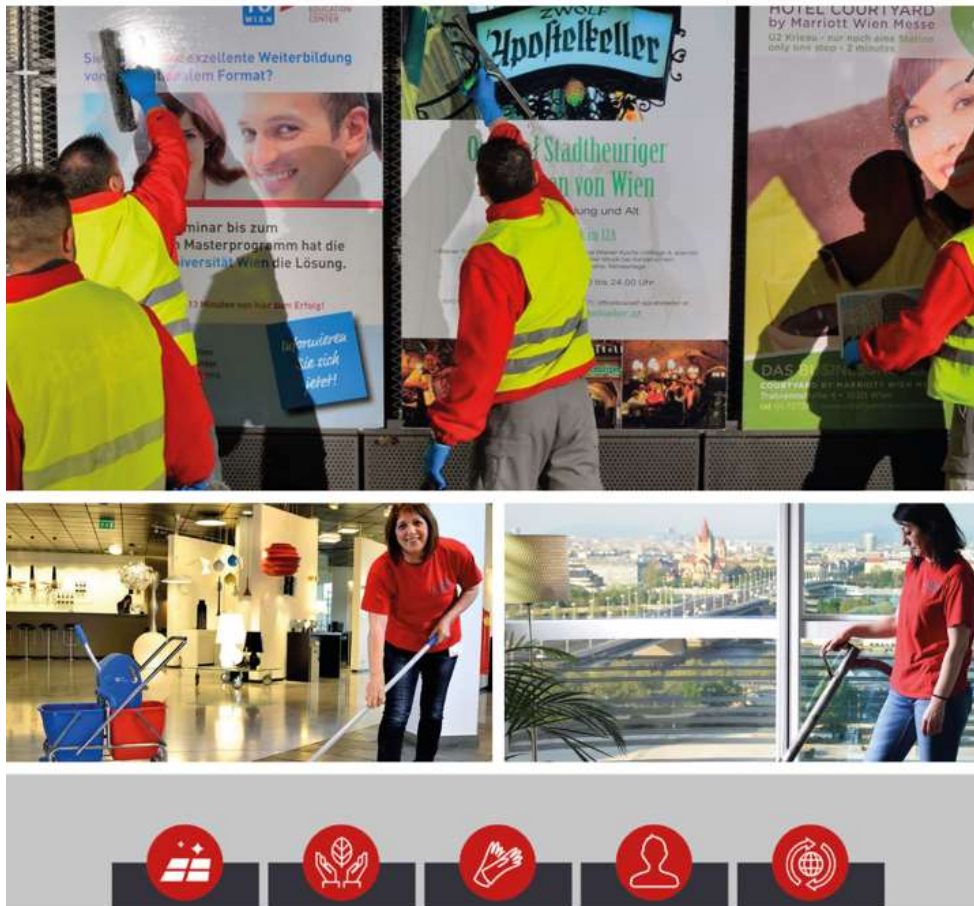


KURZVERSION

HANDBUCH INTEGRIERTES MANAGEMENTSYSTEM

2023



ISO 9001 Qualitäts- management	ISO 14001 Umweltmanagement	ISO 45001 Arbeitssicherheit	SA 8000 Soziale Verantwortung	Wirtschaftlich Leistungsfähig
--------------------------------------	-------------------------------	--------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------

Wozu haben wir ein Managementsystem und wozu dient die Beschreibung der Unternehmensabläufe?

Die vorliegende Dokumentation stellt das Handbuch der da-ka hausbetreuung GmbH für ISO 9001 Qualitätsmanagement, ISO 14001 Umweltmanagement, ISO 45001 Arbeitsschutz sowie SA 8000 soziale Verantwortung dar. Wir betrachten die angeführten Normen als durchdachte Regelwerke in denen notwendige Bestandteile für eine funktionierende Unternehmensorganisation beschrieben sind. Durch die Auditierung sehen wir eine objektive Überprüfung und Vergleichbarkeit mit anderen Unternehmen als gewährleistet. Im Rahmen der Normen verpflichten wir uns auch zur Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften. Die verpflichtende Rechtsdatenbank aktualisieren wir zusammen mit einer externen Rechtsberatung über ein Internetportal, um sicher sein zu können alle Vorschriften korrekt umzusetzen. Die vorliegende Dokumentation ist zweigeteilt, so dass ein Kurzüberblick über alle Bereiche ebenso gegeben werden kann, wie eine detaillierte Beschreibung der Prozesse. Alle Prozesse werden in einer auf unsere Bedürfnisse angepassten Branchensoftware abgebildet. Daraus lassen sich auch Kennzahlen im Sinne der oben angeführten Normen ableiten. Somit ist der kontinuierliche Verbesserungsprozess gewährleistet. Mit der detaillierten Beschreibung der Abläufe wollen wir die Arbeitsbereiche des Personals definieren. Mit der Kurzbeschreibung wollen wir externen Lesern einen kurzen, verständlichen Einblick in die Organisation unseres Unternehmens geben. Zur Übersicht der einzelnen Abläufe haben wir ein Prozessdiagramm erstellt. Außerdem sind aus unserem Organigramm die Hierarchien im Unternehmen ablesbar.

