

Kvaliteedieesmärkide seire ja mõõtmine

Kvaliteedieesmärk	Näitaja(d) selle saavutamise hindamiseks või mõõtmiseks	Hindamise (mõõtmise) eest vastutaja	Hindamise (mõõtmise) perioodsus	Andmestu	Märkused
Klientide arvu suurendamine	Lepinguliste klientide arv	Tegevdirektor	Kord kvartalis	Nõukogu koosoleku protokollid ja lepingute register.	
Teenuste paketi laiendamine	Uute teenuste arv	Kommertsdirektor	Kord aastas	Nõukogu koosoleku protokollid	
Klientide rahulolu suurendamine	Rahulolu uuringu tulemused.	Tegevdirektor	Kord aastas	Rahulolu uuringu tulemuste register	
	Reklamatsioonide arv.		Kord kuus	Mittevastavuste register	
Teenuste kohta esitatavate reklamatsioonide arvu vähendamine	Reklamatsioonide arv	Tegevdirektor	Kord kuus	Mittevastavuste register	
Teenuse ettevalmistamisel esinevate vigade ja eksimuste osatähtsuse vähendamine	Registreeritud vigade arv	Tegevdirektor	Kord kvartalis	Mittevastavuste register	
Kasumlikkuse suurendamine	Puhaskasum	Pearaamatupidaja	Kord kuus	Raamatupidamisprogramm	
Uute tehnoloogiliste lahenduste juurutamine ja arendamine	Kulutused tarkvarale ja väljaõpe töötajatele (juurutatud arendusprojektide arv)	Tegevdirektor	Kord aastas	Personalitöö ja tööohutus	
Töötajate motiveerimissüsteemi juurutamine	Töötajate rahulolu uuringute tulemused*	Tegevdirektor	Kord aastas	Personalitöö ja tööohutus Täidetud rahulolu ankeedid, arenguveestluste	

				protokollid	
Koolitussüsteemi juurutamine ettevõttes	Koolituste arv ja koolitustes osavõtnute arv*	Tegevdirektor	Kord aastas	Personalitöö ja tööohutus Koolitusplaan ja -register*	
Ohutu töökeskkonna tagamine	Õnnetuste ja ettekirjutuste arv Töölt puudumised (haiguslehtede arv)*	Töökeskkonna spetsialist	Kord kvartalis	Personalitöö ja tööohutus	
Lattu sisse ja välja vormistatud kaupade vigade arvu minimiseerimine	Inventuuride ja pisteliste kontrollide tulemused	Tollilao juhataja	Kord aastas (vähemalt)	Mittevastavuste register	