



LIEBELT

Gebäudedienste

...Qualität
ist anziehend

PRÄZISE, SAUBER, GUT



LIEBELT

Q u a l i t ä t

“...Qualität ist anziehend” - der Leitspruch für die neue Ausrichtung des Qualitätsmanagements und ein wichtiger Teil der Liebelt Philosophie.

Liebelt im Jahre 2011, das ist der Anspruch, in einem Atemzug mit dem Begriff Qualität genannt zu werden - und das aus gutem Grund.

Liebelt steht für Tradition und Moderne gleichsam und dies nunmehr seit über 70 Jahren.

Die anstehende Rezertifizierung des Qualitätsmanagementsystems im Hause Liebelt gab den Anlass, sowie den passenden Rahmen, das gesamte Qualitätsmanagement auf ein neues Level zu heben und parallel Optimierungsmöglichkeiten für den gesamten Bereich der Liebelt Gebäudedienste zu identifizieren und umzusetzen.

Durch die Schaffung einer Projektgruppe, der Berufung der QM-Beauftragten Frau Sonja Rynek sowie der Einbindung externen Rates durch die Firma AKMS GmbH, hat die Geschäftsleitung die Voraussetzung zum Gelingen dieser Aufgabe geschaffen.

So stellt sich Liebelt selbst der Herausforderung, wieder einmal ein Stück besser zu werden. Die Begeisterung von Kunden, Mitarbeitern und den Gesellschaftern steht hierbei im absoluten Fokus.

Das erklärte Ziel:

In jedem Bereich des Unternehmens Qualität zu leben und zu erleben!

J. Müller



QM - Projektgruppe



Das Team um Frau Sonja Rynek und Herrn Thomas Meyer besteht aus 11 Personen. Die Mitglieder des Teams kommen aus verschiedenen Geschäftsbereichen der Firma Liebelt.

Ziel ist es, dass jede Abteilung das neue Qualitätsmanagementsystem einsetzt und in die Entwicklung aktiv einbezogen wird.

S. Rynek: "Alle Unternehmensbereiche müssen mit einbezogen werden. Nur so bringt das QM wirklich den optimalen Nutzen."

Genau dies ist der Grundgedanke des neuen QM: Die Gesamtheit von Liebelt zieht an einem Strang; so kann die Zielsetzung erreicht werden. QM nach DIN EN ISO 9001 = Sicherheit und Transparenz für alle Kunden, Mitarbeiter und Gesellschafter der Liebelt Gebäudedienste.

Im Zuge dieser Neuerungen werden im Team u. a. Messmittel zur Kundenzufriedenheit und zur internen Qualitätssicherung erarbeitet. Es wird überprüft, welche Rechte und Pflichten in punkto Arbeitssicherheit zu beachten sind und wo immer Fehler auftauchen, diese als Lernprozess zu nutzen und im Rahmen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses zu eliminieren.

Das QM-Team ist hochmotiviert das bestmögliche Ergebnis an messbarer Qualität zu erreichen.

"...QM- kein Lippenbekenntnis, sondern in Kopf und Herz jedes Mitarbeiters verankert..."
Jürgen Lederer

"...Verbesserung von Leistungen..."
Claudia Pliske

"...gleiche Spielregeln für alle Niederlassungen..."
Monika Rieck-Liebing

"...gemeinsam Liebelt nach vorne bringen..."
Lukas Kotysz

Veronika Reichert: "...die Rezertifizierung zu erlangen..."

"...QM macht Leistung sichtbar..."
Angela Tetté

"...das bestmögliche Ergebnis..."
Frank Kühnel

Achim Menge: "...mehr Transparenz..."

Frank Loriz: "...Ziel des QM = Kundenorientierter zu arbeiten..."

"...QM bringt sinnvolle Strukturen in das Unternehmen..." Kai Leising

AKMS GmbH, Herr Thomas Meyer

Die Geschäftsleitung der Liebelt Gebäudedienste hat Herrn Meyer beauftragt, die Rezertifizierung des vorhandenen QM Systems nach DIN EN ISO 9001:2008 verantwortlich zu begleiten.

