

Expo Real Messeausgabe

Qualität – wenn der Kunde zurückkommt, nicht das Produkt

Qualität zu sichern, wird in einem so wettbewerbsintensiven Markt wie dem Facility Management wichtiger, wenn nicht sogar zu einem entscheidenden Wettbewerbsfaktor. Denn der Kunde erwartet, dass Reinigung, Technik und Sicherheit funktionieren, ohne dass er vom Dienstleister viel sieht. Gleichzeitig wollen immer mehr Auftraggeber einen Facility Manager, der sie aktiv als Prozessberater und –optimierer der eigenen Kernprozesse unterstützt. Damit steigt der Anspruch an das Qualitätsmanagement, das sich nach den Erfahrungen des Autors durch alle Unternehmensbereiche des Gebäudedienstleisters erstrecken und damit eine zentrale Managementaufgabe sein muss. (Red.)

Qualitätsmanagement (QM) ist Teil der marktorientierten Unternehmensführung des Managements mit dem Ziel, die Effektivität und Effizienz einer Arbeit beziehungsweise eines Geschäftsprozesses zu erhöhen. Inhalte sind unter anderem die Steigerung der Kundenzufriedenheit, die Motivation der Mitarbeiter, die Optimierung aller betrieblichen Abläufe und die Standardisierung von Produkten, Arbeitsprozessen oder Dienstleistungen. Kurz: Das Qualitätsmanagement (QM) soll die Qualität eines Produktes, einer Dienstleistung oder interner Organisationsprozesse entsprechend der Erwartungen der Kunden und Mitarbeiter sicherstellen.

QM-Systeme haben ihren Ursprung in der Großserienproduktion und wurden anfangs als Kontrollverfahren in die Fertigungsprozesse eingeführt, um diese zu beherrschen und Nacharbeit und Ausschüsse zu vermeiden. Vorreiter war die Firma Ford, die bereits zur Jahrhundertwende Qualitätskontrollen einführt, gefolgt von einer Vielzahl von Qualitätsmanagementnormen, die inzwischen Basis unterschiedlicher branchenneutraler oder branchenspezifischer QM-Systeme sind.

Grundlage für das bekannteste Qualitätsmanagementmodell stellt die ISO 9000-Familie dar. Diese hat sich als weltweiter Standard etabliert und verhilft zum national und international einheitlichen Aufbau und Nachweis von QM-Systemen. Dabei ist die Norm DIN EN ISO 9001 von zentraler Bedeutung und liefert konkrete Hinweise und Anforderungen für QM-Systeme. Daneben gibt es das Umweltmanagement (DIN EN ISO 14001) und das Energiemanagement (DIN EN 16001), die – zusammengefasst – die maßgeblichen betrieblichen und administrativen Prozesse und Tätigkeiten im Rahmen eines Integrierten Managementsystems (IMS) regeln. Darüber hinaus existiert in der RGM Gruppe ein Arbeitsschutzmanagement-System, das in Teilbereichen mit besonders hohen Anforderungen bereits nach dem SCC**-Standard zertifiziert ist.

Die RGM ist zertifiziertes Mitglied im deutschen Verband GEFMA (German Facility Management Association). Der GEFMA-Arbeitskreis ipv definiert sich selbst als „ein Arbeitskreis für die marktgerechte Fortentwicklung komplexer, insbesondere systematischer Dienstleistungen im Facility Management. In diesem Arbeitskreis arbeiten FM-Unternehmen und FM-Kunden an Grundsätzen der FM-Dienstleistung. Im Ergebnis stellen sie den Kunden Werkzeuge und Hilfsmittel zur Verfügung. Darüber hinaus haben sie hohe Qualitätsmaßstäbe für die anbietenden Unternehmen und deren Fertigkeiten und Befähigungen entwickelt, die in Form eines ipv-Zertifikats einer umfassenden Prüfung unterzogen werden.“

