

Fragebogen
TÜV AUSTRIA Certificate Reinigungsunternehmen
Datenblatt



Datum: _____ Auftrags-Nr.: _____

Firma: _____

Ansprechpartner: _____

Adresse: _____

Niederlassungen: _____

aktuelle Mitarbeiteranzahl: _____

davon Verw. / operativ: _____

Objektbesuche: _____

Auditor: _____

Fragebogen
TÜV AUSTRIA Certificate Reinigungsunternehmen
Auswertebblatt



Kriterien zur Vergabe des Zertifikates erreicht: (alle A-Fragen, mindestens 80% der B-Fragen erfüllt)

Unternehmensbezogener Teil

	Gesamt	positiv	in %	erfüllt	
A- Fragen	12			<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEIN
B-Fragen	49			<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEIN

Objektbezogener Teil (alle Objekteinzelergebnisse addieren)

	Gesamt	positiv	in %	erfüllt	
A- Fragen				<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEIN
B-Fragen				<input type="checkbox"/> JA	<input type="checkbox"/> NEIN

Begründung wieso die Vergabe des Zertifikates abgelehnt wird:

Unterschrift Auditor: _____

Verbesserungshinweise:



Fragebogen
TÜV AUSTRIA Certificate Reinigungsunternehmen
Unternehmensbezogene Fragen



	Nr.	Fragestellung	Ja	Nein	n.z.	Erklärungskatalog	Notizen/Stichproben
ALLGEMEIN							
A-Frage	1	Liegt für alle Standorte (Zentrale und Niederlassungen) eine Gewerbeberechtigung vor?				Standortbezogen	
A-Frage	2	Sind die aktuellen Kollektivverträge vorhanden? Wie wird die Aktualität der KV's überprüft?				unterschiedliche KV's je nach Bundesland	
	3	Sind entspreche Arbeitsverträge/ Dienstzettel vorhanden?				Arbeitszeiten, Überzeiten, Stichproben	
	4	Sind die Anmeldungen bei der GKK erfolgt?				Stichproben	
	5	Werden entsprechende Stundenaufzeichnungen geführt?				Vergleich: Aufz. MA mit Lohnverr.	
A-Frage	6	Wird das Personal kollektivvertraglich und entsprechend dem Einsatzbereich richtig entlohnt?				Praxisbeispiel für Abrechnung	
A-Frage	7	Wurden entsprechende Betriebs- haftpflichtversicherungen abgeschlossen? In welcher Höhe?					

Fragebogen
TÜV AUSTRIA Certificate Reinigungsunternehmen
Unternehmensbezogene Fragen



	Nr.	Fragestellung	Ja	Nein	n.z.	Erklärungskatalog	Notizen/Stichproben
Info-Frage	8	Ist das Unternehmen ISO 9001 zertifiziert?				Informationsfrage	Zertifizierungsstelle _____ Zertifikats-Nr _____
	9	Gibt es ein Verfahren zur Erstellung, Freigabe und Verteilung von Vorgabe-Dokumenten?					
BEFUGNISSE							
	10	Stellt die oberste Leitung sicher, dass die Verantwortungen und Befugnisse innerhalb der Organisation festgelegt und bekannt gemacht werden?				Organigramm, Funktions-/Stellen- oder Tätigkeitsbeschreibungen, Stellvertreterregelungen	
A-Frage	11	Ist pro 250 MA ein Meister beschäftigt?					
A-Frage	12	Ist pro 250 MA ein Facharbeiter beschäftigt (1 zusätzlicher Meister zählt für 3 Facharbeiter)?					
SCHULUNG							
A-Frage	13	Werden die erforderlichen Ressourcen (Personal, Arbeitsmittel, Investitionsgüter etc.) ermittelt und bereitgestellt?				festgelegtes Verfahren Budgetplanungen Personalplanung Personalentwicklungspläne (Einschulungspläne)	
	14	Ist ein Schulungsbudget festgelegt, wie hoch ist es?				Kennzahl: Budget : MA-Anzahl	

