

## Erläuterung zum internen Qualitätsmanagement „Reinigung“ der Stadt Bautzen

Im Oktober 2015 wurde in der Stadtverwaltung Bautzen ein internes Qualitätssicherungssystem als unterstützendes Instrument zur besseren Beurteilung der auszuführenden Leistungen in Bezug auf die Unterhalts-, Grund- und Glasreinigung in den einzelnen Verwaltungsobjekten eingeführt.

Anhand dieses Instruments haben alle Mitarbeiter in den betreffenden Verwaltungsobjekten der Stadt Bautzen die Möglichkeit bekommen, die Qualität der Reinigungsarbeiten in den verschiedenen Räumlichkeiten selbst einzuschätzen, Hinweise zu geben und bei nicht zufriedenstellender Leistungserbringung in Form einer Mängelanzeige bei dem verantwortlichen Dienstleistungsunternehmen direkt per E-Mail anzuzeigen.

Dafür stehen den Mitarbeitern zum Nachlesen und selbstständigen Handeln folgende Dokumente und Informationen im INTRANET der Stadt Bautzen zur Verfügung:

- Formular „Mängelanzeige\_Firma XY“ – Unterhaltsreinigung im Museum (siehe Abbildung 1)

<b>Mängelanzeige</b>	
Firma XY - Unterhaltsreinigung im Museum	
<b>Etage:</b>	<input type="checkbox"/> EG <input type="checkbox"/> 2.OG <input type="checkbox"/> 1.OG <input type="checkbox"/> DG
<b>Raumbezeichnung:</b>	<input type="checkbox"/> Toilette Damen <input type="checkbox"/> Toilette Herren <input type="checkbox"/> Behinderten-WC <input type="checkbox"/> Besucher-WC <input type="checkbox"/> Teeküche <input type="checkbox"/> Flur/Treppen <input type="checkbox"/> Magazin
<b>Raumnummer:</b>	<input type="text"/>
<b>aufgeführte Mängel:</b>	<div style="border: 1px solid black; height: 150px;"></div>
<b>Datum:</b>	<b>Mitarbeiter:</b>
<small>Bitte wenden Sie sich mit Ihrer Beschwerde direkt an unser Dienstleistungsunternehmen WISAG Gebäude-  reinigung Mitteldeutschland GmbH &amp; Co. KG unter <a href="mailto:reinigungXY@abc.de">reinigungXY@abc.de</a> oder <a href="mailto:V.Name@abc.de">V.Name@abc.de</a>  und informieren zeitgleich den Fachbereich Zentrale Dienste unter <a href="mailto:kstl.rech@bautz.de">kstl.rech@bautz.de</a> in Ihrem CC der E-  Mail über Ihre Mängelanzeige.</small>	

Abb. 1: Muster Mängelanzeige für Unterhaltsreinigung im Museum

- Reinigungspläne Firma XY
- Legende Raumgruppen
- Leistungsverzeichnisse für Raumgruppen: Büro, Funktion, Sanitär, Technik, Treppe  
Umkleide, Verkehr, Versorgung, öffentliche Toiletten, alle Reinigungsgruppen  
Grundreinigung

Für interne Auswertungszwecke wird die entsprechende Mängelanzeige weiterhin als Kopie in CC an die zuständige Stelle der Abteilung Zentrale Dienste per E-Mail weitergeleitet.

Nach eingehender Überprüfung und anschließender Benachrichtigung des jeweils zuständigen Dienstleistungsunternehmens sollten dann die genannten Mängel unmittelbar in einem angemessenen Zeitrahmen beseitigt werden.