

	Qualitätshandbuch Admiral GmbH und Co. KG	Ausgabe 1
FBL_5_KG_3_4_V05	Wäschehandbuch für das Housekeeping	Änderung 3
		Seite 1

Wäschehandbuch für das Housekeeping

Inhaltsverzeichnis	Seite
1. Begrüßung und Einladung	2
2. Vorstellung des grand.Tex Markenverbundes	2
3. Das Dienstleistungssystem grand.Tex	2
4. Die Wäscherei	2
5. Dienstleistungsarten	3
6. Die Textilien	3
7. Berufsbekleidung, Gästewäsche und Sonderartikel	4
8. Die tägliche Arbeit	5
8.1. Verantwortlichkeiten	5
8.2. Die Erstausrüstung	5
8.3. Der Wäscheumlauf	5
8.4. Die Arbeitsweise	6
8.5. Der Warenaustausch	6
8.6. Der Warenübergabeschein	7
8.7. Der Lieferschein	7
8.8. Bestandsveränderungen	8
8.9. Bestandsführung und Inventuren	8
8.10. Qualität und Fehler	8
8.11. Sondertransporte	9
8.12. Nachwäsche	9
8.13. Defektwäsche	10
9. Epilog	10
10. Anlagen	11

	Qualitätshandbuch Admiral GmbH und Co. KG	Ausgabe 1
FBL_5_KG_3_4_V05	Wäschehandbuch für das Housekeeping	Änderung 3 Seite 2

1. Begrüßung und Einladung

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

Sie haben sich für die Inanspruchnahme unserer Wäschedienstleistungen entschieden. Dazu beglückwünschen wir Sie auf das Herzlichste und möchten Ihnen mit diesem Handbuch einen Leitfaden übergeben, der Sie über die Zusammenarbeit mit uns informiert.

Um ein von Anfang an gutes Miteinander sowie ein beiderseitiges Verständnis in der Zusammenarbeit zu entwickeln ist es wichtig, dass nicht nur WIR Ihr Hotel kennen, sondern dass SIE auch unsere Wäscherei kennenlernen.

Deshalb möchten wir an dieser Stelle zu aller erst einmal eine
EINLADUNG

zu einem Rundgang durch unsere Wäscherei aussprechen. Dies ist natürlich am sinnvollsten, wenn der Wäschereibetrieb läuft. Wir versprechen Ihnen eine interessante Führung.

2. Vorstellung des grand.Tex Markenverbundes

Die **grand.Tex Systembetrieb - Admiral** ist einerseits Produzent und Händler von feiner Hotelwäsche und zum anderen Wäschedienstleistender und Vermieter. In diesem Segment arbeitet Admiral mit **grand.Tex Systempartner** zusammen. Dies können Kooperationswäschereien oder eigenen Wäschereien sein. Mehr hierzu erfahren Sie in der beigefügten Anlage 1 dieses Handbuches (Vertragspartner und Kontaktdaten).

3. Das Dienstleistungssystem grand.Tex®

grand.Tex ist das Marketing- und Organisationssystem mit dem Anspruch, einen gehobenen Standard im Bereich der textilen Mietdienste dauerhaft zu etablieren.

4. Die Wäscherei

grand.Tex Kunden werden von leistungsstarken, mittelständisch geführten Wäschereiunternehmen versorgt

Unser System sichert:

- eine individuelle Betreuung
- feste Ansprechpartner
- räumliche Nähe und Flexibilität der Dienstleistung
- eine über die Laufzeit stets gleichbleibende Qualität
- jährliche Inventuren mit Bestandsauffüllung lt. Festlegungen

Zur Sicherung eines einheitlichen Qualitätsniveaus werden alle Wäschereien, die grand.Tex Systempartner (SP) sind, vom Qualitätsbeauftragten des grand.Tex Systembetriebs (SB) auf der Grundlage des grand.Tex Handbuches zertifiziert. Die Zertifizierung erfolgt in Anlehnung an die DIN ISO 9001 ff.

