

Die BALVER ZINN Gruppe setzt sich zum zentralen Ziel, die technologische Entwicklung, gesetzlichen und behördlichen Rahmenbedingungen und Erwartungen an die Organisation zu berücksichtigen, d. h. kundenorientiert zu arbeiten.

Unsere kundenorientierte Unternehmenspolitik basiert auf einer regelmäßigen Analyse von

- vereinbarten Kundenanforderungen,
- Kundenerwartungen und
- gesetzlichen oder behördlichen Anforderungen,
- Risiken und Chancen, die mit den Produkten und Leistungen in Verbindung stehen und die bei der Kundenzufriedenheit Berücksichtigung finden müssen.

Eine Analyse der Kundenanforderungen und -erwartungen wird in jedem Kundengespräch und bei jedem Kundenbesuch systematisch betrieben. Unter Kundenerwartungen sind auch jene zu verstehen, die nicht schriftlich in Verträgen oder Vereinbarungen dokumentiert sind, jedoch unterstellt werden. Im Rahmen der Kundengespräche werden mindestens folgende Themen der Kundenzufriedenheit angesprochen:

- Fachkompetenz der Mitarbeiter
- Qualität der Produkte und Leistungen
- Liefertreue
- Behandlung von Qualitätsabweichungen
- Eingehen auf Kundenwünsche
- kundenfreundliches Auftreten
- Ermittlung von Chancen und Risiken für eine künftige Zusammenarbeit
- Vorstellungen hinsichtlich weiterer gemeinsamer Projekte

Die Ergebnisse der Ermittlung der Kundenanforderungen und -erwartungen sowie gesetzlicher Vorgaben fließen in einen kontinuierlich stattfindenden Soll-Ist-Vergleich durch die Geschäftsleitung mit den Zielvorgaben ein. Gegebenenfalls sind Kurskorrekturen sowie die Festlegung von Einzelmaßnahmen zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit und weiteren Kundenorientierung notwendig.

Im Bewusstsein der Verantwortung für die von der BALVER ZINN Gruppe

- vertriebenen Produkte,
- der Umwelt und
- den beschäftigten Mitarbeitern,

betrachten wir es als unternehmerische Aufgabe für diese Punkte Unternehmensleitlinien aufzustellen, deren Einhaltung von uns regelmäßig überwacht wird.

Die Leitlinien sind Ausdruck unserer Wertvorstellungen, verbunden mit den Zielsetzungen:

- Ein bevorzugter Partner für unsere Kunden zu sein,
- die Forderungen aus gesetzlichen und untergesetzlichen Regelwerken, die das integrierte Managementsystem betreffen, zu erfüllen

*The BALVER ZINN Group has set itself the central goal of taking technological development, compliance and expectations of the organization into account to work customer-oriented.*

*Our customer-oriented company policy is based on a regular analysis of*

- *agreed customer requirements,*
- *customer expectations and*
- *legal or official requirements*
- *Risks and opportunities that are related to the products and services and that must be taken into account in customer satisfaction.*

*An analysis of customer requirements and expectations is carried out systematically in every customer conversation and every customer visit. Customer expectations also include those that are not documented in writing in contracts or agreements, but are assumed. At least the following customer satisfaction issues are addressed in the course of the customer meetings:*

- *Employee expertise*
- *Quality of the products and services*
- *Delivery reliability*
- *Treatment of quality deviations*
- *Respond to customer requests*
- *customer-friendly demeanor*
- *Identify opportunities and risks for future collaboration*
- *Ideas regarding further joint projects*

*The results of the determination of customer requirements and expectations as well as legal requirements flow into a continuous target / actual comparison by the management with the targets. If necessary, course corrections and the definition of individual measures to increase customer satisfaction and further customer orientation are necessary.*

*Being aware of the responsibility of the BALVER ZINN Group for*

- *the products marketed,*
- *the environment and*
- *the employees,*

*our entrepreneurial task is to establish company guidelines with respect to these issues, and to monitor consistently the observance of these guidelines.*

*The guidelines express our moral concepts, connected with our objectives to*

- *be a preferred partner for our customers,*
- *meet the compliance obligations to which the organization subscribes,*

- den beschäftigten Mitarbeiter eine attraktive Arbeitsumgebung zu bieten und
- der gesellschaftlichen Verantwortung gerecht zu werden.

- *provide our employees an attractive working environment and*
- *give due consideration to social responsibility.*

#### PRODUKTE & DIENSTLEISTUNGEN IN DER BALVER ZINN GRUPPE

Nur qualitativ hochwertige Produkte und ein umfassender Produktsupport sichern auf Dauer die Marktposition der BALVER ZINN Gruppe. Die Produkte müssen dem Bedarf unserer Kunden entsprechend in gleichmäßiger und kontrollierter Qualität gefertigt werden, um eine bestmögliche Kundenzufriedenheit zu erreichen. Gleichzeitig ist der Produktsupport kontinuierlich, im Hinblick auf die Kundenzufriedenheit, auszubauen.

