

Kurzbeschreibung des internen Qualitätssicherungssystems

Zur Sicherstellung der Reinigungsqualität werden in unserem Unternehmen regelmäßige Qualitätskontrollen durchgeführt. Für die Kontrollen wird ein eigenes geeignetes und transparentes Qualitätssicherungssystem angewendet.

Unser Qualitätssicherungssystem ist die Vorgaben der DIN-EN 13549-2001 zur „Messung von Reinigungsdienstleistungen“ angelehnt.

Für die Organisation und Durchführung der Qualitätssicherungsmaßnahmen ist unsere Geschäftsführung verantwortlich.

Die Ergebnisse der Qualitätssicherung (Auswertung der Checklisten) werden dokumentiert und mindestens ein Jahr aufbewahrt.

Auf Wunsch werden dem Auftraggeber die Ergebnisse der Qualitätssicherung vorgelegt und zusammen ausgewertet.

1. Vorgehensweise beim Einsatz des Qualitätssicherungssystems

Grundlage für die Durchführung der QS-Maßnahmen sind die im Vertrag festgelegten Leistungsbeschreibungen und der vereinbarte Qualitätsstandard festgelegt.

Die Kontrollen erfolgen ohne Ankündigungen für die eigenen Mitarbeiter. Der Auftraggeber ist eingeladen, an den Qualitätskontrollen teilzunehmen.

Die Qualitätssicherung erfolgt auf der Basis regelmäßiger Stichprobenkontrollen. Bei der Qualitätsprüfung der Reinigung handelt es sich um eine visuelle Begutachtung durch geschulte Qualitätsprüfer.

Für die Qualitätssicherung werden selbstentwickelte Checklisten eingesetzt. Es werden ausreichend Checklisten eingesetzt, um einen repräsentativen Querschnitt über den Qualitätszustand des Objektes oder Objektbereiches zu erhalten. Es wird angestrebt, regelmäßig mindestens 5 - 10% der Fläche auf die Reinigungsqualität zu untersuchen.

Sämtliche in der Checkliste vorkommende Reinigungsgegenstände werden - soweit sie vorhanden sind - begutachtet.

2. Reinigungsqualität

2.1 Beurteilung

Die Beurteilung erfolgt entsprechend dem Grad der Verschmutzung sowie die Häufigkeit der vorkommenden Verschmutzung bei der zu prüfenden Fläche.

Beispiel:

Leistung entsprechend der Leistungsbeschreibung:

„Heizkörper, -rohre, -verkleidungen, Bodenheizkörper:
Komplett vierteljährlich feucht/nass reinigen, auch über 1,60m“

Bewertung:

Geringe haftende Verschmutzungen auf 2 von 8 Heizkörpern feststellbar: Abzug 2 Punkte
 Geringe haftende Verschmutzungen auf 4 von 8 Heizkörpern feststellbar: Abzug 3 Punkte
 Geringe haftende Verschmutzungen auf 6 von 8 Heizkörpern feststellbar: Abzug 4 Punkte
 Geringe haftende Verschmutzungen auf 8 von 8 Heizkörpern feststellbar: Abzug 6 Punkte

Starke haftende Verschmutzungen auf 2 von 8 Heizkörpern feststellbar: Abzug 3 Punkte
 Starke haftende Verschmutzungen auf 4 von 8 Heizkörpern feststellbar: Abzug 6 Punkte

Für die Feststellung der Reinigungsqualität wird intern als Maßstab ein sogenannter Mindestqualitätsstandard festgelegt (im Beispiel 85% Mindestqualitätsstandard). Dieser Mindestqualitätsstandard muss erreicht werden.

2.2 Berechnung

Die maximale Punktzahl ergibt sich aus der Anzahl der Einzelpositionen x 6 Punkte (maximaler Abzug je Positionen).

Je nach Menge und Art der vorhandenen Mängel werden bei den jeweiligen Einzelpositionen einen Punktabzug (Abzug max. 6 Punkte) vorgenommen.

Die erreichte Ist-Punktzahl wird mit der Soll-Punktzahl (Mindestqualitätsstandard) in Verhältnis gesetzt.

