

**SF** TQM nach DIN EN ISO



DAS  
**SF** IMPLEMENTIERUNGSKONZEPT



**IMPLEMENTIERUNG + PERSONALEINSATZ**





## ● IMPLEMENTIERUNGSPHASEN

Die Implementierung von Dienstleistungen, wie etwa die Übernahme von Reinigungstätigkeiten im Objekt unseres Kunden, läuft in einzelnen Phasen ab, die jeweils sorgfältig geplant und vorbereitet werden müssen.

Hierbei sind eine **stetige, positive, offene und proaktive Kommunikation** zwischen unserem Implementierungsteam und unserem Kunden, ganz wesentliche Elemente.

Sowohl in der Planungs-, als auch den Test- und Umsetzungsphasen ist der reibungslose Austausch ausschlaggebend, welcher auch im Anschluss daran für Änderungs- oder Erweiterungswünsche zur Verfügung stehen sollte.

Wo die Schwerpunkte der jeweiligen Implementierungsphasen noch liegen, erfahren Sie in diesem Konzept der SF Gebäudereinigung GmbH.

Wir beleuchten dabei alle Bereiche, die bei der Dienstleistungsübernahme und somit bei dem Integrationsvorhaben im Objekt unseres Kunden zum Tragen kommen.

**Einen groben Zeitplan entnehmen Sie bitte nachfolgender Grafik zur Implementierung unserer Dienstleistungen in "Standardobjekten". Bei größeren Objekten muss natürlich mit längeren Vorlaufzeiten geplant/ gerechnet werden.**

ZEITACHSE	VORBEREITUNG working-out				ZEITPUNKT X	STARTPHASE beginning				REGEL- BETRIEB doing
	WOCHEN	WOCHEN	WOCHEN	WOCHEN		WOCHEN	WOCHEN	WOCHEN	WOCHEN	AB WOCHEN
<b>AUFGABEN</b>	-6	-4	-2	-1		1	2	3	4	5
<b>AUFTRAGS- VORBEREITUNG</b>	Konfiguration Implementierungsteam			Abstimmung mit Kunden						Regelmäßige Kundentermine
<b>PLANUNG + ORGANISATION</b>	Arbeitsabläufe Mitarbeiter- struktur Technologie					Anpassung an den realen Bedarf				Anpassung + Optimierung Arbeitsabläufe
<b>OBJEKT- BETREUUNG</b>		Festlegung Führungsteam AL / OL		Einsatz- planung		konstante Betreuung				Betreuung Regelbetrieb
<b>TECHNOLOGIE</b>	Bedarfs- ermittlung Material Maschinen Geräte	Bereitstellung - Beschaffung Material, Maschinen, Geräte				Anpassung an realen Bedarf				Regelmäßige Wartung + Überprüfung
<b>PERSONAL</b>	Bereitstellung Mitarbeiter Einstellung Mitarbeiter			Grundlagen- ausbildung Erstunter- weisung (SF Akademie)		Vor-Ort Einweisung	Nachkontrolle	Nachschulung		Regelmäßige Schulung + Unterweisung gem. LV + gesetzl. Vorgaben
<b>QUALITÄTS- MANAGEMENT</b>		Bedarfsermitt- lung Definition	pretest	Einführung		Start Checks	Folge Checks	Anpassung		Checks + Reporting

## ● AUFTRAGSVORBEREITUNG

Das umfassende Einholen von Informationen über Objektbeschaffenheit und die diesbezüglichen Kundenwünsche und Anforderungen, bilden für uns eine der wichtigsten Grundlagen für den späteren Auftragserfolg.

Nur alle bereits hier geklärten Unstimmigkeiten führen zur gewünschten Kundenzufriedenheit.





Zur Wahrnehmung dieser Aufgaben, bilden wir ein **Implementierungsteam**, welches sich um die Organisation und Logistik, das Personalmanagement mit Schulung und nötiger Kommunikationsstruktur, das Qualitätsmanagement und die Auftragssteuerung auch während der Startphase kümmert.



