



Qualitätsleitfaden  
Ihr persönlicher Hausmeister Erik Stingl

## QUALITÄTSLEITFADEN



Ihr persönlicher Hausmeister Erik Stingl  
St. Veit 328-12  
A-6531 Ried im Oberinntal

+43 676 84 62 36 328 1

[info@hms-stingl.at](mailto:info@hms-stingl.at)

[www.hms-stingl.at](http://www.hms-stingl.at)

[Facebook](#)

Dieser Qualitätsleitfaden ist Eigentum der Firma *HMS ERIK STINGL*

Geprüft: (Unterschrift Qualitätsbeauftragter Firma)

am:

Freigegeben: (Unterschrift Geschäftsleitung)

am:



## Qualitätsleitfaden Ihr persönlicher Hausmeister Erik Stingl

Seite 2 von 16

Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie Übersetzung, sind vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form ohne schriftliche Genehmigung der Berufsgruppe reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme gespeichert, verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

© 2015 Copyright by Hausmeisterservice Erik Stingl/  
St. Veit 328/12 | 6531 Ried im Oberinntal

Autor: Erik Stingl, St.Veit 328/12 | 6531 Ried i. O.

Kontakt: Erik Stingl

Hausmeisterservice  
St. Veit 328/12 | 6531 Ried im Oberinntal  
E [info@hms-stingl.at](mailto:info@hms-stingl.at)  
W <http://www.hms-stingl.at>



## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Das Unternehmen</b>	<b>4</b>
<b>2. Anwendungsbereich/Tätigkeit</b>	<b>4</b>
2.1 Verwendung des Qualitätsleitfadens	4
<b>3. Qualitätssystem</b>	<b>5</b>
3.1. Leitsatz	5
3.2. Zielvorgaben	5
<b>4. Kundenorientierung</b>	<b>5</b>
4.1. Kommunikation mit dem Kunden	6
4.2. Ermittlung der Kundenforderungen	6
4.3. Bewertung der Kundenforderungen	6
<b>5. Organisation</b>	<b>7</b>
5.2 Beauftragte/r Qualitätssystem	7
<b>6. Personal</b>	<b>8</b>
6.1. Personelle Ressourcen	8
6.2. Einführung neuer Mitarbeiter	8
6.3. Weiterbildungssystem	8
<b>7. Infrastruktur / Ausrüstung</b>	<b>9</b>
7.1. Infrastruktur	9
<i>LA 384 CE Kymco Quad Schneeräumung</i>	9
7.2. Arbeitsumgebung	9
<b>8. Lagerverwaltung/Eigentum des Kunden</b>	<b>12</b>
<b>9. Abwicklung</b>	<b>12</b>
<b>10. Dokumentenverwaltung</b>	<b>13</b>
10.1. Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen	13
10.2. Datensicherung	13
<b>11. Kundenzufriedenheit</b>	<b>13</b>
<b>12. Verbesserungssystem</b>	<b>14</b>
12.1. Überwachung der Auftragsabwicklung	14
12.2. Behandlung von Kundenreklamationen und internen Abweichungen	14
12.3. Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen	14
12.4. Vorschlagssystem	14
<b>13. Produkt- und Dienstleistungsentwicklung</b>	<b>14</b>
<b>14. Auftragsabwicklung, Anhang 1</b>	<b>14</b>
<b>15. Reklamationsabwicklung, Anhang 2</b>	<b>14</b>
<b>16. Begriffe</b>	<b>15</b>



## 1. Das Unternehmen

Der im Jahr 2010 gegründete Betrieb von Erik Stingl entstand auf einem genau und zielgruppenorientierten Konzept, das zudem zahlreiches Wissen für die Region inkludierte. Die Familiengeschichte des Gründers brachte bereits einige Selbständige hervor: Vater Wolfgang Stingl ist als Heilpraktiker tätig, Großvater Günther war Malermeister.

Ohne Nachfrage in Sachen Dienstleistung kann man nicht einfach ein Unternehmen gründen und dabei auf eine ausgezeichnete Auftragslage hoffen. Mit Kunden reden und nachfragen, was für ein Bedarf besteht, war meine Aufgabe vor der Gründung, aber diese wird auch heute noch gemacht. Dies veranlasste mich nach meiner Laufbahn in der Gastronomie und als Hausmeister/Allrounder/Fliesenleger nach einem halben Jahr Planung diesen Schritt zu machen.

Angefangen hat es damit, dass viele Kunden in der Region gewusst haben: „Erik Stingl ist ein Mann für alle Arbeiten!“ Daraufhin erlangte ich auch meine ersten zwei Wohnanlagen in Ried, die bis heute noch zu meinen betreuten Objekten gehören. Mittlerweile habe ich meine Objekte auf elf aufstocken können, darunter kleinere und große, wobei ich regionsbedingt auch sehr viel in der Hotellerie und Gastronomie tätig bin.

