



# Für den Nachwuchs prüft man mit den höchsten Ansprüchen.

Kontinuierliches Qualitätsmanagement

„Die Produkte unserer dm-Marken sollen dazu beitragen, das Leben unserer Kundinnen und Kunden jeden Tag ein kleines bisschen schöner, besser und gesünder zu machen.“

Kerstin Erbe,  
dm-Geschäftsführerin für das Ressort Produktmanagement

# Auf den ——— Geschmack kommen

Bei unseren dm-Markenprodukten sind uns hochwertige, sorgfältig geprüfte Inhaltsstoffe wichtig.

Schnippeln, rühren, abschmecken – bei dm beschäftigen sich die sogenannten Food-Guides mit dem Thema Ernährung. „In unserer Region finden regelmäßig Workshops statt, in denen sich Ernährungsexperten aus den einzelnen dm-Märkten treffen und weiterbilden“, erzählt Viktoria Herrlein, Mitarbeiterin aus Dortmund. Sie befassen sich mit Inhaltsstoffen, Zubereitung und der Zusammensetzung der Lebensmittel. „Wir lernen unser Sortiment noch einmal von einer ganz anderen Seite kennen: intensiver und mit allen Sinnen.“ Theorie und Praxis wechseln sich dabei ab. „Je mehr wir über unsere Produkte wissen, desto besser können wir auch unsere Kunden beraten. Ein Beispiel ist das Babysortiment rund um unsere Marken babylove und dmBio Baby. Gerade junge Eltern sind häufig unsicher. Da hilft es natürlich, wenn ich weiß, was in unseren dm-Markenprodukten steckt.“ Zum Beispiel verzichten diese so gut wie möglich auf Salz- und Zuckerzusatz. Außerdem setzen die

*Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus unseren dm-Märkten testen regelmäßig die Lebensmittel unserer dm-Marken und informieren sich über deren Inhaltsstoffe.*



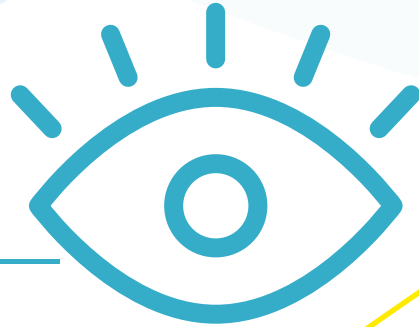
Viktoria Herrlein, Mitarbeiterin im dm-Markt in Dortmund

dm-Marken auf hochwertige Inhaltsstoffe, die höchste Qualität garantieren und strengen Qualitätsanforderungen entsprechen. „Die transparente Kennzeichnung der Inhaltsstoffe auf

den Produktverpackungen ermöglicht eine schnelle Übersicht. Und bei Fragen sind wir natürlich jederzeit für unsere Kunden da“, sagt Viktoria Herrlein.



# Wie wir es sehen



## Unser **Anspruch**

ist es, die Qualitätserwartungen unserer Kunden zu erfüllen und wenn möglich sogar zu übertreffen.

Wir tragen stets Verantwortung für die Sicherheit und Qualität unserer dm-Markenprodukte, denn sie sind die Basis für das Vertrauen unserer Kunden.

Unsere dm-Marken stehen für hohe Qualität, produziert von erfahrenen Partnern auf der Basis sorgfältig ausgewählter Inhaltsstoffe. Es ist uns wichtig, unsere Produktentwicklung gezielt an den Kundenbedürfnissen auszurichten. Wir möchten die Qualitätserwartungen unserer Kunden erfüllen und wenn

möglich sogar übertreffen. Das regelmäßige positive Medien- und Kundenecho bestärkt uns in dieser Vorgehensweise.

Im Qualitätsmanagement ist es daher Anspruch und zugleich zentrale Aufgabe, die Einhaltung unserer hohen Qualitätsansprüche sicherzustellen, damit unsere Kunden uns weiterhin ihr Vertrauen schenken.

## Zentrale Frage

Wie können wir die Qualitätsanforderungen für die dm-Marken kontinuierlich und zeitgemäß weiterentwickeln?





## Was wir konkret tun

Unser Qualitätsmanagement übernimmt eine wichtige Funktion an der Schnittstelle zwischen den dm-Markenteams und den Herstellpartnern. Für das Ressort Produktmanagement gibt es zum Beispiel ein eigenes Fachteam, das die übergreifenden Anforderungen an die dort konzipierten dm-Markenprodukte definiert und anhand verschiedener Maßnahmen und Prozesse verifiziert. Um neue wissenschaftliche Erkenntnisse frühestmöglich in die Optimierung unserer dm-Mar-

kenprodukte einfließen lassen zu können, beobachten und berücksichtigen wir immer auch die wissenschaftlichen Entwicklungen und Empfehlungen der maßgeblichen nationalen und europäischen Institutionen, wie beispielsweise des Bundesinstituts für Risikobewertung (BfR) oder der Europäischen Lebensmittelsicherheitsbehörde (EFSA). Unsere Qualitätsanforderungen gehen dabei an vielen Stellen weit über das gesetzliche Maß hinaus.



