

SF TQM nach DIN EN ISO



DAS

SF



**QUALITÄTSSICHERUNGS-
KONZEPT (QSK)**



QUALITÄT + KONTROLLE





Qualitätsmesssysteme /-sicherung

Unser **SF Qualitätssicherungssystem** ist auf die frühzeitige Erkennung von etwaigen Schwachstellen und auf das Verhindern von Fehlern und somit Reklamationen ausgelegt.

Hierbei greifen wir je nach Kundenwunsch/-bedarf auf **2 Möglichkeiten** der Erkennung von Fehlern zurück:

1. Manuelle Kontrollen

Qualitätsprüfungen mit **Checklisten / Formularen**, durch die Vorarbeiter u. Abschnittsleiter wobei das Leistungsverzeichnis und der Reinigungsplan die Grundlage bilden.

Sowie nach Kundenwunsch festgelegte periodische Kontrollen, zusammen mit dem Auftraggeber, unter Verwendung von **Reinigungsnachweisen**

Raumbezeichnung		Raumgröße	Raum-Nr.	Objekt	Prüfdatum
Büro 1 Obergeschoss - 10.12		< 15m²	1.30	Mustermann GmbH Musterstadt	16.05.2008 Prüfer Fr. Meier

Raumbezeichnung		Raumgröße	Raum-Nr.	Objekt
Herren WC Erdgeschoss - Ban A		< 15m²	5	Mustermann GmbH Musterstadt

Raumkomponenten	L	V	QN	T	Anzahl	
					Mängel	Abweichungen (TL-M)
HN	5	5	0		1	-1
RI	3	4	0		-	
WD	2	3	2		1	+1
B			5	0	-	
SEB	2	3	1		1	-
RD	2	3	1		-	

1. DV-gestützte Kontrollen

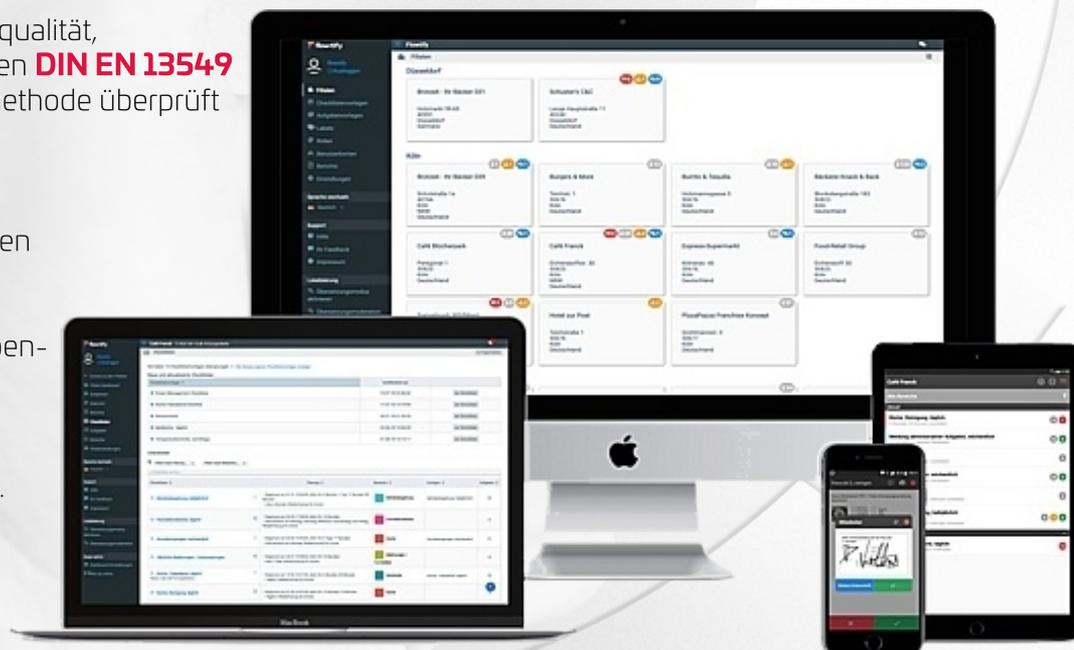
Auf mobilen elektronischen Erfassungsgeräten wird das vertraglich vereinbarte Leistungsverzeichnis installiert.

