

ÖFFENTLICHE UNTERNEHMENSFASSUNG

QM-HANDBUCH

Qualitätsmanagement für professionelle Gebäudereinigung

Transparente Prozesse. Klare Nachweise. Verbindliche Qualität.

Einblick in das EGD-Qualitätsmanagement für Auftraggeber,
Interessenten und Geschäftspartner.

01 KLARE STANDARDS

Definierte Vorgaben und objektspezifische Anforderungen.

02 KONTROLLIERTE QUALITÄT

Dokumentierte Kontrollen und nachvollziehbare Ergebnisse.

03 VERBINDLICHE MASSNAHMEN

Klare Zuständigkeiten, Fristen und Maßnahmenverfolgung.

04 STÄNDIGE VERBESSERUNG

Erkenntnisse werden systematisch in Prozesse übertragen.

EGD Personal- & Gebäudemanagement GmbH

Haferacker 4A · 21149 Hamburg

040 / 31979248 · info@egd-group.de · www.egd-group.de

EGD-QM-HB-01

Version 1.0 · Stand 23.08.2026

Dokumentenstatus: Freigegeben



QM-HANDBUCH

Qualitätsmanagement für professionelle Gebäudereinigung

Öffentliche Unternehmensfassung - für Auftraggeber, Interessenten und Geschäftspartner.

Dokument	EGD-QM-HB-01
Version / Stand	1.0 / 23.08.2026
Dokumentenstatus	Freigegeben
Freigabe	Geschäftsführung
Dokumentenverantwortung	EGD Personal- & Gebäudemanagement GmbH
Geltungsbereich	Gebäudereinigung und infrastrukturelle Dienstleistungen

QUALITÄTSVERSPRECHEN

EGD verbindet klare Leistungsanforderungen, geschulte Mitarbeiter, dokumentierte Kontrollen und konsequente Maßnahmenverfolgung zu einem nachvollziehbaren Qualitätsprozess.

Diese Website-Fassung enthält keine handschriftliche Unterschrift. Sie dient der transparenten Darstellung des EGD-Qualitätsmanagements und behauptet keine bestehende ISO-9001-Zertifizierung.

1. Unser Qualitätsmanagement auf einen Blick

Das EGD-Qualitätsmanagement ist prozessorientiert aufgebaut. Qualität wird nicht erst am Ende geprüft, sondern bereits bei Auftragsstart, Personalplanung, Arbeitsausführung und Dokumentation gesteuert.

PLANEN	AUSFÜHREN	PRÜFEN	VERBESSERN
Kundenanforderungen Objektaufnahme Ressourcenplanung	Reinigungsleistung Hygienestandards Leistungsnachweis	Eigenkontrolle Objektkontrolle Kundenfeedback	Korrekturmaßnahmen Wirksamkeitsprüfung Qualitätsziele

Qualitätspolitik

- Vertragstreue: Vereinbarte Leistungen, Frequenzen und objektspezifische Vorgaben werden eingehalten.
- Sauberkeit und Hygiene: Ergebnisse werden anhand definierter Qualitätskriterien bewertet.
- Verlässlichkeit: Personal-, Vertretungs- und Eskalationswege werden organisiert.
- Transparenz: Kontrollen, Reklamationen, Mängel und Maßnahmen werden nachvollziehbar dokumentiert.
- Kompetenz: Mitarbeiter werden objektspezifisch eingewiesen und bedarfsgerecht geschult.
- Verbesserung: Erkenntnisse aus Kontrollen und Kundenfeedback werden systematisch umgesetzt.

Dokumentenlenkung

Kennzeichnung	Jedes QM-Dokument besitzt eine eindeutige EGD-QM-Kennung.
Versionierung	Änderungen werden mit Versionsstand und Datum nachvollziehbar geführt.
Freigabe	Nur freigegebene Fassungen werden als gültige QM-Unterlagen verwendet.
Ablage	Zentrale digitale Ablage sowie objektspezifische Dokumentation.
Prüfung	Anlassbezogen bei Prozessänderungen und im Rahmen der internen QM-Bewertung.