Wer sind wir und wie ist unser Unternehmen entstanden?

*Unternehmensbezeichnung: da-ka hausbetreuung GmbH | Handels- und gewerberechtl. Geschäftsführer: Mag. (FH) Sebastian Wilken | Firmenbuchnummer: FN 316855p | Anschrift: Polgarstraße 30, 1220 Wien | Kontakt: 01/280 88 94 (Fax 13); office@da-ka.at; www.da-ka.at | Gesellschafter: Mag. (FH) Sebastian Wilken | NACE-Code: N81.21-0 Allgemeine Hausreinigung; N 81.21-1 Hauswartung | GESCHICHTE: Gründung 26.2.1998 durch Namensgeber Karl Dampier | 1999 Aufnahme von Mitarbeiter*innen | 2003 Bezug des Büros Eibengasse | 2005 Werbekampagne mit Firmenfilm | 2008 Umwandlung zu einer GmbH | 2009 Übersiedlung zum Standort Polgarstraße | 2010 durch stetiges Wachstum werden mit 25 Mitarbeiter*innen 60 Wohnhausanlagen betreut | 2012 Übernahme der Geschäftsführung durch Mag. (FH) Sebastian Wilken | Zertifizierung nach ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 und SA 8000 | verstärkte Übernahme von Unterhaltsreinigungs- und Sonderreinigungsaufträgen | Neues Firmendesign und Homepage | Aufnahme von Lehrlingen | 2013 Einführung einer Branchensoftware zur Abwicklung aller administrativer Prozesse | laufende Erneuerung von Geräten und Fahrzeugen | 2017 neue Traktoren und Fahrzeuge | Anpassung Werbelayout | 2019 bereits 75 Mitarbeiter*innen | 2021 Kommunikationsapp von ASE wird eingesetzt. Neuorganisation der Objektleitungen in die Bereiche Hausbetreuung, Sonderreinigung und Unterhaltsreinigung | 2022 Eintritt von Barbara Andraschko, MBA in die Geschäftsführung | Erstellung der 1. Gemeinwohl-Bilanz mit Ergebnis von 571 Punkten | Neugestaltung der Homepage und des Logos*

Für wen arbeiten wir und welche Dienstleistungen erbringen wir dort?

Gewerbe „Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereinigung“ | In diesem Bereich angebotene Auftragsarten Hausreinigung, Winterdienst, Grünflächenbetreuung, Sonderreinigung, Unterhaltsreinigung, Haustechnik | Kunden sind Hausverwaltungen, Firmenkunden und öffentliche Organisationen | Für Bestandskunden Notfallnummer 24/7 für Sperrdienste und Sofortmaßnahmen | Ermittlung der Aspekte hinsichtlich Umwelt, Arbeitssicherheit und Qualität pro Auftragsart

Was sind die Prinzipien unseres Unternehmens und welche Ziele setzen wir uns?

Die Unternehmensleitung verpflichtet sich zur Einhaltung der rechtlichen Vorschriften und ein Handeln im Sinne von Umweltschutz, Kundenorientierung, Arbeitssicherheit und zur Einhaltung sozialer Standards. Hierfür stellt die Unternehmensleitung dem Personal die notwendigen Ressourcen zur Verfügung und kontrolliert regelmäßig die Umsetzung in allen Bereichen des Unternehmens. | UNTERNEHMENSPOLITIK: Wir wollen allen Beschäftigten einen angenehmen Arbeitsplatz bieten. Die Gesundheit der Beschäftigten und die Umwelt sollte durch unsere Arbeit nicht gefährdet werden. Für unsere Beschäftigten wollen wir uns, ebenso wie in unserem lokalen Geschäftsumfeld, sozial engagieren. Als Basis für diesen Anspruch wollen wir unseren Kunden eine langfristig gute Dienstleistung bieten, unseren Kunden als Firma sympathisch sein und ihnen ein positives Gefühl mit unserer Beauftragung geben. Um das zu erreichen, wollen wir ständig unsere Arbeitstechniken verbessern und für eine laufende Verbesserung von Schwachstellen in unserer Organisation sorgen. Unternehmensziel ist die in allen Bereichen unseres integrierten Managementsystems festgelegten Kennzahlen kontinuierlich zu verbessern.