Die damit einhergehenden Ziele wurden folgendermaßen formuliert:

- Erfolgreiche Rezertifizierung des vorhandenen QM-Systems nach DIN EN ISO 9001:2008.
- Identifizierung geeigneter und zukunftsfähiger Maßnahmen zur Änderung der Organisationsstruktur der Liebelt Gebäudedienste als Entscheidungsgrundlage für die Geschäftsführung.

Herr Meyer übernimmt das Projektmanagement im Rahmen der Neuausrichtung des Qualitätsmanagement, er schult das Projektteam und unterstützt und berät die Qualitätsmanagementbeauftragte sowie die Geschäftsführung in allen das QM betreffenden Fragen.

Herr Thomas Meyer ist Geschäftsführender Gesellschafter der AKMS GmbH. Die AKMS GmbH ist ein mittelständiges, bundesweit tätiges Beratungs-, Beteiligungs- und Managementunternehmen, das im Jahr 1997 in Berlin gegründet wurde.

Die AKMS GmbH versteht sich als Partner für die Entwicklung und Umsetzung von Konzepten und Lösungen für das Dienstleistungsmanagement im Sozial- und Gesundheitswesen, Gründungsberatung neuer Unternehmen und das Management von Servicegesellschaften.

Die Einführung von QM-Systemen nach DIN EN ISO 9001:2008, als auch die Beratung und Optimierung von Unternehmen der Gebäudereinigung und der Verpflegungsdienstleistung runden das Angebotsportfolio der AKMS GmbH ab.

Seit Juli 2010 ist die AKMS GmbH mit einer Niederlassung in Lippstadt präsent.

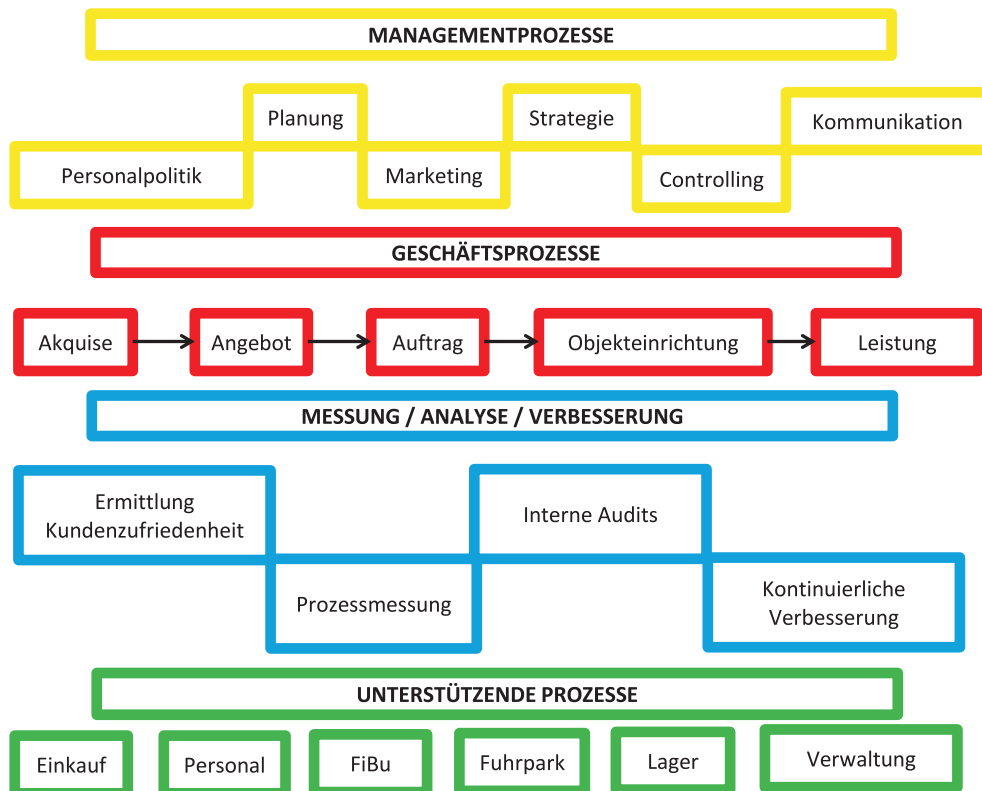
Prozesslandschaft - Kundenzufriedenheit

Im Mittelpunkt der Forderungen der DIN EN ISO 9001:2008 steht die Verpflichtung der obersten Leitung des Unternehmens, geeignete Methoden über das Qualitätsmanagement zu entwickeln, die dazu führen, dass über die Erfüllung der Kundenerwartungen die Kundenzufriedenheit erreicht wird.