2. Qualitätsziele, Kennzahlen und Verantwortung

Qualitätsziele werden so konkret wie möglich formuliert und durch geeignete Nachweise überwacht. Objektbezogene Anforderungen können die folgenden Unternehmensziele ergänzen.

Qualitätsbereich	Steuerungsgröße	QM-Nachweis
Reinigungsqualität	Ergebnisse aus Qualitäts- und Objektkontrollen	EGD-QM-01 / 02 / 03
Reklamationen	Anzahl, Ursache, Reaktions- und Abschlussstatus	EGD-QM-04 / 07
Mängel	Offene, überfällige und wiederkehrende Abweichungen	EGD-QM-05
Korrekturmaßnahmen	Fristgerechte Umsetzung und Wirksamkeit	EGD-QM-06 / 14
Hygiene	Ergebnis der Hygiene-Kontrollcheckliste	EGD-QM-10
Mitarbeiterkompetenz	Unterweisungen, Schulungen und Nachschulungen	EGD-QM-11 / 12
Monatsentwicklung	Trend, Risiken, offene Punkte und Folgemonatsziele	EGD-QM-13

Rollen und Verantwortlichkeiten

Rolle	Kernverantwortung
Geschäftsführung	Qualitätspolitik, Ziele, Ressourcen, wesentliche Eskalationen und interne QM-Bewertung.
Objektleitung	Operative Steuerung, Personal, Kontrollen, Reklamationen, Mängel, Maßnahmen und Kundenkommunikation.
Mitarbeiter	Fachgerechte Leistung, Eigenkontrolle, Hygiene, Sicherheit und Meldung von Abweichungen.
QM-Verantwortung	Dokumentenlenkung, Auswertung und Weiterentwicklung des Systems, soweit benannt.
ESKALATION	Kritische Hygiene- oder Sicherheitsabweichungen, schwerwiegende Reklamationen, Wiederholungsmängel und leistungsgefährdende Personalausfälle werden unverzüglich an die zuständige Leitung eskaliert.

3. Vom Kundenauftrag zur kontrollierten Leistung

Anforderungen und Objektstart

Vor Leistungsbeginn werden Kundenanforderungen, Leistungsverzeichnis, Frequenzen, Zutrittsregeln, sensible Bereiche, Hygienevorgaben und Kommunikationswege erfasst. Änderungen des Leistungsumfangs werden vor Umsetzung abgestimmt.

Phase	EGD-Vorgehen	Nachweis
Objektaufnahme	Leistungsumfang, Ausgangszustand und Besonderheiten prüfen.	EGD-QM-08
Ressourcenplanung	Personal, Vertretung, Material und Geräte festlegen.	Objektplanung
Einweisung	Mitarbeiter mit Objekt-, Hygiene- und Qualitätsvorgaben vertraut machen.	EGD-QM-11 / 12
Leistung	Arbeiten nach Leistungsverzeichnis und objektspezifischen Vorgaben durchführen.	EGD-QM-09
Kontrolle	Ergebnis systematisch oder stichprobenartig bewerten.	EGD-QM-01 / 02 / 03

Reinigungs- und Hygienestandards

- Geeignete Verfahren und Produkte passend zu Oberfläche und Verschmutzung einsetzen.
- Farbsysteme und hygienische Bereichstrennung einhalten.
- Dosierungs- und Herstellerhinweise beachten; keine unzulässigen Mischungen.
- Tücher, Mopps, Geräte und Maschinen sauber und funktionsfähig halten.
- Sanitär- und Kontaktflächen nach objektspezifischen Vorgaben bearbeiten.
- Reinigungswagen und Lagerbereiche geordnet und hygienisch halten.
- Defekte Geräte, Schäden, Materialmangel und besondere Ereignisse melden.

OPERATIVE NACHWEISE	EGD-QM-03 Reinigungscheckliste · EGD-QM-09 Leistungsnachweis · EGD-QM-10 Hygiene-Kontrollcheckliste
----------------------------	---

4. Qualitätskontrolle, Reklamation und Mängel

Kontrollsystem

Kontrollschritt	Inhalt
1. Vorbereitung	Leistungsumfang, relevante Vorgaben und vorherige Feststellungen prüfen.
2. Kontrolle	Bereiche strukturiert bewerten und Abweichungen konkret dokumentieren.
3. Bewertung	Priorität, mögliche Ursache und Wiederholungsrisiko einschätzen.
4. Korrektur	Sofortmaßnahme oder weiterführende Korrekturmaßnahme festlegen.
5. Nachkontrolle	Erledigung und Wirksamkeit relevanter Maßnahmen prüfen.