Die Qualität von Produkten und Dienstleistungen darf bei allen Bemühungen nicht dem Zufall überlassen werden, sie muss geplant sein. Dieses heißt, Maßnahmen zur geforderten oder beabsichtigten Qualität müssen niedergeschrieben, durchgeführt und dokumentiert sein.

#### PRODUCTS & SERVICES WITHIN THE BALVER ZINN GROUP

*Only high quality products and a comprehensive product support ensure the market position of the BALVER ZINN Group on a continuing basis. Providing a stable and controlled quality, the products manufactured meet our customers' demands and ensure an optimal customer satisfaction, which is further accommodated by a permanent upgrade of our product support.*

*Considering all efforts made the quality of products and services cannot be left to chance, but must be planned by taking measures to achieve the required or intended quality. These measures must be written down, implemented and documented.*

#### DAS TEAM DER BALVER ZINN GRUPPE

Voraussetzung für den Erfolg der BALVER ZINN Gruppe sind die engagierten und motivierten Mitarbeiter. Sie bringen sich aktiv ein und tragen somit zur Kundenzufriedenheit und der Erfüllung unserer Unternehmensziele bei.

Wir legen Wert auf die ständige Weiterbildung und Entwicklung der Potentiale unserer Mitarbeiter und deren Einbindung über das betriebliche Vorschlagswesen.

Ökologisch verantwortliches Handeln und nachhaltiges Wirtschaften ist eine Führungsaufgabe der sich unsere Mitarbeiter täglich neu stellen.

#### THE TEAM OF THE BALVER ZINN GROUP

*Our motivated and dedicated employees are a precondition for the success of the BALVER ZINN Group. With a solid range of personal and technical qualifications, they contribute to the fulfillment of our company objectives.*

*We set value on the continuous qualification and development of our employees' skills – also by conducting an employee suggestion system.*

*Ecologically responsible acting and sustainable economic management are executive functions addressed anew every day by our employees.*

#### UMWELTSCHUTZ IN DER BALVER ZINN GRUPPE

Wir sind bemüht die durch unsere Aktivitäten entstehenden Umweltbelastungen zu untersuchen, zu beurteilen und sukzessive zu reduzieren. Im Einzelnen sind dieses:

- Die Vermeidung bzw. Verminderung umwelt-belastender Emissionen.
- Die Schonung der natürlichen Ressourcen.
- Die Vermeidung bzw. Verminderung von Lärmbelastungen.
- Die Vermeidung bzw. Verminderung von Abfällen sowie Unterstützung einer umweltschonenden Verwertung bzw. Entsorgung.
- Der sparsame Umgang mit Energie.
- Der sparsame Umgang mit im Betrieb eingesetztem Wasser.

Wir streben einen offenen Dialog mit Behörden, Institutionen und gesellschaftlichen Gruppen auf allen Gebieten an.

#### ENVIRONMENT PROTECTION WITHIN THE BALVER ZINN GROUP

*We aim to investigate, assess and successively reduce the environmental impacts of our activities, which are:*

- *The avoidance resp. reduction of polluting emissions.*
- *The preservation of natural resources.*
- *The avoidance resp. reduction of noise exposure.*
- *The avoidance resp. reduction of industrial waste and the support of an environment-friendly exploitation and disposal.*
- *The economical consumption of energy.*
- *The economical consumption of water in our production.*

*We wish to cooperate trustful with authorities, institutions and social groups with regard to all relevant subjects.*

**SICHERHEIT IN DER BALVER ZINN GRUPPE**

Neben Fragen der Qualität und des Umweltschutzes ist das Thema Arbeitssicherheit zentraler Bestandteil der Unternehmenspolitik. Ziel der Geschäftsführung ist es, durch technische und organisatorische Maßnahmen zu sichern, dass

- den identifizierten SGA-Risiken und Chancen gerechte sichere und gesunde Arbeitsbedingungen gemäß dem Kontext der Unternehmung und den daraus abgeleiteten externen und internen Themen gestellt,
- arbeitsbedingte Verletzungen oder Erkrankungen, Unfälle, Personen- und Sachschäden vermieden,
- die Sicherheit und Gesundheit der Mitarbeiter, Subunternehmer und dritter Personen gewährleistet, und
- gesetzliche und sonstige Anforderungen eingehalten werden.

Diese Maßnahmen sollen dazu beitragen, im Unternehmen ein positives soziales Arbeitsklima zu schaffen, wirtschaftliche Verluste abzuwenden und die Existenz des Unternehmens dauerhaft zu sichern. Arbeitssicherheit, Gesundheits- und Umweltschutz sowie die Sicherstellung der Qualität genießen im Rahmen der Leistungserbringung oberste Priorität.

**ETHIK IN DER BALVER ZINN GRUPPE**

Die Unternehmensethik der BALVER ZINN Gruppe orientiert sich an den Ethikstandards der SA 8000.

Kinder- sowie Zwangsarbeit sind strengstens untersagt. Als weiteres tolerieren wir keine Arbeitsbedingungen, die im Konflikt zu nationalen oder internationalen Gesetzen stehen.

