

GSTOHL

MANAGEMENT- HANDBUCH



M A L E R



S P R I T Z W E R K



G I P S E R



S` F A R B A - H U S

INHALTSVERZEICHNIS

- EINLEITUNG	2
- FIRMENPORTRAIT	3
- LEISTUNGEN	4
- VISION	4
- LEITSÄTZE	5
- UNTERNEHMENSPOLITIK	6
- PROZESSDIAGRAMM	7
- ORGANIGRAMM	8
- BESCHREIBUNG DER PROZESSE	9
- DOKUMENTATIONSSTRUKTUR	11
- INKRAFTSETZUNG UND GELTUNGSBEREICH	11

...MEHR ALS NUR FARBEN

Die Gstöhl AG ist eine Unternehmung der Maler-, Gipser-, und Spritzwerk-Branche mit langjähriger Tradition.

HISTORISCHES



1952

Der Malermeister Ludwig Gstöhl gründet ein Malergeschäft in Eschen.

1966

Mit Elmar Gstöhl tritt die zweite Generation in die Firma ein.

1970

Eintritt des zweiten Sohnes Paul Gstöhl in die Firma.

1978 Elmar verlässt den väterlichen Betrieb und gründet in Mauren ein eigenes Malergeschäft.

1980 Eintritt des dritten Sohnes Bruno Gstöhl in die Firma.

1987 Paul Gstöhl beteiligt sich an der neugegründeten Gstöhl Farben AG Eschen und übernimmt die Geschäftsleitung.

1990 Eintritt von Sohn Jürgen in die Elmar Gstöhl AG Mauren. Im Anschluss an die Malerlehre absolviert er die Gipserlehre.

1996 Die Gstöhl Farben AG beschäftigt 14 Mitarbeiter, die Elmar Gstöhl AG 12 Mitarbeiter.

1997 Zertifizierung der beiden Unternehmen nach ISO 9002



+

= GSTÖHL

1998 Zusammenschluss der beiden eigenständigen Firmen zu Gstöhl AG Maler- und Gipsergeschäft mit den Geschäftsführern Elmar Gstöhl, Paul Gstöhl und Jürgen Gstöhl. Die Betriebsstätte und der Geschäftssitz befinden sich in Eschen.



1999

Bezug der neuen Räumlichkeiten.

- s`Farba-Hus, Kohlplatz, Eschen als Unternehmenssitz mit Kommunikationszentrum und Farbenladen.
- Werkstatt und Spritzwerk, Industrie, Eschen für die Leistungsbereiche Maler, Spritzwerk und Gipser.

2002

50-jähriges Jubiläum.

Zertifizierung nach ISO Norm 9001:2000.

Zum aktuellen Zeitpunkt werden 50 Mitarbeiter beschäftigt.

LEISTUNGEN

GSTÖHL



M A L E R

- Malerarbeiten
- Tapezierarbeiten
- Dekorative Oberflächengestaltung wie Spachteltechniken und Deco-Malereien
- Express-Maler „heute bestellt, morgen gemalt“



SPRITZWERK

- Lackier- und Spritzlackierarbeiten



G I P S E R

- Gipserarbeiten
- Stuckaturen
- Trockenbau
- Aussenwärmedämmung
- Fassadenputz



S F A R B A - H U S

- Farbenladen mit Werkzeugen, Anstrichstoffen und Arbeitsmitteln für „Selbsterbauer“
- Künstlerbedarf und Bilderrahmen
- Farbanimation am Computer
- Devisierservice
- Ausstellungsraum mit Musterbeispielen

VISION



Unsere Welt sind Raum, Oberflächen und Farben. Durch unsere Arbeit prägen wir die Umwelt und damit unseren Lebensraum. Dies wirkt sich positiv auf unser Befinden und das der darin lebenden Menschen aus. Dabei leben wir den Gedanken „Das Handwerk zum Erlebnis machen“ für uns und unsere Kunden aus.

Unser Leistungsangebot bauen wir in Richtung „Generalunternehmer für Oberflächenbehandlungen“ aus. Von der Erstellung über die Pflege bis zur Reinigung. Und werden so zum leistungsfähigen Ansprechpartner für alle, die Häuser planen, bauen, verwalten oder besitzen. Sowie für alle, die sich für Farben und Oberflächen interessieren.