Es dient vor Ort als elektronische Checkliste für die Kontrolle. Das Ergebnis des Kontrollgangs steht mit Hilfe eines entsprechenden Computerprogramms innerhalb kürzester Zeit zur Verfügung und ist für unsere Kunden jederzeit über eine Schnittstelle einsehbar.

Hierbei kann die Reinigungsqualität, in Echtzeit, nach der offiziellen **DIN EN 13549** zertifizierten Berechnungsmethode überprüft werden.

Dabei werden die Elemente pro Raumkategorie in Gruppen eingeteilt und anschließend nach einer definierten Reinigungsqualität stichprobenartig bewertet.

Es wird sofort erkannt, wo Optimierungsbedarf besteht.



Mängel werden somit noch vor Ort erkannt und protokolliert und können direkt an die Verantwortlichen weitergeleitet werden.

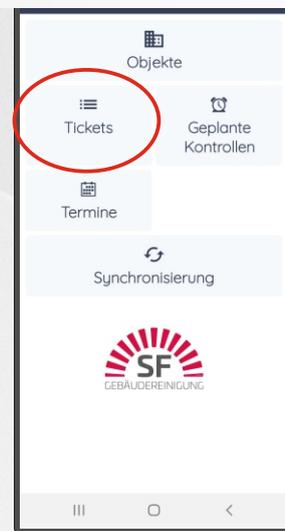


• **Nachbearbeitung** oder gewünschte **Sonderleistungen**

werden digital mit dem App-Ticket angewiesen.

Das praktische **Ticketsystem** in der App ist ein weiteres Element für die ganzheitliche Digitalisierung. Hier gibt es 3 Möglichkeiten, um Probleme/Mängel oder Sonderleistungen zu protokollieren:

- Entweder erstellt unser Kunde bei spontan festgestellten Mängeln oder gewünschten Zusatzleistungen, für unser Reinigungspersonal ein Ticket
- die zuständigen Objektleiter*innen/Vorarbeiter*innen bemerken vor Ort einen Mangel und eröffnen hierzu selbst ein Ticket per App
- ein Ticket zur Nachbearbeitung wird automatisch erstellt, da der kontrollierte Bereich unter der festgelegten Qualitätsgrenze liegt.



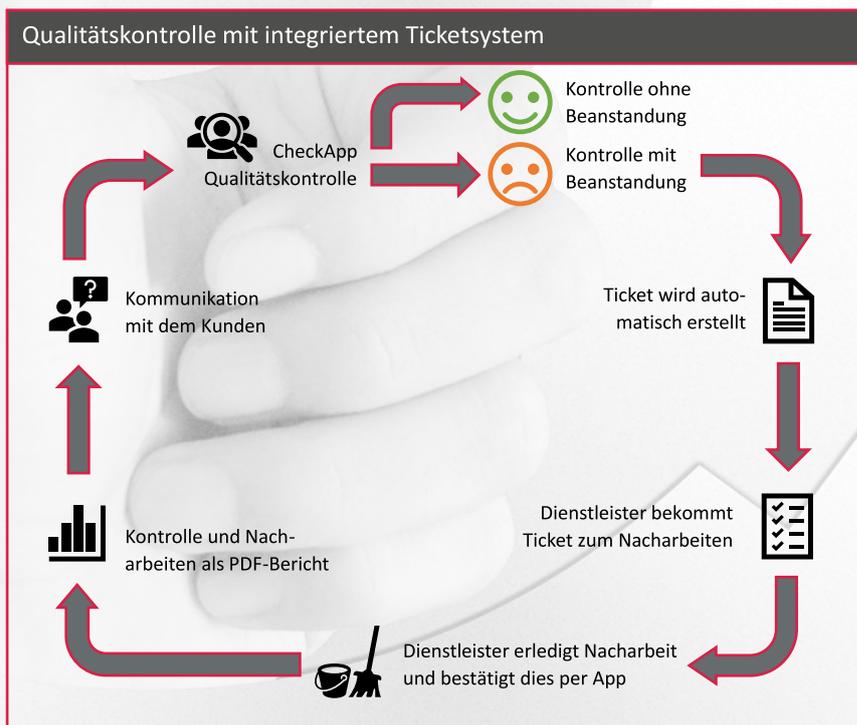
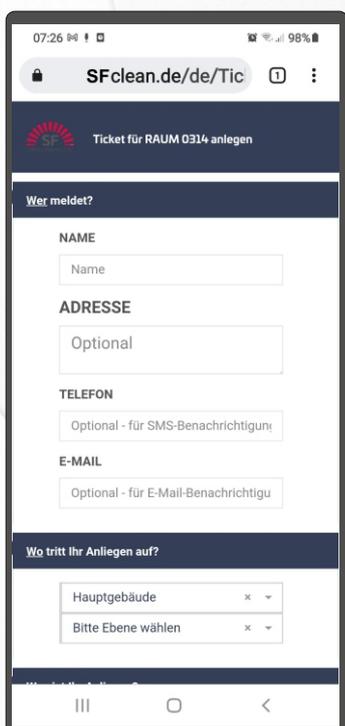
Somit wird eine Problembeseitigung angestoßen, die in der App bearbeitet, mit Foto dokumentiert, dem betreffenden Mitarbeitern zugewiesen und ausgewertet werden kann.

