



Fassadenreinigung Baureinigung Sondereinigung
Unterhaltsreinigung
Industriereinigung Hygienesdienste **Hötelreinigung**
Küchenreinigung **Glasreinigung** Abfallentsorgung
Außenanlagen-Reinigung
Warenlogistik Lieferung v. Hygienematerial
Grünflächenpflege Innerbetriebliche Transporte
Winterdienst Hausmeisterdienste
Catering Entsorgung **Gebäudetechnik**
Kurier- u. Fahrdienste
Sicherheitsdienste/Bewachung



Dokumentation von Prozess- und
Arbeitsabläufen in der Unterhaltsreinigung,
Permanentreinigung und Fahrzeugpflege
für einen Autokonzern

INHALTSVERZEICHNIS

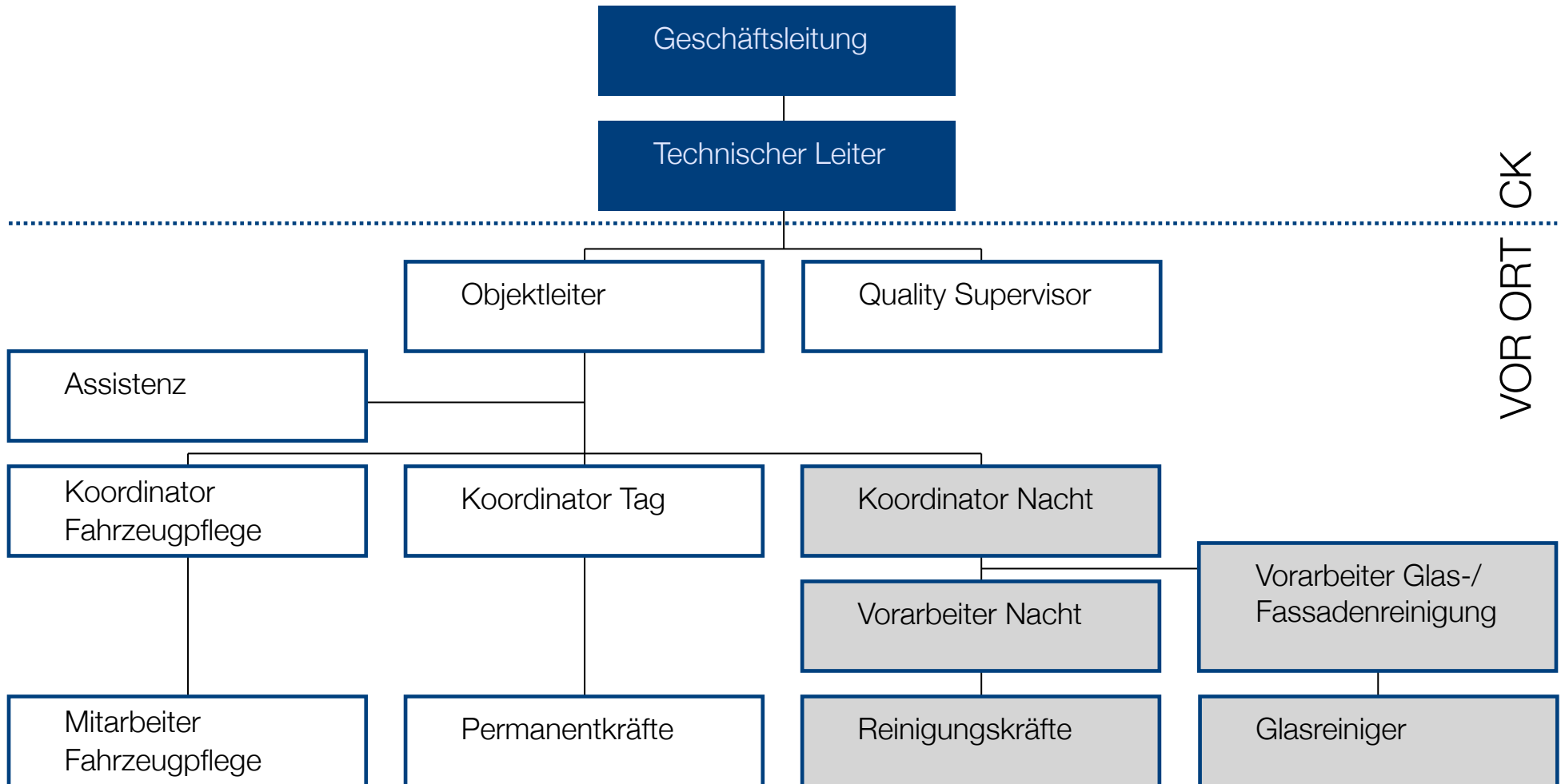
▪ Aufgabenstellung	4	▪ Unterhaltsreinigung / Glas- und Fassadenreinigung.....	13
▪ Organisationsstruktur CK intern	5	▪ Fahrzeugpflege.....	14
▪ Rollen und Aufgabenverteilung CK.....	6	▪ Interne Kommunikation CK.....	15
▪ Ansprechpartner, Vertreter, Anwesenheitszeiten.....	7	▪ Schulungen / Qualifizierung.....	16
▪ Darstellung Dienstablauf 24 Stunden.....	8	▪ Verwendete Hilfsmittel.....	19
▪ Permanentreinigung.....	9		
▪ Permanentreinigung operativ.....	10		
▪ Permanentreinigung Störungsabwicklung	11		
▪ Prozess Angebotserstellung.....	12		

