

## **Erklärung zur Umsetzung des betrieblichen Qualitätsmanagements**

Erläutern Sie bitte kurz die Umsetzung Ihres betrieblichen Qualitätsmanagements entsprechend der gestellten Fragen. Ein Vordruck liegt dem elektronischen Datenträger oder dem Downloadpaket der Unterlagen bei.

Sofern Sie zusätzliche Angaben machen möchten, können Sie diese dem Angebot beifügen.

### **Darstellung der Organisationsstruktur**

Beschreiben Sie die Organisationsstruktur des Unternehmens einschließlich der Organisationsmechanismen vor Ort.

### **Angaben zum Qualitätsmanagement**

1. Wie oft werden Kontrollen der Reinigungsleistung durchgeführt?

2. Welche Person ist / Personen sind für die Qualitätskontrollen zuständig?

3. Wie informieren Sie den Auftraggeber über die Kontrolle und die Ergebnisse?

4. Beschreiben Sie bitte, wie diese Kontrollen bei Ihnen durchgeführt werden.

5. Beschreiben Sie kurz Ihr Schulungskonzept. (Durchführung, Dauer, Dokumentation usw.)

6. Zu welchen Themen bieten Sie Ihren Mitarbeitern Schulungen an?

7. Wer ist für die Schulungen in Ihrem Unternehmen verantwortlich?

8. Welche Maßnahmen nutzen Sie, um den Start der Reinigungsleistung optimal vorzubereiten?

9. Wer ist in Ihrem Unternehmen der Ansprechpartner für die Verwaltung?

10. Beschreiben Sie bitte, wie Sie bei Reklamationen und Mängelmeldungen vorgehen und wie Sie diese zukünftig vermeiden wollen.

11. Beschreiben Sie bitte, wie sich angezeigte Mängel kundenseitig in Ihrer monatlichen Rechnungslegung auswirken insofern bei den Qualitätssicherungsmaßnahmen (Maßnahme 5) dazu Angaben gemacht wurden. Wird die dargestellte Staffelung aus dem Vertrag akzeptiert, ist die „Bestätigung gemäß Vertrag“ ausreichend.

12. Welche weiteren Qualitätsmanagementmaßnahmen werden in Ihrem Unternehmen genutzt? Wenn keine weiteren Angaben gemacht werden, bitte das Feld mit **entfällt** kennzeichnen.

**Reinigungstechnik und Reinigungsverfahren**

Beschreiben Sie die zum Einsatz kommenden Reinigungsverfahren sowie Ihre Reinigungstechnik und geben Sie Informationen zu den einzusetzenden Gerätschaften und Reinigungsmitteln. Ergänzen sie bitte die mit dieser Technik erzielbaren Stundenleistungen und geben Sie dafür eine Spanne an.

<i>Reinigungstechnik und Reinigungsverfahren</i>	<i>Erzielbare Stundenleistungen</i>

**Angaben zur Sicherstellung der personellen Verfügbarkeit**

1. Wie ist der Ablauf bei Meldung von Personalausfall am Einsatztag?

2. Welche Person ist / Personen ist für die Ersatzbeschaffung von Reinigungspersonal zuständig?

3. Wie informieren Sie den Auftraggeber über den Ausfall bzw. Ersatzpersonal?

4. Wer übernimmt die Einweisung des Ersatzpersonals?

5. Wie schnell kann Ersatzpersonal zur Verfügung gestellt werden (sofort/am selben Werktag/am nächsten Werktag)?