



Makes you feel GOOD

Wir bekennen uns zu Qualität

Qualität kann zwar für jeden eine andere Bedeutung haben, Konsumenten und Einzelhändler verstehen darunter jedoch vorrangig Kontinuität und Verlässlichkeit. Für den Verbraucher bedeutet Qualität, dass er im gleichen Supermarkt Woche für Woche Produkte kaufen kann, die in puncto Größe, Geschmack und Aussehen seinen persönlichen Anforderungen entsprechen. Der Einzelhandel wiederum versteht unter Qualität die berechenbare Lieferung von qualitativ hochwertigen Produkten mit vernünftiger Haltbarkeitsdauer und einer Verpackung, die leicht zu handhaben, zu recyceln und zu entsorgen ist. Sie sollten zudem eine einheitliche Größe und Farbe aufweisen, so dass sie den Kunden problemlos und auf attraktive Weise präsentiert werden können.

Kriterien wie Nährwert, Sauberkeit und Frische werden nicht länger als zusätzliche Qualitätsindikatoren betrachtet, sondern von den Kunden als gegeben vorausgesetzt. Dole muss diesen unterschiedlichen Erwartungshaltungen Rechnung tragen und Produkte anbieten, die die Erwartungen sowohl unserer Kunden als auch der Konsumenten kontinuierlich erfüllen oder übertreffen.

Unser Qualitätssicherungsprogramm

Damit Dole seine Qualitätsziele immer erreicht, hat das Unternehmen Qualitätssicherungsprogramme und -richtlinien entwickelt. Sie gewährleisten nicht nur, dass Dole, wie von den geltenden Gesetzen gefordert, seine Sorgfaltspflicht erfüllt, sondern auch, dass seine Produkte immer höchsten Qualitätsansprüchen genügen. Zudem zementieren sie Doles führende Position in diesem Bereich. Die genannten Programme und Richtlinien werden in Einklang mit dem vom Unternehmen praktizierten Ansatz der kontinuierlichen Verbesserung regelmäßigen Überprüfungen unterzogen.

Die Richtlinien finden dabei sowohl auf von Dole produzierte Waren als auch auf Produkte Anwendung, die von unabhängigen Erzeugern geliefert wurden. Besondere Aufmerksamkeit wird in diesem Zusammenhang Lieferanten zuteil, mit denen Dole vorher noch nicht zusammengearbeitet hat.

Die Quality Assurance Manager der einzelnen Geschäftsbereiche von Dole sorgen dafür, dass die Qualitätssicherungsrichtlinien in allen Phasen umgesetzt werden, von der Produktion bis hin zum Verkauf der von Dole vermarkteten Erzeugnisse durch den Einzelhandel.

Die Qualitätssicherungsprogramme und -richtlinien sind in den entsprechenden Handbüchern klar verständlich dargestellt. Diese Handbücher stellen für alle Quality Assurance Manager essenzielle Leitfäden dar und spielen in der Qualitätsstrategie von Dole eine Schlüsselrolle.

Der Qualitätszyklus - Anbau

Der Qualitätszyklus beginnt bei Dole bereits vor dem Anpflanzen. Dole wählt nämlich die Saaten und Pflanzen, die angebaut werden sollen, im Vorfeld sorgfältig aus. Kriterien sind dabei der Nährwert und der Geschmack der Früchte, die sie hervorbringen werden.

Bananen- und Ananaspflanzer führen Boden- und Blattuntersuchungen durch um sicherzustellen, dass die Pflanzen und Stauden, von denen die Früchte geerntet werden, die richtige Nährstoffbilanz aufweisen. Dole baut nur Obst und Gemüse an, das an die lokalen Böden und Klimaverhältnisse angepasst ist.

Dole überwacht anhand entsprechend zu führender Aufzeichnungen die Zahl der Sonnenscheintage sowie die Zahl der Tage zwischen Blüte und Ernte. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass das Obst und Gemüse zum optimalen Zeitpunkt geerntet wird.

Agronomen prüfen regelmäßig die Wachstumsbedingungen und richten dabei ihr Augenmerk besonders auf den Einsatz und die Effektivität von Pflanzenschutzmitteln. Dole arbeitet in seinen Betrieben mit nachhaltigen landwirtschaftlichen Methoden und integriertem Pflanzenschutz. Dabei kommen biologische und kulturspezifische Ansätze zur Anwendung, um Pflanzenschädlinge und –krankheiten unter Kontrolle zu halten. Dole verwendet konventionelle Pflanzenschutzmittel nur, wenn erforderlich, und dann mit der nötigen Sorgfalt und in Einklang mit den geltenden gesetzlichen Bestimmungen. Dole wird niemals und nirgendwo Produkte anwenden, deren Einsatz von der United States Environmental Protection Agency (US-Umweltschutzbehörde) oder der Europäischen Union aufgrund inakzeptabler Gesundheits- und Umweltrisiken verboten wurde.

