

QM-Bewertungsprotokoll für das Jahr: 2004

1. Finanzlage

Der VR gibt die Richtlinien bekannt, überprüft und setzt das Budget und Investitionen in Kraft.

Debitoren- und Kreditorenbestand werden monatlich überprüft. Mahnungen werden in 2-wöchigem Rhythmus erstellt.

Vorjahreszahlen werden mit Tochtergesellschaft BeHAG verglichen.

2. Kundenanalyse

Umfrage der Rollrasenkundschaft anhand des beigelegten Formulars.

Themen, Zeitpunkt, Zielpublikum unserer Mailing überprüfen. Rückantwortquote bewerten. Jeder Kundenbereich wird 3mal/Jahr angeschrieben.

Kunden nach Wichtigkeit unterscheiden: A, B, C, N danach Mailing 2005 anpassen.

Offertwesen: nach Möglichkeit 2 Verfahrens-Varianten dem Kunden offerieren.

3. Kaderpersonal

Folgende Ziele sind zu erreichen:

Verantwortungen von Lager und Fahrzeuge klarer definieren und wahrnehmen

Garantiefälle ernst nehmen, bewerten und erledigen

Reko für jede Offerte

Richtige Rechnungsadresse

Klare Baustellenpläne

Auftragsbestätigung für jeden Auftrag über Fr. 5000.00 und für jeden Privatkunden-Auftrag.

Das Nachfassen muss monatlich erfolgen. TB kennen das Vorgehen.

Beurteilungsf formular für das Personal muss Ende Oktober vorhanden sein.

4. Produktanalyse

Ziel ist es, Produkte mit PE- oder PP-Folie durch biologisch abbaubare Produkte zu ersetzen.

Hydrosaat Protect vermehrt einsetzen. Technisches Blatt beachten!

Innovationen: Ideengenerierung, -akzeptierung und -realisierung

Für neue Produkte darf die Qualität keinesfalls schlechter sein, Preis muss jedoch auch stimmen.

5. Werbung

Mailing müssen gemäss Mailingplan gesendet werden.

Präsentationsvorträge vorbereiten: Diaschau, Muster, Ordner

Fotomaterial erstellen und sammeln. Ziel 2005 Vorträge durchführen in alle Regionen unseres Tätigkeitsgebietes

6. Interne Audits

Ein internes Audit wird jährlich durchgeführt.

Vorgehen gemäss Prozessbeschreibung Internes Audit

7. Personal

Sitzungen mit gesamtem Personal werden in regelmässigen Abständen durchgeführt.

Folgende Themen werden behandelt:

Teamgeist

Sicherheit überall

Kundenbeanstandungen (Intern-, Externkunden)

Verbesserungsvorschläge aller Seiten

Korrektur- und Vorbeugungsmassnahmen

Persönliches Jahresgespräch mit GF.
Beurteilungsf formular soll Tätigkeit, Funktion, Erfolg prüfen.

8. Korrektur- und Vorbeugungsmassnahmen

Erfahrungen von Sommer 2003 müssen beachtet werden.

Witterungseinflüsse sind unser grösster Risikofaktor.

Neue Grundprodukte müssen vor dem Einsatz auf Handhabung, Wirkung, Erfahrungen von Drittpersonen, Zusammensetzung überprüft werden.

Verschiedene Formulare soll uns helfen, Kundenreklamationen, Image- und finanzielle Verluste zu verhindern.

9. Prozessüberprüfung

Das QM-System wird jährlich überprüft. Die effektiven Arbeits- und Vorgehensabläufe müssen mit den Prozessbeschreibungen übereinstimmen.

10. Bedarf an Ressourcen

Mit dem vorhandenen Personalbestand sind wir in der Lage den budgetierten Umsatz zu bewältigen. Für grössere Aufträge besteht die Möglichkeit, von Partner- und Kundenfirmen Personal einzumieten.