Neben den klassischen Arbeiten der Hausbetreuung wie Unterhaltsreinigungen, Schneeräumung, Wartungen, kleinere Reparaturen innen und außen, Müllentsorgung und Kontrolle von Anlagen habe ich mich weiterhin auf folgende Bereiche spezialisiert:

- Housesitting und Unterhaltsreinigungen
- in Zusammenarbeit mit einer Partner-Firma auch das Bearbeiten von Sportanlagen.

Für mein Unternehmen ist es sehr wichtig, nach einer Anfrage des Kunden den Auftrag in schnellstmöglicher Zeit abzuwickeln und somit den Kunden sehr zufriedenzustellen, denn eine positive Werbung ist natürlich besser als eine negative. Wobei ich als Unternehmer auch konstruktiv mit Kritik umgehen muss. Äußert ein Kunde Unzufriedenheit nach einem ausgeführten Auftrag, so gehe ich aktiv auf ihn zu, um die Gründe zu erfragen und den Ansprüchen des Kunden trotzdem gerecht zu werden.

## 2. Anwendungsbereich/Tätigkeit

Anbieten von Hausmeistertätigkeiten als persönliche Dienste bestehend aus der Beaufsichtigung des ordnungsgemäßen Zustandes von Liegenschaften, der Pflege von Außenanlagen durch Durchführung einfacher Gartenarbeiten (wie Mähen von Böschungen und Rasenflächen, Bewässern von Grünflächen, Vertikutieren, Mulchen, maschinelles Zerkleinern von Stauden- und Strauchabfällen), die keine Kerntätigkeit des reglementierten Gewerbes der Gärtner betreffen, Schneeschaukeln und Räumen, Asphaltflächen kehren, Reinhaltung von Müllsammelplätzen überprüfen und diese nachreinigen, Kehren und Waschen von Stiegenhäusern, Gängen, Stiegenhausfenstern und Außentüren, Reinigung von Stiegenhandläufen und Kehren des Kellers, Gehsteigen und Hof, Durchführen einfacher Reparaturen und Instandsetzungsarbeiten an der Liegenschaft (wie Reparatur und Errichtung von Maschendrahtzäunen unter Ausschluss jeglicher statisch relevanter Tätigkeiten, Auswechseln kaputter Glühbirnen, Ölen von Türen, Verfügarbeiten mit Silikon und Acryl im Sanitär- und Fensterbereich, Abdichten von Fenstern und Türen), die keine Kerntätigkeit reglementierter Gewerbe betreffen, Mitteilungen bzw. Beschwerden der Eigentümer und Mieter an die Hausverwaltung (Auftraggeber) weiterleiten sowie Botengänge.

### 2.1 Verwendung des Qualitätsleitfadens



Der Leitfaden meiner Firma dient zur Sicherung meines internen Qualitätssystems und soll in Form eines Handbuches einen Überblick für Kunden - z.B. für Hausverwaltungen - darstellen. Natürlich bekommen auch meine Lieferanten und Kunden sowie Behörden dieses Informationsexemplar zur Verfügung gestellt.

### 3. Qualitätssystem

#### 3.1. Leitsatz

„Geht nicht gibt's nicht“

In meiner Branche herrscht großer Wettbewerb. Daher ist für mich besonders wichtig, ein auf meine Zielgruppe maßgeschneidertes Angebot bereit zu halten. Werden Leistungen außerhalb dessen angefragt, kann ich auf ein stabiles Partner-Netzwerk verweisen.

Besonders wichtig finde ich, dass ich in meinem Unternehmen sehr gut mit Kritik umgehen sollte, da es sehr schwierig ist, alle Ansprüche restlos zu erfüllen.

**Meine Firmenphilosophie basiert auf folgenden Eckpunkten:**

- Kundenzufriedenheit im Detail
- Kritikaufnahmefähigkeit in ausgeprägter Kompetenz
- Preis-Leistungsgefühl im angemessenen Sinn
- Geringe Kosten
- Mit dem Minimalen das Maximale erreichen

#### 3.2. Zielvorgaben

*Mit meinen Unternehmen möchte ich mit einem geringen, aber mit einer leistungsgerechten Lohnvorstellung Großes erreichen. Bisher bin ich mit sehr wenig Werbung ausgekommen. Den größten Teil davon stellte die kostenlose Mundpropaganda. Sie soll mich weiterhin derart unterstützen, dass solides Wachstum aus dem Cash Flow heraus möglich ist.*

*Weiterhin werde ich immer wieder Schulungen und Lehrgänge an Instituten besuchen, um stets auf dem neuesten Wissensstand zu bleiben. Weiterhin hege ich die Vision, einmal eine Greenkeeper-Schule zu besuchen.*

Außerdem beabsichtige ich, sobald ich mehr als einen Mitarbeiter beschäftige, die Fahrt- und auch Personalkosten im Auge zu behalten. Dieses Verhältnis muss stimmen. Gute Arbeit wird gut honoriert.