In welcher Weise dokumentieren wir die Administration unserer Dienstleistung?

Alle Abläufe des IMS sind in der, an unser Unternehmen angepassten, Branchensoftware ASE abgebildet. Externe Dokumente und der Schriftverkehr werden hier archiviert. Alle auftragsbezogenen Daten werden im ASE erfasst und lassen sich somit nach verschiedenen Aspekten auswerten. Im Sinne unseres IMS wurden für jeden Prozess Kennzahlen entwickelt, die automatisiert ausgewertet werden können. Damit kann laufend die umfassende Umsetzung der verschiedenen Aspekte des IMS überprüft werden. Die Umsetzung der IMS-Vorschriften lässt sich somit nicht nur stichprobenartig im Zuge von Audits überprüfen, sondern man kann tagesaktuell jede Abweichung auswerten. Verträge und Dokumente, welche aus dem ASE erstellt werden, lassen sich nur nach Beauftragung von ASE abändern, Erstellungsdatum und Systemnutzer sind auf jedem Ausdruck ersichtlich.

Mit welchen Personengruppen interagiert unser Unternehmen, welche Themen beeinflussen uns und wie erfolgt die Kommunikation?

*THEMEN MIT EINFLUSS: Für die Themen Politik, Wirtschaft, Soziokultur, Technologie, Ökologie und Recht wurden die Einflussfaktoren auf die Organisation ermittelt. Dabei wurde auch der Einfluss auf die Arbeitssicherheit mit Risiken und Chancen ermittelt | KONTEXT PERSONAL: Durch den laufenden Bedarf an Personal ist es wichtig eine gute Basis zu bestehenden Mitarbeiter*innen und Bewerber*innen herzustellen, um Fluktuation zu vermeiden | KONTEXT KUNDEN: Kontakt mit Bestandskunden suchen, Bindung aufbauen und an deren Wachstum teilhaben. Die Kunden unserer Kunden als Unterstützer gewinnen. Akquise von neuen Kunden | KONTEXT LIEFERANTEN: Die Leistungen von Kunden nutzen und umgekehrt Lieferanten unsere Dienstleistungen anbieten | KONTEXT INSTITUTIONEN: Institutionen, wie Vereine, Interessenvertretungen, etc., insbesondere im örtlichen Naheverhältnis des Firmenstandortes unterstützen | FACEBOOK: Mehrmals pro Monat werden Geschehnisse hinsichtlich Sponsoring, Kundenlob, Investitionen, Schulungen und anderen besonderen Vorkommnissen über facebook an Kunden und Interessenten versendet | HOMEPAGE: Die Homepage wurde 2022 erneuert und wird extern laufend serviciert | KUNDENLOGIN: Kunden haben auf der Homepage die Möglichkeit sich passwortgeschützt über Details der Aufträge zu informieren, wie etwa: Anwesenheit lt. Personaldisposition, letzte Kontrolle, Journaleinträge, Mängelmeldungen etc. | ONLINEBEWERBUNG: Bewerber*innen haben die Möglichkeit auf der Homepage einen Bewerbungsbogen auszufüllen. Die Bewerbungen lassen sich so z.B. nach Aufgabengebiet filtern. Die Daten stehen bei einer Aufnahme automatisch für die Personalverwaltung zur Verfügung | ADRESSDATEN: Adressdaten werden in unserer Software angelegt. Allen Datensätzen werden ABC-Klassifizierungen zugeordnet. Die Adressdaten werden unmittelbar bei einer Kundenanfrage erfasst. Zudem werden einige Zielgruppen, die für uns interessant sind, proaktiv angelegt*

Wie erstellen wir ein Angebot?

