



## Umsatzbezogene Kennzahlen

Kennzahl	Soll	IST	Bewertung	Maßnahmen/ Verbesserungen
Umsatzveränderung im Verhältnis Vorjahr	+ - 0	erfüllt	i.O.	
Erlös zu Umsatz im Verhältnis zum Vorjahr		erfüllt	i.O.	
Personalkosten absolute Veränderung zum Vorjahr	+ 4%	erfüllt	i.O.	

## Infrastruktur

Kennzahl	Soll	IST	Bewertung	Maßnahmen/ Verbesserungen
Wartungs-/ Instandhaltungskosten absolut		erfüllt	i.O.	Weiter unter Kontrolle
Hard- und Softwarekosten absolut	Steigend	erfüllt	i.O.	Weiter unter Kontrolle

## Personal

Kennzahl	Soll	IST	Bewertung	Maßnahmen/ Verbesserungen
Durchschnittliche Überstunden / Zeitguthaben pro Mitarbeiter	Abbau	erfüllt	i.O.	
Anzahl Mitarbeiter	Gleichbleibend	erfüllt	i.O.	
Fehltage absolut	Sinkend	erfüllt	i.O.	
Kündigungen im lfd. Jahr	Keine	erfüllt	i.O.	
Anzahl Arbeitsunfälle	Keine	erfüllt	i.O.	Nur kleine Schnittverletzungen

## Vertriebskennzahlen

Kennzahl	Soll	IST	Bewertung	Maßnahmen/ Verbesserungen
Verhältnis von Angeboten zu Aufträgen	Gleichbleibend	Erfüllt	i.O.	
Anzahl abgewiesener Anfragen	Zu ermitteln	nicht Erfüllt	n.i.O.	Muss von VK Leiter vorangetrieben werden
Verhältnis Reklamationen/Beanstandungen zu Lieferungen	Ist noch zu ermitteln	nicht Erfüllt	n.i.O.	Abklärung zwischen ERP und QS-Software
Verhältnis verspäteter Auslieferungen zu Gesamtzahl an Lieferungen	Ist noch zu ermitteln	nicht Erfüllt	n.i.O.	Abklärung zwischen ERP und QS-Software
Verhältnis Reklamationen/Beanstandungen zu Lieferungen	Ist noch zu ermitteln	nicht Erfüllt	n.i.O.	Abklärung zwischen ERP und QS-Software

## Produkt-/ Dienstleistungsqualität

Kennzahl	Soll	IST	Bewertung	Maßnahmen/ Verbesserungen
<b>Anzahl an Reklamationen/Beschwerden absolut</b>	> 250	Erfüllt	i.O.	
Q-Kosten	Gleichbleibend	Leichter Anstieg	n.i.O.	In Beobachtung durch QS
QS- Pauschale	-1 %	Erfüllt	i.O.	

### Lieferantenqualität

Kennzahl	Soll	IST	Bewertung	Maßnahmen/ Verbesserungen
Durchschnittl. Verhältnis von Mängeln zur Gesamtzahl an Lieferungen (M/L)	Ermittelt werden	Erfüllt	i.O.	Jährliche Auswertung
Durchschnittl. Verhältnis verspäteter Lieferungen zur Gesamtzahl an Lieferungen (T/L)	Verfolgung aufbauen	nicht erfüllt	n.i.O.	

### Externe Kennzahlen

Kennzahl	Soll	IST	Bewertung	Maßnahmen/ Verbesserungen
IT-Ausgaben	Sinkend	Erfüllt	i.O.	
Beratungskosten	Stark sinkend	Erfüllt	i.O.	
Patente / Rechte	Gleichbleibend	Erfüllt	i.O.	
Beiträge Verbände	Gleichbleibend	Erfüllt	i.O.	

## D "QM-System"

D	Thema/ Kriterium	Soll	IST	Bewertung	Maßnahmen/ Verbesserungen
1.	Status der Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen / KVP	Termingerechte Umsetzung der Maßnahmen aus der Aktionsliste	Erfüllt	i.O.	
2.	Interne Audits	3-4 Audits pro Jahr	Erfüllt	i.O.	
3.	Externe Audits	1 Audit und bei besonderen Ereignissen	Erfüllt	i.O.	
4.	Maßnahmen aus letzter Bewertung	erkennbare Verbesserung	Erfüllt	i.O.	Unter weiterer Beobachtung durch QS
5.	QM-relevante Ereignisse	Frühzeitige Einplanung und Umsetzung aktueller Normenänderungen, etc. ...	Erfüllt	i.O.	Unter weiterer Beobachtung durch QS

From: <https://www.test-it.gdl-solutions.de/> -

Permanent link: [https://www.test-it.gdl-solutions.de/doku.php/haca:fachbereiche:qualitaetssicherung:management:qm\\_review:2018](https://www.test-it.gdl-solutions.de/doku.php/haca:fachbereiche:qualitaetssicherung:management:qm_review:2018)

Last update: 2025/08/28 12:40