Da ich in meinen Unternehmen noch für sämtliche Belange selber zuständig bin, bekomme ich es mit potenziellen Reklamationen selber zu tun und muss mich auch selber darum kümmern. Somit bleibt das Beschwerdemanagement effizient und straff organisiert - diese soll auch bis zu fünf Mitarbeitern so bleiben.

Mein Ziel ist es, in den nächsten fünf Jahren langsam zu wachsen, sodass ich zu meinem Zehn-Jahr-Jubiläum unter Umständen fünf Mitarbeiter beschäftigen kann.

***Wichtig ist: Ich bin erst zufrieden, wenn auch der Kunde zufrieden ist!***

### 4. Kundenorientierung



Dem Kunden wird alles angeboten, was ich innerhalb meines Gewerbes ausüben darf .

#### **4.1. Kommunikation mit dem Kunden**

Grundsätzlich halte ich mit meiner Kundschaft einen sehr gepflegten Telefonkontakt. Ein weiterer Kommunikationskanal stellt das E-Mail dar, manchmal - in Ausnahmefällen - die SMS. Gegebenenfalls werden unsere Kunden, Wohnbauträger und Verwaltungen von dringenden Angelegenheiten und bei Gefahr in Verzug ohnehin schriftlich benachrichtigt. Die Zufriedenheit des Kunden steht ganz oben - und das soll auch so bleiben. Die Zufriedenheit unserer Kunden steht an erster Stelle.

#### **4.2. Ermittlung der Kundenforderungen**

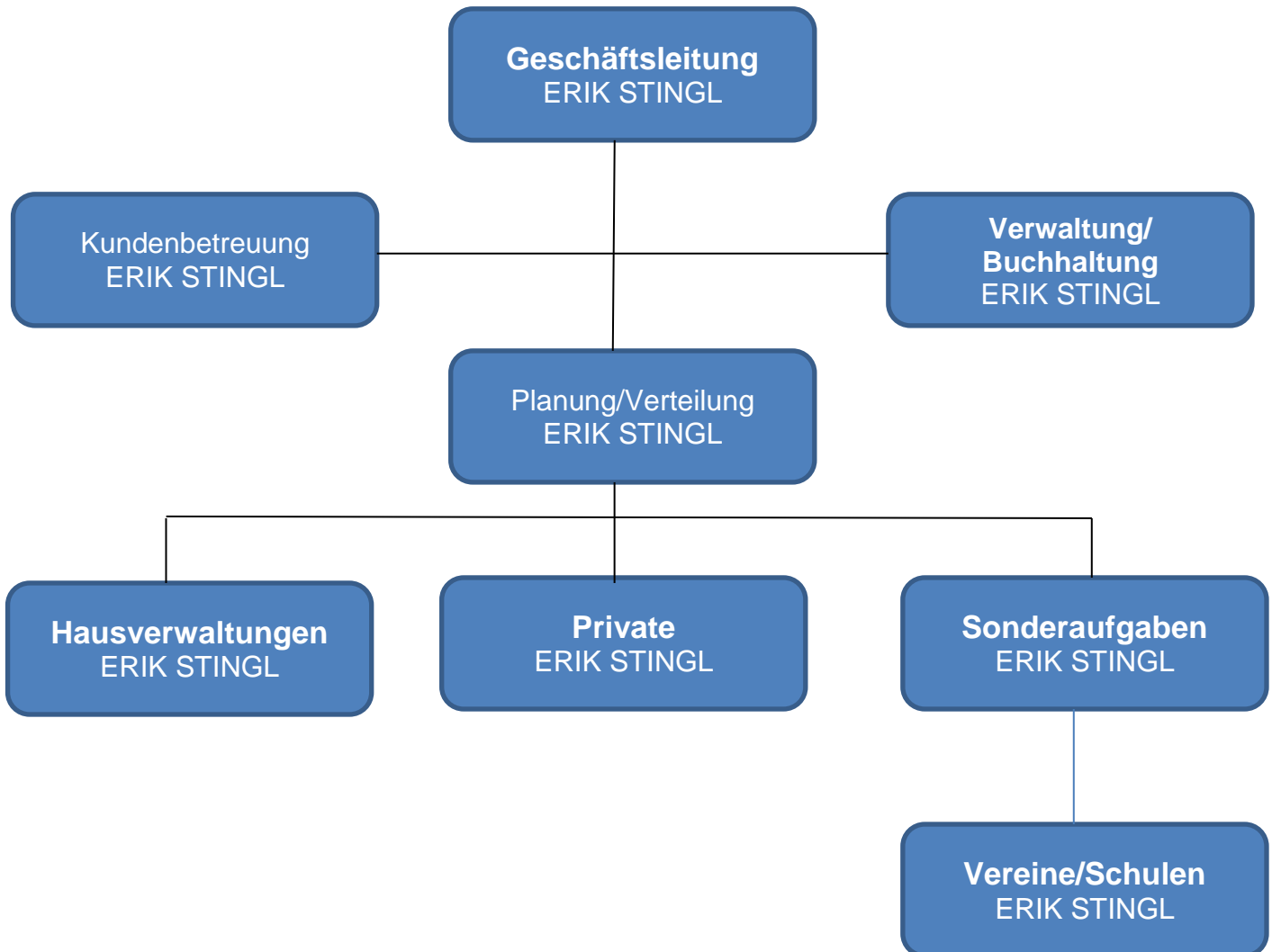
Bei einem persönlichen Gespräch mit den Kunden vor Ort - im Büro oder bei einem Meeting bewerbe ich meine Objektchecklist und alle Details, die der Kunde wünscht. Vorschläge von meiner Seite - aber auch jene vom Kunden - werden notiert und ausgearbeitet. (z.B. Was kann mir zu dem Preis angeboten werden?) Daraufhin werden Angebot, Preis und sonstiges schriftlich vereinbart und niedergeschrieben, vertraglich natürlich. Wobei ich absolut auf eine in unseren Breiten bewährte Handschlagqualität setze.

