

%

1 Adressdaten

Name des Unternehmens

Rechtsform

Filiale (wenn zertif.)

Straße

PLZ / Ort

Telefon (Fa.)

Telefax (Fa.)

Email (Fa.)

homepage

www.

Ansprechpartner

dessen Telefon

dessen Telefax

dessen Email

EDV-Lösung

Verband

EK-Kooperation

2 Unternehmensdaten

2.1 Mitarbeiter

Anzahl Mitarbeiter : _____

davon sind wie viele AK (Arbeitskräfte, Mehrfachnennungen möglich, aber pro Person maximal 1 AK, Bsp. s. Erläuterungen) tätig in den Bereichen:

- | | | | | | |
|---------------|---|--|-----------------------------|---|--|
| 1. Verwaltung | : | | 4. Werkstatt / Kundendienst | : | |
| 2. Verkauf | : | | 5. Auszubildende | : | |
| 3. Einkauf | : | | 6. Sonstige _____ | : | |

2.2 Grundstück, Gebäude, etc.

	Flächen in m ²	innen	außen	gesamt
1. Grundstücksgröße	:	---	---	
2. Ausstellungs-/Verkaufsfläche	:			
3. Lagerfläche	:			
4. Werkstattfläche	:			
5. Eigene Werkstatt am Standort	:	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein		

2.3 Sortiment an Maschinen und Geräten

		Namen der Marken / Bemerkungen	
1. Forst- u. / o. Gartentechnik	: <input type="checkbox"/> ja		P
2. Wassertechnik	: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein		S
3. Reinigungstechnik	: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein		S
4. Kommunaltechnik	: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein		S
5. Vertragsservice Motoren	: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein		S

3 Erscheinungsbild des Unternehmens

3.1 Äußeres Erscheinungsbild (bitte Nachweis über Fotos)

- Der Unternehmensname ist eindeutig zu erkennen : ja **P**
- Das Unternehmensgebäude verfügt über Schaufenster zum Verkaufsraum. Wenn nein, Grund / altern. Lösung (s. Erläuterungen): : ja **P**
- Gekennzeichnete Kundenparkplätze sind vorhanden, Anzahl: _____ : ja **P**
- Firmengebäude / Außenbereiche machen ordentlichen und gepflegten Eindruck : ja **P**
- Anfahrtswege sind mit Wegweisern ausgeschildert (s. Erläuterungen). Wenn nein, Grund / altern. Lösung: : ja nein **F**
- Informationstafeln im Außenbereich stellen Dienstleistungsangebot dar : ja nein **P**
- Maschinen und Geräte sind saisonal im Außenbereich präsentiert : ja nein **S**
- Werbeschildern oder Bannern ausgewählter Lieferanten im Außenbereich : ja nein **S**
- Das Unternehmen verfügt über Fahnenmasten : ja nein **S**

3.2 Erscheinungsbild der Verkaufsräume (bitte Nachweis über Fotos)

- Die separate Verkaufsfläche beträgt ≥ 100 m², nämlich _____ m² : ja **P**
- Ein angemessener Teil des Produktspektrums an Maschinen und Geräten wird in den Verkaufsräumlichkeiten sauber, vollständig montiert und entsprechend ausgezeichnet präsentiert : ja **P**

Der Betrieb verfügt über

- | | | |
|---|---|----------|
| 3. Kundentoilette mit Handwaschbecken | : <input type="checkbox"/> ja | P |
| 4. Getränkeangebot (kalt / warm) für Kunden | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | S |
| 5. Beratungsbereich für Kundengespräch | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | S |
| 6. Die Verkaufsräume sind durch ein Leitsystem/Wegweiser (u.a. Produktgruppen, Reparaturannahme, Ersatzteile, Kasse, Kundentoilette) klar und eindeutig gekennzeichnet (s. Erläuterungen) | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | F |
| 7. Auf seine Dienstleistungen (inkl. Preisen) weist das Unternehmen in den Verkaufsräumlichkeiten hin (s. Erläuterungen) | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | F |

3.3 QMF-Signetverwendung (bitte Nachweis über Fotos) & QMF-Dienstleistungstafel

- | | | |
|--|-------------------------------|----------|
| z.B. auf Homepage, in Betriebsstätte, an Fahrzeugen, auf Geschäftspapieren, sonstiges: | : <input type="checkbox"/> ja | P |
|--|-------------------------------|----------|