Mustercheckliste

		1	2	2
Datum:	Raum:	Musterraum 1	Musterraum 2	Musterraum 3
Prüfer:				
Raumart:	Uhrzeit:	17:00	17:30	18:00
	max.	Abzug:	Abzug:	Abzug:
	Punkte-abzug	(von max. 6 Pkt.)	(von max. 6 Pkt.)	(von max. 6 Pkt.)
Boden				
1	nichttextile Bodenbeläge	6	2	
2	Sicherheitsfliesenboden	6		
3	textile Bodenbeläge	6	0	
4	Parkettböden	6		
5	unter Einrichtung und Inventar	6	0	
6	Sockelleisten	6		0
7	Türschienen	6	1	1
8	Schmutzfangmatten/ -zonen	6		
9	Bodenabläufe	6		

	Wände und Türen				
10	Wände	6			
11	Trennwände	6	0		
12	Türblätter und -zargen	6	0		
13	Türblätter obenauf	6		1	
14	Türrahmen	6	1		2
15	Verglasungen	6			
16	Vorsprünge	6			
17	Simse und Kanten	6			
18	Anstoßleisten	6			
	Fenster				
19	Rahmen innen	6			
20	Glasflächen	6			
21	Oberlichter	6			
22	Fensterbänke	6			
23	Jalousien/ Lamellen	6			
	Einrichtung/ Mobiliar				
24	Spinnweben	6		2	0
25	Abfallbehälter außen	6	1		
26	Abfallbehälter innen	6	0		
27	Aschenbehälter	6		0	
28	Edelstahlwände	6			
29	freie Ablageflächen	6	0		
30	Vitrinen außenseitig	6			
31	Vitrinen innenseitig	6			
32	Schränke außenseitig	6			
33	Schränke obenauf	6		2	
34	Schreibtische	6	0		
35	Schultische	6			
36	Ablagen unter Schultischen	6			
37	Tische	6			
38	Tischgestelle	6		0	
39	Sitzflächen von Stühlen	6			
40	Polster von Sitzflächen	6			
41	Stuhlgestelle	6			
42	sonstiges Inventar Außenseite	6			
43	sonstiges Inventar Innenseite	6			
44	Tischlampen	6			
45	Telefone	6			
46	waagerechte Inventarflächen	6			0
47	senkrechte Inventarflächen	6			0
48	Getränkeautomaten Außenfront	6			
49	Getränkeautomat obenauf	6			
50	Heizkörper und -rohre	6			

51	Kommunikationsgeräte (Fernseher, Video, Overhead etc.)	6			
52	Computerbildschirme	6			
53	Tastaturen	6			
54	Zeiterfassungsanlagen	6			
55	abgehängte Lampen	6			
56	Türschilder	6			
57	Lichtschalter	6			0
58	Steckdosen	6			0
59	sonstige Einrichtung und Ausstattung	6			
	Sanitärbereich				
60	Trennwände	6			
61	Trennwände obenauf	6			
62	Türen	6			
63	Türen obenauf	6			
64	Fliesenwände	6			
65	Spritzbereich	6			
66	WC Becken außenseitig	6			
67	WC Becken innenseitig	6			
68	WC Deckel und WC Sitz	6			
69	Urinale außenseitig	6			
70	Urinale innenseitig	6			
71	Waschbecken außenseitig	6			
72	Waschbecken innenseitig	6			
73	Armaturen	6			
74	Perlatoren	6			
75	Spiegel	6			
76	Spiegellampen	6			
77	Spiegelablagen	6			
78	Seifenspender	6			
79	Handtuchspender	6			
80	WC Bürsten und -halter	6			
81	Desinfektionsspender	6			
	maximale Punktezahl aller Checklisten	144	60	36	48
	Punkteabzug aller Checklisten	13	5	5	3
	erreichte Punkte aller Checklisten	131	55	31	45
	erreichter Qualitätsstandard:	90,97 %	91,67 %	86,11 %	93,75 %

2.3 Bewertung

Es ergibt sich folgende Bewertung anhand der nachfolgenden Tabelle:

erreichter Qualitätsstandard in %	Bewertung
100 %	mangelfrei
95 %	sehr gut
90 %	gut
85 %	<i>befriedigend</i>
80 %	<i>leichte Mängel</i>
70 %	verstärkte Mängel
60 %	starke Mängel

3. Mängelbeseitigung

Sofern Mängel festgestellt werden, erfolgt unabhängig von der Bewertung des Qualitätszustandes die Einleitung von Maßnahmen zur Verbesserung der Reinigungsqualität und zur Vermeidung von Wiederholungen.

Im Rahmen der Maßnahmen zur Verbesserung der Reinigungsqualität erfolgen:

- umgehende Mängelbeseitigung
- Gespräch mit der zuständigen Reinigungskraft
- wiederholte Schulung und Unterweisung der Reinigungskraft
- Nachkontrolle durch erneute Qualitätssicherungsmaßnahmen