#### **4.3. Bewertung der Kundenforderungen**

Durch den ständigen Kontakt mit dem Kunden und der Detailplanung kann die Kundenforderung schon bei der Erstellung des Angebots geprüft werden. Die endgültige Entscheidung über eine Auftragsannahme treffe ich , Erik Stingl, selber. Sind technische Probleme nicht mit den zur Verfügung stehenden Ressourcen lösbar, wird dem Kunden eine vernünftige Alternative angeboten. Weiterhin wird auch beim Winterdienst mit Alternativen gearbeitet (Bauern, Unternehmer etc.), sodass auch hierbei nach Absprache mit den Mitarbeitern mehr möglich ist. Außerdem erfolgt eine Überprüfung der Kapazität und Auslastung der einzelnen Mitarbeiter sowie deren Einsatzfahrzeuge.



## 5. Organisation



Stand : OKT. 2015

### 5.2 Beauftragte/r Qualitätssystem

Erik Stingl, Inhaber der Firma, ist für die Verantwortung, ordnungsgemäße Führung und Weiterentwicklung des Qualitätssystems in der administrativen Durchführung beauftragt. Sobald die Anzahl der Angestellten über drei (inklusive Halbtages-Mitarbeitern) steigt, wird er Schulungen vornehmen und eine Person in den Posten einführen.



## 6. Personal

### 6.1. Personelle Ressourcen

Bei meinen Mitarbeitern kommt es mir sehr darauf an, dass diese aus guten Verhältnissen stammen und Kriterien wie Zuverlässigkeit und Vertrauenswürdigkeit erfüllen. Außerdem sollten sie alltägliche Konflikt-Situationen positiv bewältigen können.

Ich selber habe bereits die Josko-Schulen besucht, um mich im Bereich der Fenster weiterzubilden. Weiters habe ich den Kurs der Pflanzenschutzmittelkunde (PSM) an der Landwirtschaftskammer Tirol absolviert, um notwendiges Wissen zu erwerben, welches zum Schutz unserer Umwelt dient.

Andererseits absolviere ich auch Schulungen zur Anwendung ökologischer Produkte (Alternative zum Streusalz und Dünger.) Dieses Wissen werde ich - wie bereits erwähnt - ab einen Personalstand von drei Mitarbeitern über eine interne Schulung oder über eine Qualifikationsmatrix an mein Personal weitergeben.

Darüber hinaus sind Stellenbeschreibungen für die leitenden Mitarbeiter (sofern vorhanden) mit der entsprechenden Stellvertretungsregelung empfehlenswert. Damit werden die Aufgaben und Verantwortungen klar geregelt. In meinem Unternehmen sind das Partieführer (Schneeräumung, Mähen, Unterhaltsreinigung etc.).

Durch hohe Verantwortungsübernahme der Mitarbeiter (Verantwortungen, Befugnisse, Kenntnisse, Erfahrungen und Fertigkeiten der einzelnen Mitarbeiter) werden sie alle in ihren dafür richtig angemessenen Bereich eingeteilt. Diese Einteilung treffe ich selber. Weiterbildungsmaßnahmen werden von der Unternehmensleitung festgelegt und die erforderlichen Mittel bereitgestellt. Zudem werden alle Weiterbildungen und Qualifikationen sämtlicher Mitarbeiter in unserer Schulungsliste (Qualifikationsmatrix, wenn vorhanden) zusammengefasst und dargestellt.

