

Qualitätsverständnis SPIE Germany Switzerland Austria

Düsseldorf, 08.04.2025

Version: INFO05983-01-QM

Inhaltsverzeichnis

1	Wir sind SPIE Germany Switzerland Austria	3
2	Unser Auftrag.....	3
3	Unsere Werte	4
3.1	Leistung – Performance:.....	4
3.2	Lokale Nähe – Proximity:.....	4
3.3	Verantwortung – Responsibility:.....	4
4	Zusammenarbeit mit unseren Kunden und Partnern.....	5
4.1	Interessierte Parteien	5
4.2	Compliancemanagement.....	5
4.3	Informationssicherheit	5
4.4	Arbeits- und Gesundheitsschutz.....	5
4.5	Energiemanagement und Umweltschutz	6
5	Unser Qualitätsanspruch	6

1 Wir sind SPIE Germany Switzerland Austria

Wir sind SPIE Germany Switzerland Austria, eine Unternehmenseinheit der SPIE Gruppe, dem unabhängigen europäischen Marktführer für multitechnische Dienstleistungen in den Bereichen Energie und Kommunikation.

Mit unserer umfassenden Expertise im Bereich technischer Dienstleistungen setzen wir uns gemeinsam mit unseren Kunden für eine klimafreundliche und digitale Zukunft ein. Hierzu bieten wir technische Lösungen an, die helfen, den heutigen Herausforderungen des Klimawandels zu begegnen und die übergreifenden, gesellschaftlichen Umweltziele zu erreichen.

Dabei sind wir stolz auf unsere Historie und unsere Werte „Leistung“, „Nähe“ und „Verantwortung“. Sie leiten und verbinden uns in unserem täglichen Arbeitsleben und sind Grundlage und Verpflichtung jeglichen Handelns im Sinne unserer Kunden. Sie schaffen dauerhafte, vertrauensvolle Beziehungen zu allen Stakeholdern und sind Ausgangslage der stetigen Verbesserung unserer Leistungen und integrierten technischen Lösungen. Mehr Informationen unter www.spie.de

2 Unser Auftrag

Dienstleistungen für eine kohlenstoffarme, digital vernetzte Wirtschaft und Gesellschaft sind das Kerngeschäft von SPIE. Als führender Multitechnik-Dienstleister verfolgt die SPIE Gruppe ein nachhaltiges Wachstum in diesen Aktivitäten. Rund 55.000 Mitarbeitende wirken täglich dabei mit, um technische Lösungen anzubieten, die die Energiewende vorantreiben. Wir helfen unseren Kunden, ihre Energieeffizienz zu steigern und CO₂-Emissionen zu reduzieren. Wir modernisieren Gebäude und Prozesse mit leistungsstarken Lösungen zur Verbesserung der Energieeffizienz; wir übernehmen die Instandhaltung von installierten Anlagen, um ihre Lebensdauer zu verlängern. Wir erweitern und verstärken die Stromnetze und bieten unseren Kunden direkten Zugang zu erneuerbaren Energien. Wir installieren Ladestationen für Elektrofahrzeuge, verbessern den öffentlichen Verkehr und setzen optimierte Verkehrsmanagementlösungen ein.

Wir zählen zu den ersten Unternehmen, die ihren Beitrag zur grünen Wirtschaft transparent veröffentlichen und ihren Nachhaltigkeitseinsatz messen und auditieren lassen. Seit dem Geschäftsjahr 2019 kommuniziert die SPIE Gruppe den grünen Anteil des Umsatzes gemäß der EU-Taxonomie. Wir arbeiten hierbei eng und vertrauensvoll mit unseren Kunden und Geschäftspartnern zusammen, um „als Teil der Lösung“ einen aktiven Beitrag zum Klimaschutz zu leisten.

