



Um die Qualität und Zuverlässigkeit unserer Dienstleistungen dauerhaft sicher zu stellen, setzt die Firma refinas seit dem Jahr 2012 auf das zertifizierte Qualitätsmanagementsystem des Qualitätsverbundes Gebäudedienste.

## Unsere Handlungsgrundsätze

### Effektive Unternehmensführung durch Personalentwicklung und Mitarbeitermotivation

- Die Geschäftsführung geht durch vorausschauende Personalführung und offene Kommunikation mit einem guten Beispiel voran, um in einem vertrauensvollen Umfeld und einem intakten Betriebsklima die Firma Schnell Fein GmbH erfolgreich in der Zukunft zu etablieren.
- Wir leisten durch eine grundsätzlich tarifreue Bezahlung, mit freiwilligen Zulagen, eine in der Branche überdurchschnittliche Bezahlung und schaffen so eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit und eine sehr geringe Fluktuation.
- Die Fachkompetenz unserer Mitarbeiter wird durch regelmäßige Seminare erweitert und gefestigt. Durch interne Schulungen und Anweisungen verstärken wir die Fachkompetenz unserer Reinigungskräfte vor Ort.

### Konstruktive Kundenkommunikation und Kooperation

- Wir verfolgen definierte Prozesse bei Beanstandungen und garantieren eine sofortige Prüfung samt Einleitung von Korrekturmaßnahmen.
- Unsere Maßnahmen werden dokumentiert und sind für unsere Kunden einsehbar. Somit bieten wir unseren Kunden ein transparentes Kontrollsystem.
- Die Rückmeldungen unserer Kunden bestimmen unsere nächsten Schritte, sodass wir durch einen stetigen Austausch die Zufriedenheit und unser Qualitätsniveau nachhaltig gewährleisten.



### Kundenorientierung

Wir bieten einen Rundumservice maßgeschneidert auf die Bedürfnisse unserer Kunden und entwickeln darauf ausgerichtet die Qualität unserer Dienstleistungen fortlaufend weiter.



### Qualitätsmanagement

Unser prozessorientiertes Qualitätsmanagementsystem stellt sicher, dass unsere Ziele erreicht werden.



### Effektivität

Durch fortlaufende Bewertung unserer Leistung gewährleisten wir eine gleichbleibend hochwertige Dienstleistung und stetige Verbesserung.



### Vertrauen

Qualität schafft Vertrauen, daher streben wir täglich danach die Anforderungen unserer Kunden zu erfüllen, um das Vertrauen in uns nachhaltig zu stärken.



### Führung

Die Geschäftsführung stellt das Handeln, gemäß unserer Qualitätspolitik, bei allen Mitarbeitern/innen sicher und fördert die aktive Mitwirkung.

Stand: 01.07.2022