

ORGANISATIONSHANDBUCH

der Clearnex GmbH

1. Lohn- & Kostenerstattung

1.1 Lohnzahlung

Die Arbeitsvergütung ist erst bei Fälligkeit zum 15. des Folgemonats auszuführen. Der Arbeitnehmer ist grundsätzlich vorleistungspflichtig. Vorschuss oder Abschlagszahlung können nicht gewährt werden.

1.2 Arbeitszeitkonto

Überstunden werden ab einer Anzahl von

- 20 Arbeitsstunden bei Gleitzeitkräften
- 10 Stunden bei Minijobstellen und
- 40 Stunden bei Vollzeitstellen

mit Anmeldung bis zum 15. des Vormonats ausgezahlt.

1.3 Fahrtkostenabrechnung

Fahrtkosten zwischen der Wohnung und der regelmäßigen Arbeitsstelle bzw. dem Betriebssitz sind nicht erstattungsfähig. Übersteigen die Aufwendungen für Fahrten von der Wohnung zur nicht regelmäßigen Arbeitsstelle die Höhe der Aufwendungen für den Weg von der Wohnung zum Betriebssitz, so ist der Differenzbetrag zu erstatten. Bei Beförderungsmöglichkeiten mit Firmenfahrzeugen, die für die Personenbeförderung zugelassen sind, entfällt der Anspruch auf Fahrtkostenerstattung.

Bei Benutzung eines eigenen Kraftfahrzeuges des/der Beschäftigten mit ausdrücklichem Auftrag des Arbeitgebers werden dem/der Beschäftigten die gefahrenen Kilometer entsprechend der betrieblichen Vereinbarung von pauschal 0,15 €/Km vergütet. Zwingende Voraussetzung für die Erstattung ist immer die steuerlich korrekte Erfassung der gefahrenen Kilometer in einem Fahrtenbuch (Download www.clearnex.de/formulare)

Sondervereinbarungen bleiben von der Regelung unberührt.

1.4 Verpflegungsmehraufwand Arbeitnehmer

Wer innerhalb Deutschlands auf Dienstreise ist, für den gelten folgende Spesenpauschbeträge:

Zeit der Abwesenheit	14-24 Stunden	ab 24 Stunden
Pauschale	7,50 Euro	15 Euro

Die Erstattung kann in Bar oder mit der nächsten Lohnzahlung erfolgen.

Beispiel: Sie fahren 3 Tage auf Dienstreise. Am 1. Tag geht es um 9 Uhr los, am 3. Tag kehren Sie um 19

Uhr von der Dienstreise zurück. Als Entschädigung erhalten Sie in Summe einen Verpflegungsmehraufwand in Höhe von 30 **Euro**. Der Gesamtbetrag setzt sich dabei aus folgenden Positionen zusammen:

1. Tag 1 geht von 9 bis 24 Uhr (also 15 Stunden) = 7,50 Euro
2. Tag 2 geht von 0 bis 24 Uhr (also 24 Stunden) = 15 Euro
3. Tag 3 geht von 0 bis 19 Uhr (also 19 Stunden) = 7,50 Euro

2. Qualitäts- & Bonussystem

2.1 Qualitätskontrolle

Im Rahmen der Qualitätssicherung und Förderung der Mitarbeiter werden je Mitarbeiter mindestens 2 Qualitätskontrollen im Monat durchgeführt. Diese Qualitätskontrollen erfolgen unangekündigt.

Maßgebend für die Qualitätskontrolle ist die Einhaltung des Reinigungsplanes vor Ort.

2.2. Gewichtung

Maßgeblich für die Beurteilung des Mitarbeiters ist ein **Service-** und **Qualitätslevel**:

Das Servicelevel geht mit 30 % in die Bewertung ein:	
Kleidervorschrift	10 Prozent
Material & Reinigungsmiteleinsatz	10 Prozent
Kundenkommunikation	10 Prozent

Das Qualitätslevel geht mit 70 % in die Bewertung ein:	
Bedarfsarbeiten	10 Prozent
Arbeiten gemäß Reinigungsplan	20 Prozent
Grobverstöße	40 Prozent

2.3. Erläuterungen Servicelevel

2.3.1 Kleidervorschrift

Weibliche Mitarbeiter tragen in der Unterhaltsreinigung das zur Verfügung gestellte Damen- Kasack und das Firmenschild. Als Unterbekleidung werden schwarze Jeans oder Stoffhosen getragen.

Männliche Mitarbeiter tragen die graue Arbeitshose und ein hellblaues Oberteil.

Es ist darauf zu unbedingt darauf zu achten, dass die Arbeitskleidung zum Arbeitsbeginn getragen wird. **Bitte nicht beim Kunden umziehen!**

Haare sollten gewaschen sein und ordentlich getragen werden (Am besten auch hinten zusammengebunden als Zopf oder ähnliches). Eventueller Schmuck sollte dezent getragen werden, Tattoos sind zu verbergen. Auffällige Piercings sollten ebenfalls verborgen oder entfernt werden. Das Firmenschild wird immer auf der linken Seite, gut sichtbar für den Kunden, getragen. Die Schuhe sollten sauber und gepflegt aussehen und rutschfest sein.