Dabei beleuchtet die unten stehende Grafik die optimale Gestaltung der Geschäftsprozesse des Unternehmens.

Die übergeordneten Managementprozesse und die begleitenden Unterstützungsprozesse unter einer kontinuierlichen Verbesserung erfüllen Kundenerwartungen und führen zu Kundenzufriedenheit.

Kundenerwartungen



Kundenzufriedenheit

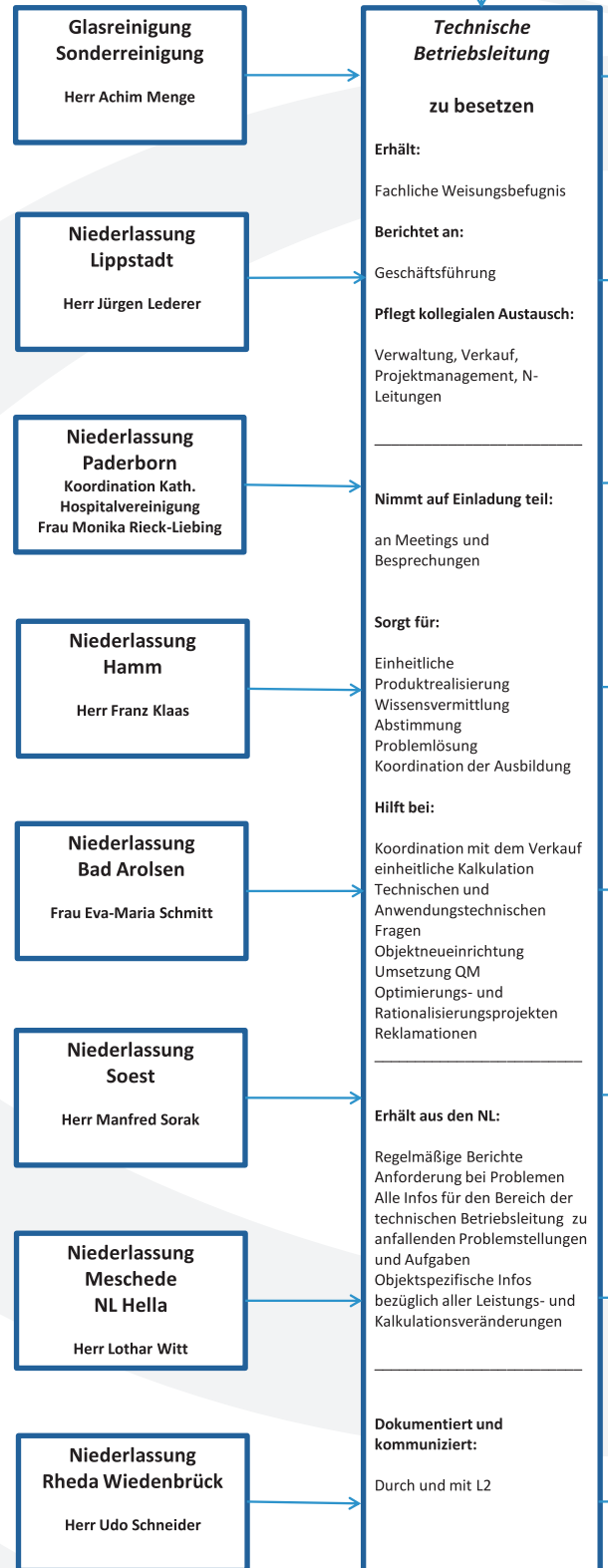


LIEBELT

Gebäudedienste

Organigramm

Technische Betriebsleitung
 Anwendungstechnische Unterstützung NL und Verkauf. Kalkulation, Akquise, Reklamationen, Ausbildung, Arbeitssicherheit, Optimierung



