

Porto
zahlt
Empfänger

Antwortkarte

Gütegemeinschaft
Gebäudereinigung e.V.
Stuttgarter Straße 3
73525 Schwäbisch Gmünd

Firma	
Name	
Straße	
PLZ, Ort	
Telefon	
Telefax	
E-Mail	

Argumente für die
Güteüberwachung
 im Gebäudereinigerhandwerk



*Mehr Sicherheit
mehr Qualität*



Herausgeber:
Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e.V.
 Stuttgarter Straße 3
 73525 Schwäbisch Gmünd
 Telefon 07171 / 10 40 840
 Telefax 07171 / 10 40 850
 info@gggr.de · www.gggr.de



Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e.V.
 www.gggr.de



Was ist RAL Güteschutz

Spitzenverbände der deutschen Wirtschaft haben mit Bundesministerien die RAL-Gütegrundsätze aufgestellt. Die RAL-Güteüberwachung GZ 902 für Dienstleistungen der Gebäudereinigung sichert neben der Qualität des Leistungsergebnisses auch die Qualität der Leistungserbringung. Dies wird durch eine neutrale Prüfinstitution regelmäßig überwacht.

Die Voraussetzungen und Bedingungen für die Errichtung und Anwendung von RAL-Gütezeichen ergeben sich aus den "RAL-Gütegrundsätzen", die von den Spitzenverbänden der deutschen Wirtschaft gemeinsam mit den zuständigen Bundesministerien aufgestellt und veröffentlicht wurden. Wesentliche Grundlagen aller RAL-Gütesicherungen sind danach

- ein von den maßgeblichen Fach- und Verkehrskreisen anerkanntes Qualitätsanforderungsprofil sowie
- die Überwachung der Erfüllung dieses Anforderungsprofils durch neutrale und fachlich qualifizierte Prüfinstitutionen.

Bis jetzt wurden nach diesen Gütegrundsätzen mehr als 160 RAL-Gütezeichen anerkannt, darunter am 16.04.1991 die Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e.V. (GZ 902).

Mit dem konkreten, vom RAL anerkannten Anforderungsprofil für die einzelnen Dienstleistungsbereiche des Gebäudereiniger-Handwerks wird eine Leistungsqualität vorgegeben, die sowohl die Leistungserbringung als auch das Leistungsergebnis erfaßt. Innerbetriebliche Eigenüberwachung und regelmäßige Fremdüberwachung durch eine hierzu ermächtigte neutrale und fachqualifizierte Institution stellen die Erfüllung des Anforderungsprofils sicher.

Die RAL-Güteüberwachung unterscheidet sich damit von Zertifizierungen nach der Norm DIN-EN ISO 9001, die lediglich die Systematik der Dienstleistungsprozesse vorsieht. Selbstverständlich orientieren sich auch die RAL-Gütegrundlagen an einem normgerechten Qualitätsmanagementsystem. Dies weisen viele Mitglieder der Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e.V. durch eine Zertifizierung nach der einschlägigen DIN-ISO-Norm nach.



Ihre Vorteile als Auftraggeber

Ein fachgerechtes Anforderungsprofil sowie Ausschreibungsvorlagen für spezifische Leistungsbereiche bieten prüfbare Maßstäbe sowohl für die betriebliche Eigenüberwachung wie auch für die Fremdüberwachung durch eine neutrale fachqualifizierte Fremdüberwachungsinstitution mit dem Ziel der kontrollierten zuverlässigen Leistung.

Kundenorientierte Vertrauensbildung setzt prüfbare Maßstäbe sowohl für die Leistungserbringung wie auch für das Leistungsergebnis voraus. Solche prüfbaren Maßstäbe bilden die Gütegrundlagen der Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e.V.

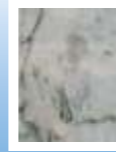
Über das Rahmenwerk des Anforderungsprofils nach den Güte- und Prüfbestimmungen hinaus werden zusätzlich für die spezifischen Dienstleistungsbereiche Ausschreibungsvorlagen zur Verfügung gestellt, die die Leistungspflichten des Dienstleisters und damit nicht zuletzt auch die Leistungsansprüche des Auftraggebers klar regeln. Vertrauen ist gut. Kontrolle ist besser. Die von den RAL-Gütegrundsätzen vorgegebene Fremdüberwachung durch eine hierzu ermächtigte neutrale und fachqualifizierte Institution stellt durch die stichprobenartige Kontrolle der Reinigungsobjekte nicht nur die Erfüllung der Leistungsvorgaben sicher, sondern prüft auch die Funktion der vorgegebenen Eigenüberwachungsmaßnahmen im Unternehmen des Dienstleisters.

Die Güte- und Prüfbestimmungen sehen auch die Verwendung eines Qualitätsmess- und Sicherungssystems vor. Damit wird die angebotene Dienstleistung in Zahlen messbar. Modernste Software-Systeme helfen, die erhaltenen Ergebnisse sofort darzustellen und geeignete Maßnahmen auszuwählen.

Nicht nur das bei der Dienstleistung eingesetzte Personal, sondern auch die Betriebsmittel und Arbeitsstoffe sind für die Erfüllung von Qualitätsanforderungen von Bedeutung. Die spezifischen Eignungen für den jeweiligen Leistungsvorgang sind insoweit selbstverständlicher Bestandteil des vorgegebenen Anforderungsprofils. Auch bezieht sich dies bei den Betriebsmitteln und Arbeitsstoffen nicht nur auf Anforderungen der Oberflächenverträglichkeit, des Arbeitsschutzes und der Hygiene, sondern auch auf ökologische Anforderungen.