In der BALVER ZINN Gruppe besteht ein striktes Verbot von Rassen-, Geschlechts- und Religionsdiskriminierung. Wir dulden keinerlei Form von Diskriminierung bei Einstellung, Vergütung, Weiterbildungsmöglichkeiten, Beförderung, Kündigung oder Verrentung auf der Grundlage von Rasse, nationalem Ursprung, Religion, Behinderung, Geschlecht, sexueller Orientierung, politischer Zugehörigkeit oder dem Alter von Mitarbeitern.

Die Beschäftigten der BALVER ZINN Gruppe haben sich strikt an folgende Integritätsrichtlinien zu halten:

- Es ist untersagt weder direkt noch indirekt Schmiergelder, ungerechtfertigte oder gesetzwidrige Vorteile anzubieten, zu verlangen, anzunehmen oder diesbezügliche Vereinbarungen treffen. Hierzu zählen unter anderem illegale Provisionen, Geschenke und Gratifikationen, Unterhaltung, Beförderung und Unterbringung.
- Kleine Geschenke und Zuwendungen von geringem Wert, die den normalen kulturell und gesellschaftlich annehmbaren Gepflogenheiten entsprechen sind von dieser Bestimmung ausgenommen.

**SAFETY WITHIN THE BALVER ZINN GROUP**

*In addition to questions of quality and environmental protection, the topic of occupational safety is a central component of corporate policy. The aim of the management is to ensure that through technical and organizational measures*

- *the SGA risks and opportunities identified are presented in safe and healthy working conditions in accordance with the context of the company and the external and internal issues derived from it,*
- *work-related injuries or illnesses, accidents, personal injury and property damage avoided,*
- *ensures the safety and health of employees, subcontractors and third parties, and*
- *legal and other requirements are met.*

*These measures are intended to help create a positive social working atmosphere within the company, avert economic losses and ensure the long-term existence of the company. Occupational safety, health and environmental protection as well as ensuring quality are top priorities in the context of service provision*

**ETHICS WITHIN THE BALVER ZINN GROUP**

*BALVER ZINN Group adheres to ethical standards based on SA 8000.*

*Child and forced labour are strictly prohibited. Working conditions which conflict with national or international laws will not be tolerated.*

*Within the BALVER ZINN Group, there is a strict ban on any form of discrimination. This applies to all aspects of company conduct, including hiring, compensation, further training opportunities, promotion, termination or retirement, that is based on race, national origin, religion, disability, gender, sexual orientation, political affiliation or age.*

*Employees of the BALVER ZINN Group must adhere strictly to the following conduct policies:*

- *The offer of bribes (direct or indirect), unjust or illegal advantage and the acceptance of consequent agreements is prohibited. These include, among other things, illegal commissions, gifts and gratuities, entertainment, transport and accommodation.*
- *Gifts and benefits of small value, which meet normal culturally and socially acceptable behaviour are also covered by this provision.*
- *If customers or suppliers break these guidelines, employees of the BALVER ZINN Group should immediately inform their supervisor/management.*

- Bei dem Versuch diese Integritätsrichtlinien seitens unserer Kunden/Lieferanten zu brechen, sind die Mitarbeiter der Balver Zinn Gruppe verpflichtet sofort den Vorgesetzten, die Geschäftsleitung zu informieren.

#### KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG IN DER BALVER ZINN GRUPPE

Die internen Managementsysteme sorgen für standardisierte und kontrollierte Arbeitsverfahren im Sinne der Managementnormen ISO 9001, ISO 14001 und ISO 45001.

Die laufende Auswertung von Prozesskennzahlen führt zu einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess in der BALVER ZINN Gruppe.

#### VERPFLICHTUNG VON LIEFERANTEN DER BALVER ZINN GRUPPE

Wir wirken bei den Partnern der BALVER ZINN Gruppe darauf hin, unsere Standards zu Qualität, Umwelt und Sicherheit zu übernehmen.

Vertragspartner, die auf dem Gelände der BALVER ZINN Gruppe tätig sind, sind zur Einhaltung dieser Richtlinien gehalten.

Balve im Mai 2022

#### CONTINUOUS IMPROVEMENT WITHIN THE BALVER ZINN GROUP

*Our internal management systems provide standardized and controlled working methods in terms of the management standards ISO 9001, ISO 14001 and ISO 45001.*

*The constant evaluation of process key figures results in a continuous improvement process within the BALVER ZINN Group.*

#### SUPPLIER COMMITMENT WITHIN THE BALVER ZINN GROUP

*Our aim is to integrate the partners of the BALVER ZINN Group in our standards regarding quality, environment and safety.*

*Co-contractors who operate on the premises of the BALVER ZINN Group are obliged to observe these regulations.*

*Balve, Mai 2022*

*Frederick Jost*

Stellvertretend für die Geschäftsführung der Balver Zinn Gruppe  
*Representing the management of the Balver Zinn Group*