# Unsere dm-Marken

## — Unser Qualitätsversprechen

Das Qualitätsmanagement verifiziert im Rahmen unseres risikoorientierten Eigenkontrollsystems fortlaufend die Einhaltung unserer übergesetzlichen Vorgaben. Partner, Prozesse und Produkte werden mithilfe externer Berater, fachspezifischer Auditoren und Prüfinstitute kontrolliert, damit eventuelle Schwachstellen identifiziert und bestmöglich eliminiert werden können. Diese qualitätssichernden Maßnahmen begleiten den gesamten Produktkreislauf.

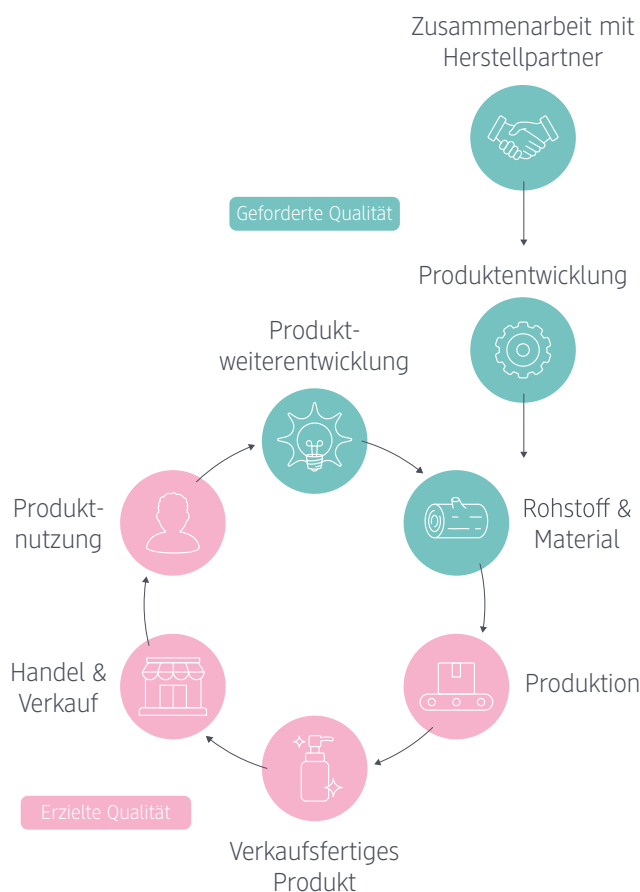
### Zusammenarbeit mit Herstellpartnern – warum wir anspruchsvoll sind

Unsere Herstellpartner sind dazu verpflichtet, uns sichere und qualitativ hochwertige Produkte zu liefern. Wir wählen unsere Partner sorgfältig und auf Basis von dm-eigenen Kriterien aus und sind bestrebt, langfristig mit ihnen zusammenzuarbeiten. Dabei verlangen wir die je nach Produktgruppe spezifischen international anerkannten Produktsicherheitsstandards beziehungsweise Qualitätsmanagement-Zertifizierungen, deren Einhaltung von unabhängigen Institutionen regelmäßig überprüft wird. Beispiele solcher Zertifizierungen sind insbesondere IFS- und BRC-Standards. Ebenso verlangen wir von unseren Herstellpartnern, dass die von uns definierten Qualitätsansprüche an die dm-Markenprodukte auch innerhalb der Lieferketten beziehungsweise entlang des Produktkreislaufes weitergegeben und gelebt werden (weiteres dazu unter „Lieferketten“).

*Qualitätssichernde Maßnahmen entlang des Produktkreislaufs unserer dm-Markenprodukte.*

### Produktentwicklung – Konzept, Rohstoff und Material

Ausgehend von unseren eigenen Ideen und Impulsen entwickeln unsere Markenteams die dm-Markenprodukte gemeinsam mit unseren Herstellpartnern – die Kundenwünsche und -anforderungen selbstverständlich immer im Blick. Zudem müssen stets die übergreifenden Qualitätskriterien berücksichtigt werden, wenn es zum Beispiel um den Einsatz bevorzugter oder die Vermeidung unerwünschter Stoffe in unseren Produkten geht.