Wir wollen der führende Anbieter in der Gestaltung und Behandlung von Oberflächen im Fürstentum Liechtenstein und der angrenzenden Region werden. Dies geht soweit, dass das Unternehmen zum Markenartikel (Erstnennung im Vergleich) in der Branche wird.



Wir sind ein Familienunternehmen, welches das in jahrzehntelanger Aufbauarbeit erworbene Vertrauen noch weiter ausbauen will. Als zukunftsorientiertes Unternehmen nutzen wir modernste Infrastruktur und Technologien, handeln vornehmlich regional, denken aber global.



- *Der Kunde wird von uns hervorragend betreut. Seine Zufriedenheit schafft die Basis für eine langfristige Beziehung.*
- *Jeder Mitarbeiter vertritt das Unternehmen gegen aussen. Sein Einsatz und Wille tragen zur stetigen Verbesserung der Arbeitsabläufe bei und beugen Berufsunfällen und Berufskrankheiten vor.*
- *Die hohe Qualität, der gute Service, Zuverlässigkeit und Flexibilität machen uns zum führenden Unternehmen in der Region und sichern unsere Existenz langfristig.*
- Unsere Innovationsfähigkeit und die ständig laufenden Innovationsprojekte sind der Schlüssel zum permanenten Erfolg und zur kontinuierlichen Verbesserung.*
- *Zu unserer Umwelt tragen wir Sorge und verbessern laufend die Umwelleistungen.*
- *Unsere Grundwerte sind:
Offenheit + Ehrlichkeit + gegenseitiger Respekt für Person und Leistung +
konstruktive Kritik = Vertrauen*

Die Unternehmenspolitik und deren Umsetzung ist in verschiedene Gruppen aufgliedert. Wir stellen angemessene Mittel zur Erreichung der Firmenziele zur Verfügung und messen periodisch deren Erfüllungsgrad.



KUNDEN

Grössere Kundenzufriedenheit...."begeisterte Kunden". Mittels periodischer Kundenbefragungen setzen wir uns mit den Erwartungen und Bedürfnissen unserer Kunden ernsthaft und auf Dauer auseinander. Dabei holen wir den Zufriedenheitsgrad für die getätigte Arbeit ab.

MITARBEITER

Qualifizierte Mitarbeiter, Eigenverantwortung, Motivation und eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit sind ein Garant für die Zukunft des Unternehmens. Die schlanke Führung verdeutlicht das Vertrauen in die Mitarbeiter. Mit unserem Lohnmodell wollen wir die individuelle Leistung und das persönliche Verhalten unserer Mitarbeiter belohnen. Wir bezahlen marktgerechte Löhne und garantieren die interne Lohngerechtigkeit.

UNTERNEHMEN

Der Unternehmenserfolg ist die Grundlage für das langfristige Überleben unseres Familienunternehmens.

Durch konsequente Einhaltung unserer Definitionen über alle Bereiche, mit der Grundannahme, dass die Qualität gut ist, wenn die Anforderungen eingehalten werden, ist ein wesentlicher Aspekt der Erfolgsgrundlage geschaffen. Die periodische Überwachung des Unternehmenserfolges und die resultierenden Massnahmen bei Abweichungen sind die Grundhaltung der Unternehmensführung.

LIEFERANTEN

Alle Waren, Maschinen und Geräte werden von uns zugekauft. Die Qualität unserer Dienstleistungen ist also wesentlich von der Qualität der Produkte unserer Lieferanten abhängig. Der Lieferant ist unser Partner. Klare Verträge und Vereinbarungen sowie eine permanente Bewertung unserer Lieferanten schaffen deshalb eine Basis der Sicherheit. Beim Materialeinkauf wird auf die Umweltverträglichkeit geachtet.



