

## QUALITÄTSPOLITIK DER OGUM® GEBÄUDEMANAGEMENT GMBH

Unser Leitmotiv: „Wir kümmern uns“ bekommt der Kunde fortwährend zu spüren. Da wir ein Dienstleistungsunternehmen sind, steht die Zufriedenheit des Kunden an erster Stelle. Dies wird unterstützt durch die enge Zusammenarbeit, den regelmäßigen und umfassenden Informationsaustausch mit dem Kunden.

Wir verpflichten uns zur Erfüllung der Anforderungen zur ständigen Verbesserung.

Wir achten bei unseren Mitarbeitern auf fachliche sowie soziale Kompetenz. Innerhalb der normalen Geschäftszeiten sind die jeweiligen Projektbearbeiter Ansprechpartner für den Kunden. Außerhalb dieser Zeiten gibt es einen verantwortlichen Leitungsdienst und die Servicrufnummer, die 24 Stunden erreichbar ist.

Die Anforderungen des Kunden werden aufgenommen und in der Dienstleistungserfüllung integriert. Die Erfüllung der Anforderungen entspricht dem Ziel der Unternehmung und wird bei Verbesserungsbedarf sofort geändert. Die Bewertung der Anforderungserfüllung erfolgt durch den Kunden, durch die Anzahl der eingegangenen Beschwerden und das Controlling.

Bei jedem Projekt werden vorher und nachher Bilder gemacht. Im Rahmen des Controllings vor Ort werden die Mängelercheinungen ebenfalls auf Fotos festgehalten, um der Nachweispflicht gegenüber dem Kunden und Dienstleistungsunternehmen nachzukommen.