Nach Kundenanfrage und bei Neukundenanlage der Kundendaten im ASE führen wir, soweit der Kunde es ermöglicht, eine Objektbesichtigung durch. Die dort gewonnenen Informationen dienen uns zur Erstellung eines Angebotes. Für die Besichtigung vor Ort dient ein Objektbesichtigungsformular, welches nach Aufnahme der Kundendaten automatisch aus unserer Software erstellt wird. Hier werden kalkulationsrelevante Aspekte, Aspekte von Qualität, Umweltschutz, Arbeitssicherheit sowie soziale Aspekte für unser Personal erfasst. Unsere Angebote enthalten Fotos und Planausschnitte des Kundenobjektes und werden als individualisiertes Firmenprospekt angeboten. Die gewünschten Leistungen werden in Einzelaufträge aufgeteilt, wie sie in unserer Software weiterverarbeitet werden. Aspekte wie Personalverplanung und -verrechnung werden bereits in dieser Phase berücksichtigt. Daten für Leistungsscheine, Reinigungspläne, benötigte Reinigungsgeräte und laufende Materialauslieferungen werden hier bereits erfasst. Die Angebote werden an die Kunden per Mail oder per Post verschickt.

Was passiert, wenn ein Angebot beauftragt wird?

Zur Beauftragung eines Angebotes genügt uns ein formloses Mail oder das unterzeichnete Preisblatt. Mit einem Journaleintrag „Auftrag“ hinterlegte Auftragsdatensätze können im Status von „Offert“ auf „Auftrag“ geändert werden. Nun stehen die Informationen für die Personalverwaltung zur Verfügung. Material kann ausgefolgt werden. Reinigungspläne und Leistungsscheine können mit den beauftragten Leistungen automatisiert erstellt werden. Wir vereinbaren einen Durchführungstermin. Bei Haus- und Unterhaltsreinigung wird die Reinigungskraft von der Objektleitung oder Geschäftsführung in die Örtlichkeiten eingewiesen. Ein im Objekt installierter NFC-Chip ermöglicht der Objektleitung in weiterer Folge den Abruf einer Qualitätscheckliste mit den angebotenen Raumgruppen. Die Checkliste wird über eine App auf unseren Server überspielt. Die Informationen sind so auch für unsere Kunden über den Kunden-Login unserer Homepage abrufbar.

Wie erfolgt bei uns die Personalverwaltung?

*Bewerbungen erfolgen über einen Onlinebewerbungsbogen. Die Daten der Bewerber*innen lassen sich so bei einer Personalsuche sortieren und filtern. Die persönlichen Daten werden zudem nach einer Überprüfung für die Anmeldung übernommen. Der Arbeitsvertrag und andere Formulare werden automatisiert aus dem Personalstamm erstellt. Dort werden auch im Journal Dokumente (Schulungsbestätigungen, Leumundszeugnisse, etc.) hinterlegt. Das Personal wird in der Verplanung, Aufträgen entsprechend, den hinterlegten Verplanungsstunden zugeordnet. Nach der Übernahme der Verplanungen in die Disposition erfolgt hier die monatliche Anpassung bei Stundenabweichungen. Die hier dokumentierten Stunden werden automatisch in die Personalverrechnung übertragen. Abweichungen von der vertraglich vereinbarten Arbeitszeit werden ebenfalls angezeigt, so dass eine Anpassung erfolgen kann. Die Dokumentation und Berechnung der Urlaubsansprüche und Sonderzahlungen erfolgt ebenfalls in unserer Software. Die Monatsabrechnungen können mittels Datenträger automatisiert in das Telebanking übertragen werden. Die gesetzten Maßnahmen helfen Fehlerquellen in der Abrechnung zu minimieren. Für das gewerbliche Personal werden NFC-Lichtbildausweise erstellt. Mittels mobiler App kann die Objektleitung die Kontrolle des Personals (z.B. hinsichtlich Arbeitskleidung, PSA, Einhaltung der richtigen Reinigungstechnik, etc.) dokumentieren. Die Vergabe von Arbeitskleidung und PSA wird in der Lagerverwaltung pro Mitarbeiter*in erfasst und kann so beim Austritt aus dem Unternehmen zurückgefordert werden.*

Wie wird unser Personal prinzipiell geschult und wie stellen wir sicher, dass die angebotenen Leistungen dem Personal bekannt sind?