DIE AUFGABEN



- Permanentreinigung (Tag)
- Fahrzeugpflege (Tag)
- Unterhaltsreinigung (Nacht)
- Glas-/Fassadenreinigung (Nacht)
- Reinigung folgender Module
 - Sanitärräume
 - Böden / Decken
 - Inventar / Ausstattung
 - Inszenierungen
 - Fassaden
 - Fahrzeuge
 - Technische Gebäudeausstattung (TGA)

ORGANISATION



VOR ORT CK

Rollen und Aufgabenverteilung

Objektleitung	Quality Supervisor	Koordination Tag	Koord. Fahrzeugpflege	Koordination Nacht
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Objektkoordination ▪ Mitarbeiterführung ▪ Angebotserstellung Zusatzleistungen ▪ Koordination von Einzelaufträgen (UHR, Glas, Perm., Fahrzeugpflege) ▪ Überwachung gesetzter Ziele und Aufgaben ▪ Materialdisposition / Bestellung ▪ Pflege eines 24 h Protokolls 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personalschulung, Dienstplankoordination, Einstellung MA ▪ Überwachen der Qualitätsstandards ▪ Zustandsbewertung Servicewagen (Sauberkeit, Vollständigkeit) ▪ Pflege eines 24 h Protokolls 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mitarbeitersteuerung Permanentkräfte und Dienstplanerstellung ▪ Umsetzung der Qualitätsstandards ▪ Weitergabe Störmeldungen an Koordinator Nacht bei technischen Störungen, Abarbeitung und Kontrolle von aktuellen Störmeldungen ▪ Pflege eines 24 h Protokolls 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mitarbeitersteuerung Fahrzeugpfleger, Kommunikation mit Kunden ▪ Umsetzung der Qualitätsstandards ▪ Erstellung Dienst-/Urlaubspläne für Fahrzeugpfleger ▪ Pflege eines 24 h Protokolls 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mitarbeitersteuerung Glas, Nacht, UHR, Dienstplanerstellung Überwachung, Kontrolle, Nachtreinigung ▪ Umsetzung der Qualitätsstandards ▪ Übergabe Tagschicht / Pflege eines 24 h Protokolls ▪ Umsetzung Tätigkeiten gemäß 24 h Protokoll inkl. Statuspflege ▪ Instandhaltung Maschinen- / Geräteinsatz ▪ Übergabe an Koordinator Tag

