei Gutachten-Anfragen durch Firmen erfolgen auf den Grundlagen meiner Erfahrungen und meines Wissens.

Erst nach intensiven Gesprächen mit dem Kunden über alle Details und spezielle Besonderheiten des zu bewertenden Produkts wird der Zeitraum und natürlich der Preis kalkuliert und dem Kunden in schriftlicher Form übergeben, die er mit seiner Gegenzeichnung als Vertrag akzeptiert.

Eventuell notwendige Konsultationen dienen der Qualitätssicherheit des Gutachtens.

In einer Abschluss-Besprechung wird das Gutachten mit dem Kunden besprochen und auch vom Kunden bestätigt.

5.3 BETEILIGUNG AN ÖFFENTLICHEN AUSSCHREIBUNGEN

Öffentliche Ausschreibungen unterliegen einer hohen Verantwortung. Sollte eine Ausschreibung mein Interesse gefunden haben, wird in persönlichen Gesprächen ein Team von freien Mitarbeitern zusammengestellt, die die Abwicklung der gestellten Aufgabe in fachlicher und qualitativer Hinsicht garantieren.

Sollten Nachfragen bei dem eventuellen Kunden erforderlich sein, werden diese kurzfristig durch entweder Telefon- oder persönliche Gespräche geklärt.

5.3.1 Die Kalkulation der Kosten wird auf den Grundlagen des zu erwartenden personellen Aufwandes und eventueller Sachkosten erstellt und dem Kunden gemeinsam mit einem Ablaufplan der Aufgabenentwicklung zugesandt. Die Kostenkalkulation erfolgt auf der Grundlage umfangreicher Erfahrungen und Fairness dem Kunden gegenüber.

Die Einladung zum Bestätigungsgespräch obliegt dem eventuellen Kunden.

Bei Bestätigung der Kostenkalkulation und des Ablaufplanes wird der Auftrag zur vollen Zufriedenheit des Kunden abgearbeitet. In zwischenzeitlichen Konsultationen wird der Bearbeitungsstand detailliert dem Kunden erläutert, so dass das Endgespräch eine Bestätigung der Aufgabenlösung darstellt.

5.3.2 Eine weitere Beteiligung an öffentlichen Aufträgen setzt die Lösung der gestellten Ausschreibung voraus. Hierzu ist wiederum ein Team notwendig, das sich aus den dazu notwendigen Spezialisten rekrutiert.

Eine Kostenkalkulation wird erstellt, dem Kunden aber noch nicht übermittelt. Diese Kostenaufstellung wird eine der Grundlagen sein, dem Kunden nach seiner Bestätigung der Aufgabenlösung die komplette, im Detail zu verfolgende Aufgabe zu verkaufen.

5.4 ARBEITEN ALS PROJEKT QUALITY MANAGER

Durch verschiedene Unternehmen werde ich auch mit der Position als Projekt Quality Manager beauftragt. In vorbereitenden persönlichen Gesprächen überzeugt sich der Kunde, ob meine Berufserfahrung, meine Kenntnisse aber auch meine Persönlichkeit zu seinem Team passen. Bei Übereinstimmung der Erfordernisse werde ich mittels eines Vertrages mit der Position des Projekt Quality Managers beauftragt.

Vorzeitige Vertragsauflösungen gab es bisher noch nie.

6. KOMMUNIKATION UND INFORMATIONSTEUERUNG

6.1 Auch wenn die Inspektionen in den meisten Fällen über Agenturen, die nach DIN EN 9001 Zertifiziert sind, beauftragt werden, werden sich ergebende Fragen zu Spezifikationen, Maßtoleranzen oder ähnliches, die nicht explizit genannt sind, doch direkt mit dem Kunden geklärt, in den meisten Fällen in englischer Sprache. Alle Tätigkeiten einer Inspektion werden ausführlich in den Berichten beschrieben, so daß sich der Kunde so überzeugen kann, als wenn er selbst die Inspektion vorgenommen hätte.

6.2 Bei Arbeiten in Projekten bin ich automatisch in die Kommunikationslinien des Kunden eingebunden.

7. ARBEITSSICHERHEIT

Qualität und Arbeitssicherheit gehen Hand in Hand, dies ist das oberste Gebot für meine Tätigkeiten, sei es bei Gutachten, Projektarbeit oder während der täglichen Inspektionen.

Bei jeder beauftragten Inspektion werden die persönliche Schutzausrüstung, Arbeitsschutzschuhe und bei Notwendigkeit: Schutzhelm, Gehörschutz, Schutzbrille und Handschuhe getragen, um eigene Unfälle zu vermeiden.

Hier hört jedoch die Arbeitssicherheit nicht auf.