Um sicher zu stellen, dass unser gewerbliches Personal die Arbeiten professionell durchführt, sind verschiedene Maßnahmen vorgesehen | KURZEINSCHULUNGSBOGEN: Mit dem Arbeitsvertrag wird eine Kurzeinschulung mit Bildern von den wichtigsten Aspekten im Bereich Umweltschutz, Qualität und Arbeitssicherheit übermittelt | SCHULUNG: Ziel ist, dass das gesamte gewerbliche Personal den Basiskurs bei der Gebäudereinigerakademie der Wiener Landesinnung absolviert hat. Weiterführende Schulungen werden individuell angestrebt | INTERNE GRUNDSCHULUNG: Durch die Firmenleitung und die Sicherheitsfachkraft findet eine jährliche Einschulung des Personals statt. Themen: Organisation des Unternehmens, Arbeitssicherheit, Umweltschutz, Reinigungstechnik | EINWEISUNG VOR ORT: Für Unterhaltsreinigung und Hausreinigung erfolgt eine Einweisung des Personals vor Ort im Kundenobjekt. Im Idealfall arbeiten eine erfahrene Reinigungskraft und die neue Person zunächst zusammen im Objekt. Zumindest sollte eine Einweisung durch die Objektleitung erfolgen | REINIGUNGSPÄNE: Aus dem Angebotsleistungsverzeichnis der Unterhalts- und Hausreinigung lassen sich automatisiert aus unserer Software Reinigungspläne erstellen, die auch Fotos der entsprechenden Raumgruppen enthalten | LEISTUNGSSCHEIN: Für die Tätigkeiten der Sonderreinigung werden Leistungsscheine erstellt, welche den Anbotstext sowie evtl. zusätzliche Vermerke zur Durchführung enthalten. Auf Basis dessen weiß das Personal was bei nicht-laufenden Aufträgen mit dem Kunden vereinbart ist.

Wie stellen wir den Informationsfluss zur guten Auftragsabwicklung sicher?

*AUFTRAGSJOURNAL: Um Vorfälle bei laufenden Aufträgen zu dokumentieren steht auf Objektebene und Auftragebene eine Journalfunktion zur Verfügung. Hier können E-Mails, Dokumente etc. hinterlegt werden. Mit einer Kurzbeschreibung scheinen diese Elemente auch im Tagesbericht auf | MASSNAHMEN: Unter dem Menüpunkt Qualitätskontrolle lassen sich Maßnahmen erstellen. Diese lassen sich auch im Rahmen der Qualitätschecks in der mobilen App erstellen. Maßnahmen sind auf Objektebene zu erfassen und dienen z.B. zur Meldung von Schäden im Kundenobjekt an die zuständige Hausverwaltung | TAGESJOURNAL: Einträge aus dem Auftragsjournal, den Maßnahmen, Eintragungen zu Urlaub oder Krankenstand, Einträge über den Wechsel des Status bei Aufträgen (von Offert zu Auftrag; von Auftrag zu erledigt oder storniert) werden täglich in einem Bericht ausgewertet. Dieser Bericht wird an alle administrativen Mitarbeiter*innen verschickt womit sich auf wenigen Seiten ein umfassender Überblick über die Vorgänge des Tages im Unternehmen ergibt | TAGESSTZUNG: Für das Verwaltungspersonal gibt es einmal täglich eine Sitzung, um Aktuelles hinsichtlich des IMS zu besprechen. Personaldispositionen von längeren bzw. planbaren Personalabwesenheiten werden gemeinsam besprochen und festgesetzt. Die Sitzungen erfolgen als online-Videokonferenzen um eine Teilnahme und einen Informationsaustausch mit Mitarbeiter*innen im Homeoffice zu ermöglichen.*

Wie gewährleisten wir die Verfügbarkeit von optimalen Geräten und Material für unsere Dienstleistung?

Für die Arbeiten des gewerblichen Personals werden die notwendigen Ressourcen zur Verfügung gestellt. Es wird darauf geachtet, dass stets ausreichend, geeignetes und gewartetes Material und Geräte für die angebotenen Auftragsarten zur Verfügung steht. Dies geschieht durch die Erfassung der Ressourcen in unserer Software | KFZ / GERÄTE: Fahrzeuge, selbstfahrende Maschinen, Traktoren, Sicherheitsausrüstungen, etc. sind in der entsprechenden EDV-Liste erfasst. Dabei werden diese bei der Anschaffung in der Anlagenbuchhaltung erfasst und nur so auch automatisch in der Liste KFZ / Geräte angelegt. Dort können Journaleinträge, Standortbestimmungen, Überprüfungen, etc. dokumentiert werden. Alle KFZ / Geräte erhalten einen NFC-Chip womit sich die Standorte bestimmen und Prüfberichte mittels mobiler App erstellen lassen | LAGERWIRTSCHAFT: In der Lagerwirtschaftssoftware werden die Daten (Artikelnummer, Lieferant, Preise, Dokumente für Umwelt und Arbeitssicherheit, etc.) aller Produkte, die im Unternehmen verwendet werden, angelegt. Es wird ein Sollbestand hinterlegt. Jede Ausfolge wird sofort beim Lager-PC eingetragen. Einmal wöchentlich erfolgt eine Bestellung für alle Produkte deren Sollbestand im Lager unterschritten wurde. Einmal monatlich werden Objekte mit Unterhaltsreinigungsaufträgen mit Material beliefert. Die Ausfolgen können dafür automatisch generiert werden | BESCHAFFUNG: Die Beschaffung der Produkte in der Lagerwirtschaft ebenso wie die Beschaffung von Geräten und Fahrzeugen erfolgt durch die Geschäftsführung. Die Auswahl erfolgt nach Aspekten des Umweltschutzes, der Arbeitssicherheit und der Qualität