ANSPRECHPARTNER, VERTRETER, ANWESENHEITSZEITEN

Objektleitung

Montag - Freitag, variabel

Ein Mitarbeiter ← Eine Vertretung

Quality Supervisor

Montag - Freitag, variabel

Ein Mitarbeiter ← Eine Vertretung

Assistenz

Montag - Freitag, 08.00 - 13.30 Uhr

Ein Mitarbeiter ← Eine Vertretung

Koordination Tag

Montag - Freitag, 08.00 - 18.00 Uhr | Samstag - Sonntag, 07.00 - 17.00 Uhr

Zwei Mitarbeiter ← Zwei Vertretungen

Koordination Fahrzeugpflege

Montag - Sonntag, 05.00 - 21.30 Uhr

Ein Mitarbeiter ← Eine Vertretung

Koordination Nacht

Montag - Freitag, 23.00 - 08.30 Uhr

Ein Mitarbeiter ← Vertretung: Vorarbeiter

Vorarbeiter Nacht

Montag - Sonntag, 23.00 - 07.30 Uhr

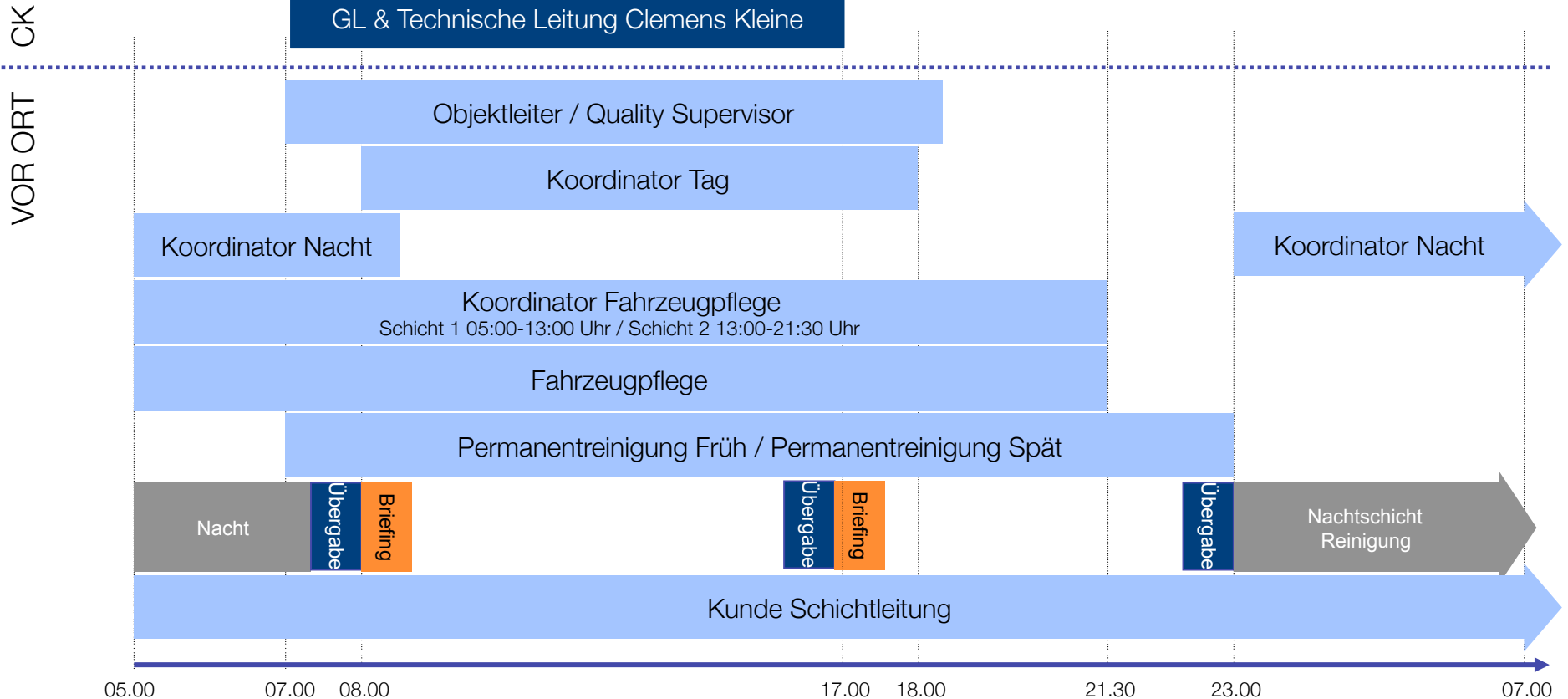
Zwei Mitarbeiter ← Zwei Vertretungen

Vorarbeiter Glas-/ Fassadenreinig.