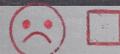
Gewünschte Sonderreinigungen oder andere Anliegen des Kunden können ebenfalls per App verfasst und den jeweiligen SF-Mitarbeitern mitgeteilt werden.

Alle Echtzeit-Auswertungen der täglichen Abläufe sind in der Analytics-Umgebung der App erfasst und für alle Beteiligten einsehbar.

Es können bestimmte Räume, Standorte oder ausgewählte Arbeitsbereiche im Detail angesehen werden und somit Entscheidungen auf Grundlage der neuesten Infos getroffen werden.

Auf dem Dashboard stehen Punktzahlen, Arbeitszeiten, Arbeitsaufträge usw. bereit und verschiedene Farben veranschaulichen den Reinigungs- oder Bearbeitungsstand.





• **Kontrollen** geplant

Grundsätzlich sind alle unsere Mitarbeiter*innen zur Meldung von Fehlern, Abweichungen und Schwachstellen, im Rahmen ihrer **QM-Verpflichtung** angehalten. Es besteht somit grundsätzlich eine Meldepflicht in schriftlicher oder mündlicher Form gegenüber den zuständigen Bereichsverantwortlichen, dem QM-UMB oder der Geschäftsleitung.



Tägliche Kontrollen der eigenen, geleisteten Arbeiten erfolgen durch unsere ausführenden Mitarbeiter*innen im Rahmen ihrer QM-Verpflichtung somit in Eigenregie. Dabei werden erkannte Fehler oder Mängel sofort beseitigt.

Die von uns eingesetzten Vorarbeiter*innen überprüfen die erledigten Arbeiten jedoch nochmals, in den von Kunden gewünschten, oder durch unser QSK vorgegebenen Bereichen stichprobenartig. Bereits hier erfolgt die Kontrolle „manuell“ mit Hilfe unserer kundenindividuell entworfenen Eigenkontroll-Formulare/-Nachweise, oder nach Wunsch „digital“ mit unserer CleanApp.

Wöchentliche Kontrollen erfolgen ebenfalls in den Objekten, Bereichen und Räumen, die für unsere Kunden im Fokus stehen, oder durch unser QSK als neuralgisch gelten. Diese Kontrollen werden ebenfalls manuell/digital durch unsere Vorarbeiter*innen, aber auch durch unsere Abschnitteleiter*innen, beim wöchentlichen Objektbesuch durchgeführt, dokumentiert und dem Kunden mitgeteilt.

Monatliche Kontrollen erfolgen vorwiegend durch unsere Abschnitteleiter*innen (manuell/digital). Im Anschluss daran bestätigen unsere Kunden die ordnungsgemäße Erledigung unserer Arbeiten zusätzlich auf dem **Reinigungsnachweis**. Dieser bestätigt die fachgerechte Ausführung im vorangegangenen Monat und somit die Zufriedenheit unserer Kunden.

