

3.0 QM (Qualitätsmanagement) bei KRT Group

QM - System gemäss ISO 9001:2000

- 3.10 *Unser Ablaufmodell***
- 3.110 *Unternehmensprofil
(siehe Punkt 4.0 Firmengeschichte)***
- 3.120 *Vision***
- 3.130 *Leitbild und Unternehmenspolitik
(Qualität / Sicherheit / Umwelt)***
- 3.140 *Organisation / Verantwortung***
- 3.150 *Allgemeiner Ablaufregelkreis***
- 3.160 *Datenzusammenstellung***
- 3.170 *Aufbau, Gültigkeit und Inkraftsetzung
unseres Managementsystems***



3.120 *Vision der KRT Group*

3.121 *Ausgangslage*

Branche: **Kanalsanierungen für Private sowie Gemeinden und Verwaltungen**

- > KRT Group ist im Markt integriert und gefestigt.
- > KRT Group kennt man in der Branche.
- > KRT Group ist innovativ und sucht neue Märkte.
- > KRT Group sucht neue technische Vorteile.
- > KRT Group ist national und international ausgerichtet.
- > KRT Group verfügt über eine sehr gute Infrastruktur.
- > KRT Group ist auf dem neusten Stand der Technik.
- > KRT Group hat fachlich gut ausgewiesene Mitarbeiter an der Front sowie in der Administration.

Märkte Schweiz

- > Bern-Westschweiz, Basel, Zürich-Ostschweiz, Innerschweiz,
- > Architekten, Sanitäre, Gemeinden, Hausverwaltungen, private Hausbesitzer

Märkte international

- > Europa: Frankreich, Deutschland, England, Italien, Portugal, Spanien
Naher Osten: VAE
Asien: China, Indien

3.120 *Vision der KRT Group*

3.122 *Positionierung*

- > KRT Group ist gut positioniert und verfügt über einen guten und soliden Kundenstamm.
- > Die Firma legt Wert auf fachlich gutes Personal, welches im Team arbeiten kann. Das heisst, dass KRT das beste Preis- Leistungs-Verhältnis bieten will und kann. Dies wird auch vom Markt belohnt.
GUTE ARBEIT IST AUCH ETWAS WERT!
- > KRT arbeitet nicht für jeden Preis und ist als Qualitätsfirma bekannt. Mit KRT arbeiten heisst **Qualität, Vertrauen und Partnerschaft**.
- > KRT bietet seinen Kunden Topberatung, sehr guten Service und eine unkomplizierte Arbeitsweise - was der Kunde schätzt und was Vertrauen bildet.
- > Dank Termintreue und Einsatz von besten Maschinen und Materialien kann KRT effizient und sauber arbeiten.
- > Dank einem eingespielten Team kann KRT komplizierte Kommunikationswege vermeiden und schnell reagieren und dabei immer fachlich kompetent auftreten.
- > Durch den grossen Einsatz und den Weitblick des Inhabers ist KRT auch im Ausland präsent. Herr Petermann kommuniziert mit der Konkurrenz und beobachtet den Markt genau, um weitere Schritte überlegt anzugehen.
- > **KRT sieht seine Position nicht in der Billigsanierung, sondern im professionellen und partnerschaftlichen Zusammenarbeiten. Wie im Inland, so auch im Ausland.**

3.120 *Vision der KRT Group*

3.123 *Ziele*

- > Die Marktposition soll im Inland und im Ausland weiter ausgebaut werden.
- > Im Inland ist es notwendig, Marktanteile zu behalten und dazuzugewinnen.
- > Weitere Landesteile (CH) sollte man in Betracht ziehen und mit gezielten Aktionen bearbeiten.
- > Im Ausland soll ausgebaut werden. Neue Länder sollen bearbeitet und neue Partner gesucht werden – wobei da mehr Handel mit Produkten sowie die Dienstleistung zum Zuge kommen.
- > Das Unternehmen sollte sich weiterentwickeln - unter Berücksichtigung der Mitarbeiter und der Infrastruktur.
- > Es könnte eine Partnerschaft bzw. Fusion mit Mitbewerbern geprüft werden, um Marktpotenzial gemeinsam auszuschöpfen und Synergien zu nutzen (kostensparend), wobei KRT die Führung hat.
- > KRT hat den grossen Vorteil, dass die Basis gesund ist und, dass sich dank Anpassungen und langsamen Wachstum die Grundstruktur erhalten hat, die nötig ist, um sich auch erfolgreich im Markt zu behaupten.

