



## C "Kennzahlen"

### Umsatzbezogene Kennzahlen

Kennzahl	Soll	Zuständig	Termin	Bemerkungen
<b>Umsatzveränderung im Verhältnis Vorjahr</b>	leicht steigend	H. Hassler / S. Hassler	Q1 / 2022	
<b>Entwicklungs- Personal und weitere Kosten</b>	werden beobachtet	H. Hassler / S. Hassler	Q1 / 2022	

### Personal

Kennzahl	Soll	Zuständig	Termin	Bemerkungen
<b>Durchschnittliche Überstunden / Zeitguthaben pro Mitarbeiter</b>	Einhaltung der Vereinbarung mit dem Betriebsrat	S. Hassler	Q1 / 2022	
<b>Anzahl Mitarbeiter</b>	Gleichbleibend aber Beobachtung des alters der Mitarbeiter	Geschäftsleitung / Hr. Steinebach	Q1 / 2022	
<b>Kündigungen im lfd. Jahr</b>	Keine, das Personal wird für die Zukunftsplänen benötigt.	S. Hassler	Q1 / 2022	
<b>Schulungsausgaben absolut</b>	Steigend, da neues Personal ausgebildet und gefördert werden muss	S. Hassler	Q1 / 2022	
<b>Anzahl Arbeitsunfälle</b>	keine Unfälle	Arbeitssicherheit	Q1 / 2022	

### Vertriebskennzahlen

Kennzahl	Soll	Zuständig	Termin	Bemerkungen
<b>Marketingkosten im Verhältnis zu gezielten Verkaufsaktionen</b>	Auswertung	Leitung VK	Q1 / 2022	Über Kostenstellenplan
<b>Kundenzufriedenheit</b>	Steigend positiv	Leitung VK / QS	Q4 / 2022	Messe, Besuchsbogen, Schulungsfragebogen.
<b>Verhältnis verspäteter Auslieferungen zu Gesamtzahl an Lieferungen</b>	kleiner 2%	Leitung VK / Leitung VS	je Monat	
<b>Monatlicher Umsatz Werklager, Stützpunkt, Großkunden</b>	ständige Beobachtung	Geschäftsleitung	je Monat	Maßnahmen Einleitung durch GL

### Produkt-/ Dienstleistungsqualität

Kennzahl	Soll	Zuständig	Termin	Bemerkungen
Anzahl an Reklamationen/Beschwerden absolut	kleiner 200	QS / Management / FKT / Mitarbeiter	Q1/2022	
Q-Kosten	- 2% zu 2020	QS / Management / FKT / Mitarbeiter	Q1/2022	

### Lieferantenqualität

Kennzahl	Soll	Zuständig	Termin	Bemerkungen
Durchschnittl. Verhältnis von Mängeln zur Gesamtzahl an Lieferungen (M/L)	unter Beobachtung	Einkauf	ständig	Lieferantenbewertung ERP-System
Durchschnittl. Verhältnis verspäteter Lieferungen zur Gesamtzahl an Lieferungen (T/L)	unter Beobachtung	Einkauf	ständig	Lieferantenbewertung ERP-System

### Externe Kennzahlen

Kennzahl	Soll	Zuständig	Termin	Bemerkungen
IT-Ausgaben	leicht sinkend zum Vorjahr	S. Hassler	Q1/2022	Ausbau der Serversicherheit
Beratungskosten	gleich zu 2020	Geschäftsleitung	Q1/2022	Bestimmt und kontrolliert durch GL
Marketingkosten	unter Beobachtung	VK Leitung, Geschäftsleitung	Q1/2022	
Beiträge Verbände	gleich bleibend		Q1/2022	Normung, VDL, usw.

## D "QMS-System"

D	Thema/ Kriterium	Soll	Zuständig	Termin	Bemerkungen
1.	Status der Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen / KVP	termingerechte Abarbeitung	siehe Aktionsliste	siehe Aktionsliste	FKT-Ordner
2.	Interne Audits	3 Audit pro Bereich /Jahr	Beauftragter der obersten Leitung (QMB)	Q4/2021	
3.	Externe Audits	keine Abweichung	Beauftragter der obersten Leitung (QMB)	Q4/2021	
4.	Maßnahmen aus letzter Bewertung	Verbesserung	FKT	Q1/2022	
5.	QM-relevante Ereignisse	Frühzeitige Einplanung und Umsetzung aktueller Normenänderungen, etc. ...	Beauftragter der obersten Leitung (QMB)	ständige Beobachtung	

Ersteller: andretzky

Erstellungsdatum: 17/11/2021 14:19

Seite: haca:fachbereiche:qualitaetssicherung:management:ziele:2021

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

Permanent link:  
<https://www.test-it.gdl-solutions.de/doku.php/haca:fachbereiche:qualitaetssicherung:management:ziele:2021?rev=1637224795>

Last update: **2025/08/28 12:40**