erstellt am: 28.06.2012	geändert: 22.05.2023 Sadlowski	freigegeben: Träger
-------------------------	--------------------------------	---------------------

	Qualitätshandbuch Admiral GmbH und Co. KG	Ausgabe 1
FBL_5_KG_3_4_V05	Wäschehandbuch für das Housekeeping	Änderung 3
		Seite 3

5. Dienstleistungsarten

Die grand.Tex Dienstleistung verbindet hochwertige Miet-Textilien mit zertifizierten Wäschedienstleistungen. Dies schließt natürlich nicht aus, dass Sie als Kunde die grand.Tex Artikel auch kaufen können und unsere grand.Tex Wäscherei die Wasch- und Pflegeleistungen erbringt. Auch die Bindung der reinen Wäschedienstleistungen bei der grand.Tex Wäscherei unter Einsatz der von Ihnen beim Wettbewerb gekauften Textilien ist möglich. Die folgenden Abschnitte beleuchten jedoch das komplette grand.Tex Miet- und Servicesystem. Soweit Ihr Haus lediglich unsere Wäschedienstleistung in Anspruch nimmt, erstreckt sich der Geltungsbereich der nachfolgenden Ausführungen nur auf die Passagen, die nicht die Miete betreffen.

6. Die Textilien

grand.Tex erhebt den Anspruch, hochfeine Textilien mit exzellentem Oberflächenfinish und außerordentlicher Haptik einzusetzen. Die Textilien sind für die industrielle Wäscherei geeignet. Die Verschleißfestigkeit ist auf die Laufzeit von Mietverträgen ausgerichtet.

Der vereinbarte und von uns angeschaffte Mietwäschebestand wird vor dem Einsatz von uns wie folgt gekennzeichnet:

Adm.NMD 12/12 D114888 Musterhotel Köln	bzw.	grand.Tex (Wäscherei) 12/12 Maße
--	------	---

Die Kennzeichnung erfolgt mittels Heißsiegel – Patch oder mittels Einnäher.

Soweit die Kennzeichnung mittels Patches (14,5x41 mm) vorgenommen wird, sind die vereinbarten Anbringungsstellen bei:

Bettbezüge und Kissenbezüge

am Kuvertverschluss an der linken, oberen Ecke - innen unterhalb der Saumkante

Laken

auf der Rückseite - an der rechten oberen Ecke unterhalb der Saumkante

Handtüchern, Duschtüchern, Saunatüchern und Badvorlegern

auf der Rückseite - an der rechten oberen Ecke unterhalb der Saumkante

Tischdecken

auf der Rückseite - an der rechten oberen Ecke unterhalb der Saumkante

Servietten, Seiflappen, Waschhandschuhe werden nicht oder nur auf besonderen Wunsch gekennzeichnet. Deckservietten, Geschirr- und Grubentücher erhalten in der Regel nur ein schmales Patch mit abgekürzten Informationen.

erstellt am: 28.06.2012	geändert: 22.05.2023 Sadlowski	freigegeben: Träger
-------------------------	--------------------------------	---------------------

	Qualitätshandbuch Admiral GmbH und Co. KG	Ausgabe 1
FBL_5_KG_3_4_V05	Wäschehandbuch für das Housekeeping	Änderung 3
		Seite 4

7. Berufsbekleidung, Gästewäsche und Sonderartikel

Berufsbekleidung

Haus- bzw. trägereigene Bekleidung kann nach Abstimmung mit uns gekennzeichnet werden. Ein Kennzeichen sollte auf jeden Fall vorhanden sein, um eine eindeutige Zuordnung in der Wäscherei zu ermöglichen. Besonders bei Kochbekleidung ist oft eine Nachwäsche nötig, da bei der Anwendung spezieller Entfleckungsverfahren Wäscheteile unterschiedlicher Kunden zusammen gewaschen werden müssen. Soweit kein Kundenzeichen im Bekleidungsteil vorhanden ist, bleibt in diesem Fall nur die Kennzeichnung mit temporären Zeichen, was aufwendig ist. Berufsbekleidung ist in einem gesonderten Rollcontainer zur Abholung bereitzustellen. Kleine Mengen können im transparenten Foliensack in den Tischwäschecontainer gelegt werden.