3.130 Leitbild und Unternehmenspolitik (Qualität / Sicherheit / Umwelt)

- Wir bleiben ein eigenständiges Unternehmen.
- Wir sind bezüglich Innovation sowie technologisch führend und sorgen mit aller Kraft dafür, dass wir es bleiben.
- Wir zeichnen uns durch Flexibilität, Transparenz und Schnelligkeit aus.
- Wir fördern bewusst eine hohe Eigen- und Führungsverantwortung. Dies gibt uns die Grundlage zur stetigen Weiterentwicklung und Verbesserung unserer Firma.
- Wir leben aktiv unser praxisbezogenes Managementsystem, welches wir laufend auf Effizienz und Effektivität hin überprüfen und verbessern.
- Wir arbeiten eng und partnerschaftlich mit unseren Kunden zusammen und bieten auch technische Beratung an. Dies ermöglicht uns, die Kundenzufriedenheit auf einem hohen Niveau zu halten und zu verbessern.
- Wir halten unsere hohe Qualität und verbessern sie laufend durch partnerschaftliche Zusammenarbeit mit ausgewählten Lieferanten und Partnern.
- Wir beschäftigen qualifizierte Mitarbeiter und stellen durch laufende Weiterbildung sicher, dass wir die hohen Erwartungen an uns erfüllen.
- Wir stellen hohe Arbeitssicherheit für unsere Mitarbeiter und Dritte sicher.
- Wir achten bewusst auf eine möglichst umweltfreundliche Leistungserbringung.

Unsere wichtigsten Wertvorstellungen

Freiheit in der Arbeit, Offenheit und Ehrlichkeit in der Kommunikation, gegenseitige Achtung und Wertschätzung der erbrachten Leistung und Persönlichkeit sind die Grundpfeiler unseres Zusammenwirkens. Mit einem Wort „Vertrauen“.

Dabei gilt: Ein gesprochenes Wort ist gleichviel Wert, wie ein geschriebenes Wort

Zur besseren Lesbarkeit wurde in der gesamten Managementsystem Dokumentation nur die männliche Form (Mitarbeiter) verwendet. Selbstverständlich sind damit auch alle weiblichen Mitarbeiter mit einbezogen.

3.140 Organisation / Verantwortung

Hauptabläufe - Detailabläufe	Stelle	Ablauf- verantwortung	Arbeitsinstrumente (Detailregelung)
1. Führung	-	HR. Petermann	MHB 0 Grundlagen
Verwaltungsrat (gesamte KRT Group)	VR	HR. Petermann	VR-Ordner
1.1 Geschäftsleitung / Qualitätsbeauftragter (gesamte KRT Group)	GL / QB*	HR. Petermann	MHB 1, F-Ordner GL
2. Verbesserung (KVP)	-	-	-
2.1 Projektmanagement / Entwicklungen	PJM	HR. Petermann	MHB 2, F-Ordner GL
2.2 Fehlermanagement	FM	HR. Petermann	MHB 2, A-Ordner QM
2.3 Verbesserungsmanagement	VM	HR. Petermann	MHB 2, A-Ordner QM
3. Leistungserbringung	-	-	-
3.1 Geschäftsbereich 1 Engineering und Handel	GB1	HR. Petermann	MHB 3.0.1 / F-Ordner GB1
3.2 Geschäftsbereich 2 Kanalrenovationen und Kanalfernsehen	GB2	S. Cahenzli	MHB 3.0.2 / F-Ordner GB2
Standort Sempach (KRT Kanal-Service AG)	GF2-KN	S. Cahenzli	MHB 3.0.2 / NB Niederlassung
Niederlassung Zürich/Urdorf (KRT Kanal-Service AG)	GF2-ZH	S. Cahenzli	MHB 3.0.2 / NB Niederlassung
Standort Biel (KRT Kanal-Service AG)	GF2-BE	S. Cahenzli	MHB 3.0.2 / F-Ordner Bern
Standort Basel (KRT Kanal-Service AG)	GF2-BA	P. Kraus	MHB 3.0.2 / F-Ordner Basel
Niederlassung Leopoldshafen (der KRT Kanalsanierungstechnik AG)	GF2-LH	HR. Petermann	MHB 3.0.2 / F-Ordner NB Niederlassung
4. Dienste	-	-	-
4.1 Controlling- Finanz- und Rechnungswesen	CFR	O. Wespi	MHB 4.1 / A-Ordner CFR
4.2 Personalwesen	PWE	HR. Petermann	MHB 4.2 / A-Ordner PWE
4.3 Sekretariat	SEK	Ch. Herzog / E. Mäder	MHB 4.3 / A-Ordner SEK
4.4 Marketing	MK	HR. Petermann	MHB 4.4 / A-Ordner MK
4.5 Logistik	LOG	P. Markzoll	MHB 4.5 / A-Ordner LOG
4.6 Informatik / EDV	EDV	O. Wespi	MHB 4.6 / A-Ordner EDV
4.7 Infrastruktur und Sicherheit	I&S	W. Frei / P. Stalder	MHB 4.7 / F-Ordner I&S
4.8 Qualitätsmanagement	QM	HR. Petermann	MHB 4.8 / A-Ordner QM