Fragebogen
TÜV AUSTRIA Certificate Reinigungsunternehmen
Unternehmensbezogene Fragen



Nr.	Fragestellung	Ja	Nein	n.z.	Erklärungskatalog	Notizen/Stichproben
15	Sind die erforderlichen Fähigkeiten für das Personal (operative Führungskräfte und Reinigungspersonal) festgelegt?				Funktions-/Stellen- oder Tätigkeitsbeschreibungen (notwendige Ausbildung, Schulung, Fertigkeiten und Erfahrungen)	
16	Sind die Kriterien für die Suche und Einstellung neuer Mitarbeiter festgelegt, welche?				Personalsuche, Einstellungsverfahren, Bewerbungsbogen, Vorstellungsgespräch	
17	Sind die Grundvoraussetzungen für fremdsprachige Mitarbeiter festgelegt, welche?				Beschäftigungsbewilligung, Deutschkenntnisse	
18	Erhalten neue Mitarbeiter eine allgemeine Schulung bzgl.: - interner Abläufe - Grundreinigung - Sicherheit				Schulungsplan neue MA Unterweisungsprotokolle	
19	Wird ein Bedarf an Weiterbildungen bzw. Wiederholungs- oder Vertiefungsschulungen ermittelt?				Bedarfsermittlung Schulungsplan	
20	Wird der erkannte Schulungsbedarf gedeckt oder werden andere Maßnahmen ergriffen?				Schulungsplan, Schulungsangebot, Jobrotation	
21	Werden periodische Auffrischungsschulungen durchgeführt?				Intervall	

Fragebogen
TÜV AUSTRIA Certificate Reinigungsunternehmen
Unternehmensbezogene Fragen



Nr.	Fragestellung	Ja	Nein	n.z.	Erklärungskatalog	Notizen/Stichproben
22	Stehen Unterlagen für Unterweisungen und Schulungen zur Verfügung, welche?				Schulungsunterlagen	
23	Wird die Wirksamkeit der ergriffenen Maßnahmen beurteilt? (Schulungserfolg)				Nachweis für Wirksamkeitsprüfung Mitarbeitergespräche Kontrollberichte	
24	Werden Aufzeichnungen bzgl. Ausbildung, Schulung, Fertigkeiten und Erfahrung gesammelt und archiviert?				Schulungsbestätigungen Teilnehmerlisten Protokolle von Mitarbeitergesprächen	
25	Wird das Personal auch gemäß seinen Fähigkeiten eingesetzt? (wer wird wo eingesetzt?)				Einsatzplanung, Mitarbeiter- Einsatzmatrix	
26	Wird das Reinigungspersonal durch Führungskräfte bzw. durch die Administration betreut, wie?				Führungsaufgaben	
27	Gibt es Regelungen zum Informationsfluss bzw. zur internen Kommunikation?				Rundschreiben, Aushänge, Mitarbeitergespräche	

Fragebogen
TÜV AUSTRIA Certificate Reinigungsunternehmen
Unternehmensbezogene Fragen



Nr.	Fragestellung	Ja	Nein	n.z.	Erklärungskatalog	Notizen/Stichproben
Infrastruktur / Arbeitsumgebung						
28	Wird die erforderliche Infrastruktur zur Erfüllung der Kundenanforderungen bereitgestellt/aufrechterhalten? z.B.: a) Gebäude, Arbeitsort, Versorgungseinrichtungen, b) Ausrüstungen und c) unterstützende Dienstleistungen, wie Transport oder Kommunikation.				Wartungspläne und Nachweise Serviceverträge Prüfbücher	
29	Unterliegen auch die auf den Objekten vorliegenden Reinigungsmaschinen und Ausrüstungen einer periodischen Überprüfung?				Wartungsplan, Überprüfungsnachweise	
A-Frage	30				z.B.: Leitern, Steighilfen, Elektrogeräte	
	31					
A-Frage	32				Nachweis für die Arbeitsplatzevaluierung	

Fragebogen
TÜV AUSTRIA Certificate Reinigungsunternehmen
Unternehmensbezogene Fragen