Dabei beinhaltet die Zertifizierung als ipv-Unternehmen idealerweise „alle drei

Stufen des GEFMA-FM-Excellence Programms: Rechtsicherheit, Managementkompetenz und Integrale Prozess Verantwortung (GEFMA-Richtlinien 710, 720 und 730)“. Auditor ist als Zertifizierer dieser Befähigungsnachweise für FM-Unternehmen der TÜV Rheinland. Die Zertifizierung nach GEFMA 730- ipv einschließlich GEFMA 710 und GEFMA 720 ist Teil des Integrierten Managementsystems der RGM. „Nach ipv (Integrale Prozess Verantwortung) zertifizierte Unternehmen beweisen in Qualifizierungsaudits, dass sie in der Lage sind, komplexe, systematische Dienstleistungen zu erbringen und für die FM-Leistungen an einen Kunden ganzheitlich Verantwortung zu übernehmen“, heißt es auf der GEFMA-Webpage weiter. Ziel des Kunden sei es, mit (...) sicher kalkulierbarem Aufwand eine größtmögliche Unterstützung für das eigene Kerngeschäft zu erreichen.

Prozessbewertung durch interne und externe Audits

Um Prozesse objektiv bewerten zu können, werden sie entweder durch die Selbstbewertung (interne Audits) oder durch externe Audits überprüft. Zu den externen Auditoren zählen neben dem TÜV Rheinland beispielsweise die TÜV Nord Cert GmbH und der ÜHKS-TGA e.V. Zu den internen Audits gehören die System-, die Prozess- und die Vertragserfüllungs-Audits. Diese werden von den Managementbeauftragten der RGM selbst oder von dem Tochterunternehmen FmSc GmbH durchgeführt.

Zu den Standards gehören künftig auch kundenseitige Audits, die von anerkannten externen Dienstleistern wie zum Beispiel Rotermond Ingenieure, Nord FM oder anderen FM-Beratern gehalten werden. Ziel der Audits ist es, die Dienstleistungsqualität zu sichern und nachhaltig zu erhöhen, die Einhaltung von Kundenanforderungen sicherzustellen, aber auch die Zertifikate für die Außenwirkung aufrechtzuerhalten, nicht zuletzt um die Zugangsvoraussetzungen bei Ausschreibungen erfüllen zu können.

Der Autor

Christoph Kaminski

Leiter Qualitätsmanagement,
RGM Holding GmbH, Dortmund



Ein QM-System ist dennoch weit mehr als der Zertifizierungsstempel. Die Idee: Gut organisierte Arbeitsabläufe sichern eine gute Qualität der Arbeitsergebnisse. Nicht die Qualität an sich wird „genormt“, sondern der Weg zur Qualität. Auf dieser Basis kann ein Property oder Facility Manager der RGM für alle Leistungen höchste Qualitäts- und Sicherheitsstandards garantieren. Auch die Leistungen der Nachunternehmer sind in das IMS eingebunden und werden regelmäßig und persönlich vor Ort überwacht.

Qualitätsmanagement als Stabsstelle

Um ihre Bedeutung zu unterstreichen, hat die RGM für ihr Qualitätsmanagement eine selbstständige Stabsstelle aufgebaut. Zum Verantwortungsbereich eines Qualitätsmanagements gehören hier alle Tätigkeiten des Gesamtmanagements, die im Rahmen eines QM-Systems die Qualitätspolitik, die Qualitätsziele und Verantwortlichkeiten festlegen sowie diese durch Mittel wie Qualitätsplanung, -lenkung, -sicherung und -verbesserung verwirklichen. Dem Qualitätsmanagement wird somit eine Führungsaufgabe zugewiesen, die einen hochrangigen Stellenwert erhält. Will sagen: Qualitätsmanagement hat eine unternehmensweite Querschnittsfunktion und ist ein Bindeglied im Unternehmen zwischen der Geschäftsführung, den Mitarbeitern, den Niederlassungen, den Fachabteilungen, wie beispielsweise der IT-Abteilung, dem Start Up Team et cetera.