Montag - Freitag, 23.00 - 07.30 Uhr

Ein Mitarbeiter ← Eine Vertretung

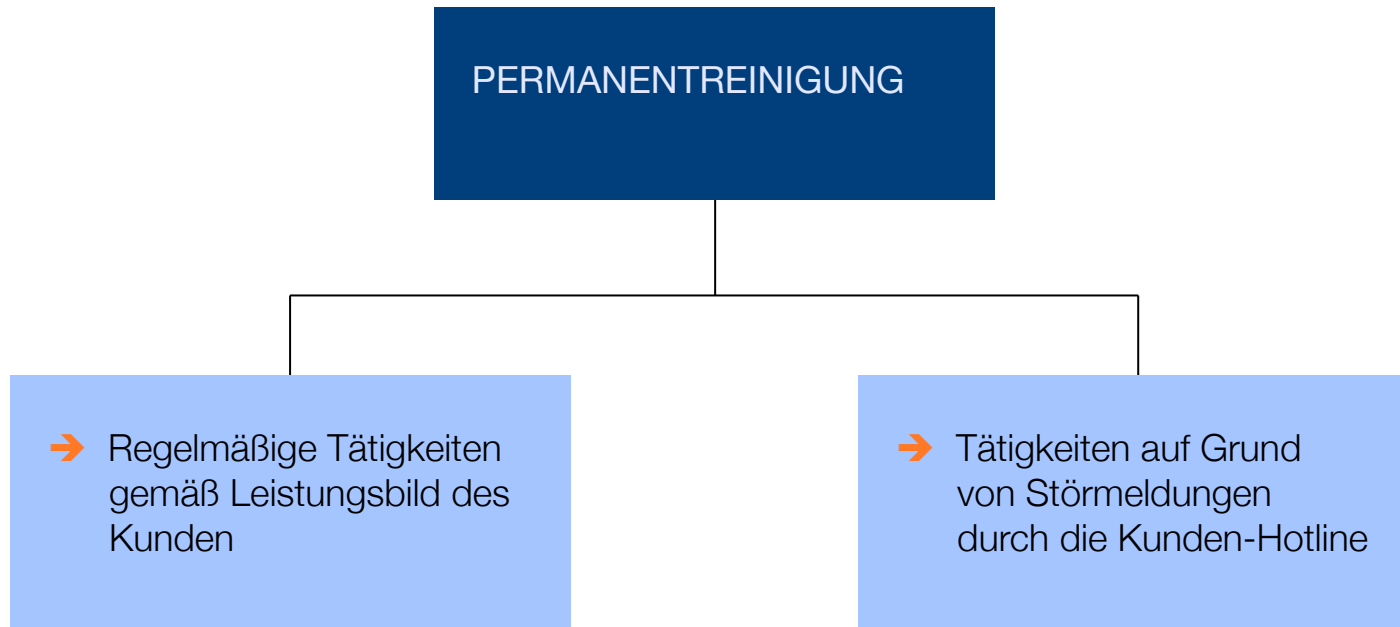
24 STUNDEN DIENSTABLAUF



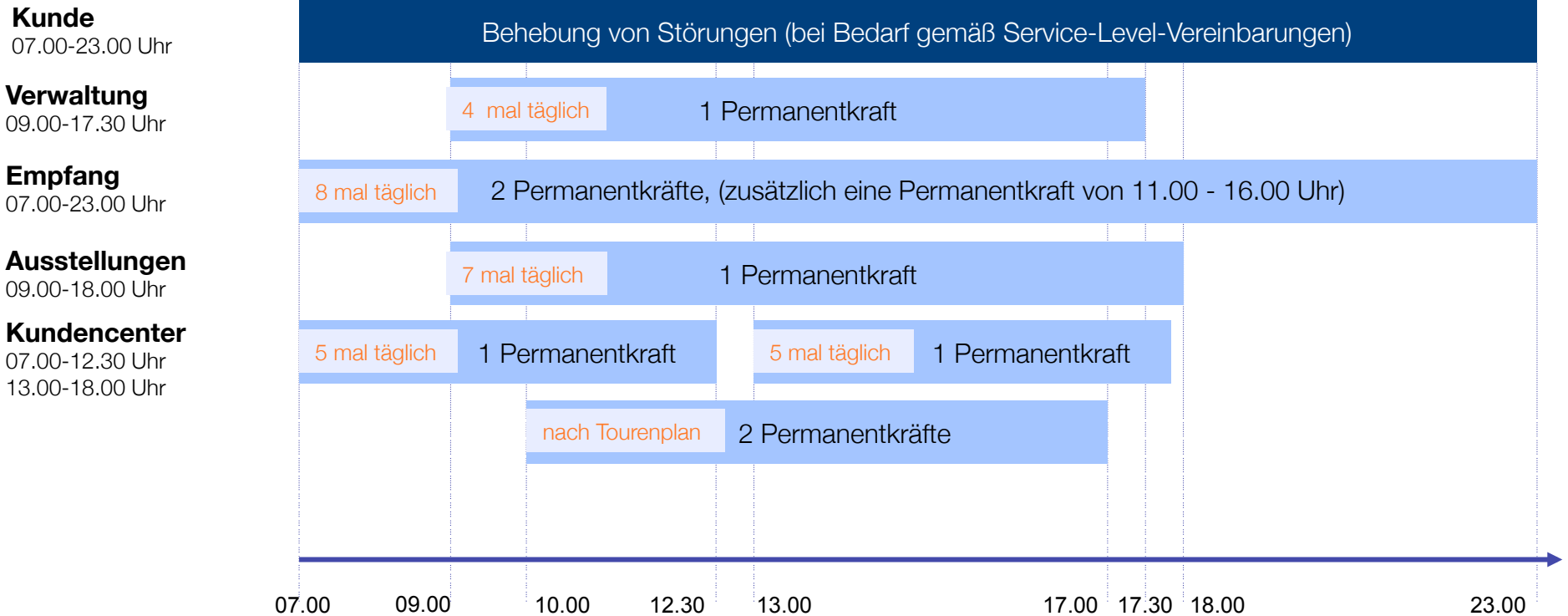
Briefing durch Quality Supervisor: Info über Events des Tages, Feedback/Beschwerden, Einteilung und Schlüsselausgabe

Briefing durch Quality Supervisor: Aufgaben der Nachtschicht, Feedback/Beschwerden, Besprechung Hotline-Meldungen (Status)