Mit unseren Leistungen schaffen wir darüber hinaus die Grundlagen für die Digitalisierung von Prozessen unserer Kunden. Zugleich nutzen wir digitale Technologien, um unsere Leistungen für unsere Kunden an Gebäuden, Anlagen und Infrastrukturen effizient, schnell und sicher zu erbringen. Dafür entwickeln wir gemeinsam mit unseren Kunden und Partnern smarte Lösungen.

ONE SPIE ist hierbei die Initiative zur zukunftsorientierten Weiterentwicklung unseres Unternehmens. Sie beschreibt die geschäftsbereichsübergreifende Zusammenarbeit und gründet auf einem starken Geschäftsmodell und einer klaren Positionierung. Mit ONE SPIE wollen wir die Vernetzung im Unternehmen stärken und zunehmend Leistungen aus einer Hand für die unterschiedlichen Bedarfe unserer Kunden erbringen. Die Expertise neu hinzugewonnener Teams ist wertvoll für unser umfassendes Leistungsangebot. Die Zusammenarbeit unserer vielfältigen Teams ist grundlegend für unseren Erfolg als Multitechnik-Dienstleister.

Den Herausforderungen unseres Auftrages werden wir gerecht, in dem wir die Mitarbeitenden von SPIE in den Mittelpunkt stellen. Gemeinsam gewährleisten wir ihre Sicherheit und Gesundheit sowie die Förderung der Gleichstellung aller Geschlechter. Vielfalt ist für uns als Multitechnik-Dienstleister ein wesentlicher Bestandteil unseres Erfolgs. Zugleich sind wir der Überzeugung, dass uns die vielfältigen Perspektiven unserer

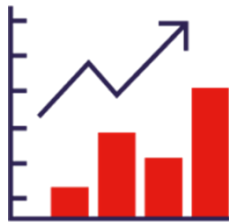
Mitarbeitenden, die sich sowohl aus deren Berufs- und Lebenserfahrung als auch aus Geschlecht, Alter, nationaler Herkunft, Kultur oder Bildung ergeben, als Unternehmen noch stärker machen.

3 Unsere Werte

Unsere gemeinsamen Werte bilden die Grundlage für unsere Unternehmenskultur und den Spirit unserer Mitarbeitenden sowie für das vertrauensvolle Verhältnis, das SPIE zu seinen Stakeholdern haben möchte. Als größte Anteilseignergruppe an SPIE sind die Mitarbeitenden die Treiber der Energiewende und der digitalen Transformation. Sie setzen vor Ort die Strategie von SPIE in konkrete, effiziente Lösungen für unsere Kunden um.

Aus den Werten von SPIE sind die SPIE Führungsgrundsätze („BE SPIE“) und der SPIE Purpose entstanden. Diese spiegeln sich darüber hinaus in unseren ethischen Standards und unserer Selbstverantwortung zur kontinuierlichen Verbesserung wider, indem wir unsere selbstverpflichtenden Qualitätsziele möglichst übererfüllen.

3.1 Leistung – Performance:



Wir als Mitarbeitende sind dafür verantwortlich, die technische und kaufmännische Exzellenz von SPIE sicherzustellen. Wir wollen immer besser werden und jedes kundenbezogene oder organisatorische Projekt als unser Eigenes betrachten. Bezogen auf Ergebnisse und Dienstleistungen heißt das, „best in class“ zu sein und sich ethisch korrekt und verantwortungsvoll zu verhalten. Als SPIE wollen wir unabhängig bleiben und unsere eigene Zukunft gestalten sowie die besten Talente für unser Unternehmen gewinnen.

3.2 Lokale Nähe – Proximity:



Wir sind nah an unseren Kunden, nicht nur geografisch, sondern auch durch unser Know-how bezogen auf die Geschäftsfelder und Erwartungen der Kunden. Wir pflegen mit unseren Geschäftspartnern und allen interessierten Parteien langfristige und vertrauensvolle Beziehungen. Wir sind nah am operativen Geschäft; nah an unseren Kunden; nah an unseren Mitarbeitenden, damit die Bedürfnisse aller Kommunikationsbeteiligten richtig gehört und verstanden werden. Das hilft, richtig und abgestimmt zu agieren und aktiv zu sein.