Qualitätsmanagement ist ein Führungsinstrument, das Fehler vor ihrer Entstehung erkennt und zu vermeiden sucht. Modernes Qualitätsmanagement ist immer unternehmensspezifisch, prozessorientiert und lässt notwendige Spielräume zu. Qualitätsmanagement bestimmt daher als ein interdisziplinäres Fachgebiet alle kunden- und branchenspezifischen Anforderungen aus den Bereichen Technik, Recht, Wirtschaftlichkeit und Umwelt.

Das Tochterunternehmen, die Fmsc GmbH, ergänzt das Qualitätsmanagement der RGM mit seinem Know-how in den Bereichen des nachhaltigen Property und Facility Managements. Durch die enge Zusammenarbeit mit der Fakultät Architektur und Bauingenieurwesen der Technischen Universität Dortmund bildet die Fmsc darüber hinaus eine Schnittstelle zur Wissenschaft und leistet somit einen Beitrag zum Wissenschafts-Praxis-

Transfer in der Branche. Die Fmsc wirkt an den Zertifizierungskriterien der Deutschen Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen e.V. (DGNB) mit. Mit dem Einsatz ihrer Fachkenntnisse im Bereich nachhaltiges Gebäudemanagement und Qualitätsmanagement leistet RGM einen aktiven Beitrag zum Klimaschutz, aber auch zum langfristigen Werterhalt und zur Wertstabilität von Immobilien.

Die Immobilienbewirtschaftung hat sich in den vergangenen Jahren von der traditionellen Liegenschaftsverwaltung bis hin zu einem aktiven Immobilienmanagement entwickelt. Die Erwartungen und Anforderungen der Kunden an Qualität, Innovation und Zuverlässigkeit der Dienstleistungen steigen. Vor diesem Hintergrund ist es unabdingbar, dass das Qualitätsmanagement an die Veränderungen des Marktes und das Wachstum eines Unternehmens angepasst wird. Gefragt sind integrierte Komplett-Angebote und ein ganzheitliches Qualitäts- und Facility Management.

In einer modernen Denkfabrik, so wie sich die RGM versteht, werden Schnittstellen zur Betriebswirtschaft, zur Immo-

bilienökonomie und -ökologie, zur Gebäudetechnik sowie zur kaufmännischen Bewirtschaftung hergestellt und miteinander verknüpft. Dieser strategische Ansatz betrachtet Gebäude, Liegenschaften und betriebliche Abläufe ganzheitlich und kann so integrierte Systemlösungen erfolgreich entwickeln, wie sie nur ein modernes Dienstleistungsunternehmen, eine Denkfabrik, leisten kann.

Der Immobilienmanager ist heute Generalist mit übergeordneten Aufgaben. Als Spezialist plant er ausschließlich kunden- und branchenspezifische Konzepte und realisiert wirtschaftliche Immobilienstrategien als Gesamtkonzept. Ein Kunde, der die Liegenschaften für seinen Produktionsbetrieb braucht, hat völlig andere Ansprüche an den Gebäudemanager als eine Kapitalanlagegesellschaft. RGM stellt daher für seine Kunden spezielle Teams zusammen, die sich auf die jeweiligen strategischen Bedürfnisse einstellen. In der RGM-Denkfabrik werden spezifische Konzepte und Strategien entwickelt, die durch ihren ganzheitlichen Ansatz gezielt Optimierungspotenziale aufzeigen, um den Wert von Gebäuden langfristig zu erhalten.

Besuchen Sie uns auf der EXPO REAL: Halle B2, Stand 412

Gute Aussichten für Ihr neues Bürogebäude.

www.muenchenerhyp.de

- ⊗ Innovative Produkte
- ⊗ Individuelle Beratung
- ⊗ Schnelle Entscheidungen

Münchener Hypothekbank eG
Die Krone der Immobilienfinanzierung

Genossenschaftliche FinanzGruppe
Volksbanken Raiffeisenbanken