### 6.2. Einführung neuer Mitarbeiter

Neues Personal wird vom Chef persönlich in die organisatorischen und arbeitsspezifischen Abläufe eingeschult. Darüber hinaus erfolgen eine Unterweisung zum Qualitätssystem, eine Einschulung in die Pflanzenschutzmittelkunde (PSM) sowie eine Vorstellung der zukünftigen Auftraggeber und Kunden im Detail.

### 6.3. Weiterbildungssystem

Alle Schulungen und Aufzeichnungen, die für mein Unternehmen wichtig sind, werden notiert und abgeheftet. Die Entscheidung, ob und wann eine Schulung für den betroffenen Mitarbeiter notwendig ist, treffe ich selber. Beispiele: PSM-Kurs, Unterhaltsreinigungen, Anhängerschein „BzE“, Düngemittelkurse etc.





## 7. Infrastruktur / Ausrüstung

### 7.1. Infrastruktur

<b>Fahrzeuge:</b>	LA 165 CH	Renault Traffic Bus zum Innentransport
	LA 911 CW	Toyota Hillux Pick-UP für schwere Lasten und Gelände
	LA 384 CE	Kymco Quad Schneeräumung
	LA 908 CI	Pongratz 2,0T Anhänger für Lasten und Transport

**Maschinen:** Kehrmaschinen, Laubsauger & Gebläse, Heckenscheren, Trimmer, Schaufeln, Schneefräse, Düngemittelanhänger, Vertikutierer, Großflächenvertikutierer, Bodenhacke, Rasenkehrmaschine zum Anhängen mit 450 L Fassung, 3 Stk. Rasenmäher, 2 Stk. Staubsauger, Nasssauger, Hochdruckreiniger, div. Leitern, Benzinschrank, PSM Schrank, Notfalltank PSM, Wasserwaage versch. Größen; div. Besen, Unterhaltsreinigungsgegenstände, Großflächenkehrmaschine, Wassertank, Flex groß, AKKU Siliconspritze, 4 Stk. Kabeltrommeln, Bohrschleifgerät, Kettensäge; Schremmhammer, 2 Stk. Akku, Akku-Schlagbohrer, 3 Flex klein, Fein, Handhobel; Stichsäge, Rohrschlauch, Heissluftpistole, Heißklebepistole, Baustrahler, div. Kleinmaschinen und Werkzeuge und Schrauben div. Etc;

Zu überprüfen sind alle Fahrzeuge mit dem Kennzeichen „LA“, wie oben genannt. Gekennzeichnet sind diese mit Pickerl.

Ohne die Anschaffung der Geräte und der Überprüfung würde es uns nicht möglich sein, die Kundenforderungen zu erfüllen. Ich bin verpflichtet, Funktionalität und Verfügbarkeit unserer Einrichtungen so zu prüfen, dass es ohne sichtliche Qualitätsprobleme in diesem Bereich machbar ist.

Um eine gute Übersicht über unsere vorhandenen Arbeitsmittel zu haben (Dienstfahrzeuge, Rasenmäher, Schneefräse, Schaufel, Vertikutierer, etc.), führen wir eine Aufstellung sämtlicher im Einsatz befindlicher Geräte. Die Wartung erfolgt immer um die Zeit von Jänner - Mitte März, um mögliche vorgeschriebene Prüfungen, Reparaturen zu kontrollieren.

Dieser Prozess stellt sicher, dass:

- die Wartungen zu den vorgegebenen Zeiten erfolgen,
- potenziell notwendige Reparaturen durchgeführt werden,
- die Arbeitsmittel jederzeit funktionstüchtig und einsatzbereit sind und
- die Geschäftsführung einen Überblick über die Kosten bewahrt.

### 7.2. Arbeitsumgebung

Hausbesorger sind auf Grund ihrer äußerst vielfältigen Tätigkeiten auch einer Vielzahl unterschiedlicher Gefährdungen und Belastungen ausgesetzt. Dazu gehören Arbeiten in Höhen und auf Leitern, Arbeiten mit Schadstoffen (Reinigungsmittel) und Maschinen (Bohrmaschine, Rasenmäher), Arbeiten über Kopf. Eine gute Ausrüstung (Werkzeuge, Maschinen, Leitern), möglichst ungefährliche, aber doch wirksame Arbeitsstoffe und eine profunde Kenntnis über Gefahren und Abhilfemaßnahmen bzw. richtiges Verhalten sind wesentlich.