3.3 Verantwortung – Responsibility:



Die Sicherheit aller Mitarbeitenden, Kunden und aller weiteren Stakeholder hat für uns oberste Priorität. Wir wollen SPIE zu einem Ort machen, an dem Gesundheit, Meinungsfreiheit und die Freiheit des Einzelnen garantiert sind. Verantwortung und Respekt gilt insgesamt für die Umwelt und schärft den Wunsch von SPIE, beim Umgang mit CO₂-Emissionen vorbildlich und führend zu sein. Wir fühlen uns zudem verantwortlich für die soziale Entwicklung der Gesellschaft, das Einhalten ethischen Verhaltens, die Förderung aller Mitarbeitenden, sowie die nachhaltige Entwicklung von SPIE.

4 Zusammenarbeit mit unseren Kunden und Partnern

Die Anforderungen, Erwartungen und Interessen unserer Kunden und Partner zu kennen, diese stets im Blick zu haben und in aktive Kommunikation und Leistung zu überführen, ist der Maßstab für unsere Qualität.

4.1 Interessierte Parteien

Zu unseren interessierten Parteien zählen wir zunächst Kunden, Mitarbeitende und deren Angehörige, Arbeitnehmervertretungen, Aktionärinnen und Aktionäre, Geschäftspartner, fachliche Kooperationspartner, Forschungsinstitute, Universitäten, Schulen, Wettbewerber, Zertifizierungsstellen, Verbände sowie nationale und lokale Behörden. Im erweiterten Kreis sind uns die Erwartungen potenzieller Kunden und potentieller Geschäftspartner, Bewerbender sowie der interessierten Öffentlichkeit wichtig. Zudem sind wir über unsere Muttergesellschaft SPIE SA im Rahmen von Investor Relations in die Kommunikation mit Investoren, Analysten und Finanzmedien eingebunden.

Die Leistungen von SPIE basieren in allen Projekten, Initiativen und Prozessen auf der konsequenten Umsetzung eines Qualitäts-, Arbeitssicherheits-, Umweltschutz- und Energiemanagements. Zur Risikovermeidung sowohl im eigenen Interesse als auch im Interesse unserer Kunden und Partner legen wir großen Wert auf die strikte Einhaltung aller externen und internen Gesetze und Vorgaben. Dies beinhaltet auch die Beachtung von Frühwarnindikatoren unserer Compliance- und Informationssicherheitsprozesse.

4.2 Compliancemanagement

Die Kommunikation mit unseren Stakeholdern basiert auf gegenseitigem Vertrauen. Deshalb legen wir großen Wert auf ethisch korrektes und verantwortungsbewusstes Verhalten. Unsere Verhaltensregeln sind in einem Ethik-Kodex und einem Anwendungsleitfaden festgehalten, welche jedem SPIE Mitarbeitenden als Anlage zum Arbeitsvertrag ausgehändigt und regelmäßig unterwiesen werden.

Unsere Compliance Organisation besteht aus einem Compliance Officer, der regelmäßig an die Geschäftsführung und den Aufsichtsrat berichtet sowie dem Ethik-Komitee. Alle unsere internen und externen Stakeholder können Verhaltensweisen melden, die sie gemäß dem Verfahren zur Entgegennahme und Bearbeitung von Meldungen und Hinweisen für unethisch erachten. Hierfür haben wir ein elektronisches Hinweisgebersystem eingerichtet und einen externen Rechtsanwalt als Ombudsperson bestellt. SPIE garantiert die Vertraulichkeit der bearbeiteten Meldungen. Gemeldete Vorfälle werden gewissenhaft überprüft. Falls erforderlich, werden zivil-, straf- und arbeitsrechtliche Maßnahmen ergriffen, um sicherzustellen, dass Verstöße angemessen behandelt werden.