4 Corporate Identity / Eigendarstellung (bitte Nachweis über Fotos)

- | | | |
|---|---|----------|
| 1. Die Auslieferungs- und Werkstattfahrzeuge sind einheitlich beschriftet | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | F |
| 2. Die Mitarbeiter verfügen über einheitliche Arbeitskleidung (s. Erläuterungen) | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | F |
| 3. Alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt tragen ein Namensschild | : <input type="checkbox"/> ja | P |
| 4. Die einheitliche Unternehmensdarstellung ist durchgängig (s. Erläuterungen) | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | S |
| 5. Unternehmen, Produktsortiment und angebotene Dienstleistungen werden in einer Firmenbroschüre oder im Internet dargestellt <input type="checkbox"/> Broschüre <input type="checkbox"/> www <input type="checkbox"/> nein | | F |
| 6. Unternehmensleitsätze sind vorhanden (s. Erläuterungen) | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | F |

5 Mitarbeiter

5.1 Entscheidungsbefugnisse

Die Entscheidungsbefugnisse der Mitarbeiter im Verkauf sind geregelt bezüglich

- | | | |
|---------------------------|-------------------------------|----------|
| 1. der Preisfindung | : <input type="checkbox"/> ja | P |
| 2. zu gewährenden Zugaben | : <input type="checkbox"/> ja | P |

H 5.2 Weiterbildung

- | | | |
|--|---|----------|
| 1. Personalentwicklungs-/Schulungsplan (s. Erläuterungen) | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | F |
| 2. Anzahl der in den letzten zwei Jahren durch Mitarbeiter (außer Auszubildenden) besuchten Schulungstage (Rechnungsquote: 1 Tag pro Mitarbeiter), Mindestquote 50% (s. Erläuterungen) | : <input type="checkbox"/> ja | P |

6 Leistungen des Unternehmens

6.1 Erreichbarkeit

Die Kernöffnungszeiten des Unternehmens sind in der Saison sichtbar abgebildet:

- | | | | | | | |
|--|---|-------|-----|-------|-------------------------------|----------|
| 1. montags bis freitags | : | _____ | bis | _____ | Uhr | P |
| 2. samstags | : | _____ | bis | _____ | Uhr | S |
| 3. Das Unternehmen ist außerhalb der Geschäftszeiten durchgehend telefonisch erreichbar, z.B. Anrufbeantworter | | | | | : <input type="checkbox"/> ja | P |

6.2 Reparaturen / Wartung (bitte Nachweis über Fotos, Beispiele)

- | | | | |
|--|---|---|----------|
| 1. Sofern gewünscht bietet es bei Reparaturen / Garantie Ersatzgeräte | : | <input type="checkbox"/> ja | P |
| 2. Sofern gewünscht bietet es bei Reparaturen Hol- und Bringservice | : | <input type="checkbox"/> ja | P |
| 3. Das Unternehmen hat einen gesonderten Bereich „Reparaturannahme“ (s. Erläuterungen) | : | <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | S |
| 4. Sofern gewünscht erstellt es bei der Reparaturannahme Kostenvoranschläge | : | <input type="checkbox"/> ja | P |

6.3 Ausstattung der Werkstatt (bitte Nachweis über Fotos)

- | | | | |
|--|---|---|----------|
| 1. Die Werkstatt verfügt über Hebebühne(n) / Hebevorrichtung | : | <input type="checkbox"/> ja | P |
| 2. Die Werkstatt verfügt über Werkbänke | : | <input type="checkbox"/> ja | P |
| 3. Das erforderliche Spezialwerkzeug für Reparatur und Wartung des angebotenen Produktsortiments ist vorhanden | : | <input type="checkbox"/> ja | P |
| 4. Die notwendigen Mess- und Prüfgeräte sind verfügbar | : | <input type="checkbox"/> ja | P |
| 5. Eine Online-Anbindung ist vorhanden | : | <input type="checkbox"/> ja | P |
| 6. Es sind Gerätewaschplatz / Waschvorrichtung vorhanden | : | <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | S |

