

Qualitätsmanagement im Sicherheitsdienst

von Bernd Elsenhans, Geschäftsführer EOS Sicherheitsdienst

Der EOS Sicherheitsdienst aus Steinheim am Albuch hat sein Qualitätsmanagementsystem in den vergangenen Jahren weiter stabilisiert und ausgebaut. Bereits im Jahr 2004 wurde der Spezialist für Sicherheitsdienstleistungen durch EQ ZERT nach ISO 9001 zertifiziert.

Die Personalsuche sowie die systematische Auswahl und Einarbeitung neuer Mitarbeiter sind gerade für einen Sicherheitsdienst von entscheidender Bedeutung. Diese Prozesse bilden somit einen wesentlichen Grundpfeiler des individuell gestalteten QM-Systems von EOS. Festgelegte Standards bei den Stellenausschreibungen hoben nicht nur die Kosten für die Werbeagentur reduziert, auch kann so rasch und ganz gezielt reagiert werden, um neue Mitarbeiter zu ermitteln. Ebenso laufen nun Auswahl und Einarbeitung der neuen Mitarbeiter sehr systematisch und zielführend. So wurden spezielle Einstellungstests mit einer vorgegebenen Auswertungssystematik eingeführt, dank derer eine geeignete Ergebnisauswertung der einzelnen Bewerber schnell und sicher ermöglicht wird.



Die beiden Gesellschafter des EOS Sicherheitsdienstes, Bernd Elsenhans und Sven Gustek, legen ein besonderes Augenmerk auf die Integration ihrer Auszubildenden in den laufenden Betrieb. Mit der Einführung von regelmäßigen Schulungen und Azubitagen mit Vorträgen und detailliert festgelegten Schulungsplänen hat das Unternehmen bei seinen Auszubildenden eine erhebliche Verbesserung der Notendurchschnitte erzielt. Der Gesamtnotendurchschnitt der EOS-Azubis liegt aktuell bei 1,8.

Einen weiteren Grundpfeiler des QM-Systems stellen die kundenbezogenen Prozesse dar. Mit Hilfe von

Fragebögen eruiert das Unternehmen systematisch die individuellen Bedürfnisse und Anforderungen seiner Kunden, wodurch nicht nur die Kundenzufriedenheit erhöht wurde. Im Reklamationsfall können die Mitarbeiter auch schnell reagieren und gezielt Abhilfe schaffen. Die Fragebogenaktionen werden in festgelegten Zeitabständen wiederholt und ermöglichen eine immer dichtere Auswertung der Kennzahlen zur Ermittlung von Ansätzen zur weiteren Steigerung der Kundenzufriedenheit.

Dank geänderter und an das verbesserte QM-System angepasster Prozessabläufe, vor allem im Bereich der Verwaltung, konnte der EOS Sicherheitsdienst seine Auftragslage bei gleich bleibender Zuverlässigkeit weiter steigern. Eine wichtige Grundlage sind dabei die seit einigen Jahren veranstalteten Strategietagungen, die zum Ziel haben, Prozessabläufe ständig weiter zu optimieren. Die Tagungen finden außerhalb der Verwaltung statt und laufen nach einer genau festgelegten Tagesordnung ab. Die gefassten Beschlüsse werden in einheitlichen Ergebnisprotokollen festgehalten und von einer QM-Beraterin in Maßnahmenkatalogen dargestellt. Dies ermöglicht eine einfache Kontrolle bei der Umsetzung der Beschlüsse und führt in nahezu allen Bereichen innerhalb des Unternehmens zu einer Verbesserung der einzelnen Prozesse.

Ein bedeutender Bestandteil des QM-Systems im Tagesgeschäft sind Objektordner und Dienstweisungen, die für alle Objektschutzkunden vereinheitlicht wurden. Wenn Mitarbeiter bei Krankheits- oder Urlaubsvertretungen in anderen Objekten kurzfristig einspringen müssen, ist dadurch die gleichbleibende und verlässliche Qualität des Objektschutzes gewährleistet.

Das Qualitätsmanagement ist auf



Bernd Elsenhans, Geschäftsführer

die unternehmensspezifischen Ansprüche von EOS ausgerichtet und orientiert sich insbesondere an den Bedürfnissen der Kunden. Die Einsätze der Mitarbeiter werden exakt koordiniert und zielgerichtet geplant. Dabei sind die Mitarbeiter in einen ständigen Lernprozess mit eingebunden. Sie organisieren und optimieren ihr Arbeitspotenzial täglich aufs Neue selbst. Gerade für ein Unternehmen wie EOS sind Mitarbeiter mit hohem Verantwortungsbewusstsein unverzichtbar, denn nur eigenverantwortlich denkende und arbeitende Mitarbeiter sind motiviert und können passgenaue Sicherheitssysteme für die Kunden ausarbeiten und umsetzen. Regelmäßige Schulungs- und Fortbildungsmaßnahmen gewährleisten in jeder Situation ein Höchstmaß an Flexibilität, Loyalität, Souveränität und Diskretion für alle Kundenbelange.

Mit der Rezertifizierung durch EQ ZERT gehört die Steinheimer Firma zu den wenigen Sicherheitsunternehmen in Süddeutschland, die nach ISO 9001 zertifiziert sind.