	Nr.	Fragestellung	Ja	Nein	n.z.	Erklärungskatalog	Notizen/Stichproben
A-Frage	33	Ist eine Sicherheitsfachkraft (SFK) nominiert? (Name SFK, eventuell Name der Institution) Wieviele Sicherheitsvertrauenspersonen sind ausgebildet? Wer führt die Arbeitsmedizinische Betreuung durch?				SFK SVP ArbMed Ausbildungsnachweise	
	34	Liegen zu allen Reinigungsmitteln Sicherheitsdatenblätter vor? Wie wird die Aktualität der Sicherheitsdatenblätter sichergestellt?				Sicherheitsdatenblätter	
	35	Werden diese auch objektbezogen verteilt?					
	36	Wurden die zuständigen Mitarbeiter bzgl. Verdünnung oder Abfüllung unterwiesen?				Unterweisungsprotokolle	
	37	Sind die Mitarbeiter mit entsprechenden Schutzausrüstungen ausgestattet?				PSA	
	38	Werden die persönlichen Schutzausrüstungen auch verwendet?				Bestellungen	
	REKLAMATIONEN, FEHLER, VERBESSERUNGEN						
	39	Gibt es ein festgelegtes und bekanntgemachtes Verfahren zum Umgang mit Fehlern?				Verfahren für Reklamationen, erkannte Fehler und Verbesserungen	

Fragebogen
TÜV AUSTRIA Certificate Reinigungsunternehmen
Unternehmensbezogene Fragen



Nr.	Fragestellung	Ja	Nein	n.z.	Erklärungskatalog	Notizen/Stichproben
40	Werden Reklamationen und interne Fehler erfasst und gemeldet, wie?				Reklamationsberichte, Kontrollberichte, Fehlermeldungen	
41	Ist sichergestellt, dass die erkannten Fehler behoben werden und der Kunde zufriedengestellt wird, wie?				Kontrollbericht, Kundengespräch	
42	Wird die Fehlerbehebung überprüft und diese Überprüfung nachgewiesen?				Kontrollbericht, Kundengespräch	
43	Werden Auswertungen bzw. Datenanalysen bzgl. Reklamationen und Fehler durchgeführt?				Reklamationsstatistik, Fehleranalysen	
44	Werden auch langfristige Maßnahmen zur Ursachenbeseitigung von Fehlern umgesetzt?				übergreifende Maßnahmen	
A-Frage	45 Gibt es ein Verfahren zur Umsetzung von vorbeugenden Maßnahmen? Wie wird es realisiert und aufgezeichnet?				z.B.: Vorschlagswesen, Ideensammlung, Besprechungen	
VERTRAGSPRÜFUNG						
46	Werden vor der Angebotslegung die vom Kunden festgelegten Anforderungen eindeutig und vollständig ermittelt?				Kundenrückrufe	
47	Werden gesetzliche und behördliche bzw. branchen- oder kundenspezifische Anforderungen berücksichtigt?				z.B.: Krankenhaus, Lebensmittel, Schlachthof, Thermalbad --> Hygiene etc.	

Fragebogen
TÜV AUSTRIA Certificate Reinigungsunternehmen
Unternehmensbezogene Fragen



Nr.	Fragestellung	Ja	Nein	n.z.	Erklärungskatalog	Notizen/Stichproben
48	Entsprechen die Angebote den Kundenanforderungen?				Vergleich Anforderung + Angebot	
49	Werden vor Vertragsabschluss die Anforderungen bewertet (technisch und kaufmännisch)?				Machbarkeitsprüfung ev. Vergleich Angebot + Kundenbestellung	
50	Sind beim Vertragsabschluss (Eingehen einer Lieferverpflichtung) die Anforderungen eindeutig festgelegt und alle Unklarheiten beseitigt?				Leistungsverzeichnisse Kundengespräche	
51	Ist im Vertrag die Entlohnung für Mehrleistung (Überstunden), Wochenend- und Nachtarbeit klar festgelegt?				Werkverträge	
A-Frage	52 Wird sichergestellt, dass die festgelegten Anforderungen erfüllt werden können, wie?				Machbarkeitsprüfung	
	53 Werden Prüfschritte zur Bewertung von Anforderungen dokumentiert?				Nachweis	
	54 Werden Änderungen, Nachträge oder Erweiterungen mit dem Kunden schriftlich abgeklärt?				schriftlich + nachvollziehbar	
	55 Werden bei Änderungen bzw. Nachträgen oder Erweiterungen die zutreffenden Dokumente ebenfalls geändert und das zuständige Personal entsprechend informiert?				Informationsfluss	

