

<LOGO>	<b>Q-Ziele</b>	Dok.:	050401_FO_01
		Rev.:	01
		Seite:	1 von 1

QM- Ziel	qualitatives Ziel	quantitatives Ziel	Berechnung/Quelle	IST	Status
Stammkundenanteil	Wir wollen einen hohen Anteil von Stammkunden.		Anzahl der Aufträge im Jahr		
Reklamationen	Unser hoher Anspruch an die Qualität sowie die Sicherheit unserer Produkte und Dienstleistungen sichert uns den langfristigen Erfolg auf unseren Märkten.		wiederholte Anfahrten zum gleichen Kunden wiederholte Anfahrten zur gleichen Baustelle		
Zuverlässigkeit	Wir verkaufen Produkte mit erprobten Technologien.	keine	Rückmeldungen vom Kunden		
Zuverlässigkeit	Wir setzen hochwertige Produkte ein.	keine	Anzahl der Reklamationen		
Zeitverzögerungen	Wir liefern pünktlich.	1x verzögerte Lieferung pro Quartal	Zeit der vereinbarten Lieferung/Zeit der echten Lieferung		
Anzahl der Aufträge	Wir montieren die Produkte bzw. unterstützen unsere Kunden.		Anzahl Montagen Anzahl Unterstützungen		
Anzahl der Aufträge	Wir schulen unsere Kunden.		Anzahl Kunden-/Partner-Schulungen		
Trefferquote	Wir haben Lösungen, die den Bedürfnissen unserer Kunden entsprechen.		Anzahl Anfragen/Anzahl Angebote Anzahl Angebote/Anzahl Aufträge		
Schulungstage / Mitarbeiter	Wir wollen gut ausgebildete Mitarbeiter.	4 Tage pro Mitarbeiter und Jahr	Anzahl der internen und externen Schulungsstunden (8/Mitarbeiter)		
Durchlaufzeit (DLZ) von Reklamationen	Reklamationen sind Chancen	Reaktion: mündlich: 2 h, schriftlich: 24 h Klärung: m.:48h/s.:72h	Datum Antwort- Datum angenommen Datum erledigt - Datum angenommen		

Erstellt: Name / Abt./ Kurzzeichen	Überprüft: Name / Abt./ Kurzzeichen	Genehmigt: Name / Abt./ Kurzzeichen
... ..., QM, 01.10.14	... ..., QM, 01.10.14	... ..., GF, 02.10.14
F-001/Rev.01 21. Oktober 2014	R:\_Produkte\Seminare Qualitätsmanagement\aktuelle Unterlagen QMB_1\0500 Verantwortung der obersten Leitung\050401_FO_01 Q-Ziele_Muster_141001.docx	