Der Qualitätszyklus - Ernte

Ein Schlüsselinstrument, das Dole in die Lage versetzt, seine strengen Standards aufrechtzuerhalten, ist das Programm zur Beurteilung des Reifegrads. Dole hat sich zum Ziel gesetzt, Qualitätsanforderungen – z. B. die der Europäischen Union, aber auch die anderer Staaten - kontinuierlich zu übertreffen. Der entsprechende Prozess beginnt bereits vor der Ernte.

Im Rahmen des oben genannten Programms beurteilen die Dole-Produzenten bestimmte Qualitätsmerkmale, wie z. B. das Zucker/Säure-Verhältnis bei Zitrusfrüchten und die Festigkeit von Äpfeln und Birnen, während sie noch am Baum hängen. Dadurch wird sichergestellt, dass die Orangen den gewünschten Süßegrad erreicht haben und die Äpfel und Birnen knackig genug sind, wenn sie geerntet werden.

Dole arbeitet mit Bewertungsprogrammen, die genau auf die Bedürfnisse der jeweiligen Einzelhändler und die von ihren Kunden favorisierten Geschmacksrichtungen zugeschnitten sind. Dies bedeutet, dass Konsumenten, die sich für Produkte von Dole entscheiden, immer höchste Qualität genießen.

Ein zweiter Qualitätscheck erfolgt, sobald das Obst und Gemüse geerntet ist. Damit soll gewährleistet werden, dass es den hohen Ansprüchen von Dole genügt. Sobald die Erzeugnisse die Prüfungen bestanden haben und Ernteinformationen in ausreichendem Maße vorliegen, geht es weiter mit der nächsten Stufe des Produktionszyklus – der Verpackungsphase.

Der Qualitätszyklus – Verpackung oder Verarbeitung

In Übereinstimmung mit ISO 9001, den Good Agricultural Practices (GAP) und/oder den Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP) setzt Dole in seinen Einrichtungen und landwirtschaftlichen Betrieben die dort empfohlenen oder vorgeschriebenen Verfahren und Abläufe streng um. Von seinen unabhängigen Erzeugern erwartet Dole, dass sie dieselben Standards einhalten wie die Dole-eigenen Betriebe.

HACCP ist ein System von Richtlinien, das die Unternehmen der Lebensmittelbranche in die Lage versetzt,

- **potenzielle Risiken im Bereich der Lebensmittelsicherheit zu analysieren.**
- **Punkte im Betriebsablauf zu identifizieren, an denen solche Risiken auftreten können.**
- **zu ermitteln, welche Arbeitsabläufe Risiken für die Lebensmittelsicherheit beinhalten könnten.**
- **regelmäßig und bei allen Änderungen der Arbeitsabläufe die Risiken für die Lebensmittelsicherheit sowie kritische Kontrollpunkte und Überwachungsprozeduren einer Überprüfung zu unterziehen.**
- **Aufzeichnungen zu führen und Dokumentationen vorzulegen.**

Wenn die Erzeugnisse in der Verpackungs- bzw. Verarbeitungsanlage ankommen, durchlaufen sie einen dritten Qualitätscheck um sicherzustellen, dass sie während des Transports nicht gequetscht oder auf andere Weise beschädigt wurden.

Erst, wenn alles Unbrauchbare aussortiert ist, fährt Dole mit dem Sortieren, Verpacken oder Verarbeiten der Erzeugnisse nach den spezifischen Anforderungen des Einzelhandels fort. Auf diese Weise wird gewährleistet, dass die gelieferten Waren den Bedürfnissen und Erwartungen sowohl der Einzelhändler als auch der Endkunden – der Verbraucher – entsprechen. Das Feedback der Verbraucher wird von Dole sorgfältig geprüft, damit das Unternehmen auch dann, wenn sich der Geschmack der Konsumenten ändert, Produkte bereitstellen kann, die den Vorstellungen der Käufer entsprechen.

Der Qualitätszyklus - Transport

Wenn sie verpackt werden, befinden sich Dole-Produkte in idealem Transportzustand. Damit Bananen, Ananas und andere Früchte frisch bleiben, werden sie, bevor sie für den Export auf Schiffe verladen werden, im Hafen einer weiteren Prüfung unterzogen.

Die gesamte Dole-eigene Transportflotte entspricht den International Safety Management (ISM)-Standards, die für Schiffsflotten weltweit zwingend vorgeschrieben sind, sowie dem International Ship and Port Facility Security Code.

