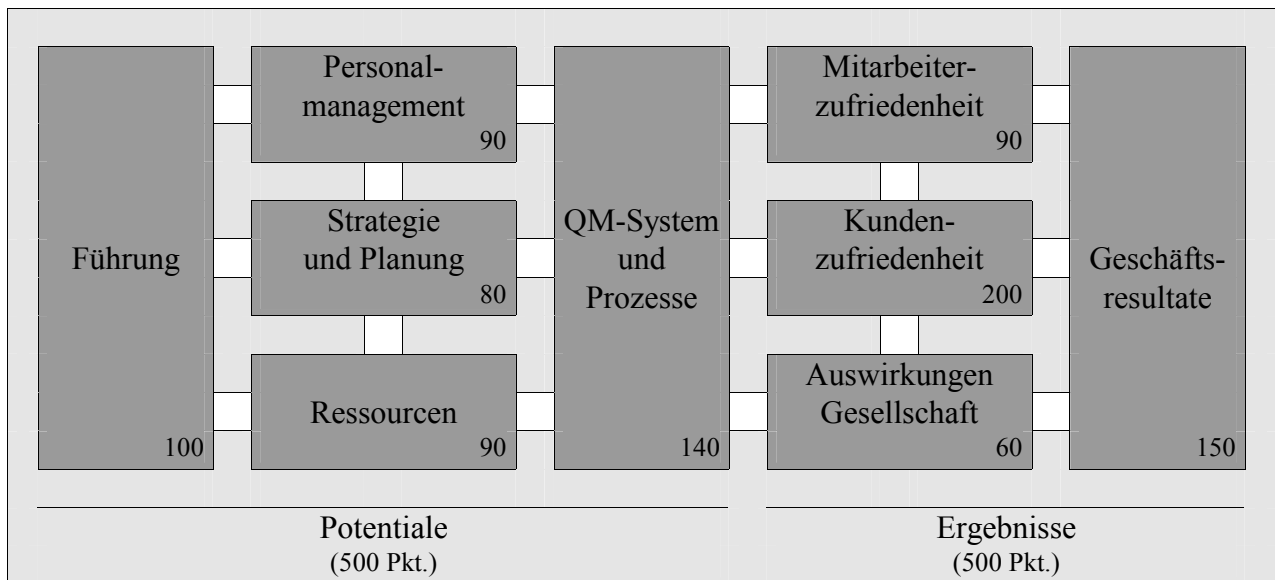
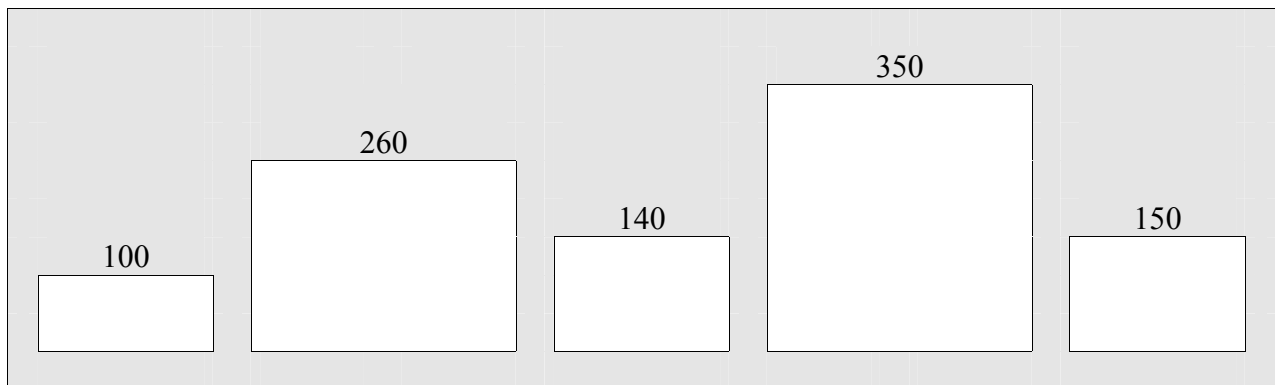


Kriterien



**Gewichtung der Kriterien
(Pkt.)**



Die Teilkriterien des EFQM-Modells für Klein- und Mittelunternehmen

Führung

- Verpflichtung des Managements zum Total Quality Management
- Aktives Vorantreiben von Verbesserungen durch die Führungskräfte

Strategie und Planung

- Festlegung der Strategie und Pläne anhand relevanter und umfassender Informationen
- Bekanntmachung und Umsetzung der Strategie und Pläne
- Überarbeitung und Verbesserung der Strategie und Pläne

Personalmanagement

- Entwicklung und Überprüfung der Personalpläne
- Sicherstellung des Engagements und Ermächtigung der Mitarbeiter

Ressourcen

- Management der finanziellen Ressourcen
- Management der informativen Ressourcen
- Management der Lieferanten und Materialien
- Management anderer Ressourcen

Qualitätsmanagement-System und Prozesse

- Orientierung der Kundenerwartungen
- Management des Qualitätsmanagement-System
- Management der Schlüsselprozesse (Herstellung von Produkten und Dienstleistungen)
- Management der kontinuierlichen Verbesserung

Kundenzufriedenheit

- Beurteilung der Produkte, Dienstleistungen und Kundenbeziehungen durch die Kunden
- Entwicklung zusätzlicher Messwerte, die die Kundenzufriedenheit beschreibt

Mitarbeiterzufriedenheit

- Beurteilung des Unternehmens durch die Mitarbeiter
- Entwicklung zusätzlicher Messwerte, die die Mitarbeiterzufriedenheit beschreibt

Auswirkungen Gesellschaft

- Reduktion von Lärm und Umwelt
- Reduktion von Abfall und Verwendung von recyceltem Material
- Reduktion von Gesundheits- und Sicherheitsrisiken
- Aktives Engagement in der Gesellschaft
- Rückmeldungen aus der Gesellschaft

Geschäftsergebnisse

- Finanzielle Messgrößen
- Zusätzliche Messgrößen