Stabsstelle INTERN
Öffentlichkeitsarbeit
 Frau Isolde-Verena Kußmann

Geschäftsführung
 Frau Jutta Müller
 Herr Thilo Altman

Stabsstelle INTERN
Leitung IT
QMB
 Frau Sonja Rynek

Verkauf
 Neukunden, Stammkunden-
 pflege, Key Account,
 Vertriebsstrategie, Vertriebs-
 Veranstaltungen,
 Unterstützung NL,

Projektmanagement
 Unternehmensweite
 interdisziplinäre Projekte,
 Beschaffungswesen, Lager &
 Werkstatt

Personal
 Personalleitung
 Personalentwicklung
 Lohnbuchhaltung
 Vertragswesen intern

Finanzen
 Rechnungswesen
 Berichtswesen
 Revision & Controlling

Verkaufsleitung
Herr Lothar Lengacher
 Erhält:
 Fachliche Weisungsbefugnis
 Berichtet an:
 Geschäftsführung
 Pflegt kollegialen Austausch:
 Verwaltung, Technische
 Betriebsleitung,
 Projektmanagement, N-
 Leitungen
 Nimmt auf Einladung teil:
 an Meetings und
 Besprechungen
 Sorgt für:
 Einheitliches fehlerfreies
 Angebotswesen,
 Wissensvermittlung,
 Basiswissen Verkauf,
 Angebotswesen, Kalkulation
 und Verkaufsstrategie
 Hilft bei:
 Angebotsprüfung und
 Kalkulation
 Vertragswesen Neukunden
 Übernimmt Funktion:
 Als Key Account Management
 in allen NL
 Erhält aus den NL:
 Regelmäßige Berichte
 Anforderung bei Problemen
 Alle Infos für den Bereich des
 Verkaufs zu anfallenden
 Problemstellungen und
 Aufgaben
 Objektspezifische
 Veränderungen bezüglich aller
 Leistungs- und
 Kalkulationsveränderungen
 Dokumentiert und
 kommuniziert:
 Durch und mit L2

Projektmanagement
Herr Markus Kriegel
 Erhält:
 Fachliche Weisungsbefugnis
 Berichtet an:
 Geschäftsführung
 Pflegt kollegialen Austausch:
 Verwaltung, Technische
 Betriebsleitung, Verkauf, N-
 Leitungen
 Nimmt auf Einladung teil:
 an Meetings und
 Besprechungen
 Sorgt für:
 Identifizierung von Projekten
 Zusammenstellung von
 Projektteams
 Einhaltung von monetären und
 zeitlichen Zielvorgaben
 Teamkommunikation
 Hilft bei:
 Allen auf GF und NL - Ebene im
 Rahmen der dort
 angesiedelten Projekte
 Erhält aus den NL:
 Regelmäßige Berichte
 Anforderung bei Problemen
 Alle Infos für den Bereich des
 Projektmanagements zu
 anfallenden Problemstellungen
 und Aufgaben
 Statusmeldungen und
 Manpower zur
 Projektunterstützung
 Dokumentiert und
 kommuniziert:
 Durch und mit L2

Personalleitung
Herr Christian Lotze
 Erhält:
 Fachliche Weisungsbefugnis
 Disziplinarische
 Weisungsbefugnis
 Berichtet an:
 Geschäftsführung
 Pflegt kollegialen Austausch:
 Verwaltung, Technische
 Betriebsleitung, Verkauf, N-
 Leitungen
 Nimmt auf Einladung teil:
 an Meetings und
 Besprechungen
 Sorgt für:
 Einheitliche Personalakten
 Steuerung Termine & Fristen
 Infos aus dem Personalbereich
 und gesetzliche Vorgaben,
 aktuelle Infos zu tariflichen
 Gegebenheiten
 Hilft bei:
 MitarbeiterEinstellung
 Mitarbeitergewinnung
 Mitarbeiterentwicklung
 allen Vertragsfragen
 (Einstellung, Kündigung,
 Abmahnung)
 Erhält aus den NL:
 Regelmäßige Berichte
 Anforderung bei Problemen
 Alle Infos für den Bereich des
 Personalwesens zu anfallenden
 Problemstellungen und
 Aufgaben
 Dokumentiert und
 kommuniziert:
 Durch und mit L2