In einer groben Einteilung lassen sich die verschiedenen Aufgabengebiete in folgenden Teilbereichen gruppieren:

- Reinigungsdienste
- Wartungs-, Kontroll- und Reparaturdienste
- Betreuung der Außenanlagen, Grünanlagen
- sowie teils soziale Aspekte der Hausbetreuungstätigkeiten (kommunikative Ebene zwischen Hausbetreuung und Bewohnern)

Gefahren	Maßnahmen
Handhabung von Lasten	* kleine Verpackungsgrößen wählen * Transportmittel verwenden * Unterweisung über richtiges Heben und Tragen
Verwendung von Leitern	* nur normgeprüfte Leitern verwenden * auf Standsicherheit achten * für Stiegenhaus nur Leitern mit verstellbaren Leiterfüßen verwenden
Nassarbeit	* Handschuhe (Nitril) * geschlossene Schuhe mit rutschfester Sohle * Hautschutzplan
Gebückte Haltung beim Waschen von Stiegen	* Teleskopstangen verwenden
Fensterreinigung	*Nicht aus den Fenster lehnen! *Keine Fensterstöcke an Außenseite reinigen!
Fensterreinigung	*Nicht aus den Fenster lehnen! *Keine Fensterstöcke an Außenseite reinigen!
Arbeiten auf dem Dach	* VERBOTEN!!!!
Schneeräumung	* Entsprechendes Schuhwerk (Profilsohle) tragen! * Schaufelstiele regelmäßig auf Bruch prüfen! * Warnhinweise - Rutschgefahr, Dachlawinen aufstellen! * Warnschutzweste mit Reflexstreifen tragen!
Rutschgefahr	* Bei feuchten glatten Böden (z.B. bei Reinigung)Warnhinweise aufstellen!
Elektrizität	* Lampentausch nur bei ausgeschalteten Sicherungen * Sicherungen nur bis 63Ampere selber tauschen!
Keller - Ausfall von Licht	* Taschenlampe mitnehmen!
Rasenmäher	* Vor Reinigung Zündstecker ziehen! * Schäden sofort beheben lassen!
Rasentrimmer	* Vor Reinigung Zündstecker ziehen! * Schäden sofort beheben lassen!
Reinigungsarbeiten am Dachboden	* staubarme Reinigung (staubsaugen) * beim Kehren anfeuchten und FFP2-Masken verwenden
Brand	*Notrufnummern anschreiben! *Feuerlöscher montieren und kennzeichnen!



## Qualitätsleitfaden Ihr persönlicher Hausmeister Erik Stingl

Seite 11 von 16

Stolperstellen	<ul style="list-style-type: none"><li>* Gelbe - Markierung von Einzelstufen!</li><li>* Erste und letzte Stufe im Treppenverlauf kennzeichnen</li></ul>
Einbruch	<ul style="list-style-type: none"><li>* Nicht in aufgebrochenen Wohnungen Nachschau halten!</li><li>* Keinen Helden spielen - Polizei verständigen!</li></ul>

Gefahren	Maßnahmen
UV-Belastung bei Arbeiten im Freien	<ul style="list-style-type: none"><li>* Verwendung von Sonnenschutzprodukten</li><li>* Tragen von Sonnenschutzkleidung</li></ul>
Dachbodenreinigung	<ul style="list-style-type: none"><li>*staubarme Reinigung (staubsaugen)</li><li>*beim Kehren anfeuchten und FFP2-Masken verwenden</li></ul>
Erste Hilfe	<ul style="list-style-type: none"><li>* Erste Hilfe Koffer besorgen und kennzeichnen!</li></ul>
Infektionen	<ul style="list-style-type: none"><li>* Impfschutz (Tetanus, FSME)</li></ul>



## 8. Lagerverwaltung/Eigentum des Kunden

Im Sinne einer vorausschauenden Planung werden die Rohmaterialien von mir frühzeitig bestellt. Die Ware bleibt bis zur Zahlung des Kunden Eigentum der Firma HMS Stingl. Weiterhin kommt es darauf an, wie groß die Ware ist: Handelt es sich um eine Direktlieferung oder wird sie ins Unternehmen HMS Stingl geliefert. In beiden Sachverhalten nehme ich oder ein Beauftragter die Ware entgegen.

Bei den meisten Kunden gibt es frostsichere Räume, in denen man alles verstauen kann. Falls dies nicht der Fall ist, werden sie darauf aufmerksam gemacht. All diese Ware wird über Lieferscheine kontrolliert und zur Monatsrechnung beigelegt.

Bei Zwischenlagerungen in meinen Unternehmen wird die Ware gekennzeichnet und in einem separaten Regal aufbewahrt. Wir verpflichten uns, die Ware der Kunden mit großer Sorgfalt und Vorsicht zu behandeln.

Bei Kunden, die uns diverse Maschinen bereit stellen (Mäher, Trimmer, Fräse), wird im Objekt eine Liste geführt, wann die Arbeiten ausgeführt wurden. Diese gehört gleichzeitig zur Überprüfung, ob alles wieder gereinigt und fachgerecht ausgeführt wurde.

## 9. Abwicklung

Die Prozessabwicklung unseres Betriebes ist im „Anhang 1 - [Ablauf](#) → Auftragsabwicklung“ in einem Ablaufdiagramm detailliert dargestellt.