Die Kennzeichnung erfolgt bei Oberteilen innen unter dem Kragen und bei Hosen hinten im Bund.

Bei kleinen Bekleidungsaufträgen (Küchenbekleidung) können wir namentlich gekennzeichnete Wäschebeutel ausliefern. Der Mitarbeiter gibt seine Bekleidung in diesem Beutel ab und erhält diese nach der Reinigung auch wieder zusammen mit dem Beutel zurück. Wenn Sie eine solche Versorgung wünschen, melden Sie dies bitte bei uns an. Zusätzlich können wir Ihnen zum Nachweis der Abgabe einen Vordruckblock: **Auftragschein Sonderartikel A5 dreifach** übergeben von denen zwei Exemplare abgegeben werden und der Träger ein gegengezeichnetes Exemplar mit der gereinigten Bekleidung zurück erhält. Auch diese Blöcke bitten wir, bei uns (telefonisch) zu bestellen, falls Sie dies wünschen.

Vielfach wird in unseren Wäschereien ein elektronischer Code zur Identifikation der Bekleidungsteile eingesetzt. Dies hilft Ihnen und uns bei der Nachverfolgung von Bekleidungsteilen. Derartige Dauerkennzeichnungen werden zwischen uns in jedem Fall im Vorfeld vereinbart.

Für Mietberufsbekleidung wird von uns in jedem Fall mit einem elektronisch lesbaren Code (Strichcode, Data Matrix, Chip) gearbeitet. Die oben genannten Informationen werden in der Regel mit einem gesonderten Patch eingebracht.

Gästewäsche (nach Vereinbarung)

ist uns gesondert zu übergeben und wird von uns im Wareneingang mit temporären Kennzeichen versehen, um eine spätere Kundenzuordnung zu gewährleisten.

Gästewäsche wird fachgerecht nach den Pflegekennzeichen gereinigt. Soweit diese fehlen, wird mit Ihrem Haus Rücksprache genommen. Im Zweifel wird stets das schonendere Verfahren, in der Regel die chemische Reinigung, angewendet.

Sensiblen Teile, z. B. Teile mit Lederbesatz, können durch uns nicht gereinigt werden. In diesem Fall wird das Teil dann ungereinigt an Ihr Haus ausgeliefert. Für Accessoires, wie Schnallen, Knöpfe, Applikationen, und sonstigen angebrachten Gegenständen wird keine Haftung übernommen. Es gelten die „Lieferbedingungen des deutschen Textileinigerhandwerks.“

erstellt am: 28.06.2012	geändert: 22.05.2023 Sadlowski	freigegeben: Träger
-------------------------	--------------------------------	---------------------

	Qualitätshandbuch Admiral GmbH und Co. KG	Ausgabe 1
FBL_5_KG_3_4_V05	Wäschehandbuch für das Housekeeping	Änderung 3 Seite 5

Sonderartikel

Vor der Abgabe von Gardinen, Teppichen, Schmutzfangmatten und anderen Sonderartikeln nehmen Sie bitte mit uns Kontakt auf.

Hierzu gibt es einen Vordruck: [Auftrag über Gardinenreinigung](#)

Nicht vereinbarte, jedoch in der Wäsche aufgefundene Artikel

Bei in der Wäsche aufgefundenen Artikeln, die nicht vereinbart sind, erhalten Sie von uns einen „Nachtrag – Preis für Zusatzartikel“, den wir Sie bitten, uns zu bestätigen und in Kopie zurückzusenden. Falls Sie mit diesem Nachtrag nicht einverstanden sind, teilen Sie uns das bitte mit. Wir werden dann künftig diese Artikel unbearbeitet zurückgeben bzw. Sie bitten, diese Artikel gar nicht erst nicht in die Wäsche zu geben.