6.4 Ersatzteilversorgung / eigenes Lager (bitte Nachweis über Fotos)

- | | | | |
|---|---|---|----------|
| 1. Über eine entsprechende Beschaffungslogistik wird die schnelle Verfügbarkeit von Ersatzteilen sichergestellt | : | <input type="checkbox"/> ja | P |
| 2. Online-Verbindung zu Lieferanten für Bestellungen ist vorhanden | : | <input type="checkbox"/> ja | P |
| 3. Ein Nachtdepot oder Einrichtung für Übernachtslieferungen ist vorhanden (s. Erläuterungen) | : | <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | F |

6.5 Umwelt / Entsorgung (bitte Nachweis über Fotos bzw. Kopien)

- | | | | |
|---|---|-----------------------------|----------|
| 1. Es werden Sonderkraftstoffe angeboten | : | <input type="checkbox"/> ja | P |
| 2. Altgeräte werden bei Bedarf fachgerecht entsorgt | : | <input type="checkbox"/> ja | P |

- | | | | |
|---|---|---|----------|
| | 3. Die fachgerechte Entsorgung von Altöl und Betriebsstoffen wird gewährleistet | : <input type="checkbox"/> ja | P |
| | 4. Gefahrstoffe werden umweltgerecht gelagert | : <input type="checkbox"/> ja | P |
| H | 5. Eine Dokumentation der verwendeten Gefahrstoffe ist vorhanden und aktuell | : <input type="checkbox"/> ja | P |
| | 6. Alt-Batterien / -Akkus werden zurückgenommen (s. Erläuterungen) | : <input type="checkbox"/> ja | P |
| | 7. Es gibt eine fachgerechte separate Lagerung für | <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | F |
| | a) neue Lithium-Ionen-Batterien | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | |
| | b) gebrauchte Lithium-Ionen-Batterien | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | |
| | c) neue Bleibatterien | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | |
| | d) gebrauchte Bleibatterien | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | |
| | 8. Mögliche Umweltschäden werden von einer Versicherung abgedeckt | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | S |
| | 9. Für Maschinentests steht ein Schallschutzraum zur Verfügung | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | S |
| | 10. Der Gerätewaschplatz verfügt über einen Öl- und Benzinabscheider | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | S |
| | 11. Die Werkstatt verfügt über eine Absaugvorrichtung für Abgase | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | S |

6.6 After-Sales / Kundenbindung (bitte Nachweis über Beispiele/Kopien, s. Erläuterungen)

- | | | | |
|---|---|---|----------|
| | 1. Es werden regelmäßig Dienstleistungsangebote kommuniziert (Inspektionsangebote, Kundenlehrgänge, Tauschaktionen, Miete, Hol-/Bring-service, Wintereinlagerung, etc.) angeboten. (s. Erläuterungen) | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | F |
| H | 2. Es werden UVV-Prüfungen für Maschinen und Geräte angeboten | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | S |
| | 3. Kunden erhalten Erinnerungen zu Inspektionsterminen | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | F |
| H | 4. Das Unternehmen bietet Wartungsverträge für die im Sortiment befindlichen Geräte & Maschinen an | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | S |

6.7 Sonstiges (bitte Nachweis über Fotos/Kopien)

- | | | | |
|--|---|---|----------|
| | 1. Das Unternehmen bietet oder vermittelt Finanzierungs- / Leasingmöglichkeiten | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | S |
| | 2. Das Unternehmen akzeptiert bargeldlose Zahlung | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | F |
| | 3. Das Unternehmen bietet Vorführ- bzw. Testmöglichkeit vor Ort an | : <input type="checkbox"/> ja | P |
| | 4. Das Unternehmen bietet bestimmte Zugaben beim Kauf an, z.B. Gutscheine für Inspektionen, fixer Inspektionspreis etc., Umtausch in bestimmten Fristen | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | S |

7 Erfassung von Kunden- / Maschinendaten

- | | | |
|--|---|----------|
| 1. Adress- und Kommunikationsdaten von Kunden werden erfasst | : <input type="checkbox"/> ja | P |
| 2. Datenschutz-relevante Vorgaben sind berücksichtigt | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | S |
| 3. Daten zu den verkauften Maschinen und Geräten werden erfasst | : <input type="checkbox"/> ja | P |
| 4. Daten zu den Maschinen und Geräten, für die Wartungs-/Reparaturarbeiten durchgeführt werden, werden erfasst | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | F |
| 5. Es besteht eine Verknüpfbarkeit des Warenwirtschaftssystems mit Lieferanten (s. Erläuterungen) | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | S |