Fragebogen
TÜV AUSTRIA Certificate Reinigungsunternehmen
Unternehmensbezogene Fragen



Nr.	Fragestellung	Ja	Nein	n.z.	Erklärungskatalog	Notizen/Stichproben
56	Werden Auftragsbestätigungen erstellt, wenn vom Kunden keine dokumentierten Anforderungen bzw. kein Angebot vorliegt oder wenn bestehende Verträge geändert werden?				Auftragsbestätigungen	
57	Erhält der Kunde zusätzliche schriftliche Unterlagen, welche?					
58	Gibt es ein festgelegtes Ablagesystem für Kundenakte etc.?					
59	Gibt es wirksame Regelungen für die Kommunikation mit den Kunden bzgl. Produktinformationen? Anfragen, Verträge oder Auftragsbearbeitung einschließlich Änderungen? Rückmeldungen von Kunden einschließlich Kundenbeschwerden?				Imagefolder, Prospekte, Internet, Telefonkontakte, Kundenbesuche, Reklamationsbehandlung, Kundenzufriedenheitsmessung, Tag der offenen Tür	
60	Werden Kundenkontakte aufgezeichnet bzw. auch ausgewertet?					
61	Wird die Kundenzufriedenheit systematisch ermittelt?				Messung der Kundenzufriedenheit, Analysen	

Fragebogen
TÜV AUSTRIA Certificate Reinigungsunternehmen
Unternehmensbezogene Fragen



	Nr.	Fragestellung	Ja	Nein	n.z.	Erklärungskatalog	Notizen/Stichproben
Info-Frage	62	Werden Subunternehmer eingesetzt?				Informationsfrage	
	63	Wurden diese Subunternehmer gemäß den festgelegten Regelungen ausgesucht? (bei Einsatz von Subunternehmer < 10 % des Gesamtumsatzes freie Vergabe möglich, darüber sind Unternehmen mit Q-Siegel erforderlich)				Nachweis Umsatz mit Subunternehmer zu Gesamtumsatz	

Fragebogen
TÜV AUSTRIA Certificate Reinigungsunternehmen
Objektbezogene Fragen



Objektname

	Nr.	Fragestellung	Ja	Nein	n.z.	Erklärungskatalog	Notizen/Stichproben
	Allgemeines						
Info-Frage	64	Name Objektleiter? Anzahl der Mitarbeiter?				Informationsfrage	
Info-Frage	65	Allgemeine Informationen zum Objekt				Informationsfrage	
	Objektbesuch						
	66	Sind Arbeits- und Prüfunterlagen zweckmäßig? Ist die Aktualität der Unterlagen sichergestellt? Ist die Eindeutigkeit der Unterlagen gegeben?				Arbeitsanweisungen Prüfanweisungen Leistungsverzeichnisse	
	67	Verstehen die operativen Mitarbeiter die Vorgaben? Sind sie sich ihrer Qualitätsverantwortung bewusst?				Verständnisfragen wissen die MA, was sie zu tun haben?	
	68	Wurden die eingesetzten Mitarbeiter objektbezogen unterwiesen?				Nachweis	