**Leitung der
 Finanzbuchhaltung
 beratend**
KomTax-Gruppe
Herr Markus Wilming
 Erhält:
 Fachliche Weisungsbefugnis
 (nur Ltg.. FiBu)
 Berichtet an:
 Geschäftsführung
 Pflegt kollegialen Austausch:
 Verwaltung, Technische
 Betriebsleitung, Verkauf, N-
 Leitungen
 Nimmt auf Einladung teil:
 an Meetings und
 Besprechungen
 Sorgt für:
 Transparente und zeitnahe
 Zahlendarstellung und
 Lieferung von definierten
 Zahlen und Werten für die N-
 Leitungen
 Hilft bei:
 Budgetierung
 allen Fragen zur
 Rechnungslegung
 Erhält aus den NL:
 Regelmäßige Berichte
 Anforderung bei Problemen
 Alle Infos für den Bereich der
 Finanzbuchhaltung zu
 anfallenden Problemstellungen
 und Aufgaben
 Dokumentiert und
 kommuniziert:
 Durch und mit L2

Qualitätspolitik der Liebelt Gebäudedienste

Kundenorientierung

Das Verstehen und die Wahrnehmung von Kundenerwartungen und die Erlangung von Kundenzufriedenheit stehen im Mittelpunkt unseres täglichen Handelns.

Mit der Erfüllung von Servicedienstleistungen stehen die Liebelt Gebäudedienste Ihren Kunden zur Seite.

Ehrliche Beratung, budgetoptimierte Lösungen, verantwortliche und zuverlässige Projektumsetzung wird auf allen Ebenen des Unternehmens gelebt.

Qualitätsorientierung

Qualität wird bei Liebelt Gebäudedienste ebenso in kleinen wie in großen Aufträgen gelebt. Uns ist die Zufriedenheit unserer Kunden wichtig. Qualitätsmanagement steht bei Liebelt nicht nur auf dem Papier, sondern wird durch regelmäßiges Überprüfen der erzielten Leistungen „gelebt“. Dabei steht die partnerschaftliche, ehrliche und zuverlässige Zusammenarbeit mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitern immer an erster Stelle. Der Blick auf Fehler wird bei Liebelt konsequent in Lösungen umgewandelt. Diese Lösungen haben das Ziel, bestmögliche Qualität zu erreichen.

Kontinuierliche Verbesserung

Die Arbeitsphilosophie umfasst den Willen, einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess unter Einbeziehung aller Mitarbeiter in Gang zu setzen und permanent zu erhalten.

Mitarbeiterorientierung und Mitarbeiterentwicklung

Die Gesellschafter und die Geschäftsführung wissen, dass qualitativ hochwertige Leistungen nur mit zufriedenen Mitarbeitern zu erzielen sind. Die pünktliche Zahlung von tariflichen – teilweise auch übertariflichen – Löhnen und die Einhaltung von Vorschriften der Arbeitssicherheit bilden hierfür die Basis. Darüber hinaus bieten wir unseren Mitarbeitern die Chance, sich durch interne und externe Schulungen weiterzubilden. Als Familienunternehmen ist uns die Verantwortung gegenüber unseren Mitarbeitern bewusst.

Für unsere Kunden, und um unserem hohen Qualitätsstandard gerecht zu werden, führen wir die Mitarbeiter ziel- und leistungsorientiert. Innerhalb dieser Grenzen fühlen wir uns verpflichtet, ein hohes Maß an individueller Menschlichkeit zu leben.

Qualitätspolitik der Liebelt Gebäudedienste

Lieferantenbeziehungen

Wir leben Lieferantenbeziehungen, die dem gegenseitigen Nutzen dienen.

Die Auswahl von Lieferanten erfolgt auf Basis eines Kriterienkataloges, der über den reinen Beschaffungspreis hinausgeht.

Die Vision der Liebelt Gebäudereinigung

Liebelt unterstützt seine Kunden in einer Vielzahl von infrastrukturellen Dienstleistungen und Handwerksleistungen.

Fachliche Kompetenz und transparente Leistungserbringung stehen im Vordergrund.