Beim Hersteller wird neben der eigentlichen Inspektion – Qualitätsabnahme – auch die Arbeitssicherheit des Herstellers geprüft. Sollte es zu Verstößen der Arbeitssicherheit durch Arbeiter des

Herstellern kommen, was bei meinen Inspektionen sehr selten passierte, wird die Arbeit sofort gestoppt, das gesehene Problem angesprochen und abgestellt. Auch solche Aktivitäten werden dem Kunden im Bericht mitgeteilt.

Bei Arbeiten in Projekten liegen letztlich die Einhaltung und Kontrolle der Arbeitssicherheit in der Verantwortung des HSE-Managers, steht selbstverständlich auch jederzeit im Fokus meiner Tätigkeit.

8. DOKUMENTENORDNUNG UND ARCHIVIERUNG

Alle Dokumente, Zertifikate und Berichte, die im Zusammenhang mit Hersteller Audits, QC-Kontrollen oder ähnliches stehen, werden auf 2 externen Festplatten für 10 Jahre gespeichert und regelmäßig gewartet.

Dokumente in Papierform werden nach Beendigung des Auftrages digital gespeichert und das Dokument geschreddert.

Dies dient der Sicherheit und der Zufriedenheit des Kunden und es wird vermieden, dass Dokumente auf den Müllhalden landen und herumfliegen können.

Mit Beginn der Inspektionstätigkeit im Jahre 2012 wurden Jahres-Files angelegt und die Inspektionen in den jeweiligen Monaten mit Datum auf den 2 externen Festplattengespeichert.

9. TECHNISCHE GERÄTE

Bei den Qualitätskontrollen/Inspektionen ist es vom Kunden vorgeschrieben, keine eigenen Technischen Geräte während der Inspektion zu verwenden, sondern z. B. geeichte Messinstrumente von dem jeweiligen Hersteller zu verwenden. Hilfsmittel, wie z. B. Taschenlampen, Lupen und so weiter sind natürlich bei mir vorhanden und werden auch benutzt. Dies gilt ebenfalls bei Projektarbeiten. Hier werden geeichte technische Geräte des Unternehmens, für das ich im Projekt arbeite, von mir verwendet, ebenfalls Mittel, die zur Durchführung von z. B. Penetrant Liquid Tests oder Magnet Partikel Tests notwendig sind.

10. AUFBAU UND VERWALTUNG DES QM-SYSTEMS

Das QM-System wurde auf der Grundlage der DIN EN ISO 9001 erstellt, um dem Kunden die Sicherheit zu geben, dass seine geordneten Produkte auch von einem qualifizierten und erfahrenem Inspektor nach seinen Spezifikationen und den geltenden Technischen Regeln und Standards geprüft und abgenommen werden.

11. VERHALTENSKODEX

EINFÜHRUNG IN DEN IB-VERHALTENSKODEX FÜR FREIE MITARBEITER

Wie in den Zielen, der Vision und den Werten von IB ECNeumann zum Ausdruck kommt, ist das IB ECNeumann zu den höchsten Standards in Bezug auf geschäftliche Integrität, Servicequalität und Nachhaltigkeit verpflichtet. Wir verpflichten uns, die Grundsätze des Global Compact der Vereinten Nationen in den Bereichen Menschenrechte, Arbeitsnormen, Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung einzuhalten und aktiv zu vertreten. Diese Prinzipien spiegeln universell anerkannte normative Standards wie die Allgemeine Erklärung der Menschenrechte der Vereinten Nationen und die Kernarbeitsnormen der Internationalen Arbeitsorganisation wider.

Die Nachhaltigkeits- und Ethikstandards, denen sich ECNeumann verpflichtet hat, erstrecken sich auch auf die Beziehungen zu unseren freien Mitarbeitern. Um sicherzustellen, dass die freien Mit-

arbeiter diese Erwartungen erfüllen und unterstützen, wird von ihnen erwartet, dass sie sich an diesen Verhaltenskodex für Lieferanten halten, und ECNeumann wird die Einhaltung des Verhaltenskodex für Lieferanten durch die freien Mitarbeiter überprüfen.

Die allgemeinen Grundsätze unseres Verhaltenskodex für Lieferanten sind:

11.1 NATIONALE GESETZE UND REGELUNGEN

Wir erwarten von unseren freien Mitarbeitern, dass sie ihre Geschäfte in voller Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen, Regeln und Vorschriften sowie dem Verhaltenskodex für Lieferanten führen.

11.2 KORRUPTIONSBEKÄMPFUNG UND FAIRE GESCHÄFTSPRAKTIKEN

Wir erwarten von unseren freien Mitarbeitern, dass sie ihre Geschäfte mit Ehrlichkeit und Integrität und in Übereinstimmung mit allen geltenden Gesetzen und Vorschriften in Bezug auf Bestechung und Korruption führen, einschließlich jeglicher Zahlungen oder sonstiger Zuwendungen an Regierungsbeamte zum Zwecke der Beeinflussung der Entscheidungsfindung, der Verabredung oder Annahme von Schmiergeldern, der Gewährung unlauterer Vorteile sowie von Geschenken und Bewirtung, Betrug und sonstiger verbotener Geschäftspraktiken.