8. Die tägliche Arbeit

8.1. Verantwortlichkeiten

Nach dem Motto „viele Köche verderben den Brei“ ist in der Zusammenarbeit der grand.Tex Partner eine eindeutige Zuordnung der Verantwortlichkeiten geboten. Die **grand.Tex-Wäscherei** ist Ansprechpartner für alle Fragen des Tagesgeschäfts. Der **grand.Tex Kundenservice** zeichnet für alle Dinge verantwortlich, die die Textilien, den Bestand und die Vertragsgestaltung betreffen. Wer genau Ihre Ansprechpartner sind, entnehmen Sie bitte der [Anlage1 Vertragspartner und Kontaktdaten](#).

8.2. Die Erstausrüstung

Grundsätzlich sollen Sie als Kunde die Wäscheausstattung vor dem Ersteinsatz sichten und sich ggfls. den zu übernehmenden Wäschebestand vorzählen lassen. Dies kann dadurch geschehen, dass wir die Wäsche zunächst an Ihr Haus (palettiert) anliefern oder indem wir mit Ihnen zur Wäscherei fahren und dort den Wäschebestand sichten. Die Ware soll von Ihnen mit Ihrer Unterschrift, die die Ordnungsmäßigkeit und Vollzähligkeit der Wäsche bestätigen soll, übernommen werden. In welchen Schritten und Mengen die Erstausrüstung an Ihr Haus ausgeliefert werden soll, ist zwischen uns genau abzustimmen. Gegebenenfalls arbeiten wir Ihnen im Vorfeld einen Ablaufplan zu. Es wird stets die sauber übergebene, einsatzfähige Wäsche abgerechnet. Im Gegenzug fallen im Fall der regulären Vertragsbeendigung keine Kosten für schmutzig zurückgegebene Wäsche an.

8.3. Der Wäscheumlauf

Die Wäscherei liefert die saubere Wäsche in Rollcontainern (Gittercontainer) mit textiler Abdeckung an Ihr Haus an. Die Wäsche wird nach Artikeln sortiert in die Rollcontainer eingestapelt. Das Einstapeln erfolgt so, dass die Ware auf dem Transport nicht verrutschen kann. Zwischenräume dürfen nicht mit sauberer Wäsche „ausgestopft“ werden. Bestenfalls ist ein vorsichtiges, Einstapeln einzelner Frotteehandtücher hochkant erlaubt. Sollte es durch den Transport zu Qualitätsvermindierungen kommen, so sind andere geeignete Mittel, wie z. B. ein zusätzliches Verpacken der Ware, zu vereinbaren. Schwere Teile sollen im Container unten liegen. Bettwäsche, Frotteewäsche, Tischwäsche, Küchenwäsche sind nach Möglichkeit in getrennten Rollcontainern zu verpacken. Nur, wenn es sich um

erstellt am: 28.06.2012	geändert: 22.05.2023 Sadlowski	freigegeben: Träger
-------------------------	--------------------------------	---------------------

	Qualitätshandbuch Admiral GmbH und Co. KG	Ausgabe 1
FBL_5_KG_3_4_V05	Wäschehandbuch für das Housekeeping	Änderung 3
		Seite 6

wenige Container je Lieferung handelt, ist ein Einstapeln unterschiedlicher Artikelgruppen in einen Container erlaubt.
Soweit Container mit Zwischenböden verwendet werden, vorteilhaft bei Tischwäsche, können textile Außenhauben zur Abdeckung verwendet werden. Ansonsten werden Innenhauben eingesetzt. Die Rollcontainer verfügen über eine geteilte Tür. Alternativ können auch Container ohne Tür zum Einsatz kommen. Dann ist die Einfüllseite mit mind. drei breiten Gurten zu sichern.

