



- **Beratung:** Gebäudereinigung, Spülküche, Winterdienste, Außenanlagen, Verkehrswege
- **Ausschreibung** und Qualitätssicherung
- **Durchführung von Qualitätskontrollen**
- **Standorte:** München, Erding, Langenhagen (Hannover), Ludwigsfelde (Berlin)

Die Ausgangslage

Ende der neunziger Jahre sollte die Reinigungsqualität von externen Fachleuten objektiv beurteilt werden, zum einen als Gesprächsgrundlage mit den Reinigungsfirmen, zum anderen um die firmeninterne Diskussion über die Reinigungsqualität zu neutralisieren.

Die Anforderungen

Gesucht wurde ein Beratungsanbieter, der - neutral, unabhängig und werksweit - die Reinigungsqualität untersuchen und außerdem Qualität als Vertragsbestandteil mit den Reinigungsfirmen etablieren würde.

Die Argumente

Zugunsten der Firma Neumann & Neumann gab das sehr detaillierte Qualitätssicherungssystem den Ausschlag. Ein späterer Preisvergleich sprach ebenfalls für dieses Unternehmen. Die Untersuchung samt der Einführung des Qualitätsmanagementsystems gelang innerhalb von vier Wochen.

Das Ergebnis

Die von Neumann & Neumann erstellten Gutachten dienen seither der internen Kommunikation und sind Teil der Prozesskennzahlen von MTU. Außerdem fungieren sie als Instrument zur Steuerung der Fremdfirmen im Reinigungsbereich.

Das Fazit

Zusammen mit der Beratung und dem QM-System von Neumann & Neumann konnten für eine zielorientierte Fremdfirmensteuerung die Vertragsgrundlage sowie ein Kenn-

zahlensystem aufgebaut werden. Erfolgsentscheidend war die Neutralität dieser Instanz in der internen Kommunikation. Daher hat sich eine sehr gute Geschäftsbeziehung mit großem Nutzen für MTU entwickelt. MTU würde Neumann & Neumann jederzeit weiterempfehlen, weil das QS-System ein repräsentatives Ergebnis für die Beurteilung von Service-Dienstleistungen bietet.

Die weitere Entwicklung

MTU selber hat von Neumann & Neumann inzwischen auch die Leistungen in den Bereichen Winterdienst, Grünanlagen, Außenanlagen und Verkehrswege definieren und ausschreiben lassen. Zudem wurden für die Standorte Langenhagen (MTU Maintenance Hannover GmbH) und Ludwigsfelde (MTU Maintenance Berlin-Brandenburg GmbH) die Unterhalts-/Glasreinigung ausgeschrieben.



Die Referenz interessiert Sie? Gerne stellen wir den Kontakt zum Ansprechpartner her!