Die Begehung des Objektes zur Feststellung der Gegebenheiten bzw. Objektspezifika, fällt ebenfalls in diesen Aufgabenbereich.

Reinigungskammern, Wasser- u. Stromentnahme, Wege und Zugangsmöglichkeiten, Einsatzmöglichkeiten von Geräten und Maschinen, Bodenbeläge und Auswahl der Reinigungschemie, werden durch unser Implementierungsteam analysiert und im Anschluss hierfür festgelegt, welche Reinigungssysteme und /-technologien am besten geeignet sind.

Personalstruktur, Ablauf-/Revierplanung und objektspezifische Anforderungen (z.B. Desinfektionsarbeiten) werden hierbei mit einbezogen und definiert.

## • Bedarfsermittlung Technologie

Anhand der Erkenntnisse aus Ausschreibungsunterlagen und Objektbegehung wird die Art und Anzahl der Maschinen und Geräte, sowie die hierfür geeignete Reinigungschemie bestimmt.

Hierbei erfolgt die Auswahl und der Einsatz bei der SF Gebäudereinigung GmbH immer nach dem

**FRE-Prinzip:**

**Flächenanforderung**  
**Ressourcenanforderung**  
**Ergebnisanforderung**

Dabei kommen ausschließlich Maschinen und Geräte zum Einsatz, die bezüglich unserer Anforderungen an die Reinigungsqualität, die Umwelt (Ressourcenverbrauch), der Arbeitssicherheit und Gesundheitserhaltung unserer Mitarbeiter gerecht werden



Die Festlegung des geeigneten Reinigungssystems (siehe SF-Reinigungskonzept) ergibt sich aus diesen Erkenntnissen, in Abgleich mit den Anforderungen des Kunden.

## • Personalbeschaffung

Wenn möglich greifen wir auf Personal aus unserem eigenen Personalpool zurück, da dieses bereits in unser TQM-System integriert ist, über den nötigen Schulungsstand verfügt und somit unseren Ansprüchen gerecht wird.

Bei Mitarbeitern\*innen unserer Kunden, mit denen eine gute Zusammenarbeit bisher stattgefunden hat, sind wir natürlich stets bereit, diese zu übernehmen und in unser TQM- und Schulungssystem zu integrieren.

Ist zusätzliches Personal von Nöten, erfolgt die frühzeitige Akquirierung über den Arbeitsmarkt mit sofortiger Einbindung in unserer Schulungssystem, der **SF-Akademie**.





## • Personaleinsatz

Die Grundlagen für einen anforderungsgerechten Personaleinsatz bilden bei der SF Gebäudereinigung GmbH, die in der **SF-Organisation** festgelegten Verantwortungs-, Zuständigkeits-,/ u. Arbeitsbereiche welche in unserem Organigramm definiert sind, unser **SF Schulungskonzept**, sowie die in unserem TQM-System festgelegten und nach DIN EN ISO 45001 zertifizierten, **Arbeits- und Gesundheitsschutzstandards**.

Diese 3 Säulen unseres TQM-Systems gewähren unseren Kunden die Sicherheit, immer einen geeigneten Ansprechpartner, sowie stets auf ein den Kundenanforderungen entsprechend qualitatives und quantitatives Reinigungspersonal zugreifen zu können.

### Einsatzplanung

Durch die Bereichs- bzw. Abschnittsleiter\*innen werden laufend die Anforderungen an den Personalbestand, in Anzahl und Qualifikation, welcher direkt beim Kunden benötigt wird, analysiert und Änderungen im Bestand bzw. des Qualifikationsniveaus vorgenommen.

Bei der Personaleinsatzplanung ist das Ziel der Bedarfsplanung, die Ermittlung des effektiven Stunden- und Personalbedarfs.

Unsere Personaleinsatzplanung erfolgt durch den zuständigen Abschnittsleiter in der Regel am PC über eine Einsatzplanungssoftware. Diese ist vor allem für termingebundene Aufträge oder Einsätze hervorragend geeignet.