Die Rückgabe der Schmutzwäsche erfolgt durch Einfüllen in die Rollcontainer, nachdem die Sauberwäsche ausgepackt wurde. Die Befüllung der Container erfolgt getrennt nach Bettwäsche, Frotteewäsche, Tischwäsche und Küchenwäsche. Bitte stimmen Sie mit der Wäscherei die regelmäßige Anlieferung einiger (eines) Leercontainer(s) ab, da die Schmutzwäsche mehr Volumen benötigt, als die Sauberwäsche.

Die Transportmittel

Die für Ihr Haus eingesetzten Container haben die (Norm-)Maße:

B: 720 mm x L: 810 mm x H: 1500 mm.

Abweichungen von diesen Maßen sind nur in Ausnahmen möglich. Die Rollcontainer und Textilhauben dürfen von Ihrem Haus nicht für andere Zwecke als für den Umlauf der Sauber- und Schmutzwäsche gem. unserem Vertrag verwendet werden. Die Anlieferung und Abholung der Container wird über ein Umlaufprogramm je Kunde nachgehalten. Dauerhaft aus dem Umlauf gezogene Container werden Ihrem Haus mit einer Monatsmiete in Rechnung gestellt.

Das Einfüllen von Schmutzwäsche muss in jedem Fall bei eingehängter, textiler Innenhaube erfolgen. Soweit einzelne Container mit Außenhaube geliefert werden, ist diese Haube nicht zu entfernen bzw. vor der Abgabe der Schmutzwäsche wieder überzuziehen.

8.4. Die Arbeitsweise

Die Sauberwäsche wird nach dem Waschen über halb- oder vollautomatisch arbeitende Anlagen getrocknet, geglättet und gefaltet. Soweit Faltungsart und Faltformat für Ihr Haus nicht von wesentlicher Bedeutung sind, liefert die Wäscherei Standardfaltung aus. Tischwäsche wird in geschlossener Restaurantfaltung gelegt. Servietten werden ungefaltet ausgeliefert. Wenn Sie spezielle Faltungen wünschen und die Wäscherei dies erfüllen kann, werden wir eine **Faltvorschrift** für Ihr Haus erarbeiten. Diese dient der Wäscherei als Richtlinie bei der Bearbeitung Ihrer Wäsche.

8.5. Der Warenaustausch (nicht zutreffend bei Poolwäscheversorgung)

Im Falle einer Vertragsneugestaltung nach Ablauf einer Vertragsdauer wird Ihr Haus mit neuer Wäsche ausgestattet. Die alte Wäsche wird von uns zurückgenommen. Hierbei gilt der Grundsatz, dass die neue Wäsche nach einsatzbereiter Herrichtung von uns mit den im Vertrag vereinbarten Miet- und Servicepreisen abgerechnet wird.

erstellt am: 28.06.2012	geändert: 22.05.2023 Sadlowski	freigegeben: Träger
-------------------------	--------------------------------	---------------------

	Qualitätshandbuch Admiral GmbH und Co. KG	Ausgabe 1
FBL_5_KG_3_4_V05	Wäschehandbuch für das Housekeeping	Änderung 3
		Seite 7

Für alte zurückgegebene Schmutzwäsche ist von Ihnen im Gegenzug nichts zu entrichten. Zur Vermeidung von Durchmischungen beim Warenaustausch wird ein **Ablaufplan** erstellt. Hierbei gelten die folgenden Prämissen:

1. Die Schmutzwäsche der letzten Wäscheabholung vor der Neuauslieferung wird in der Wäscherei separiert und kommt nicht mehr zur Auslieferung.
2. Die in Verbindung mit der Neuwäschelieferung abgegebene Schmutzwäsche wird ebenfalls in der Wäscherei separiert.
3. Sie sollten entscheiden, am Liefertag der Neuwäsche die verbliebene Sauberwäsche (alt) zurückzugeben. Damit ist eine hohe Sicherheit für die Aussortierung der Altwäsche gegeben.
4. In jedem Fall bitten wir Sie, die nächsten Schmutzwäscheabgaben nach alt und neu zu trennen. Die Wäscherei wird dies ebenfalls tun. Hierzu werden wir organisatorischen Absprachen mit Ihnen treffen.