Wie erfolgt eine korrekte Abrechnung unserer Leistungen?

Bereits in der Anbotsphase werden viele Informationen angelegt, welche später für die Abwicklung des Auftrages notwendig sind. Durch die Änderung des Status eines Auftragsdatensatzes vom Angebot zum Auftrag bis hin zum erledigten Auftrag stehen die Informationen für die verschiedenen Bereiche der Administration zur Verfügung. Allein durch die Aufteilung eines Gesamtauftrages (z.B. Hausbetreuung) in Einzelaufträge (z.B. Hausreinigung, Winterdienst, Fensterreinigung, etc.) kann jeder Auftrag nach der Durchführung separat verrechnet werden. Eine Durchführung und in weiterer Folge Verrechnung erfolgt nur wenn im Journal eine schriftliche Beauftragung des Kunden hinterlegt wurde. Bereits im Angebot wird der Kunde auf die Möglichkeit einer elektronischen Rechnungslegung hingewiesen. Für die Faktura wird jeder Auftrag einem Rechnungskreis zugeordnet. Die Faktura kann in weiterer Folge nach Abschluss der Arbeiten automatisiert, einschließlich einer elektronischen Rechnungslegung erfolgen. Für die elektronische Rechnungslegung können auch Schnittstellen für Kunden erstellt werden, die eine sofortige Übernahme in deren Buchhaltung ermöglichen.

Welche Maßnahmen setzen wir, um die ordentliche Erfüllung der angebotenen Leistung zu überprüfen und wie schaffen wir es uns kontinuierlich zu verbessern?

*Um zu gewährleisten, dass die von uns durchgeführten Arbeiten auch im Sinne des IMS erfolgen, führen wir regelmäßige Kontrollen unserer Dienstleistungen durch. Objektleitung und Geschäftsleitung kontrollieren die Arbeiten vor Ort. Für Objekte mit Haus- und Unterhaltsreinigung werden diese mit individuellen Checklisten in der mobilen App dokumentiert. Darüber hinaus werden in längerfristigen Intervallen Objektaudits mit Ansprechpartnern des Kunden durchgeführt. Diese Begehungen werden ebenfalls elektronisch dokumentiert. Geräte und Maschinen werden ebenfalls kontrolliert und die Kontrollen mittels NFC-Chip und mobiler App dokumentiert. Bei allen Kontrollchecklisten lassen sich Anweisungen hinsichtlich Verbesserungen eintragen, welche dann an die zuständigen Mitarbeiter*innen über die App weitergeleitet werden. Verbesserungen, welche die Kunden betreffen, werden durch die Administration weitergeleitet.*

Wie kontrolliert die Unternehmensführung, dass die festgeschriebenen Abläufe in sämtlichen Bereichen des Managementsystems tatsächlich umgesetzt werden?

Es ist ein dringendes Anliegen der Geschäftsführung persönlich aktiv an den Aspekten Qualität, Umweltschutz, soziale Verantwortung und Arbeitssicherheit mitzuwirken. Die Teilnahme an der operativen Verwaltung, die Kontrolle der Leistung vor Ort sowie der Kontakt mit den ausführenden Mitarbeitern werden dafür als maßgeblich angesehen. Mit den automatisch generierbaren Kennzahlen aus der Software wird die Einhaltung der im IMS dargestellten Prozesse von der Geschäftsführung quartalsweise kontrolliert. Die Kennzahlen geben einen Überblick über alle Abläufe und stellen somit nicht nur eine Stichprobenkontrolle dar. Ein weiterer Aspekt sind die Objektaudits, die in Absprache mit den Kunden und den Endnutzern unserer Dienstleistung alle 1-3 Jahre erfolgen sollten. Die Systemaudits wurden seit 2020 wieder durch die Geschäftsführung zusammen mit dem betroffenen Personal durchgeführt.