Kundige Auftraggeber machen sich daher diese Vorteile der RAL-Güteüberwachung zunutze, indem sie in ihrer Ausschreibung sinngemäß vorgeben:

„Wir weisen daraufhin, daß wir dem Nachweis der Güteüberwachung nach RAL-GZ 902 der Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e.V. bei der Vergabe Bedeutung beimessen werden.“



Ihre Vorteile als Dienstleister

Die nachweisbare Erfüllung eines Anforderungsprofils, klare Leistungsbestimmungen anhand eindeutiger Ausschreibungsvorlagen, ein qualitätsorientiertes Managementsystem und eine neutrale Fremdüberwachung bilden die Grundlagen für eine kundenorientierte Vertrauensbildung.

Sowohl die Akquisition als auch der Auftragsbestand sind wesentlich von dem Vertrauensverhältnis zwischen Auftraggeber und Dienstleister abhängig. Je mehr die Vertrauenswürdigkeit im Wettbewerb hinterfragt wird, desto schwieriger ist die Vertrauensbildung für den qualitätsbewussten Dienstleister. Dies gilt erst recht dann, wenn der Auftraggeber wegen nur schwer fassbarer Qualitätsanforderungen sein Augenmerk vornehmlich auf die Höhe des Preises richtet. Die nachweisbare Erfüllung eines Anforderungsprofils, klare Leistungsbestimmungen anhand eindeutiger Ausschreibungsvorlagen, ein qualitätsorientiertes Managementsystem und eine neutrale Fremdüberwachung sind für die kundenorientierte Vertrauensbildung unerlässlich.

Der Aufwand für die RAL-Güteüberwachung zum Gesamtumsatz fällt nicht ins Gewicht. Dasselbe gilt für die Überwachungskosten, die im Rahmen eines normgerecht organisierten Qualitätsmanagementsystems ohnehin anfallen. Güteüberwachte Dienstleistung wird damit nicht teuer, sondern transparenter. Leistungsqualität bleibt damit nicht nur ein leeres Versprechen, sondern bildet die Grundlage eines kundenorientierten Vertrauensverhältnisses.

All das wird dem Kunden gegenüber anhand des RAL-Gütezeichens Gebäudereinigung schlagkräftig kommuniziert.



Hilfreich sind dabei die von der Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e.V. zur Verfügung gestellten Vergabeunterlagen für güteüberwachte Reinigungsdienstleistungen nach RAL-GZ 902.

Sie können kostenlos auf elektronischen Datenträgern (CD-ROM) bei der Geschäftsstelle bezogen oder im Internet unter www.gggr.de heruntergeladen werden.



Synergie Effekte

Im Rahmen ihres Standard-Qualitätsmanagementsystem hat die Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e.V. Synergien in der Weise mobilisiert, dass alle einschlägigen Fremdüberwachungs- bzw. Auditiermaßnahmen von einer fachlich hierfür qualifizierten Prüfinstitution in koordinierten Prüfprozessen durchgeführt werden. Auftraggeber können zusätzlich objekt-spezifische Einzelüberwachungsmaßnahmen durchführen lassen.

Ein umfassendes Qualitätsmanagement wird im Rahmen einer zeitgemäßen Betriebsführung von jedem qualitäts- und kundenorientierten Unternehmen erwartet, vor allem auf dem Dienstleistungssektor. Seine Realisierung hat folgende Schwerpunkte zu berücksichtigen:

- ein fachlich qualifiziertes und kundenorientiertes Anforderungsprofil
- die Realisierung qualitativer Anforderungen entsprechend der DIN EN ISO 9001
- die Realisierung ökologischer Anforderungen im Sinne der DIN EN ISO 14001
- Nachweis der Erfüllung der Anforderungen in den einzelnen Schwerpunkten mit Fremdüberwachungsmaßnahmen bzw. Auditierungen

Für die Bewältigung des damit verbundenen erheblichen organisatorischen, personellen und materiellen Aufwands hat die Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e.V. Synergien in der Weise mobilisiert, daß alle einschlägigen Fremdüberwachungs- bzw. Auditiermaßnahmen von einer fachlich hierfür qualifizierten Prüfinstitution in koordinierten Prüfprozessen durchgeführt werden.

Ein nach DIN-EN ISO 9001 normgerechtes und von namhaften Zertifizierern überprüfetes Standard-Qualitätsmanagementsystem bietet die Grundlage für ein fachgerechtes und von den Dienstleistungsunternehmen realisiertes umfassendes Qualitätsmanagement. Darüber hinaus werden Mitglieder der Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e.V. mit Infoveranstaltungen und Arbeitskreisen bei der Einführung und Fortentwicklung des Standard-Qualitätsmanagementsystems unterstützt.

An diesen Synergien können bei Bedarf auch Auftraggeber teilnehmen. Für sie bietet die Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e.V. regelmäßig Auftraggeberseminare an. Auf Antrag bei der Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e.V. können Auftraggeber auch objektspezifische Einzelüberwachungsmaßnahmen durchführen lassen.

Ja, wir sind an RAL Güteüberwachung interessiert!
Bitte informieren Sie uns über:

- Güte- und Prüfbestimmungen
- Vergabeunterlagen (Leistungsverzeichnis)
- Mitglieder
- Fördermitglieder
- Bedingungen der Mitgliedschaft
- Kosten der Mitgliedschaft
- Beratungsmöglichkeiten

Bitte senden Sie uns diese Karte per Post

oder schicken Sie uns dieses Formular per Fax an 07171 / 10 40 850.
Weitere Infos unter www.gggr.de

Firma

Ansprechpartner

Straße

PLZ, Ort

Telefon

Telefax

E-Mail



Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e.V.
www.gggr.de

GÜTEÜBERWACHUNG