Reklamationsprozess

Eingang	Prüfung	Bearbeitung	Abschluss
Reklamation erfassen und zuordnen.	Sachverhalt, Bereich und Priorität prüfen.	Verantwortung, Frist und Korrektur festlegen.	Wirksamkeit prüfen, Rückmeldung geben und Vorgang schließen.

Mängelmanagement

Mängel können aus Eigenkontrollen, Kundenmeldungen, Objektbegehungen oder sonstigen Prüfungen entstehen. Dokumentiert werden mindestens Ort, Feststellung, Priorität, Verantwortlichkeit, Frist und Status.

EGD-QM-01	Qualitätskontrollbericht
EGD-QM-02	Objektkontrollbericht
EGD-QM-04	Reklamationsbericht
EGD-QM-05	Mängelprotokoll
EGD-QM-07	Reklamationsabschlussbericht
GRUNDSATZ	Eine Reklamation gilt nicht allein durch Nachreinigung als nachhaltig gelöst. Bei relevanten oder wiederkehrenden Abweichungen wird zusätzlich die Ursache betrachtet.

5. Korrekturmaßnahmen, Mitarbeiter und Dokumentation

Korrektur- und Verbesserungsprozess

Schritt	Leitfrage / Ergebnis
Feststellung	Was ist konkret abgewichen?
Sofortkorrektur	Was muss unmittelbar wiederhergestellt werden?
Ursachenanalyse	Warum ist die Abweichung entstanden?
Korrekturmaßnahme	Welche nachhaltige Änderung verhindert Wiederholung?
Verantwortung / Frist	Wer setzt welche Maßnahme bis wann um?
Wirksamkeitsprüfung	Ist die Abweichung dauerhaft beseitigt?

Offene Maßnahmen werden mit Status wie „offen“, „in Bearbeitung“, „umgesetzt“, „überfällig“ oder „zurückgestellt“ verfolgt.

MASSNAHMENNACHWEISE	EGD-QM-06 Korrekturmaßnahmenbericht · EGD-QM-14 Maßnahmenplan / Maßnahmenverfolgung
----------------------------	---

Mitarbeiterqualifikation und Schulung

- Erst- und objektspezifische Einweisung vor bzw. zum Einsatzbeginn.
- Schulung zu Reinigungsverfahren, Hygiene, Farbsystem und Reinigungschemie.
- Geräte- und Maschineneinweisung entsprechend dem Einsatz.
- Qualitätsanforderungen, Eigenkontrolle und Meldewege vermitteln.
- Wiederholungs- oder Nachschulung bei Bedarf bzw. Qualitätsabweichungen.

PERSONALNACHWEISE	EGD-QM-11 Mitarbeiter-Unterweisungsnachweis · EGD-QM-12 Schulungsnachweis
--------------------------	---

Dokumentationsgrundsätze

- Lesbar, eindeutig und einem Objekt bzw. Vorgang zuordenbar.
- Datum und verantwortliche Person nachvollziehbar.
- Datenschutz, Vertraulichkeit und Zugriffsrechte beachten.
- QM-Nachweise geordnet und prozess- bzw. objektbezogen ablegen.

Arbeitsschutzrechtlich erforderliche Gefährdungsbeurteilungen, Betriebsanweisungen und gesetzliche Arbeitsschutzunterlagen werden separat geführt und durch dieses Handbuch nicht ersetzt.

6. Monatsauswertung, Risiken und kontinuierliche Verbesserung

Monatliche Qualitätssteuerung

EGD-QM-13 bündelt die wesentlichen Qualitätsinformationen eines Monats und ermöglicht eine kompakte Managementbewertung.