4.3 Informationssicherheit

Unsere Stakeholder können sich darauf verlassen, dass Informationen im Umgang mit unseren Dienstleistungen in digitaler und analoger Form bedarfsgerecht und zu jeder Zeit sicher zur Verfügung stehen. Hierfür betreiben wir ein Informationssicherheitsmanagementsystem, um jederzeit gesetzliche und regulatorische Anforderungen umsetzen, aktualisieren und kommunizieren zu können. Wir verpflichten uns entsprechend auf die Einhaltung von Informationssicherheitsanforderungen aus Verträgen mit Geschäftspartnern sowie die Informationssicherheit für SPIE und leisten damit einen angemessenen Schutz für alle relevanten Unternehmensinformationen inklusive personenbezogener Daten.

4.4 Arbeits- und Gesundheitsschutz

Arbeits- und Gesundheitsschutz sind für SPIE von zentraler Bedeutung. Wir sehen uns in der Verantwortung alles zu tun, auch in der Zusammenarbeit mit unseren Stakeholdern, um Arbeitsunfälle zu vermeiden. Hierbei ist unser Verständnis, dass Fachwissen und vorbeugendes Verhalten zusammengehören. Prävention und Fehlerkultur sind untrennbar mit den grundlegenden Werten von SPIE verbunden. Bezogen auf die Verpflichtung zur

kontinuierlichen Verbesserung passt SPIE seine Maßnahmen, Arbeitsmittel und Ressourcen dem Wachstum der SPIE Gruppe entsprechend und im Dialog mit interessierten Parteien vorausschauend an.

Wir haben einen modernen, zukunftsorientierten Ansatz zur Etablierung einer nachhaltigen Arbeitssicherheitskultur entwickelt und zum integrativen Bestandteil unserer täglichen Arbeit gemacht. Diesen haben wir über das Qualitätsmanagement in alle Prozesse implementiert. Wir streben eine Zukunft an, in der sich „Null Unfälle“ ereignen, „Null Umweltvorfälle“ auftreten und unsere Kunden hundert Prozent zufrieden mit unseren Leistungen sind. Dies ist u.a. Bestandteil der Führungsverantwortung auf allen Ebenen des Unternehmens. Für uns ist der Schlüssel zur kontinuierlichen Verbesserung im Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutz Führung, Konsequenz und kultureller Wandel!

4.5 Energiemanagement und Umweltschutz

Den Klimawandel zu bekämpfen ist für SPIE eine gesellschaftliche und strategische Verpflichtung. Neben den beschriebenen Energieeffizienzlösungen für unsere Kunden reduzieren wir auch unseren eigenen Energieverbrauch kontinuierlich, indem wir uns normkonform (Energie-)Ziele setzen, geeignete Aktionspläne definieren und diese realisieren. Wir reduzieren unseren CO₂-Fußabdruck beispielsweise durch die rasche Elektrifizierung unserer Fahrzeugflotte.

Zur Ressourcenschonung arbeiten wir gezielt daran, den Energie- und Wasserverbrauch an unseren Standorten zu senken, Materialien effizient zu nutzen und Abfälle durch Recycling und Wiederverwendung zu minimieren. Wir reduzieren unsere CO₂-Emissionen und andere Schadstoffe unter anderem durch den Einsatz energieeffizienter Technologien in unseren Projekten sowie innerhalb des Betriebes unserer Standorte.

Mit den nachhaltig reduzierten CO₂-Emissionen leisten wir einen relevanten Beitrag zur Energiewende.

Umweltschutz funktioniert im Einklang mit unserem Leistungsangebot. Unser Ziel ist es, unsere Mitarbeitenden zu motivieren, die Umwelt aus Eigenverantwortung heraus zu schützen und nachhaltig zu handeln. Wir unterstützen dies aktiv durch gezielte Schulungen und Informationskampagnen, damit wir im Dialog mit unseren Partnern wahrhaftig sind. Gerade bezogen auf die Zusammenarbeit mit Lieferanten und Dienstleistern setzen wir auf Partnerschaften, die unsere Umweltstandards teilen. Wir fördern umweltfreundliche Beschaffungspraktiken und bevorzugen Partner, die ebenfalls hohe Nachhaltigkeitskriterien erfüllen.