Außerdem erwarten wir von ihnen, dass sie alle geltenden Kartellgesetze einhalten und sich nicht an Preisabsprachen, Markt- oder Kundenaufteilung, Marktaufteilung oder Angebotsabsprachen mit Konkurrenten beteiligen; außerdem müssen sie die erforderlichen Informationen vertraulich behandeln. Der freie Mitarbeiter muss angemessene Buchhaltungs- und Geschäftsunterlagen erstellen und sich an faire Geschäftspraktiken halten, um unter anderem Interessenkonflikte zu vermeiden, die die Geschäftsbeziehungen nachteilig beeinflussen könnten.

11.3 MENSCHEN- UND ARBEITSRECHTE

Wir erwarten von unseren freien Mitarbeitern, dass sie sich nicht an Menschenrechtsverletzungen beteiligen. Die grundlegenden Arbeitnehmerrechte, wie sie in den IAO-Arbeitsübereinkommen zum Ausdruck kommen, müssen eingehalten werden, um das Recht auf frei gewählte Arbeit, Vereinigungsfreiheit, den Verzicht auf Kinderarbeit, den Schutz junger Arbeitnehmer, faire Löhne, regelmäßige Beschäftigung und angemessene Arbeitszeiten, Nichtdiskriminierung und menschenwürdige Behandlung zu gewährleisten.

11.4 GESUNDHEITSSCHUTZ UND SICHERHEIT

Wir erwarten von unseren freien Mitarbeitern, dass sie ein sicheres und hygienisches Arbeitsumfeld bereitstellen und ein systematisches Gesundheits- und Sicherheitsmanagement in Übereinstimmung mit internationalen Standards für das Gesundheits- und Sicherheitsmanagement betreiben, das an die Größe und Komplexität der Geschäftstätigkeit des Lieferanten angepasst ist.

11.5 UMWELT

Wir erwarten von unseren Lieferanten, dass sie, wo immer es möglich ist, einen vorsorgenden Ansatz in Bezug auf Umweltfragen verfolgen und darauf hinarbeiten, die negativen Auswirkungen ihrer Tätigkeiten, Produkte und Aktivitäten auf die Umwelt zu minimieren.

Wir erwarten von unseren Lieferanten, dass sie Umweltrisiken systematisch und in Übereinstimmung mit internationalen Standards managen.

11.6 MANAGEMENTSYSTEM

Wir erwarten von Lieferanten, dass sie ein Managementsystem einführen oder einrichten, dessen Anwendungsbereich sich auf den Inhalt dieses Umfangs bezieht, oder im Rahmen des Managementsystems von ECNeumann arbeiten, wenn sie ein Einzelpersonenunternehmen oder eine Einzelperson (Freelancer) sind.

11.7 INFORMATIONSSICHERHEIT UND PERSÖNLICHER DATENSCHUTZ

Wir erwarten von unseren freien Mitarbeitern, dass sie sich aktiv vor unbefugtem Zugriff, Nutzung, Offenlegung, Störung, Änderung, Inspektion, Aufzeichnung und Zerstörung von Informationen schützen. Von den freien Mitarbeitern wird daher erwartet, dass sie entweder eigene relevante Informationssicherheitsrichtlinien und -verfahren festlegen oder die Richtlinien und Verfahren vom IB ECNeumann für die Informationssicherheit einhalten.

Wir erwarten auch, dass freie Mitarbeiter alle relevanten Gesetze und Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten einhalten.

11.8 ÜBERWACHUNG UND RECHTE ZUR PRÜFUNG

Ich behalte mir das Recht vor, Audits bei freien Mitarbeitern durchzuführen, und erwarten von ihnen eine offene Zusammenarbeit.

11.9 MELDEN VON FEHLVERHALTEN

Ich ermutige die freien Mitarbeiter, die der Meinung sind, dass ECNeumann oder eine Person, die im Namen von ECNeumann handelt, in illegales oder anderweitig unangemessenes Verhalten verwickelt ist, die Angelegenheit an mich zu melden. Dies gilt auch für jeden möglichen Verstoß gegen diesen Kodex.

12. Bewertung und kontinuierliche Verbesserung

Das QM-System wird entweder nach Bedarf-Änderung der Aufgaben- oder bei der Rezertifizierung einer Kontrolle unterzogen und auf die jeweiligen Änderungen angepasst. Dies dient dazu, die Zufriedenheit des Kunden stetig zu erhöhen.

Immer mehr spielen die Kosten einer Inspektion eine wesentliche Rolle und umso erfreulicher ist es dann, wenn der Kunde über die jeweilige Agentur meinen Namen als Inspektor anspricht.