2.3.2 Material und Reinigungsmiteleinsatz

Alle Materialien sind vollständig und im gepflegten Zustand unmittelbar nach dem Einsatz zurück an den dafür vorgesehenen Ort zu stellen. Defekte oder Verluste sind sofort zu melden.

Die Reinigungsmittel sind gemäß der Dosierungsanleitung zu verwenden, insb. Sind die vorgesehenen Dosierkappen zu verwenden. Besonders ein zu ausgiebiger Einsatz von Reinigungsschemie verursacht oftmals unschöne Schleier und immense Kosten.

2.3.3 Kundenkommunikation

Grundsätzlich fordern wir eine persönliche Kommunikation mit dem Kunden.

Auch bei einer entstehenden Bindung zum Kunden ist dieser nicht mit privaten Problemen oder Gesprächen zu konfrontieren. Dem Kunden interessiert vorrangig die Dienstleistung. Vermeiden Sie es bitte dem Kunden über private Krankheiten etc. zu informieren. Über interne Abläufe und Firmendetails ist Stillschweigen zu wahren.

Bei Verspätungen ab 15 min des Reinigungseinsatzes durch Stau etc. ist der Kunde telefonisch zu informieren.

Sprachregelung:

Firma Clearnex, Herr, Frau XXXXX am Telefon. Ich verspäte mich leider um einige Minuten. Ich bitte um Ihr Verständnis. Ich bemühe mich schnellstmöglich bei Ihnen zu sein.

Nennen Sie keine persönlichen Gründe für die Verspätung z.B. verschlafen, Unfall, Auto abgeschleppt oder defekt.

Haben Sie keine Tel.Nr. des Kunden, so ist die Teamleitung oder Geschäftsführung zu informieren. Das gilt auch für den Fall einer Verspätung ab 30 min.

2.4 Erläuterungen Qualitätslevel

2.4.1 Bedarfsarbeiten

...sind allgemeine Arbeiten welche nicht direkt im Reinigungsplan stehen, jedoch bei Unterlassung ein schlechtes Bild abgeben. Hierzu zählen z.B. Pflanzenpflege, Kalkentfernung von Armaturen, schmutzige Spiegel, Griffspuren an Glasflächen, verstellte und verlegte Einrichtungsgegenstände, Reinigungsmitelesatz.

2.4.2 Arbeiten gemäß Reinigungsplan

...sind wiederkehrende Arbeiten unter Berücksichtigung Ihrer zeitlichen Periode. Hierzu zählen z.B. Reinigung der Böden, Bäder, Schränke etc. Alle im Reinigungsplan aufgeführten Arbeiten.

2.4.3 Grobverstöße

...sind die Mängel der Arbeiten aus dem Leistungsverzeichnis/ Reinigungsplan. Insbesondere zählen hierzu: unsaubere Toiletten, großflächige schmutzige Böden, nicht getleerte Mülleimer und Papierkörbe, Sicherheitsrelevante Faktoren (Licht anlassen, Tür nicht verschlossen, keine Alarmschaltung, Fenster offen)

3. Arbeitsorganisation

3.1. Grundbestückung beim Kunden

Bei allen Kunden sind jeweils 10 Stück rote Tücher, blaue Tücher und Wischbezüge einzulagern. Diese Materialien sind selbstständig zu verwalten und auszutauschen. Schmutzwäsche wird in blauen Netzen in die Lagerbox zur Reinigung gelegt.

Arbeitsmaterialien befinden sich im Lagerraum 2 in der Gräfestraße 24 in 04129 Leipzig. Alle Mitarbeiter erhalten hierzu einen Schlüssel.

3.2. Materialbestellungen

Jeder Mitarbeiter hat bis spätestens zum Mittwoch einer Woche seine Materialbestellungen für die kommende Woche per Mail an info@clearnex.de einzureichen. Hierzu wird das gesonderte Formular genutzt. Die Materialbestellungen bezieht sich auf Verbrauchsmaterialien und Gebrauchsmaterialien. Bei der Materialbestellung ist der jeweilige Kunde zu vermerken. Das bestellte Material kann dann ab Montag der folgenden Woche im Lagerraum 2 oder im Büro entnommen werden.

3.3. Zuständigkeiten

Alle Aufgabenbereiche im Unternehmen werden von bestimmten Mitarbeitern betreut.