5 Unser Qualitätsanspruch

Als SPIE Germany Switzerland Austria haben wir unsere Mission, unseren Anspruch, unsere Werte und die Anforderungen unserer Partner in ein messbares Qualitätsverständnis überführt, das durch unser Qualitätsmanagement koordiniert ist.

Dieses Qualitätsverständnis ist in unserem übergreifenden, digitalen ONE SPIE Managementsystem beschrieben und prozessual für alle Mitarbeitenden von SPIE Germany Switzerland Austria festgelegt. Es enthält unser Wissen, unsere Leitlinien und Vorgaben für den internen Gebrauch und ist für alle Mitarbeitenden über die gängigen Kommunikationsmedien elektronisch abrufbar. Die Inhalte sind jederzeit und ausnahmslos durch alle Führungskräfte zu unterweisen, von allen Mitarbeitenden anzuwenden und selbstverpflichtend auf Durchführbarkeit und Verbesserung zu prüfen.

Die Leitlinien, Vorgaben und Prozesse im ONE SPIE Managementsystem sind nach den Normen für Qualitätsmanagement, Arbeitssicherheit und Gesundheits-, Umwelt-, Energie-, Informationssicherheits- und Compliancemanagement zertifiziert.



Uns ist als Dienstleister bewusst, dass Zertifikate kein Alleinstellungsmerkmal sind. Es ist unser Qualitätsanspruch, die erhaltenen Zertifikate zu verdienen, indem wir kontinuierlich qualitativ hochwertige Leistungen anbieten. SPIE ist bestrebt, Prozesse stetig zu verbessern und bei unseren Kunden Spitzenleistungen zu erbringen. Dies ist Bestandteil unserer SPIE Führungsprinzipien und des SPIE Purpose.

Unser Ziel ist es, Verbesserungsmethoden auf allen Ebenen zu operationalisieren und Best Practices zu leben. Die vertragliche Qualitätssicherung im Sinne der Zufriedenheit unserer Kunden ist auf die lokalen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner delegiert. Wir erwarten von unseren Mitarbeitenden eine unternehmerische Sichtweise und ein eigenverantwortliches Handeln. In zahlreichen Weiterbildungsprogrammen konkretisieren wir das gewünschte Verhalten. Beispiele dafür sind Schulungen zu den Themen Ethik, Arbeitssicherheit, Klimawandel, Umweltschutz, Informationssicherheit, Kundenzufriedenheit, Fehlermanagement, Persönlichkeitsentwicklung, Veränderungsprozesse etc.

Ein essenzieller Punkt des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses ist der offene und ehrliche Umgang mit Erfolgen und Misserfolgen. Die gelebte SPIE Unternehmenskultur bietet die Basis für Weiterentwicklung und Verbesserung. Via Schulungen und gelebtem Wissensmanagement fordern wir einen Lernprozess im Umgang mit Misserfolgen und Qualitätssicherungsmethoden ein, der uns hilft, Prozesse schnell und agil zu optimieren.

Optimierungen erfordern ein zielgerichtetes und geplantes Handeln. Um dieses jederzeit auf die Erfordernisse von SPIE auszurichten, werden jährliche Ziele und Aktionspläne zur Sicherstellung des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses vom Qualitätsmanagement geplant, vorgeschlagen, operationalisiert und nach Durchführung analysiert.

Eine Überprüfung der Wirksamkeit des ONE SPIE Managementsystems erfolgt via Analyse der gemessenen Ziele, durchgeführter Audits und Kennzahlen.

