

## 3. Risikobewertung

### 3.2 Produkte und Leistungen

#### Handlungshilfen – wie es getan werden kann

##### > 1. Qualitätskriterien (Checkliste)

In einem ersten Schritt geht es um die Erarbeitung verbindlicher Qualitätskriterien im Rahmen einer Teambesprechung oder mehrerer unternehmensinterner Workshops zum Thema Qualität (vgl. hierzu die Handlungshilfen „Teambesprechung“ sowie „Workshoporganisation und -durchführung“). Die formulierten Kriterien sind dann – in einem zweiten Arbeitsschritt – auf ihre wichtigsten Einflussfaktoren zu überprüfen. In einem dritten Schritt geht es anschließend um die Festlegung von konkreten Umsetzungsmaßnahmen und Verantwortlichkeiten, die die Einflussfaktoren in Sinne einer besseren Qualität entwickeln. Die folgende Tabelle fasst Beispiele für Qualitätsziele und –kriterien zusammen.

## Qualitätsziele und -kriterien

<b>Qualitätskriterien</b>	<b>Realisierung des Ziels durch ...</b>	<b>Aktivität / Umsetzungsmaßnahme</b>	<b>Indikator zur Messung der Kriterienerfüllung</b>
<b>Qualitätsziel</b>			
<b>Hohe Kundenzufriedenheit</b>	Termintreue	5 Minuten „vor der Zeit“ beim Kunden ankommen  Fertigstellung in der vereinbarten Zeit	Zeitaufschreibung/ Zeitdokumentation mit Kundenunterschrift
	Saubere Arbeitskleidung und Erscheinungsbild des Außendienstes	Außendienst (z.B. Monteur) trägt beim Kunden saubere Arbeitskleidung, Überschuhe etc.	Kundenbefragung  Vorgesetzten-Visite
	Rauchfreie Büro- und Ausstellungsräume sowie ggf. Baustellen	Kein Geruch von Zigaretten im Büro, auf der Baustelle, im Auto	Kundenbefragung  Vorgesetzten-Visite
	Leistungserstellung wie mit dem Kunden vereinbart	Keine Abweichungen von dem vorliegenden Auftrag	Produkt-/ Leistungsabnahme mit dem Kunden
<b>Geringe Materialkosten</b>	Effizientes Lagermanagement	Keine hohen Bestände; hoher Lagerdurchsatz; aufgeräumtes und inventarisiertes Lager	Verhältnis Warenein- und -ausgang bewerten (z.B. Obergrenzen für Bestände festlegen)
	Keine Fehlbestellungen	Daten von Auftrag und Bestellung durch zuständige Mitarbeiter systematisch abgleichen	Nicht mehr als xx% Fehlbestellungen
<b>Verlässliche und flexible Zulieferer</b>			

> **Querverweise – welche weiterführenden Informationen und Unterstützungsangebote es gibt**

**INQA-Unternehmenscheck**

1.4 Personalplanung, 2. Liquidität, 4. Führung, 5. Markt und Kunde, 5.4 Marketing, 6. Organisation, 7. Unternehmenskultur, 8. Personal, 9. Prozesse, 11. Innovation

**Literatur**

Bendig, A./Cirkel, M./Dahlbeck, E./Kolzareck, B. (2011): Quick Check Innovationsfähigkeit – Ein Schnelltest zur Selbstanalyse der unternehmerischen Innovationsfähigkeit für kleine Unternehmen.

Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA): Bewertung und Gestaltung von Arbeitstätigkeiten (SIGMA) / Bewertung von Arbeitsbedingungen (BASA) (Praxishilfen zur Gefährdungsbeurteilung)

Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV): Beurteilung der Arbeitsbedingungen – Gefährdungsbeurteilungen (Überblick über Handlungshilfen zur Beurteilung der Arbeitsbedingungen (Gefährdungsbeurteilungen) für verschiedene Branchen)

Sozialforschungsstelle Dortmund (sfs): PragMaGuS – Pragmatisches Management von Gesundheit und Sicherheit; [www.pragmagus.de](http://www.pragmagus.de) (an die Situation von kleinen und mittleren Unternehmen angepasste, prozessorientierte Gefährdungsbeurteilung)

uve GmbH für Managementberatung: basik-net (Gefährdungsbeurteilung online)

