



Tante Emma Gebäudeservice

Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung

1. Unternehmensziel

Die Zufriedenheit unserer Kunden steht für uns an erster Stelle. Unser Ziel ist es, dauerhaft eine hohe Reinigungsqualität, zuverlässige Leistungserbringung und einen persönlichen Kundenservice sicherzustellen.

Hierfür setzen wir auf qualifiziertes Personal, strukturierte Arbeitsabläufe sowie regelmäßige Qualitätskontrollen.

2. Einarbeitung und Mitarbeiterschulung

Neue Mitarbeitende werden vor ihrem ersten Einsatz umfassend eingearbeitet. Dabei werden insbesondere folgende Themen vermittelt:

- objektspezifische Arbeitsabläufe
- richtige Anwendung der Reinigungsverfahren
- Dosierung und Umgang mit Reinigungsmitteln
- Arbeitsschutz und Unfallverhütung
- Datenschutz und Verschwiegenheit
- kundenorientiertes Verhalten

Regelmäßige Unterweisungen und praktische Einweisungen stellen sicher, dass alle Mitarbeitenden nach den aktuellen Vorgaben arbeiten.

3. Durchführung der Reinigungsleistungen

Für jedes Objekt werden die vereinbarten Leistungen gemäß Leistungsverzeichnis erbracht.

Dabei werden ausschließlich geeignete und gepflegte Arbeitsmittel sowie hochwertige Reinigungsmittel verwendet.

Die Mitarbeitenden dokumentieren besondere Vorkommnisse und informieren die Objektleitung unverzüglich über Abweichungen oder Schäden.

4. Qualitätskontrollen

Die Qualität der ausgeführten Arbeiten wird regelmäßig durch die Geschäftsleitung überprüft.

Hierzu erfolgen:

- regelmäßige Objektbegehungen
- Sichtkontrollen der ausgeführten Leistungen
- Kontrolle anhand von Reinigungschecklisten
- Gespräche mit Ansprechpartnern des Auftraggebers
- Dokumentation festgestellter Abweichungen

Festgestellte Mängel werden zeitnah beseitigt und ausgewertet, um Wiederholungen zu vermeiden.

5. Reklamationsmanagement

Reklamationen werden unverzüglich bearbeitet.

Unser Ablauf:

- Erfassung der Reklamation
- Prüfung vor Ort
- sofortige Nachbesserung
- Ursachenanalyse
- Einleitung geeigneter Verbesserungsmaßnahmen
- Rückmeldung an den Auftraggeber

Unser Ziel ist die vollständige Zufriedenheit des Kunden.

6. Arbeitsschutz

Die gesetzlichen Vorschriften des Arbeitsschutzes werden konsequent eingehalten.

Hierzu gehören insbesondere:

- Gefährdungsbeurteilungen
 - regelmäßige Sicherheitsunterweisungen
 - persönliche Schutzausrüstung
 - ergonomische Arbeitsverfahren
 - sichere Verwendung von Arbeitsmitteln und Chemikalien
-

7. Umweltbewusstsein

Tante Emma Gebäudeservice achtet auf einen verantwortungsvollen Umgang mit Ressourcen.

Wir legen Wert auf:

- sparsame Dosierung von Reinigungsmitteln
 - Vermeidung unnötiger Chemikalien
 - Wiederverwendung geeigneter Reinigungstextilien
 - fachgerechte Entsorgung von Abfällen
 - wirtschaftlichen Einsatz von Wasser und Energie
-

8. Kontinuierliche Verbesserung

Unser Qualitätsmanagement wird laufend weiterentwickelt.

Hierfür werden regelmäßig ausgewertet:

- Kundenfeedback
- Reklamationen
- Ergebnisse der Qualitätskontrollen
- Verbesserungsvorschläge unserer Mitarbeitenden

Die gewonnenen Erkenntnisse fließen unmittelbar in unsere Arbeitsabläufe ein.

Schlussbemerkung

Tante Emma Gebäudeservice verpflichtet sich zu einer zuverlässigen, termingerechten und qualitativ hochwertigen Leistungserbringung.

Durch regelmäßige Qualitätskontrollen, kurze Entscheidungswege und den direkten persönlichen Kontakt zum Auftraggeber gewährleisten wir eine gleichbleibend hohe Reinigungsqualität und eine schnelle Reaktion auf individuelle Anforderungen.

Stephanie Vera Rabal und Rainer Trenkamp GbR
Tante Emma Gebäudeservice