Nach Auftragsannahme bzw. Auftragserhalt wird hier bereits eine Vorplanung durchgeführt, welche dann schließlich erhebliche Arbeitszeit bei der Auftragsplanung einspart.

Somit sind Neuplanungen, sowie auch Änderungen bestehender Aufträge effektiv planbar.

Da wir in unseren Niederlassungen stets genügend Personal vorhalten und auch Personal ausschließlich mit Vertretungstätigkeiten beschäftigen, besteht somit die Möglichkeit **auf kurzfristige Ereignisse, die Planänderungen verursachen, wie Krankheit eines Mitarbeiters oder erhöhter Personalbedarf, kann schnell somit reagiert werden.**





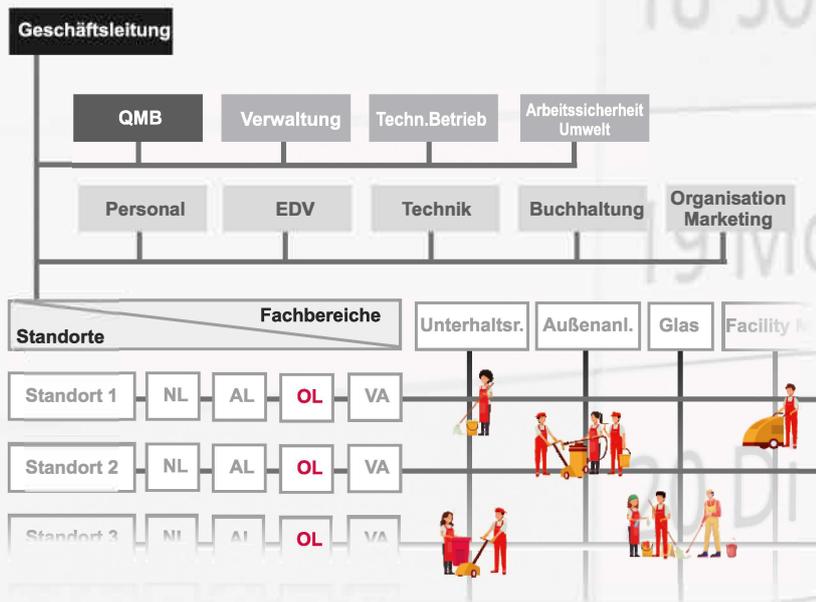
## • Objektübernahme + nachhaltige Organisation

Die personelle SF Organisationsstruktur zeichnet sich durch ein wirkungsvolles und effektives Stellenschemata aus.

Zum Start und darüber hinaus werden unserem Reinigungspersonal **feste Ansprechpartner** zugeteilt (Objektleiter / Abschnittsleiter), die bei Fragen mit Rat und Tat zur Seite stehen.

Unsere **SF-Objektordner**, welche objektindividuell erstellt werden, dienen dabei unserem Reinigungs- und Aufsichtspersonal, als Nachschlagewerk hinsichtlich Revierinformationen, Revierplänen, Chemiestamm und Datenblätter, Anleitungen zu Verhaltensregeln, der Auf- und Ablauforganisation, sowie für Unterweisungsnachweise und Checklisten, sowie der Dokumentation von Sondervereinbarungen, wie z.B. Sonderreinigungsterminen o.ä.

Ansprechpartner und Kontaktdaten in unserer Organisationsstruktur sind in unserem Organigramm festgelegt und sowohl unserem Reinigungspersonal, aber auch den Mitarbeitern beim Kunden, stets bekannt.



Eine geregelte Ablauforganisation wird im Wesentlichen durch die Objektleitungen gestaltet.

Sie übermitteln Verhaltensregeln an die Mitarbeiter, kontrollieren vor Ort die Arbeitsausführung, einheitliche Abläufe, sowie das Reinigungsergebnis, veranlassen und koordinieren Nachschulungen und Fortbildung.

### Nachfolgendes Beispiel

**- Ablaufplanung Implementierungsphase  
BEISPIEL-Kunde 2023**





## ABLAUFPLANUNG IMPLEMENTIERUNGSPHASE