PERMANENTREINIGUNG

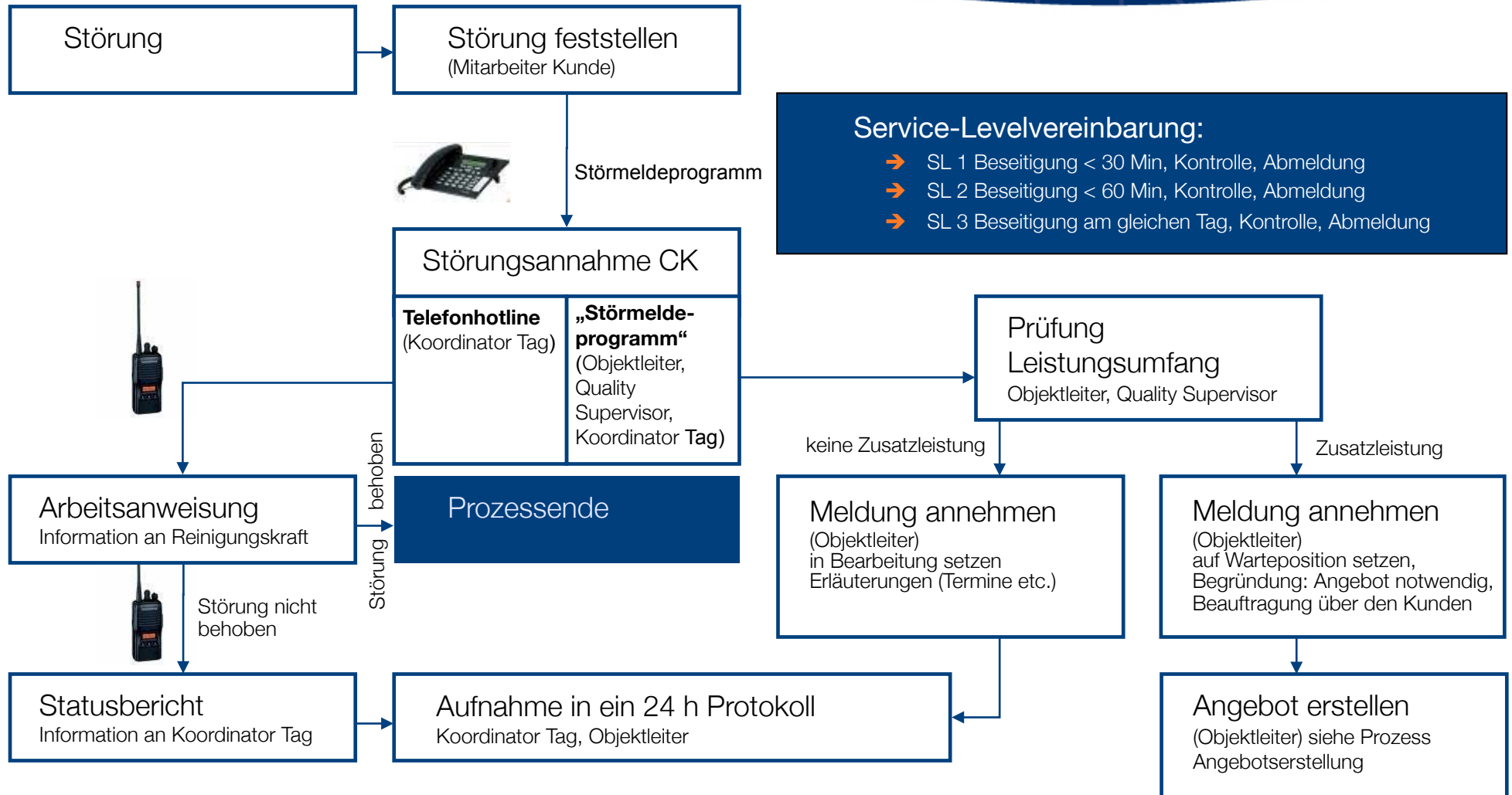


PERMANENTREINIGUNG OPERATIV



Sichtreinigung je Raum / Gewerk

PERMANENTREINIGUNG STÖRUNGSABWICKLUNG



Service-Levelvereinbarung:

- ➔ SL 1 Beseitigung < 30 Min, Kontrolle, Abmeldung
- ➔ SL 2 Beseitigung < 60 Min, Kontrolle, Abmeldung
- ➔ SL 3 Beseitigung am gleichen Tag, Kontrolle, Abmeldung