ARBEITSABLÄUFE

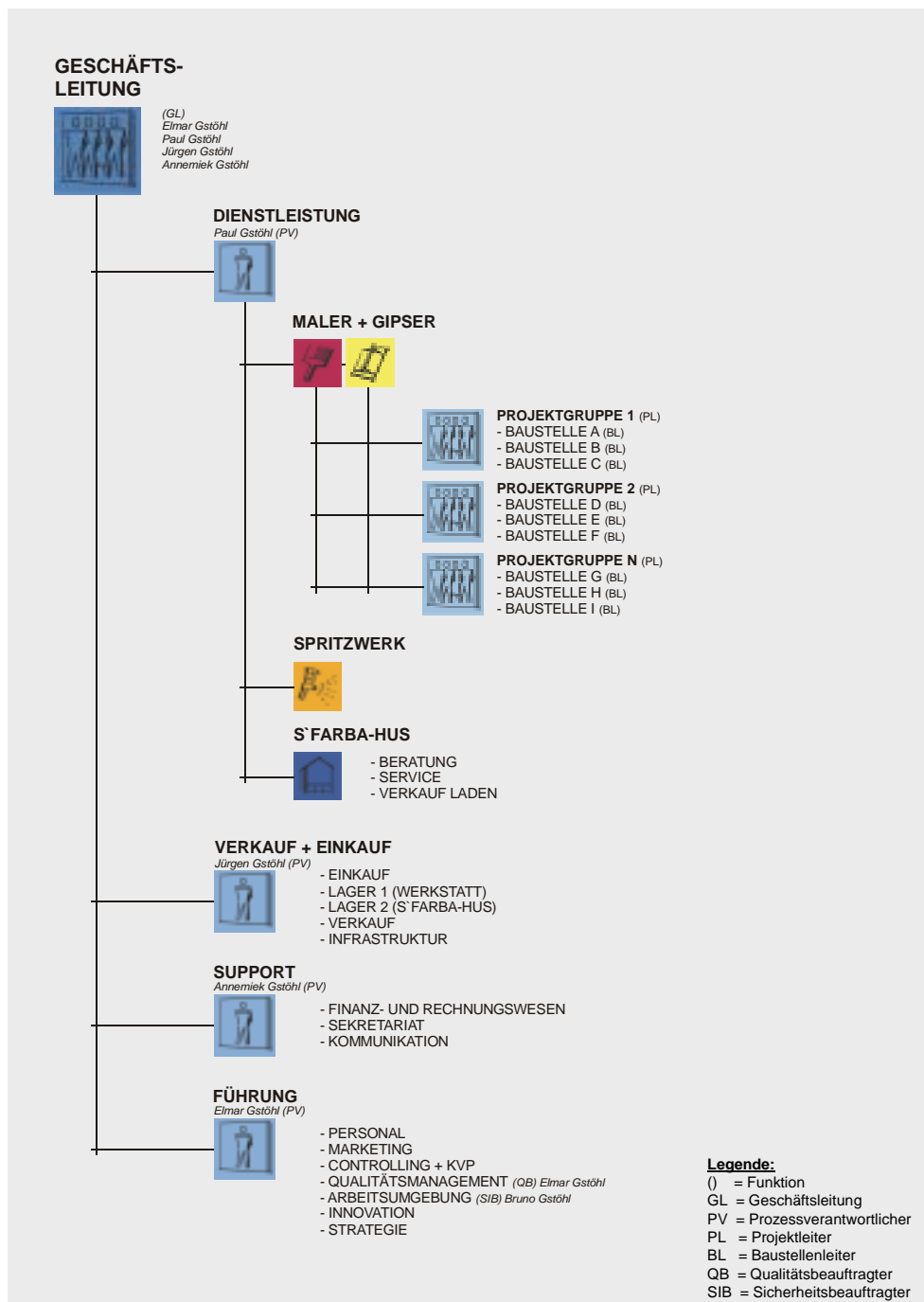
Durch optimierte und übersichtlich dokumentierte Arbeitsabläufe bringen wir Transparenz in allen Tätigkeiten und vermindern Missverständnisse und Fehlerquellen. Jede Arbeit wird geplant, in Eigenverantwortung durchgeführt, das Vorgehen am Schluss analysiert bzw. das Resultat kontrolliert. Bei Bedarf werden Massnahmen zur Verbesserung des Ablaufes durchgeführt. Unsere Mitarbeiter wissen, dass so die Qualität verbessert wird, die Kosten gesenkt werden und die Wirtschaftlichkeit gefördert wird.