### Interne Qualitätssicherung am Beispiel der dm-Kindertextilien

Bei unseren dm-Kindertextilien prüfen wir auch selbst, um die Qualität der Produkte sicherzustellen. Wir unterziehen die Textilien verschiedenen Tests, um zu gewährleisten, dass diese langlebig und sicher sind. Neben einer Prüfung auf Passform und Verarbeitung führt das Textil-Team Waschtests durch und kontrolliert die Produkte auf Maßhaltigkeit und Reibechtheit. Mit dem sogenannten Pillingtest wird außerdem geprüft, ob sich auf den Textiloberflächen bei Reibung Knötchen bilden. Unabhängige Prüfinstitute führen darüber hinaus stichprobenartig zusätzliche chemische Tests mit den Kindertextilien durch.

### Produktion – wir schauen genauer hin

Jeder Herstellpartner ist ein Spezialist für seine Produktgruppe und gewährleistet auf Basis seines individuellen und umfangreichen Eigenkontrollsystems und der produktspezifischen Erfahrungswerte die Produktsicherheit. Darüber hinaus besuchen wir unsere Herstellpartner auch vor Ort, um uns von den Produktionsprozessen und dem gelebten Qualitätsniveau zu überzeugen. Risikoorientiert fokussieren wir uns dabei insbesondere auf die Sortimentsbereiche Lebensmittel, Futtermittel, Kosmetika, Wasch-, Putz- und Reinigungsmittel, Arzneimittel, Medizinprodukte sowie Bedarfsgegenstände. Im Rahmen dieser dm-eigenen Auditierungen fließen auch die aktuellen Themen aus unserer täglichen Praxis ein.

Dabei ist es uns ein Anliegen, unsere Auditoren möglichst persönlich zu begleiten; denn diese Nähe zu den Prozessen und Produkten unserer Herstellpartner intensiviert und fördert die partnerschaftliche Zusammenarbeit. Im Jahr 2018 haben wir unser System optimiert, um internationale Herstellpartner im außereuropäischen, schwerpunktmäßig asiatischen Raum,

direkt mithilfe eines zertifizierten Dienstleisters vor Ort zu auditieren.

Ein wichtiger Grundsatz für die Zusammenarbeit mit unseren Herstellpartnern ist: Der Blick soll stets kritisch, die Zusammenarbeit aber immer fair und partnerschaftlich sein.

## Das fertige Produkt im Handel und Verkauf

Neben den Audits führen wir eigeninitiierte, umfangreiche Prüfungen während des Produktlebenszyklus durch und lassen die Produkte von unabhängigen, akkreditierten Prüfinstituten untersuchen. Die risikoorientierte Auswahl der Untersuchungsparameter sowie deren gutachterliche Bewertung richten sich dabei streng nach unseren übergesetzlichen Vorgaben. Durch die enge Zusammenarbeit mit unseren Herstellpartnern, besonders aber durch unser vielseitiges Eigenkontrollsystem mit unseren umfassenden Prüfungen, werden wir schnell auf fehlerhafte Produkte aufmerksam und können im Sinne des Verbraucherschutzes proaktiv agieren. Im Geschäftsjahr 2019/20 wurden von uns vorsorglich zwei Artikel unserer dm-Marken zurückgerufen. In einem Produkt konnte das Vorhandensein

*Im Geschäftsjahr 2017/18 wurden insgesamt 55 dm-Markenprodukte, im Geschäftsjahr 2018/19 86 dm-Markenprodukte und im Geschäftsjahr 2019/20 104 dm-Markenprodukte getestet. Dabei sind die getesteten Produkte pro Jahr und gegenüber den Vorjahren in der Regel nicht identisch. Auf die Anzahl der getesteten Produkte hat dm keinen Einfluss.*

*Trotz stetig steigender Anzahl der getesteten Artikel konnte die Anzahl an „gut“ und „sehr gut“ bewerteten Produkten über die Jahre hinweg deutlich gesteigert werden.*