Die Zertifizierung nach ISM erfordert eine intensive Kommunikation mit der Schiffsflotte und der Reederei zu Fragen des sicheren Schiffsbetriebs und des Schutzes der Meere. Sie umfasst das Vorbereitetsein auf Notfälle genauso wie die Schiffswartung. Zudem werden die Aufgaben und Verantwortlichkeiten der Offiziere definiert. Dole verschifft alle seine Waren in optimalem Zustand. Temperatur, Luftfeuchtigkeit, Luftqualität und Sauerstoffkonzentration werden streng überwacht, um das Obst und Gemüse immer optimal frisch zu halten. Während des Transports werden regelmäßig und fortlaufend Überprüfungen durchgeführt, damit bei unerwarteten Qualitätsentwicklungen umgehend Korrekturmaßnahmen eingeleitet werden können. Auf der Fahrt werden sorgfältige Aufzeichnungen geführt, die schon während der Seereise per E-Mail an die Qualitätssicherung gesendet werden. Somit weiß diese schon vor Ankunft der Ware im Hafen, was zu erwarten ist. Das Qualitätssicherungsmanagement kann schon vor Ankunft der Ware mit der Arbeit beginnen.

Dole setzt zudem alles daran, seine Erzeugnisse vom Erzeugerland so schnell wie möglich in das Absatzland zu transportieren, um bei Ankunft der Produkte deren Frische garantieren zu können. Sobald die Waren ihren Bestimmungsort erreicht haben, werden erneut Qualitätskontrollen durchgeführt um sicherzustellen, dass die Erzeugnisse den Anforderungen von Dole auch weiterhin genügen, der Kunde ein qualitativ hochwertiges Produkt erhält und der Verbraucher sich über den unübertroffenen Geschmack seines Obsts und Gemüses freuen kann. Alle Produkte, seien sie frisch oder verpackt, durchlaufen bei Dole ein so genanntes Due-Diligence-Verfahren. Due Diligence bedeutet, dass „**alle angemessenen Vorkehrungen**“ getroffen werden und man „**alle erforderliche Sorgfalt**“ aufwendet. Dies verdeutlicht in beispielhafter Weise die Geschäftsphilosophie der Dole Company. In der Definition von Due Diligence ist weiterhin die Zusicherung enthalten, dass die rechtlichen Bestimmungen, die für die in Europa vertriebenen Dole-Produkte gelten, in vollem Umfang eingehalten werden. Es werden Stichproben genommen und zur Analyse an unabhängige Labors verschickt. Dort werden dann z. B. mikrobiologische Tests durchgeführt, und es wird ermittelt, ob die Rückstände in den Produkten unter den maximal zulässigen Höchstmengen bleiben. Weitere Informationen über die Maßnahmen des Unternehmens in diesem Bereich enthält der Abschnitt über Lebensmittelsicherheit.

Der Qualitätszyklus – Lagerung, Reifung und Vertrieb

Bevor es weitertransportiert wird bzw. während die Stichproben untersucht werden, wird das eingegangene Obst und Gemüse in speziell klimatisierten Lagerhäusern gelagert. Vor dem Weitertransport werden die Produkte, wie schon bei der Ankunft im Lager, genau geprüft und anschließend sorgfältig verpackt. Auch die in dieser Phase angewendeten Qualitätssicherungsverfahren richten sich an strengen Kriterien aus.

Die Reifungsräume von Dole in Europa sind entweder bereits nach ISO 9001 zertifiziert, oder in Vorbereitung. Außerdem sind sie oft auch nach IFS, BRC oder QS zertifiziert. In Reifungsräumen wird bestimmtes Obst, z. B. Bananen, vor der Auslieferung an den Kunden auf einen optimalen Reifegrad gebracht. Werden die Erzeugnisse vom Hafen direkt an den Einzel- oder Großhandel verschickt, gibt Dole Empfehlungen für Transport, Lagerung, Reifung und Vorverpackung. Auch dies ist Ausdruck unseres Bekenntnisses zu Qualität.

Wenn die Produkte im Laden angekommen sind, ist Doles Engagement aber noch nicht zu Ende. Dole gibt Empfehlungen zu Präsentation, Vermarktung und Erscheinungsbild seiner Produkte sowie fachmännischen Rat zur Art und Weise, wie das Obst und Gemüse richtig behandelt und zur Reife gebracht wird. Auf diese Weise garantiert das Unternehmen, dass sich das Qualitätsversprechen von Dole wirklich auf die gesamte Produktionskette erstreckt.

August 2007