8 Kundenveranstaltungen / Regionalmessen / Werbung (Nachweis Kopien)

- | | | |
|--|---|----------|
| 1. Das Unternehmen verfügt über eine eigene, ansprechend gestaltete Homepage, die regelmäßig gepflegt wird
homepage : <u>www. _____</u> | : <input type="checkbox"/> ja | P |
| H 2. Das Unternehmen führt Kundenveranstaltungen (z.B. Tag der offenen Tür, Messebeteiligung, Kundenreisen, Kundenseminare, Ausstellungs-beteiligungen, Gewerbeschaufenster, etc.) durch.
Anzahl der Kundenveranstaltungen im letzten Jahr: _____ | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | F |
| H 3. Das Unternehmen führt regelmäßig regionale Werbemaßnahmen (z.B. Zeitungsanzeigen, Katalogversand, Regionalradio oder –TV, Plakate, Buswerbung, Vereinswerbung, Postwurfsendungen, etc.) durch.
Anzahl der regionalen Werbemaßnahmen im letzten Jahr: _____ | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | F |

9 Garantie / Garantieabwicklung

- | | | |
|--|---|----------|
| 1. Das Unternehmen stellt sicher, dass die Garantierantragstellung beim Lieferanten innerhalb von 14 Tagen erfolgt | : <input type="checkbox"/> ja | P |
| 2. Das Unternehmen bietet beim Erwerb eines neuen Artikels die Möglichkeit, eine Zusatzgarantie abzuschließen an | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | S |

10 Qualifikation (bitte Nachweis über Fotos/Kopien)

- | | | |
|--|---|----------|
| H 1. Das Unternehmen ist in die Handwerksrolle eingetragen (s. Erläuterungen) | : <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | F |
| H 2. Das Unternehmen ist ein Ausbildungsbetrieb nach | : | |
| a) Handwerkskammer | <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | S |
| b) Industrie- & Handelskammer | <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein | |
| H 3. Wenn das Unternehmen Elektrogeräte (z.B. Elektrorasenmäher) vertreibt, verfügt es über eine Elektrofachkraft (s. Erläuterungen) nach bundesweit einheitlichem Schulungssystem nach BuFa-MOT oder einem solchen mit analoger Struktur, Umfang und Inhalt | : <input type="checkbox"/> ja | P |

4. Das Unternehmen hat seine Elektro-Fachkraft „bestellt“ (s. Erläuterungen) oder der Unternehmer ist einzige Elektro-Fachkraft im Unternehmen oder extern vergeben
- : ja oder
: ja oder
: ja
- P**

11 Sonstiges

1. Bei den Vertriebsformen „Versandhandel / Webshop“ hält sich der Fachhändler an die Vorgaben seiner Hersteller (Übergabe, Einweisung, Betriebsbereitschaft)
- : trifft zu
- P**
2. Es analysiert und optimiert regelmäßig seine Bestände und Lager
- : ja nein
- S**

12 Kriterien zur Wirtschaftlichkeit (s. Erläuterungen)

- H
1. Die Steuerung des Unternehmens erfolgt über eine EDV-basierte Kennzahlenanalyse wesentlicher Leistungsfaktoren (z.B. Verkaufszahlen nach Produktgruppen, Jahresvergleiche, etc.) (s. Erläuterungen)
- : ja nein
- S**
- H
2. Das Unternehmen kalkuliert mindestens einmal jährlich seinen Durchschnitts-Verrechnungssatz (s. Erläuterungen)
- : trifft zu
- P**
3. Das Unternehmen kalkuliert regelmäßig, mindestens jährlich, seine Vertriebskosten für Neugeräte
- : ja nein
- S**

Ort / Datum

Zwischenauditor

Checkliste für **Unternehmen** (zur Vorbereitung des QMF-Folgeaudits): **Anlagen**