Geschäftsleitung

- HR. Petermann

Führungsteam

- HR. Petermann
- S. Cahenzli
- O. Wespi

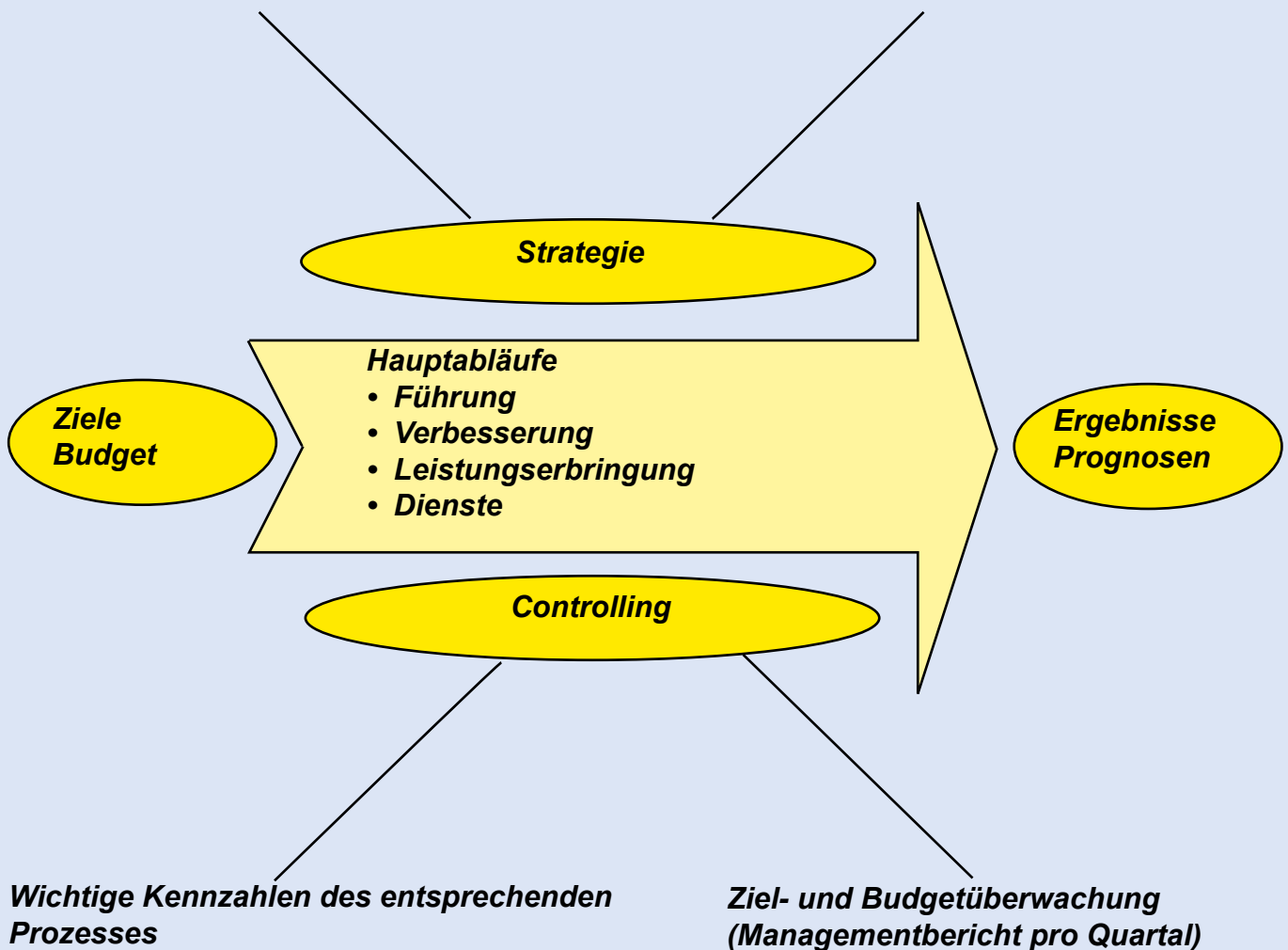
3.150 Allgemeiner Ablaufregelkreis

Vision / Leitbild

Lang- / Mittelfristig (2-5 Jahre) mit dem Strategieplan

Jahresziele des Prozessverantwortlichen

Kurzfristplanung (1 Jahr) mit dem Management



3.160 *Datenzusammenstellung*

- 3.161.0 *Daten-Auftragserfassung*
- 3.161.1 *Kundenangaben*
- 3.161.2 *Objektdaten*
- 3.161.3 *Abrechnungsgrundlagen*
- 3.161.4 *Ausführungsfirmen / Subunternehmer*
- 3.161.5 *Ausführungstermine*
- 3.161.6 *Beschrieb der auszuführenden Arbeiten*
- 3.161.7 *Checkliste Installation*
- 3.161.8 *Checkliste Dokumente*
- 3.161.9 *Checkliste Avor*
- 3.161.10 *Checkliste Materialbestellung*
- 3.161.11 *Checkliste Stützsanierung*

- 3.162.0 *Ausführung Vorbereitungsarbeiten*
- 3.162.1 *Zustandserfassung allgemein*
- 3.162.2 *Datenerfassung*
- 3.162.3 *Kalibrierdaten*
- 3.162.4 *Erfassung der Bauwerke KS*
- 3.162.5 *Wasseranalyse*
- 3.162.6 *Baugrund*
- 3.162.7 *Seitenanschlüsse*
- 3.162.8 *Installationsdetails*
- 3.162.9 *Wasserhaltungsmassnahmen*
- 3.162.10 *Geräte- / Strombedarf für Wasserhaltung*

- 3.163.0 *Avor*
- 3.163.1 *Geräteinsatz*
- 3.163.2 *Personaleinsatz*
- 3.163.3 *Detailprogramm*

3.160 Datenzusammenstellung

- 3.164.0** *Ausführung / Datenerfassung*
