

Sauber ist nicht gleich sauber!

Die subjektive Bewertung der Reinigungsqualität gehört der Vergangenheit an.

Sind Büros, Konferenzräume und Produktionshallen sauber genug gereinigt? Die Antwort auf diese Fragen fällt meist **sehr subjektiv** aus. Unterschiedliche Sichtweisen, was sauber bedeutet, führen oft zu **Konflikten** zwischen Auftraggeber und Reinigungsunternehmen. Eine **neutrale und unabhängige Bewertung der Reinigungsqualität** hat die Facility Expert GmbH geschaffen. Nun entwickelten sie ein **praxistaugliches und unkompliziertes „Qualitätsmanagement-Tool“**, gefüllt mit der Erfahrung aus mehr als 120 durchgeführten Qualitätsaudits bei verschiedenen Kunden aus Industrie, Handel, Gesundheitswesen, Städten und Kommunen.

Wie wird das QM-Tool eingesetzt?

Die Bewertung erfolgt auf Basis einer visuellen Beurteilung und wird direkt vor Ort im QM-Tool dokumentiert, das auf einem Tablet mitgeführt werden kann. **Unterschiedliche Raumgruppen** sowie die **vereinbarten Leistungen** werden dabei berücksichtigt. Bei einer **Begehung des Objekts** kontrolliert der Prüfer die **Reinigungsleistungen des Dienstleisters**, die vertraglich vereinbart wurden, sowie den **tatsächlichen Zustand des Objekts** und **bewertet** die Situation **direkt, sachlich und neutral**. Für jede Raumgruppe werden mehrere Räume stichprobenartig geprüft. Das QM-Tool wird in der Regel im Rahmen eines **professionellen Qualitätsaudits** verwendet, kann allerdings auch direkt von Kunden bei regelmäßigen internen Kontrollgängen eingesetzt werden.



Was und wie bewertet das QM-Tool?

Das Bewertungssystem beurteilt die Qualität der Reinigung. So werden z.B. Grobverschmutzung, Staub, haftende Verschmutzungen, Schmierfilm, runde Ecken, Griffspuren und nicht erbrachte Leistungen erfasst. Jeder Auftraggeber hat dabei ganz **eigene Prioritäten**. Die **Gewichtung der unterschiedlichen Raumgruppen** kann er deshalb **selbst bestimmen**. Diese Verteilung gibt wiederum dem Dienstleister ein klares Signal, was seinem Kunden an der Reinigung besonders wichtig ist.

Welches Ergebnis liefert das Tool?

Der Auditor vergibt Punkte für jede Stichprobe in jeder Raumgruppe. Das Qualitätsergebnis wird als Summe aus allen Stichproben **sofort errechnet**. Eine **separate Auswertung** ist nicht nötig. Durch prozentuale Umrechnung der erreichten Punkte in ein Farbsystem ergibt sich ein **Gesamt-Ergebnis** (von „sehr gut“ bis „ungenügend, siehe Abbildung). Ebenfalls wird ein **Maßnahmenkatalog** erstellt, mit dem schnell auf die aktuellen Mängel reagiert werden kann.

Bewertung	Konsequenz
Sehr gut	Auszeichnung mit Auditurkunde
gut	Nachbesserung
ausreichend	Nachbesserung
mangelhaft	Audit nicht bestanden
ungenügend	Audit nicht bestanden

Die **Qualität der Reinigung** wird damit **nachhaltig sichergestellt und dokumentiert**. Das Ergebnis kann zudem als **professioneller Qualitätsbericht** für die Geschäftsleitung genutzt werden.

Testen Sie das Werkzeug im Rahmen eines Qualitätsaudits bei Ihnen vor Ort!
Fordern Sie jetzt unverbindlich ein Angebot an!

Bernd Becker

Geschäftsführer

E-Mail: b.becker@facilityexpert.de

Tel.: 07303-1595825