Nr.	Art des Nachweises	vorber.	erfüllt
5.1	Schulungsunterlagen Mitarbeiter: z.B. Zertifikate, MA-Entwicklungsplan		
6.5	Dokumentation Gefahrstoffe: Ordner / Dateiausdrucke		
6.6	Muster UVV-Prüfungen: Kopien		
	Muster Wartungsvertrag: Kopie		
6.7	Foto Kartenlesegeräte / CC-Terminal (bargeldlose Zahlung)		
7	Übersicht mit 2-3 Fotos / Kopien: Veranstaltungen / Messen / Reisen		
	Übersicht mit 2-3 Fotos / Kopien: Anzeigen, Mails, Newsletter o.ä.		
8.1	Darstellung von Bsp. für betriebliche und/oder Kunden-orientierte Kennzahlenanalyse		
8.2	Darstellung der Kalkulation Verrechnungssatz		
9	Kopie Handwerkskarte / Nachweis Handwerksrolleneintrag		
	Kopie letzte Schulungsteilnahme Elektrofachkraft / letztes Nachschulungszertifikat		
	Kopie Bestellung E-Fachkraft		

Checkliste für **Auditor** (bei Durchführung des QMF-Zwischenaudits): **Anlagen**

Nr.	Art des Nachweises	erfüllt
3.1	Fotos Erscheinungsbild Unternehmen	
3.2	Fotos Erscheinungsbild Verkaufsräume	
3.3	Fotos Signetverwendung / Dienstleistungsangebot	
4	Fotos Corporate Identity / Eigendarstellung	
6.2	Fotos zu Werkstattservice	
6.3	Fotos Werkstattausstattung	
6.4	Fotos Original- / Nachbauteile	
6.5	Foto Gefahrstofflager	
6.7	Foto Kartenlesegeräte / CC-Terminal (bargeldlose Zahlung)	

Erläuterungen

Allgemein zum Verfahren

Das obligatorische QMF-Folgeaudit ist immer mit einem Beratungsbesuch der Auditoren verbunden. Es dient der Kontrolle der betrieblichen Entwicklung, hilft sicher auch durch vielerlei Tipps und Tools, die Ihnen die Auditoren zeigen und überlassen. Sie dauert selten länger als zwei Stunden.

Um eine bestmögliche Organisation zu ermöglichen, wird sie zuvor terminlich abgestimmt; so können Sie auch Vorbereitungen treffen – dafür dient die Checkliste für **Unternehmen** (oben), die Ihnen zeigt, was Sie im Vorfeld zusammenstellen sollen. Im Fragentext sind die Stellen, an denen Sie vorbereitend tätig werden sollen, am Rand mit einem H gekennzeichnet. Der Auditor checkt dies und den für ihn bestimmten Part (Checkliste für Auditor).

zu einzelnen Fragen:

zu 7. Kundenveranstaltungen / Regionalmessen / Werbung

Dort heißt es:

„Das Unternehmen führt Kundenveranstaltungen (z.B.) und regelmäßig regionale Werbemaßnahmen (z.B.) durch“

Dazu folgende Erläuterung:

Hier geht es nicht um eine umfassende nachweisliche Darstellung; vielmehr soll der Betrieb seine Aktivitäten aufzählen / -listen und 2-3 Beispiele mittels Kopien oder Rechnungen nachweisen; diese erfasst der Auditor vor Ort digital.

zu 12. Kriterien zur Wirtschaftlichkeit

Dort heißt es:

„Die Steuerung des Unternehmens erfolgt über eine EDV-basierte Kennzahlenanalyse wesentlicher Leistungsfaktoren (z.B.)“

Dazu folgende Erläuterung:

Oft dient einzig der Umsatz als betriebliches Steuerungsinstrument – das ist zu wenig, es gibt viel mehr. Mindestens sollte ein Unternehmen Beispiele für Kunden-orientierte Analyse benennen können (Bsp. Neu- / Stammkunden), gern aber auch betriebswirtschaftliche Entwicklungs-Kennziffern.

Dort heißt es zudem:

„Das Unternehmen kalkuliert mindestens einmal jährlich seinen Durchschnitts-Verrechnungssatz“

Dazu folgende Erläuterung:

QMF ist wichtig, dass ein Zukunfts-ausgerichteter Fachbetrieb sich betriebswirtschaftlich verhält. Dazu gehört auch die Kalkulation des Durchschnitts-Verrechnungssatzes – Verbände und Berater helfen Ihnen dabei mit EDV-basierten Modellen gern. Inwiefern Sie diese umsetzen, bleibt natürlich Ihnen überlassen. Auch wird QMF Sie nicht zwingen, Ihre Kalkulation offenzulegen.