KVP

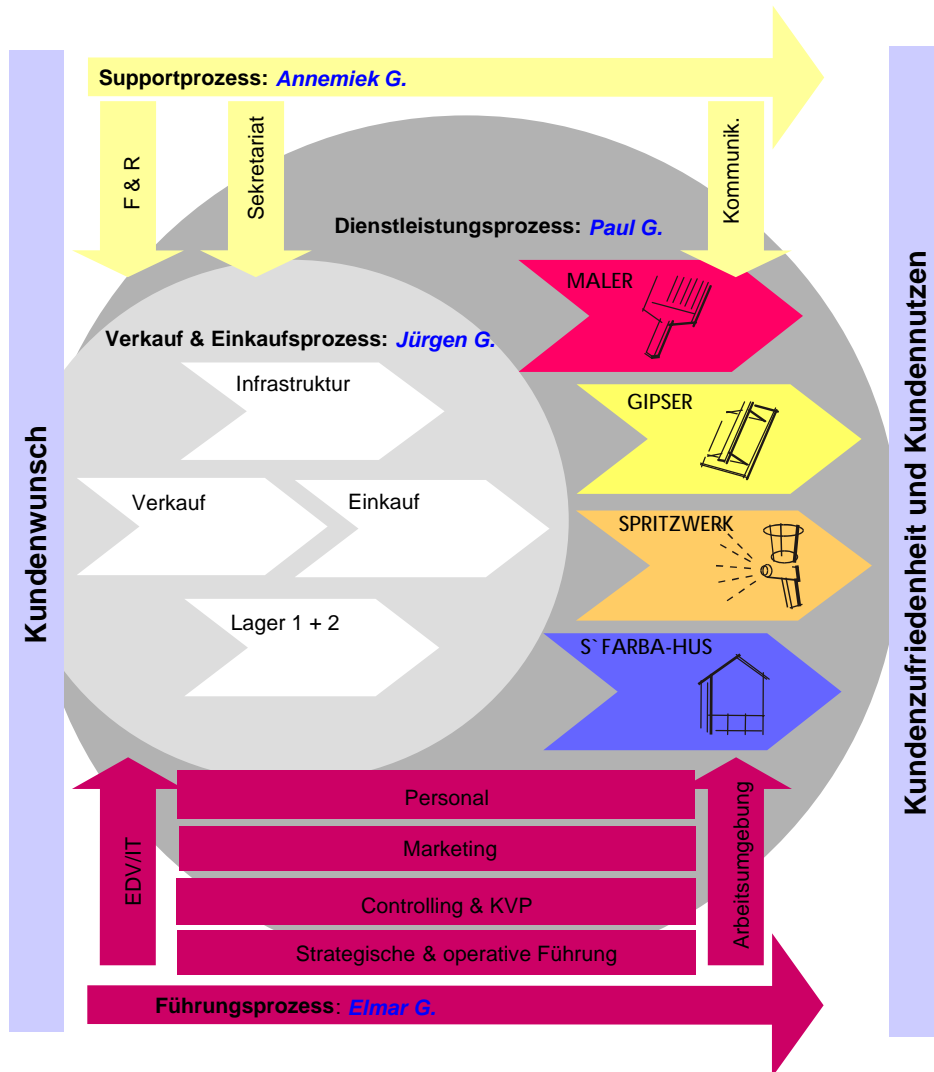
Das Streben nach ständiger Verbesserung, basierend auf der Bereitschaft für Veränderungen.

Alle Mitarbeiter tragen zu einer ständigen Verbesserung in allen Belangen der Unternehmung bei. Auf der Suche nach Verbesserungen und Optimierungen. Durch ständige Kontrollen eigener und zugekaufter Leistungen überprüfen und verbessern wir stetig alle unsere Leistungen.

Die Unternehmung ist in 4 Hauptbereiche gegliedert: „Führung“, „Dienstleistung“, „Verkauf und Einkauf“ sowie „Support“. Der Bereich „Dienstleistung Maler und Gipser“ ist in einzelne Baustellenteams aufgeteilt, welche jeweils von einem Baustellenleiter geführt werden. Die Projektleiter koordinieren mehrere Baustellen bzw. Aufträge und rapportieren dem Leiter „Dienstleistung“.