REINIGUNGSNACHWEIS



Kunde

Objekt

Jahr

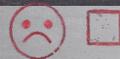
Um Ihnen und uns die Kontrolle der Arbeiten zu erleichtern und die kooperative Zusammenarbeit zu gewährleisten, führen wir einen Reinigungsnachweis. Dieser sollte Ihnen von der zuständigen Abschnitteleitung/Objektleitung 1 x monatlich vorgelegt werden, um die ordentliche und sachgemäße Reinigung mit Ihrer Unterschrift zu bestätigen.

MONAT	UNTERSCHRIFT	BEMERKUNGEN
Januar		
Februar		
März		
April		
Mai		
Juni		
Juli		

• **Kontrollen** ungeplant

Bei einer ungeplanten Kontrolle, wird mit Hilfe der App eine **Ad Hoc Kontrolle** ausgewählt. Reinigungszeiten, Nutzungsarten sowie raumbezogene Daten werden angezeigt und können einfach und schnell bewertet werden.

Am Rahmen von „internen Audits“ kommt es natürlich auch zu unangekündigten zusätzlichen Kontrollen, bei denen die gesamten Objektvorgaben zur Leistungserfüllung, aber auch Arbeitssicherheit, Schulungsstand der MA etc, aber auch der Vorarbeiter*innen und Abschnitteleiter*innen überprüft werden.



• Reaktionszeiten - Reklamationen

Sollten im Verlauf der Reinigung Mängel auftreten, werden diese natürlich sofort, spätestens jedoch bei der nächsten Reinigung beseitigt.

Durch unser Eigenkontrollsystem sind während der Reinigungszeiten die Reaktionszeiten natürlich sehr kurz, da die Mängel direkt abgearbeitet werden können.

Die Reaktionszeit außerhalb der Reinigungszeiten liegt bei ca. **60 Minuten**. Dies ist darin begründet, dass wir in den Niederlassungen stets genügend Personal vorhalten und somit die Möglichkeit besteht, kurzfristig zu reagieren.

Bei unseren Vorarbeiter*innen und Abschnittsleiter*innen liegt die Reaktionszeit ähnlich.

Wobei hier natürlich auch äußere Einflüsse (Verkehrsgeschehen etc) Auswirkungen zeigen können.. Aber auch hier können wir im Schnitt von ca. 60 -90 Minuten ausgehen.





ZERTIFIKAT

**DIN EN ISO 9001:2015/DIN EN ISO 14001:2015
DIN ISO 45001**

Registernummer: 200320-2020-MF24-08 / Erstzertifizierung 1996

Hiermit bescheinigt die Zertifizierungsstelle  wie folgt:

Das Unternehmen



SF Gebäudereinigung GmbH

Hofer Straße 21 | 95030 Hof/Saale

Einschließlich der Standorte:

Baumeisterallee 12 | 04442 Zwenkau

Vilshofener Straße 4 | 84337 Schönau

Dianastraße 50 | 90441 Nürnberg

hat für den Geltungsbereich

*Erbringung von Dienstleistungen im Bereich
Infrastrukturelles und technisches
Gebäudemanagement*

*ein Qualitätsmanagementsystem gem. der
DIN EN ISO 9001:2015 / DIN EN ISO 14001:2015 und
DIN ISO 45001 (Arbeits- und Gesundheitsschutzmanagement)
eingeführt und wendet dieses im Rahmen der Mehrfachzertifizierung durch die
QM Systeme Nürnberg – Karl-Heinz-Heiden & Partner GbR an.*

Durch den Audit Bericht-Nr. 200320-2020-MF24-08 wurde der
Nachweis erbracht, dass die Forderungen der
DIN EN ISO 9001:2015/ DIN EN ISO 14001:2015
DIN ISO 45001 erfüllt sind.

**Dieses Zertifikat ist gültig bis
Juni 2026**

Entlebuch, den 05. Juli 2023

Rolf Lahmeyer · Geschäftsführer

EurASCert Entlebuch GmbH
Gesellschaft zur Zertifizierung von Personen und
Managementsystemen
Bahnhofstraße 42 · CH 6162 Entlebuch
www.eurascert.at
reutte@eurascert.at