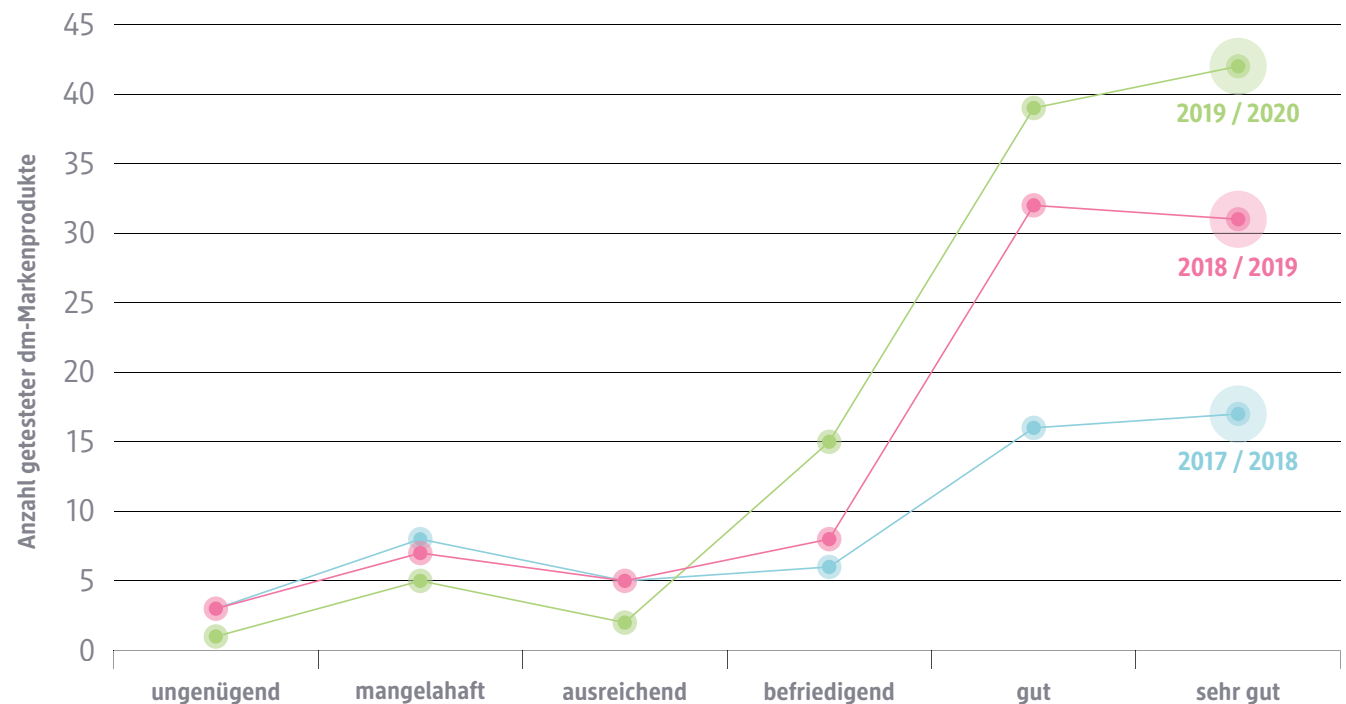
von Fremdkörpern und in einem weiteren Produkt eine mikrobiologische Verunreinigung nicht ausgeschlossen werden. Nach erfolgtem Rückruf gehen wir mit dem betroffenen Partner in einen intensiven Austausch und vereinbaren konkrete, zusätzliche Maßnahmen, um eventuelle Risiken bestmöglich auszuschließen.

## Produktweiterentwicklung

Die Ansprüche unserer Kunden an die dm-Marken entwickeln sich ebenso stetig weiter wie unsere eigenen Qualitätsanforderungen. Gemeinsam mit den Herstellpartnern bewerten

wir unsere Produkte fortwährend und lassen hier Impulse zur Verbesserung der Rezeptur, der Nachhaltigkeit sowie Rückmeldungen aus Rezensionen und aus unserem Reklamationsmanagement einfließen, um die dm-Marken weiter zu optimieren. Dabei werden auch die Bewertungskriterien von unabhängigen Instituten wie der Stiftung Warentest oder der Öko-Test AG herangezogen und kritisch geprüft; denn unser Ziel ist es, mit unseren dm-Markenprodukten weiterhin hervorragende Ergebnisse zu erzielen und so die positive Entwicklung der letzten Jahre fortzusetzen.

## Testergebnisse der dm-Markenprodukte von Öko-Test und Stiftung Warentest



# Was wir planen



Unser Ziel ist es, den kontinuierlichen Verbesserungsprozess, dem wir uns gemeinsam mit unseren Partnern verschrieben haben, stets aufs Neue zu impulsieren, um auch weiterhin sichere, qualitativ hochwertige und zukunftsfähige dm-Marken anbieten zu können. Dies betrifft nicht nur jedes dm-Markenprodukt auf individueller Produktebene, sondern auch die übergreifenden Entwicklungen und Entwicklungsziele im Rahmen unserer übergesetzlichen Qualitätsanforderungen, die Zusammenarbeit mit unseren Herstellpartnern und den damit verbundenen Lieferketten.

## Unsere Ziele sind

- Unsere Qualitätsanforderungen für die dm-Marken kontinuierlich weiterzuentwickeln.
- Unsere Eigenkontrollmaßnahmen für das dm-Markensortiment weiterhin zeitgemäß und flexibel im Sinne der Risikoprävention auszurichten.
- Die dm-Markenprodukte regelmäßig weiterzuentwickeln, mit dem Ziel, bei Öko-Test und Stiftung Warentest noch bessere Bewertungen zu erzielen.
- Unser Eigenkontrollsystem fortwährend zu digitalisieren, um durch die Vernetzung und Auswertung dieser Daten Trends noch früher erkennen und Schwachstellen eliminieren zu können.
- Unser fachspezifisches Netzwerk stetig weiter auszubauen für den „Blick über den Tellerrand“.