Die Prozess-Struktur basiert auf den Tätigkeiten im Unternehmen. In unserer Firma werden die Stufen „Hauptprozesse“ und „Subprozesse“ unterschieden. Die Prozessstufen definieren den Umgang und den Detaillierungsgrad im Sinne der Prozesshierarchie. In den Hauptprozessen werden Subprozesse mit gleichem Zweck zusammengefasst. In den Subprozessen werden abgegrenzte Aufgaben definiert.



FÜHRUNG

Verantwortlich Elmar Gstöhl

Dieser Hauptprozess umfasst die für die Planung und Führung notwendigen Subprozesse.

STRATEGISCHE FÜHRUNG schafft und organisiert die Rahmenbedingungen für eine erfolgreiche Unternehmensführung.

OPERATIVE FÜHRUNG beinhaltet die konsequente Umsetzung der Ergebnisse aus der strategischen Führung. Er definiert die Realisierung des Unternehmenserfolges unter optimaler Unterstützung des Managementsystems.

CONTROLLING & KVP umfasst die periodische Überprüfung aller angestrebten Firmenziele. Unter Controlling organisieren wir auch das Managementreview, eine systematische Überprüfung der Wirksamkeit unseres Managementsystems. Das Streben nach ständiger Verbesserung, basierend auf der Bereitschaft zu positiven Veränderungen bzw. Innovationen wird unter KVP organisiert.

MARKETING gewährleistet über lange Sicht das Markt- und bedürfnisgerechte Angebot von Leistungen. Das Image wird aufgebaut, Bekanntheit und Positionierung des Unternehmens gegenüber den Mitbewerbern wird mit Kommunikationsaktivitäten und Öffentlichkeitsarbeit bewusst gefördert.

PERSONAL Dieser Subprozess definiert sämtliche Aktivitäten um die Planung zur Einstellung und Entwicklung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie die Festlegung und Planung von Weiterbildung in fachlicher und sozialer Natur.



EDV/IT umfasst die Planung, Bereitstellung und den Unterhalt des modernen IT-Systems und der effizienten Auftragsabwicklungssoftware. Von allen Lokalitäten der Firma Gstöhl AG ist der direkte und schnelle Zugriff auf die benötigten Informationen möglich.

ARBEITSUMGEBUNG legt das systematische Vorgehen bei der Einführung und Aufrechterhaltung der Arbeitssicherheit und beim Gesundheitsschutz fest. Hier definieren wir auch Elemente aus dem Umweltmanagement.

DIENSTLEISTUNG

Verantwortlich Paul Gstöhl

Dieser Hauptprozess beinhaltet die konsequente Umsetzung der Kundenerwartungen in höchste Kundenzufriedenheit.

PLANUNG Hier werden die Ressourcen und der Einsatz der durchführenden Mitarbeiter, Materialien und Werkzeuge geplant, damit Mensch und Material zur richtigen Zeit am richtigen Ort die Kundenwünsche in Zufriedenheit umsetzen. Weiters werden Auftragsbesprechungen mit dem Kunden kurz vor Arbeitsbeginn durchgeführt, um sicher zu gehen, dass alle aktuellen, detaillierten Kundenwünsche vor Arbeitsbeginn aufgenommen sind.

AUSFÜHRUNG Die Ausführung wird effizient und nach den vom Kunden gewünschten Qualitätsniveau durchgeführt. Mittels Vorprüfung werden die Bedingungen für einen qualitativen guten Start in die Auftragsausführung sichergestellt. Fehlleistungen von vorherigen Prozessstufen können hier noch bereinigt werden.

Die **Zwischenprüfung** gewährleistet, ob wir mit der Ausführung terminlich und Qualitativ auf dem richtigen Weg sind. Bei Abweichungen korrigieren wir sofort oder leiten die angemessene Massnahme ein.

Die **Endprüfung** stellt sicher, dass der Gstöhl Qualitätsstandard und die Kundenwünsche eingehalten sind. Die Kundenabnahme kann problemlos durchgeführt werden.