8.6. Der Warenübergabeschein

Alle Lieferungen, die Ihr Haus von uns im Rahmen von Erstausstattungen, Ersatzlieferungen, Neuausstattungen, Aufstockungen, Reklamationsaustauschen und Inventurersatz erhält, werden mit einem **Warenübergabeschein** übergeben. Soweit es sich nicht um große Mengen handelt (weniger als eine Europalette voll) schicken wir Ihnen diese Ware direkt zu. Nach Prüfung bitten wir Sie, diese Wäsche zum Einwaschen abzugeben. Neuwäsche sollte nie ungewaschen eingesetzt werden. Große Mengen von Neuwäsche wird die Wäscherei erst nach dem Einwaschen ausliefern. Sie erhalten den Warenübergabeschein über die Neuwäsche per Fax und können diesen dann mit der von der Wäscherei gelieferten, eingewaschenen Wäschemenge vergleichen. Die Wäscherei hat die Pflicht, eingewaschene Neuwäsche mit separatem Lieferschein zum Vergleich und zur Kontrolle zu übergeben.

Wir bitten Sie, alle Warenübergabescheine nach Kontrolle gegenzuzeichnen und an uns zu senden (zu faxen). Im Übrigen bitten wir Sie, alle Warenübergabescheine sorgfältig aufzubewahren.

8.7. Der Lieferschein

Der Lieferschein ist der Nachweis für die von uns im lfd. Monat erbrachten Wasch-, Miet- und Serviceleistungen. Der Lieferschein bildet die Mengeneinheit ab, die als Abrechnungseinheit vertraglich vereinbart ist, nach der also am Monatsende die Rechnung gelegt wird. Der Empfang der einzelnen Lieferungen soll von Ihrem Haus auf der Lieferscheinkopie quittiert werden. Diese Quittung erfolgt stets unter Vorbehalt der Richtigkeit der übergebenen Mengen, jedoch soll damit die ordnungsgemäße Lieferung an sich sowie die Anzahl der gelieferten Container dokumentiert werden. Zählabweichungen können vertragsgemäß noch am Folgetag reklamiert werden.

erstellt am: 28.06.2012	geändert: 22.05.2023 Sadlowski	freigegeben: Träger
-------------------------	--------------------------------	---------------------

	Qualitätshandbuch Admiral GmbH und Co. KG	Ausgabe 1
FBL_5_KG_3_4_V05	Wäschehandbuch für das Housekeeping	Änderung 3
		Seite 8

Welche Abrechnungsart für Ihr Haus vereinbart ist, entnehmen Sie bitte der [Anlage 1](#).

8.8. Bestandsveränderungen

Sollte der vereinbarte Wäschebestand dauerhaft nicht ausreichen, kann eine Bestandsaufstockung vereinbart werden. Bestandsveränderungen (Aufstockungen/Rücknahmen) setzen eine beiderseitige Willenserklärung in Form eines Vertragsnachtrages voraus, den wir Ihnen bei Bedarf anbieten.

Kurzfristige, außergewöhnliche Spitzen können bei Anmeldung von 7 Kalendertagen im Voraus mittels einer Kurzzeitmiete ausgeglichen werden. Hierzu bieten wir Ihrem Haus einen Kurzzeitmietvertrag an und schicken Ihnen die benötigten Mengen aus dem grand.Tex Zentrallager oder aus der Wäscherei direkt. Kurzzeitmietartikel sind in der Regel zur besseren Unterscheidung mit einem roten Patch versehen.