- 3.164.1** *Schlauchherstellung extern*
- 3.164.2** *Schlauchherstellung intern*
- 3.164.3** *Schlauchimprägnierung*
- 3.164.4** *Schlauchtransport*
- 3.164.5** *Einbaudaten Inliner*
- 3.164.6** *Arbeitsdaten Roboterarbeiten*
- 3.164.7** *Arbeitsdaten Stützsanierung*

- 3.165.0** *Qualitätsprüfung*
- 3.165.1** *Schlauchprüfung*
- 3.165.2** *Harzprüfung*
- 3.165.3** *Ausführungsprüfung*
- 3.165.4** *visuelle Prüfung*
- 3.165.5** *Dichtheitsprüfung*
- 3.165.6** *Materialprüfung*
- 3.165.7** *Prüfen der Nebenarbeiten*

- 3.166.0** *Datenzusammenstellung*
- 3.166.1** *Vollständigkeitsprüfung*
- 3.166.2** *Dokumentenzusammenstellung*

3.170 Aufbau, Gültigkeit und Inkraftsetzung unseres Managementsystems

*Das vorliegende Managementhandbuch sowie die dazugehörigen
Unterlagen sind unsere Führungsinstrumente. Sie sind für die
gesamte KRT-Group ohne Einschränkungen gültig.*

*Dieses von uns praktizierte Managementsystem basiert auf der Norm
ISO 9001:2000, ist aber nach unserem Ablaufmodell (siehe Titelseite)
umgesetzt.*

*Unser Ablaufmodell und unser Controlling (Managementbericht)
orientiert sich am europäischen TQM-Modell (EFQM-Modell) und
deckt alle Elemente ab.*

*Die Geschäftsleitung setzt das vorliegende Managementsystem in
Kraft.*

Sempach, 1. Januar 2003

HR. Petermann

Geschäftsleitung / Qualitätsbeauftragter