Fragebogen
TÜV AUSTRIA Certificate Reinigungsunternehmen
Objektbezogene Fragen



Objektname

Nr.	Fragestellung	Ja	Nein	n.z.	Erklärungskatalog	Notizen/Stichproben
69	Ist das Personal über den Umgang und Gebrauch der verwendeten Arbeitsstoffe und der Reinigungsgeräte geschult?				Gefahrenhinweise Schulungsnachweise	
70	Ist der Zustand und die Sauberkeit der Arbeitskleidung des Personals in Ordnung?				firmeneinheitliche Arbeitskleidung Namensschild bei öffentlichen Ausschreibungen Pflicht, ansonsten freigestellt	
71	Ist ein guter optischer Zustand der Hilfsmittel, Geräte, Maschinen, Fahrzeuge und Werkzeuge gegeben?					
72	Hat das Personal geprüfte Arbeitsmittel z.B.: gemäß der AM-VO in Verwendung? Werden elektrische Geräte geprüft? Waren diese in Ordnung?				Leiter Aufstiegshilfen	
73	Ist der Zustand des Lagers, der Reinigungskammer und der Gerätekammer in Ordnung?					
74	Stellt der Objektleiter dem Personal die entsprechenden Ressourcen ausreichend und zeitgerecht zur Verfügung?				Reinigungsgeräte, Chemikalien, Putzlappen etc.	

Fragebogen
TÜV AUSTRIA Certificate Reinigungsunternehmen
Objektbezogene Fragen



Objektname

Nr.	Fragestellung	Ja	Nein	n.z.	Erklärungskatalog	Notizen/Stichproben
75	Muss das Reinigungspersonal eigenständig Reinigungsmittel dosieren oder abfüllen?				Chemie	
76	Stehen ausreichende persönliche Schutzausrüstungen zur Verfügung?				PSA	
77	Werden diese Schutzausrüstungen auch verwendet?					
78	Liegen die Sicherheitsdatenblätter vor Ort auf? Sind diese aktuell?					
79	Wird das Personal durch die Objektleiter regelmäßig betreut?					
80	Ist die Dienstleistungserbringung jederzeit möglich?				Vertreterregelung, Kranken-, Urlaubs-, Poolplanung?	

Fragebogen
TÜV AUSTRIA Certificate Reinigungsunternehmen
Objektbezogene Fragen



Objektname

	Nr.	Fragestellung	Ja	Nein	n.z.	Erklärungskatalog	Notizen/Stichproben
	Rundgang						
Info-Frage	81	Erläuterung der gereinigten Bereiche				Informationsfrage	
	82	Ist der allgemeine Eindruck der Reinigung entsprechend?				Allgemeineindruck	
A-Frage	83	Ergibt die Kontrolle der Objekte und der Reinigungsqualität nach dem Leistungsverzeichnis ein positives Ergebnis?				Abgleich: Kundenauftrag --> Leistungsverzeichnis --> Istsituation	
A-Frage	84	Werden die lt. Vertrag vorgegebenen Arbeitsstunden/-zeiten bzw. vereinbarten Leistungen erbracht und eingehalten?				Vertrag, LV	
	85	Gibt es eine Vorgabe, welche Aufzeichnungen zu führen sind?				Aufzeichnungen	
	86	Wird die Qualität der Reinigung überprüft? Wie? Durch wen? Aufzeichnungen?				Eigen- und Fremdkontrolle, Kontrollberichte	

Fragebogen
TÜV AUSTRIA Certificate Reinigungsunternehmen
Objektbezogene Fragen



Objektname

Nr.	Fragestellung	Ja	Nein	n.z.	Erklärungskatalog	Notizen/Stichproben
87	Sind dem Mitarbeiter der Umgang mit Reklamationen oder Fehlern bekannt? Meldepflichten? Aufzeichnungen? Korrektur und Nachkontrolle?					
88	Werden Nacharbeiten (Fehlerbeseitigung) angeordnet und überwacht, wie?				Kontrolle der Nacharbeit	
89	Gibt es lt. Aussage der Mitarbeiter keine Probleme mit: - dem Lohnzettel - der internen Administration - der Objektbetreuung - beim Informationsaustausch mit dem Dienstgeber				bei Problem ist dies umgehend mit den Objektleiter zu klären	