Die Anwendung der SPIE Leitlinien, Prozesse und Normvorgaben wird in einem jährlichen Auditprogramm im Rahmen externer und interner System- und Prozessaudits geplant und überprüft. Zwischenergebnisse aus Zielen und Audits werden regelmäßig im Geschäftsleitungskreis von SPIE Germany Switzerland Austria berichtet, und bei Bedarf werden auch unterjährig entsprechende Korrekturmaßnahmen festgelegt.

Im Rahmen der Qualitätssicherung unserer Lieferketten finden die Leitlinien und Vorgaben auch bei unseren Nachunternehmern Anwendung. Regelmäßig messen wir in Lieferantenbewertungen die Konformität der Normen und der SPIE Vorgaben. Diese Messungen werden analysiert und gezielt durch Lieferantenentwicklungsprogramme ergänzt.

Zur Wahrung der Objektivität – beziehungsweise um eventuellen Eigeninteressen vorzubeugen – werden die Auditeinschätzungen und Kennzahlen von SPIE Germany Switzerland Austria ergänzt um das unabhängige Auditprogramm der SPIE Gruppe. Diese hat im Sinne eines übergreifenden Risikomanagement Kennzahlen eingeführt, die in jeder Gesellschaft von SPIE eingehalten und nachgewiesen werden. Eine Überprüfung mittels geplanter und anlassbezogener Risikokontrollaudits ist Bestandteil jährlicher Auditstichproben.

Darüber hinaus sind alle SPIE Führungskräfte aufgefordert, die von ihnen erkannten, übergreifenden Chancen und Risiken lokal zu bewerten und mit geeigneten Maßnahmen zu verfolgen. Beim Erkennen eines übergreifenden Handlungsbedarfs sind diese zu melden. In der sich stetig aktualisierenden SPIE Risikomatrix werden, nach Stakeholdern gegliedert, erkannte Risiken nach Wahrscheinlichkeiten und Tragweiten priorisiert und in Projekte und Tätigkeiten überführt, damit das gewünschte und geplante Risikokontrollniveau erreicht werden kann.

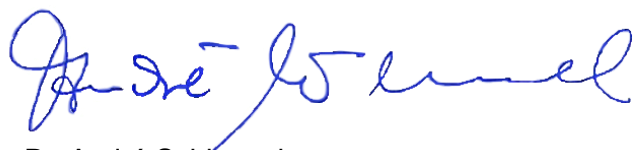
Qualität unterliegt dem Urteil unserer Kunden und Geschäftspartner und ist das Ergebnis der von uns erbrachten Leistungen und unseres Verhaltens. Diesem Urteil stellen wir uns im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses gerne. Wir führen regelmäßig in allen Gesellschaften Kundenzufriedenheitsanalysen durch und erfassen Reklamationen, um mit unseren Kunden im Dialog Erfolge und Misserfolge konstruktiv zu bewerten und gemeinsame, gewinnbringende Lösungen zu finden.

SPIE Germany Switzerland Austria bekennt sich mit dieser Politik zu ihrer Verantwortung gegenüber ihren Stakeholdern, den eigenen Werten und ihren Zielsetzungen.

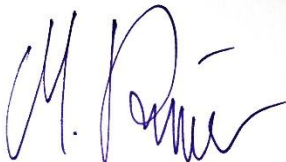
Düsseldorf, den 08.04.2025



Markus Holzke
Geschäftsführer SPIE GSA



Dr. André Schimmel
CSO SPIE GSA



Marc Kämper
Managementbeauftragter SPIE GSA



Andreas Frey
Compliance Officer SPIE GSA



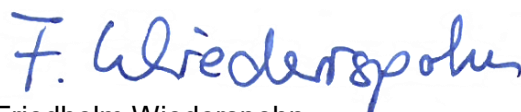
Dr. Oliver Polanz
Leiter Arbeits- und
Gesundheitsschutz SPIE GSA



Peter Bieniek
Umweltmanagementbeauftragter SPIE GSA



Alexander Mayntz
Informationssicherheits-
beauftragter SPIE GSA



Friedhelm Wiederspohn
Energiemanagementbeauftragter SPIE GSA