Jede Hausverwaltung bekommt bei Auftragserteilung eine Auftragsmappe mit dem Kundennamen. Natürlich werden die dazugehörigen Materiallisten/Aufzeichnungen etc. der Objekte durch mich hinzugefügt - sodass Verwechslungen der Materialien und Sachleistungen der einzelnen Objekte vermieden werden.

Weiterhin werden Regie- und Arbeitsberichte für Kleinkunden, Unternehmer, Private und Großgesellschaften geschrieben - diese werden dann danach abgerechnet.



## 10. Dokumentenverwaltung

### 10.1. Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen

Sämtliche Dokumente wie Leitfaden, Schneeräumliste, Objektlisten, Tanklisten etc. werden nach Bedarf von mir selber geändert und somit auf den aktuellen Stand gebracht.

Aufzeichnungen sind Nachweise über die Ausführung von Tätigkeiten, (Zeitaufzeichnungen, Pläne mit Änderungseintragungen, Besprechungsprotokolle, Prüfprotokolle etc. ). Diese werden im Objektordner abgeheftet. Objektordner werden wie die Buchhaltung nach zehn Jahren vernichtet.

### 10.2. Datensicherung

Alle Daten der EDV-Anlage werden einmal monatlich auf eine externe Festplatte gespeichert und extern im Wohnhaus der Betriebsleitung diebstahlsicher und brandgestützt gelagert.

## 11. Kundenzufriedenheit

Ein Fragebogen zur Erhebung der Kundenzufriedenheit bildet einen geplanten Standard in meinem Unternehmen. Derzeit ist der richtige Zeitpunkt für dieses Vorhaben jedoch noch nicht da.

Die Zufriedenheit unserer Kunden erkennen wir aus der Dauer der Betreuungsaufträge. Die Dauer wird laufend verfolgt und statistisch ausgewertet. Alle bis jetzt geführten Objekte sind seit Unternehmensgründung dabei. Da ich ein kleines Unternehmen führe, setze ich sehr viel auf persönlichen Kundenkontakt.

Die Kundenzufriedenheit wird in den internen Besprechungen - oder auch sehr oft - mit Bewohnern der Objekte ausgewertet und laufend verfolgt.



## 12. Verbesserungssystem

Überwachung ist ein wichtiger Bestandteil, um den Betrieb weiter zu entwickeln und langfristig die erfolgreiche Existenz zu sichern. Folglich führe ich als Geschäftsführer zahlreiche Gespräche mit Kunden.

### 12.1. Überwachung der Auftragsabwicklung

Bei der Abwicklung unserer Aufträge achten wir darauf, dass keine Leerfahrten, Doppelfahrten oder ähnliches entstehen. Zeitplanung und Einsatzzeit müssen eingehalten werden und für den Kunden transparent sein. Verbesserung der Logistik-Prozesse sind stets ein Muss - ihr wird höchste Aufmerksamkeit geschenkt. Oft werden auch nach dem Auftrag telefonische Gespräche oder Mails geschrieben, um die Zufriedenheit der Kunden zu erheben. Darüber hinaus wird bei einer größeren Anzahl von Mitarbeitern auch schon an eine APP zur Erleichterung der Abwicklung gedacht.

### 12.2. Behandlung von Kundenreklamationen und internen Abweichungen

Reklamationen vom Kunden werden bei mir nur telefonisch entgegengenommen und dann schriftlich bearbeitet oder gleich ausgeführt. Unser Reklamationsablauf wird im Anhang detailliert abgebildet.

### 12.3. Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen

Bei Erkennen von Fehlern während der Dienstleistungserbringung werden diese in einer Fehlerliste festgehalten und analysiert. Sind Änderungen erforderlich, werden diese von mir selber festgelegt, notfalls mit dem Kunden rückbesprochen. Um die gleichen Fehler/Missstände nicht zu wiederholen, werden angemessene Vorbeugemaßnahmen - wie z.B. die Änderung eines Ablaufes, nochmalige Schulungen/Erklärungen - eingeführt.

### 12.4. Vorschlagssystem

Jeder Mitarbeiter kann jederzeit Verbesserungsvorschläge einbringen. Die Mitarbeiter werden über Entscheidungen zu eingebrachten Vorschlägen direkt informiert.

## 13. Produkt- und Dienstleistungsentwicklung

### *Stillstand ist Rückstand*

Deshalb werde ich immer wieder auf Neues in allen Bereichen zugehen und mich selber weiterbilden. Wichtig ist hier auch die Zusammenarbeit mit Kunden und meinen Mitarbeitern, um Verbesserungspotenzial auszuloten und dieses dann auch zu dokumentieren. Eine konsequente Verfolgung ist durch eine fortlaufende Protokollierung/Gespräche mit Firmen und anderen Kunden gegeben.