Betrachtungsfeld	Beispiele
Kontrollen	Anzahl, Ergebnis, besondere Feststellungen
Reklamationen / Mängel	Ursachen, Prioritäten, offene Vorgänge
Maßnahmen	Umsetzungsstatus, Fristen, Wirksamkeit
Personal / Schulung	Unterweisungen, Nachschulungsbedarf
Hygiene / Arbeitsmittel	Kontrollstatus, Abweichungen, Materialbedarf
Folgemonat	Qualitätsziele, Prävention und operative Schwerpunkte

Qualitätsrisiken

Risiko	Mögliche Auswirkung	Steuerung
Personalausfall	Leistungsumfang gefährdet	Vertretungs- und Eskalationsplanung
Fehlende Einweisung	Fehlerhafte Ausführung	Unterweisung / Nachschulung
Material- oder Geräteproblem	Qualitätsverlust / Verzögerung	Bestandskontrolle / Ersatz
Wiederholungsmangel	Kundenunzufriedenheit	Ursachenanalyse / Maßnahmenplan
Unklare Kundenanforderung	Falscher Leistungsumfang	Klärung und dokumentierte Abstimmung

Interne QM-Bewertung

Die Geschäftsführung bzw. benannte QM-Verantwortung bewertet die Entwicklung von Kennzahlen, wesentliche Reklamationen, Wiederholungsmängel, offene Maßnahmen, Schulungsbedarf, Ressourcen und relevante Änderungen. Daraus können neue Ziele, zusätzliche Kontrollen oder Prozessverbesserungen abgeleitet werden.

VERBESSERUNGSKULTUR	Kontrollen, Kundenfeedback, Reklamationen und Mitarbeiterhinweise werden nicht nur dokumentiert, sondern als konkrete Informationsquellen für Verbesserungen genutzt.
----------------------------	---

7. QM-Dokumentation & Qualitätsversprechen

Transparente Prozesse. Klare Nachweise. Verbindliche Qualität.

Das EGD-Qualitätsmanagement verbindet operative Kontrollen, dokumentierte Nachweise und eine konsequente Maßnahmenverfolgung. Die folgenden Dokumente bilden das zentrale Formularsystem für die tägliche Qualitätssteuerung.

Kennung	Dokument	Kennung	Dokument
EGD-QM-01	Qualitätskontrollbericht	EGD-QM-08	Objektübergabeprotokoll
EGD-QM-02	Objektkontrollbericht	EGD-QM-09	Leistungsnachweis
EGD-QM-03	Reinigungscheckliste	EGD-QM-10	Hygiene-Kontrollcheckliste
EGD-QM-04	Reklamationsbericht	EGD-QM-11	Mitarbeiter- Unterweisungsnachweis
EGD-QM-05	Mängelprotokoll	EGD-QM-12	Schulungsnachweis
EGD-QM-06	Korrekturmaßnahmenbericht	EGD-QM-13	Monatlicher Qualitätsbericht
EGD-QM-07	Reklamationsabschlussbericht	EGD-QM-14	Maßnahmenplan / -verfolgung

Unser Qualitätsanspruch

01 KLARE STANDARDS Definierte Vorgaben und objektspezifische Anforderungen schaffen eine einheitliche Ausführung.	02 KONTROLLIERTE QUALITÄT Regelmäßige Kontrollen machen Ergebnisse und Abweichungen nachvollziehbar.
03 VERBINDLICHE MASSNAHMEN Mängel und Reklamationen erhalten Verantwortlichkeit, Frist und dokumentierten Abschluss.	04 STÄNDIGE VERBESSERUNG Erkenntnisse aus Kontrollen, Kundenfeedback und Schulungen fließen in die Weiterentwicklung ein.

Was Auftraggeber von EGD erwarten können

- ✓ Nachvollziehbare Qualitätskontrollen und dokumentierte Leistungsnachweise
- ✓ Strukturierte Bearbeitung von Reklamationen und festgestellten Mängeln
- ✓ Objektspezifische Einweisung sowie dokumentierte Unterweisung und Schulung
- ✓ Transparente Maßnahmenverfolgung bis zur Wirksamkeitsprüfung

DOKUMENT	VERSION	STAND	STATUS
EGD-QM-HB-01	1.0	23.08.2026	Freigegeben