	Ansprechpartner	Vertreter
Apartments (operativ)	Fr. Szczygielski	Hr. Will
Personalfragen, Abrechnung	Hr. Will	Hr. Schülbe
Einsatzplanung	Hr. Schülbe	Hr. Will
Kundenreklamationen	Hr. Schülbe	Hr. Will
Qualitätsmanagement	Hr. Schülbe	Hr Kretzschmar
Lagerorganisation	Hr Kretzschmar	Hr. Schülbe

4. Beschwerdemanagement

Bei Kundenreklamationen und Beschwerden ist die Teamleitung sofort in Kenntnis zu setzen. Dem Kunden ist zu kommunizieren, dass sich der/ die Vorgesetzte schnellstmöglich mit ihm in Verbindung setzt. Bleiben Sie dem Kunden gegenüber höflich und sachlich und verstricken Sie sich nicht in Diskussionen.

Der/die Teamleiter/in sucht das Gespräch mit dem Kunden und versucht die Reklamation zu bearbeiten. Falls notwendig wird ein gemeinsames Gespräch mit dem Kunden und dem betreffenden Mitarbeiter geführt.

Ist der Kunde nicht zu beruhigen, so ist die Geschäftsleitung sofort zu informieren.

5. Formulierungshilfen

Unser Unternehmen tritt einheitlich am Markt auf. Um diesen Anspruch gerecht zu werden ist eine einheitliche Sprachregelung erforderlich.

Folgende Kommunikationsbeispiele sollen Ihnen bei der Kundenkommunikation helfen:

Frage Kunde: Wieviele Mitarbeiter hat Ihr Unternehmen?

Bitte haben Sie dafür Verständnis, dass ich Ihnen keine genaue Zahl nennen kann. Aufgrund der vielfältigen Tätigkeitsbereiche z.B. Baureinigung, Glasreinigung, Sonderreinigung, Unterhaltsreinigung besteht das Unternehmen aus mehreren Teams.

Frage Kunde: Sind die Mitarbeiter angestellt oder werden diese Vermittelt? Welche Qualifikationen haben diese?

Selbstverständlich sind die Mitarbeiter bei uns angestellt. Die Kolleginnen und Kollegen kommen aus dem Reinigungsbereich und sind durch ständige interne Schulungen auf dem gleichen Wissensstand.

Frage Kunde: Wie lange gibt es die Firma schon?

Das Unternehmen firmiert unter 2 Rechtsformen. Als GmbH das Unternehmen im Sommer 2012 entstanden. Die Firma existiert aber bereits ein paar Jahre und firmierte bisher als GbR. Für direkte Fragen wenden Sie sich bitte an das Büro.

Frage Kunde: Wieviel verdienen Sie eigentlich?

In der Regel gilt der Tarifvertrag für die Gebäudereinigung. Unsere Firma zahlt jedoch 20 % über Tarif. Zum einen liegt das an der Erfahrung der Mitarbeiter und zum anderen soll dadurch die Motivation und Qualität gesichert werden.

Frage Kunde: Können Sie auch Privat für mich putzen? Ihre Firma ist mir zu teuer!

Danke für Ihr Vertrauen, aber das Angebot muss ich ablehnen um Konflikte mit meinem Arbeitgeber und dem Gesetzgeber zu vermeiden. Schließlich reden wir hier über Schwarzarbeit.

6. Zeitvorgabe

Für jedes Projekt liegt eine Zeitvorgabe zugrunde, welche im Zusammenhang mit dem Kunden abgestimmt worden ist. Diese Zeitvorgabe ist maßgebend für den Reinigungseinsatz und gilt als Richtlinie. Sollte diese Zeitdauer nicht ausreichen und sich um mehr als 30 min. ausdehnen so ist unverzüglich die Einsatzplanung zu informieren. Jeder Mitarbeiter ist dazu angehalten Stundenzettel zu Kontrollzwecken zu führen. Dieser ist spätestens bis zum 1. eines Monats in der Personalabteilung einzureichen.

7. Krankheitsfall

Im Falle einer Krankheit ist der Arbeitgeber unter der Tel.Nr. 034112799450 unverzüglich in Kenntnis zu setzen. Der Krankenschein muss unverzüglich eingereicht werden.

8. Dienstplan

Für jeden Mitarbeiter wird ein Online Kalender angelegt. Dieser ist maßgeblich für die Dienstplanung und gilt als offizieller Dienstplan. Jeder Mitarbeiter hat diesen Plan einmal wöchentlich zu prüfen und Unregelmäßigkeiten sofort zu melden.

Der Dienstplan ist bindend. Sperrzeiten sind immer 2 Wochen im Voraus zu kennzeichnen.

Hierbei ist die regelmäßige Arbeitszeit gemäß Arbeitsvertrag frei zu halten.

Kurzfristige Terminänderungen oder Verhinderungen sind nur in Ausnahmefällen möglich und mit der Personalabteilung abzustimmen.

Der Dienstplan wird zum Mittwoch für die darauf folgende Woche erstellt. Er ist somit bindend ohne direkte Rücksprache gültig. Kurzfristige Änderungen werden vorab telefonisch mit dem Mitarbeiter abgestimmt.