PROZESS ANGEBOTSERSTELLUNG



UNTERHALTSREINIGUNG / GLAS- UND FASSADENREINIGUNG

Koordinator Tag

Mo-Fr: 08.00-18.00 Uhr
Sa-So: 07.00-17.00 Uhr

Koordinator Nacht

Mo-Fr: 23.00-08.30 Uhr

Vorarbeiter

Mo-So: 23.00-07.30 Uhr

Reinigungskräfte

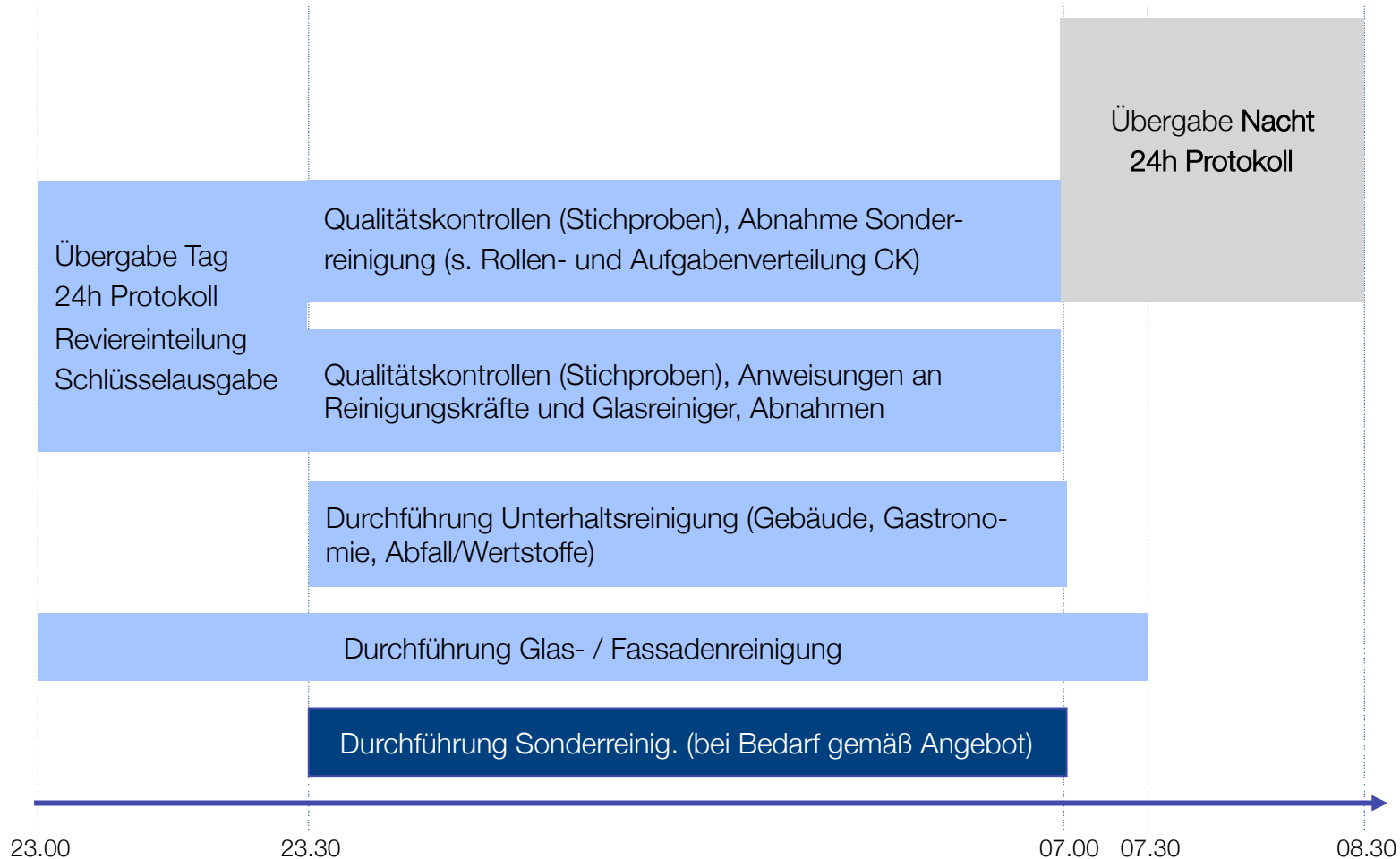
Mo-So: 23.30-07.00 Uhr

Glasreiniger

Mo-Fr: 23.00-07.30 Uhr

Sonderreinigungskräfte bei Bedarf

23.30-07.00 Uhr



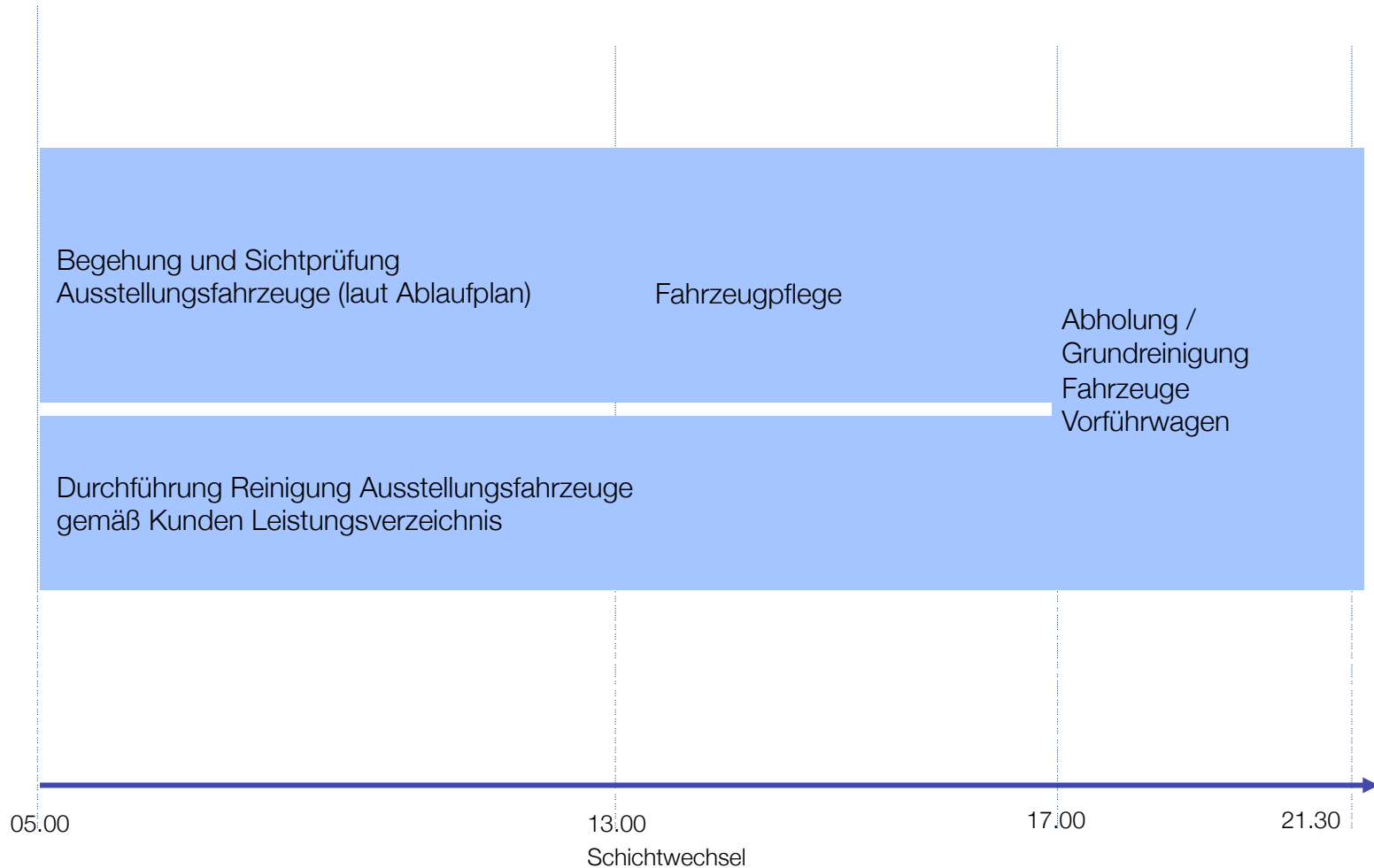
FAHRZEUGPFLEGE

Koordinator Fahrzeugpflege

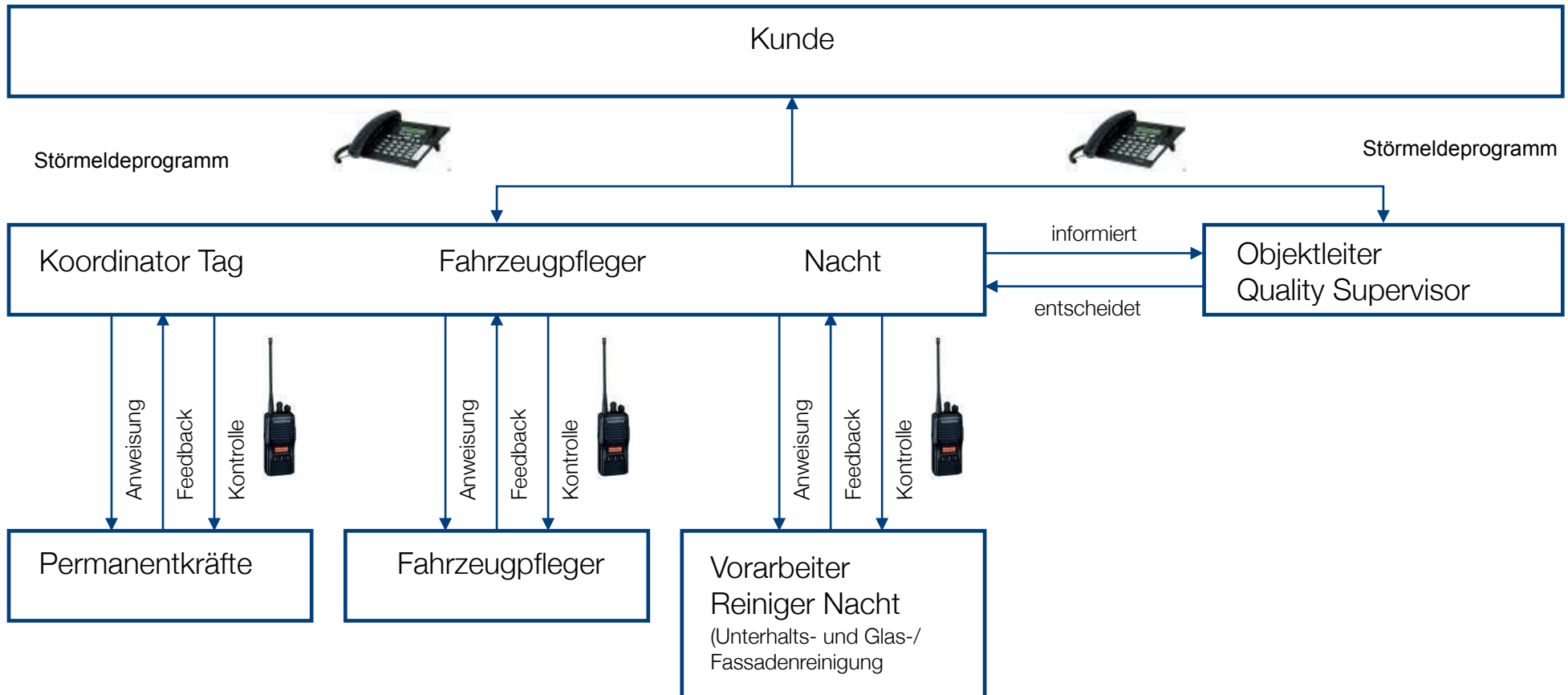
05.00-13.00 Uhr
13.00-21.30 Uhr

Fahrzeugpfleger

05.00-21.30 Uhr



INTERNE KOMMUNIKATION VON CK VOR ORT



→ Neue Mitarbeiter

- Einweisung über Orientierungstag
- Mitarbeiter Informationsmappe
- Basis-Schulungen
 - Schulungen
 - Einweisung in Reinigungsverfahren
 - Sicherheitsunterweisung nach Arbeitssicherheit laut BGBAU

- Regelmäßige Schulungsbedarfs-ermittlung über Qualitätskontrollen und Personaleinschätzung, Training on the Job

→ Bestehende Mitarbeiter