Unsere Kunden wissen die Liebelt Qualität zu schätzen und pflegen mit uns eine langjährig Zusammenarbeit.

Präzise – Sauber – Gut

...ist für uns die Basis: Unabhängig davon, in welchem Bereich der Liebelt Gebäudedienste unsere Mitarbeiter und unsere Kunden gerade zusammenarbeiten.

Liebelt bekleidet seit über 70 Jahren eine Vorreiterrolle in der Umsetzung innovativer Ideen und Techniken.

Mit der Erfahrung zur Umsetzung neuer Produkte, Materialien und Arbeitsweisen ist es zu jeder Zeit unser Ziel, praktische Innovationen für unsere Kunden umzusetzen.

Über transparente und projektorientierte Steuerung erreichen wir für unseren Kunden den höchsten Nutzen.

Wir haben das Ziel, von alten Strukturen die sinnvollen Basiswerte zu erhalten und um dynamische und innovative Elemente zu erweitern.

Wir sehen uns als länder- und spartenübergreifendes Unternehmen mit ausreichender Größe für stabile Handlungen und dem gleichzeitig erhaltenen Platz für individuelle Lösungen.

Qualitätspolitik der Liebelt Gebäudedienste

Kultur der Liebelt Gruppe

Im Mittelpunkt unserer Arbeit steht menschliches Verhalten nach ethischen Grundsätzen.

Dabei stehen langfristige, erfolgreiche Projekte vor kurzfristiger Profitmaximierung.

Als Arbeitgeber von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus 46 Nationen achten und respektieren wir alle Kunden, Lieferanten und Mitarbeiter, die sich der Menschlichkeit und Ehrlichkeit verpflichtet fühlen.

Erfolgreiches Handeln kann nur auf der Basis von erfolgreicher Kommunikation entstehen.

Wir reden miteinander und nicht übereinander um unsere Ziele zu erreichen.

Gesetzliche Vorgaben geben Richtwerte an die wir uns halten.

Korruption und Gewalt werden in keinsten Form geduldet.

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden durch einen kooperativen Führungsstil geleitet, der Freiraum für die persönliche Entfaltung lässt.

Mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitern pflegen wir einen offenen und ehrlichen Umgang!

Freundlichkeit und Verantwortungsbewusstsein sind gelebte Werte!

Unsere Geschäftspartner und Mitarbeiter sollen sich wohl fühlen!

Niemand darf einen körperlichen oder seelischen Schaden nehmen!



LIEBELT

K u n d e n



DRUCK
LABEL
DESIGN

“Liebelt - das bedeutet für uns Sauberkeit, Zuverlässigkeit und ein kompetenter Dienstleister bei der Reinigung unseres Gebäudes. Wichtig ist uns der gute, problemlose und vertrauenswürdige Kontakt zwischen der Objektleiterin, dem Reinigungspersonal und uns. Wir sind sehr zufrieden, denn auf Liebelt können wir uns verlassen.”

Gabriele Staats

Geschäftsführung Graphische Betriebe Staats GmbH, Lippstadt

“Wir haben uns für Liebelt entschieden, weil die Mitarbeiter pünktlich, gut und zuverlässig sind. Wir fühlen uns von Liebelt verstanden und optimal betreut.”

Hubert Knippschild

Geschäftsführer Seniorenheim am Burghof, Lippstadt



“Liebelt hat Top Personal, welches durch lange Firmenzugehörigkeit zu einem sehr verlässlichen Partner wird. Angefangen vom Fensterputzer, über die tägliche Reinigungskraft bis hin zur Geschäftsleitung fühlt man sich angenehm und aufmerksam betreut.”

Gilbert Kipp

Geschäftsführer Busemann GmbH, Bergkamen



LIEBELT

Gebäudedienste

Zertifizierte Qualität seit 1996

LIPPSTADT • HAMM • SOEST
RHEDA-WIEDENBRÜCK • BAD AROLSSEN
MESCHEDE • PADERBORN

E. F. Liebelt GmbH & Co. KG · Erwitter Str. 145 · 59557 Lippstadt
Tel. 02941 / 205-0 · Fax 02941 / 205-50 · www.liebelt.de