## 14. Auftragsabwicklung, Anhang 1

Siehe separate Datei

## 15. Reklamationsabwicklung, Anhang 2

Siehe separate Datei



## 16. Begriffe

Durch eine genaue Definition der verwendeten Abkürzungen, Begriffe und Wörter soll eine Vereinheitlichung des Sprachgebrauches und die Verbesserung der Kommunikation sichergestellt werden.

<b>Arbeitsumgebung</b>	Satz von Bedingungen, unter denen Arbeiten ausgeführt werden
<b>Aufzeichnung</b>	Dokument, das das erreichte Ergebnis angibt oder einen Nachweis ausgeführter Tätigkeiten bereitstellt
<b>Dokument</b>	Information und ihr Trägermedium
<b>Fähigkeit</b>	Eignung eines Prozesses zum Realisieren eines Produkts, das die Kundenforderungen erfüllt
<b>Fehler</b>	Nichterfüllung einer Anforderung
<b>Infrastruktur</b>	System von Einrichtungen, Ausrüstungen und Dienstleistungen, die für den Betrieb einer Organisation erforderlich sind
<b>Korrektur</b>	Maßnahme zur Beseitigung eines erkannten Fehlers
<b>Korrekturmaßnahme</b>	Maßnahme zur Beseitigung der Ursache eines erkannten, bereits eingetretenen Fehlers oder einer anderen, erkannten, bereits eingetretenen unerwünschten Situation
<b>Kunde</b>	Organisation oder Personen, die ein Produkt erwarten
<b>Kundenzufriedenheit</b>	Wahrnehmung des Kunden, wie weit seine Anforderungen erfüllt worden sind
<b>Leitfaden</b>	Dokument, in dem das Qualitätssystem festgelegt ist
<b>Leitsatz</b>	Absichten und Ausrichtung des Unternehmens zur Qualität
<b>Lenkung</b>	Teil des Qualitätssystems, das auf die Erfüllung von Kundenforderungen gerichtet ist
<b>Lieferant</b>	Organisation oder Personen, die ein Produkt bereitstellen
<b>Mangel</b>	Nichterfüllung einer Anforderung in Bezug auf einen beabsichtigten oder festgelegten Gebrauch
<b>Messmittel</b>	Messgerät, Software, Messnormal, Referenzmaterial oder Hilfsmittel oder eine Kombination davon, benötigt für einen Messprozess
<b>PSM</b>	Pflanzenschutzmittel
<b>Nachweis</b>	Aufzeichnungen, Tatsachenfeststellungen oder andere Informationen, die für die Kriterien zutreffen und erfüllbar sind
<b>Organisation</b>	Gruppe von Personen und Einrichtungen mit einem Gefüge von Verantwortungen, Befugnissen und Beziehungen
<b>Planung</b>	Das Festlegen der Qualitätsziele und der notwendigen Ausführungsprozesse sowie der zugehörigen Ressourcen zur Erfüllung der Zielvorgaben



<b>Projekt</b>	Einmaliger Prozess, der aus einem Satz von abgestimmten und gelenkten Tätigkeiten mit Anfangs- und Endterminen besteht und durchgeführt wird, um ein Ziel zu erreichen, das spezifische Anforderungen erfüllt, wobei Zeit-, Kosten- und Ressourcenbeschränkungen eingeschlossen sind
<b>Prozess</b>	Sind Wechselbeziehungen oder Wechselwirkungen welche die Eingaben in Ergebnisse umwandeln
<b>Prüfer</b>	Person mit der Qualifikation eine Prüfung durchzuführen.
<b>Prüfkriterien</b>	Satz von Fragen, Verfahren oder Anforderungen, der als Referenz herangezogen wird
<b>Qualität</b>	Die Kundenforderungen an die gelieferten Produkte des Unternehmens
<b>Rückverfolgbarkeit</b>	Fähigkeit, den Werdegang, die Verwendung oder den Ort des Produktes zu verfolgen
<b>Ständige Verbesserung</b>	Wiederkehrende Tätigkeiten zum Erhöhen der Fähigkeit, Anforderungen zu erfüllen
<b>System</b>	Festgelegte Anforderung zum Erreichen dieser Ziele
<b>Überprüfung</b>	Systematischer, unabhängiger und dokumentierter Prozess zur Erlangung von Nachweisen und zu deren objektiver Auswertung, um zu ermitteln, inwieweit festgelegte Kriterien erfüllt sind
<b>Vorbeugungsmaßnahme</b>	Maßnahme zur Beseitigung der Ursache eines möglichen Fehlers oder einer anderen, unerwünschten, möglichen Situation
<b>Zuverlässigkeit</b>	Zusammenfassender Ausdruck zur Beschreibung der Verfügbarkeit und ihrer Einflussfaktoren Funktionsfähigkeit, Instandhaltbarkeit und Instandhaltungsbereitschaft