- Sicherheitsunterweisung nach Arbeitssicherheit laut BGBAU (regelmäßig 2 mal pro Jahr)
- Auffrischungsschulung Einweisung in Reinigungsverfahren
- Service-/Grooming- u. Verhaltensstandards für Permanentkräfte und Fahrzeugpfleger (regelmäßig 2 mal pro Jahr)
- Team- und Mitarbeiterführungsschulung für Objektleiter, Koordinatoren, Vorarbeiter und Quality Supervisor
- Dokumentation des Schulungsplans im Monatsbericht

SCHULUNGEN / QUALIFIZIERUNG

Thema	Orientierungstag	QM-System	Basics aus Orientierungstag	Reinigungs- und Anwendungstechnik Arbeitssicherheit / Arbeitsschutzunterweisung	Training on the Job / Feststellung Schulungsbedarf
Intervall	Start-up Phase: 3 Tage, in den ersten 4 Wochen bei Neueinstellungen	2x jährlich	2x jährlich	2x jährlich	mind. 1x jährlich und bei Bedarf
Vortragende Person	Koordinator Nachtschicht + extern	...
Inhalt	Siehe Anlage	Qualitäts- u Service-level, Reaktionszeit	Basics aus Orientierungstag (Grooming-, Service- u. Verhaltensstandards) Wiederholung	Übergreifend Technologie, Chemie Oberflächen Boden Maschinen	Praktische Übungen anhand von Tests
