

Příloha č. 9 – Cíle kvality

2011	Cíl	Termín	Zdroje	Odpovídá	Kritérium	Pozn.
Vedení společnosti	Interní audity	12/2011	Čas, personál, finance	PV	90% plnění	
	Změny dokumentace QMS dle ISO 9001:2008 – integrace EMS dle ISO 14001:2004	3/2011	Čas, personál, finance	PV	Aktualizovaný QMS splňující ISO 9001:2008 s integrovaným EMS dle ISO 14001:2004	
	Certifikace EMS dle ISO 14001:2004	3/2011	Čas, personál, finance	PV	Dosažení certifikace dle ISO 14001:2004	
	Dozorový audit	6/2011	Čas, personál, finance	PV	Splněný dozorový audit ISO 9001:2008	
	Prohloubení aplikace systému produktového řízení společnosti	12/2011	Čas, personál, finance	PV	Efektivní používání systému produktového řízení	
Proces 01 Úklidové služby, správa a údržba nemovitostí	Interní audity	12/2011	Čas, personál, finance	Majitel procesu	Max. 3 neshody z jednoho auditu	
	Záznamy z kontrol	12/2011	Čas, personál, finance	Majitel procesu	Průměr z měsíčních výsledků kontrol min. 92%	
	Zásobování	12/2011	Schválený dodavatel, finance	Majitel procesu	Žádné vedením neschválené přípravky, zásoba na pracovišti nesmí být u jednotlivých položek vyšší než na 1,5 měsíce	
	Péče o svěřené pomůcky	12/2011	Čas	Majitel procesu	Při kontrolách nebude stav čistoty pomůcek nižší než 100%	
	Pohledávky	průběžně	Personál	Majitel procesu	Žádné pohledávky nad 30 dnů po splatnosti	Prav.monitorování a vyhodnocování stavu
	Rozšíření objemu a spektra jednorázových i stálých zakázek	12/2011	Čas, personál, finance, organizace	Majitel procesu	Dosáhnout tržeb za proces 01 o 15% větších než v roce 2010.	
Proces 02 Výstavba, údržba, likvidace a outsourcing telekomunikačních zařízení	Interní audity	12/2011	Čas, personál, finance	Majitel procesu	Max. 3 neshody z jednoho auditu	
	Záznamy z kontrol	průběžně	Čas	Majitel procesu	Průměr výsledků z kontrol min. 96%	
	Reklamace	průběžně		Majitel procesu	Žádná reklamace ze strany zákazníka	

Příloha č. 9 – Cíle kvality

Cíl	Dílčí cíle	Termín	Zdroje	Odpovídá	Kritérium	Pozn.
Proces 03 Recepční služby, ostraha	Získání zakázky	12/2011	Čas, personál, finance	Majitel procesu	Alespoň 1 stálá zakázka	
Proces 04 Obchodní činnost	Kompletnost dodávek (externích i interních)	průběžně	Finance, personál, schválení dodavatelé	Majitel procesu	95% dodávek kompletních	
	Reklamace	průběžně	Personál	Majitel procesu	Max. 1% reklamovaného zboží z celkového objemu	
	Reklamace	průběžně	Personál	Majitel procesu	Max. 0,5% reklamované služby obchodního oddělení	
	Rychlost dodávek	průběžně	Personál, finance	Majitel procesu	85% dodávek do 5ti dnů od objednávky zákazníkem	
	Pohledávky	průběžně	Personál	Majitel procesu	Žádné pohledávky nad 30 dnů po splatnosti	Pravidelné monitorování a vyhodnocování stavu
	Zvýšit objem obchodní činnosti	12/2011	Personál, finance	Majitel procesu	Tržby zvýšit průměrně min. 120% proti roku 2010 za sortiment realizovaný stř. 800.	Platí na stávající stav aktivního prodejního personálu
Proces 05 Servis	Reklamace	průběžně	Personál, organizace	Majitel procesu	Žádné oprávněné reklamace; 90% oslovených zákazníků plně spokojeno	
	Sledovat délku provedení zakázek	průběžně	Personál, materiál	Majitel procesu	Měsíční vyhodnocení na PV	
	Pohledávky	průběžně	Personál	Majitel procesu	Žádné pohledávky nad 30 dnů po splatnosti	Prav. monitorování a vyhodnocování stavu
	Zvýšit objem externích zakázek	12/2011	Personál, materiál	Majitel procesu	Zvýšit objem externích zakázek o 30% proti roku 2010	

Datum: 25.2.2011
 Jednatel: Viktor Romanutti
 PV: Marcel Romanutti