Auftragsänderungen & Flexibilität: Wir sind so organisiert, dass sich während des Auftrages verändernde Kundenwünsche problemlos umgesetzt werden können. Unsere Projektleiter zeichnen sich dafür verantwortlich aus, die internen und externen Massnahmen zu veranlassen

VERKAUF UND EINKAUF

Verantwortlich Jürgen Gstöhl



VERKAUF organisiert die Beziehungspflege zu aktuellen und zukünftigen Kunden. Die Auftragsaquisie als Hauptbestandteil im Verkauf beinhaltet die Kontrolle der Anfragen auf Vollständigkeit, die Überprüfung auf inhaltliche, terminliche und finanzielle Machbarkeit, die Offertlegung und -verfolgung bis hin zum Vertragsabschluss.

EINKAUF beinhaltet die Planung, die Auslösung und die Überwachung von Material-, Produkt- und Dienstleistungsbestellungen. Die Produkte und Dienstleistungen sind dabei in der gewünschten Qualität, zum richtigen Zeitpunkt, zu fairen Preisen an den richtigen Ort zu bringen.

LAGER gewährleistet die Wareneingangsprüfung und die Einlagerung oder Weiterleitung der Waren an den vorgesehenen Bestimmungsort. In diesem Prozess wird mit einer hochstehenden Lagerbewirtschaftungssoftware gearbeitet. Die Einlagerung der Materialien und Komponenten wird unter Berücksichtigung von Qualitätsstandards durchgeführt, zur Vermeidung einer Qualitätsbeeinträchtigung.

INFRASTRUKTUR umfasst die Planung, Bereitstellung, Instandhaltung und Wartung von Maschinen, Werkzeugen, Fahrzeugen und Einrichtungen.

SUPPORT

Verantwortlich Annemiek Gstöhl






SEKRETARIAT sorgt für einen freundlichen Telefondienst und einen freundlichen Empfang, die administrative Unterstützung sämtlicher Prozesse, die Personaladministration, die Postadministration sowie für die anfallende Korrespondenz.

KOMMUNIKATION regelt die interne Kommunikation. Es soll angestrebt werden, dass die richtige Information zur richtigen Zeit am richtigen Ort ist. Die Informationen sollen effizient über alle Bereiche der Unternehmung gelenkt werden.

FINANZ- UND RECHNUNGSWESEN fasst die Stammdatenpflege, die Debitoren- und Kreditorenbuchhaltung sowie die Buchhaltungsabschlüsse zusammen. Dies schafft die Voraussetzungen zur Führung des Unternehmens auf einer wirtschaftlich gesunden und beständigen Grundlage.

Unsere Systemdokumentation ist auf dem Netzwerk-Server abgelegt. Grundsätzlich gilt, dass die elektronische Version die freigegebene, gültige Version ist. Bei Verwendung eines Vorgabedokumentes ist immer die elektronische Version auszudrucken. Die Papierkopie eines Vorgabedokumentes (HB, PB, RL, FR) ist nicht gültig und wird nicht gelenkt.

Die gesamte Systemdokumentation wird in 3 Ebenen gegliedert:

EBENE:	DOKUMENTATION:	ZWECK:
1) „wer macht was“	 Managementhandbuch (HB)	Für Transparenz was wir machen
„was sind die Rahmenbedingungen“	 Richtlinien (RL)	Setzt Rahmenbedingungen
3) „wie wird es umgesetzt“	 Formulare (FR)	Täglicher Prozess zur Wertschöpfung

INKRAFTSETZUNG UND GELTUNGSBEREICH

Die Geschäftsleitung der Gstöhl AG bestätigt, dass das vorliegende Management-Handbuch das im Unternehmen angewandte Managementsystem beschreibt. Dieses Handbuch ist für alle Mitarbeiter verbindlich. Besonders die Führungsverantwortlichen aller Stufen (Prozessverantwortliche, Projektleiter und Baustellenleiter) sind angewiesen, das Managementsystem mitzugestalten und vorzuleben.

Dieses Management-Handbuch wird somit freigegeben.
Eschen, Mai 2002.

Elmar Gstöhl



Paul Gstöhl



Jürgen Gstöhl



Annemiek Gstöhl6