Teilnehmer	Projektleiter, Quality Supervisor, Koordinatoren, Vorarbeiter, alle Permanentkräfte, neue Mitarbeiter aus UHR, Fahrzeugreiniger	Koordinatoren, Vorarbeiter, einige Reinigungskräfte aus UHR, Permanentkräfte	Permanentkräfte, Fahrzeugpfleger	Getrennte Schulungen Permanentkräfte, Reinigungskräfte UHR, Fahrzeugpfleger	Permanentkräfte
Dauer	6 Std	Je 1 Std	1 Std	1 Std	Pro MA mind. 1 Std

→ EDV-Systeme

- Excel, Word
- Störmeldeprogramm
- X-World für Ausdruck von Grundrisszeichnungen
- Kunden-Intranet
- Email (Outlook)
- Netzwerkordner für CK mit allgemeinen Infos für Objektleiter, Quality Supervisor, Koordinatoren, Vorarbeiter
- Netzwerkordner für CK mit speziellen Infos für Teamleitung

→ Kommunikation

- Telefon /Handy (CK-Hotline)
- Email (Outlook)
- Checker (Funkgerät)
- Pin-Wand Info-Tafel mit Dienstplänen, Auditierung, Ablaufplänen (Permanentreinigung / Fahrzeugaufbereitung)
- Mitarbeiter-Informationsmappe als Handout für Orientierungstag
- Standard-Formulare und Dokumente für Betrieb und Qualitätssicherung