8.9. Bestandsführung und Inventuren

Der von uns an Ihr Haus übergebene Wäschebestand wird in einem Bestands-Kundenkonto geführt. Jede Wäscherücknahme wird von diesem Konto ausgebucht, jede Auslieferung an Ihr Haus wird diesem Konto zugebucht.

Bei Häusern ab 150 Betten kann einmal jährlich eine Wäschebestandsinventur durchgeführt werden. Im Vorfeld hierzu unterbreiten wir Ihnen Terminvorschläge für diese, in der Regel an einem Tag durchzuführende Inventur. Die Wäscheinventur wird stets von einem Hotelmitarbeiter und einem Mitarbeiter von uns gemeinsam durchgeführt. Mehrere Teams, jeweils paritätisch besetzt, können gebildet werden. Die im Vorfeld von uns vorbereiteten Zähllisten werden zur Eintragung der Ist-Bestände verwendet. Die Listen werden fortlaufend nummeriert. Soweit weitere Zählscheine oder Zettel zur Erfassung von Beständen herangezogen werden, werden diese in die Nummerierung einbezogen. Die Zählung erfolgt sowohl im Hotel, als auch in der Wäscherei. Nach Abschluss der Zählung werden alle Listen einmal kopiert. Die Originale werden von uns zur Auswertung mitgenommen, die Kopien verbleiben zur späteren Kontrolle in Ihrem Hause. Zum Abschluss der Inventur wird ein gemeinsames Protokoll erstellt, auf dem beide Partner den ordnungsgemäßen Ablauf der Inventur dokumentieren oder, falls die Partner abweichende Standpunkte haben, auch diese dokumentiert werden.

Auf der Grundlage der im Miet- und Servicevertrages getroffenen Vereinbarung erfolgt der Ersatz der festgestellten Inventurverluste nach folgender Regel auf der Grundlage einer vereinbarten Klausel (Sorgfalts- oder Sorglosklausel). Welche Variante mit Ihrem Haus vereinbart ist, entnehmen Sie bitte ebenfalls der [Anlage 1](#)

8.10. Qualität und Fehler

Die von uns zu erbringenden Wäschedienstleistungen sind für Ihr Haus nur dann verwendbar, wenn diese tadellos erbracht werden. Diesem Anspruch stellen wir uns. Nicht zuletzt durch regelmäßige Qualitätsaudits an den Arbeitsplätzen sowie durch Kundenbefragungen und -auswertungen.

erstellt am: 28.06.2012	geändert: 22.05.2023 Sadlowski	freigegeben: Träger
-------------------------	--------------------------------	---------------------

	Qualitätshandbuch Admiral GmbH und Co. KG	Ausgabe 1
FBL_5_KG_3_4_V05	Wäschehandbuch für das Housekeeping	Änderung 3
		Seite 9

Trotz sorgfältigster Kontrollen kann es im Produktionsprozess vorkommen, dass Teile mit Restflecken oder mit Defekten nicht erkannt werden. Dies liegt einerseits daran, dass an der feuchten Wäsche Flecke weniger gut erkennbar sind, als bei trockener Wäsche. Zum anderen ist durch den hohen Automatisierungsgrad (aufgrund des Kostendrucks) die Fehlererkennung immer schwerer möglich. In Kenntnis dieser Tatsache ist es besonders wichtig, Verfahrensabläufe zu entwickeln, die eine rasche Bereinigung von Reklamationen durch kostenlose Nacharbeit gewährleisten und die Ihnen als Kunde die Kosten für zurückgelieferte Teile erstatten.

8.11. Sondertransporte

Der zwischen Ihrer Einrichtung und uns geschlossene Miet- und Servicevertrag ist wirtschaftlich auf den Bedarf Ihres Hauses ausgerichtet und folgt hinsichtlich der vereinbarten Preise den Bedingungen, die der Wäschereimarkt diktiert.

Von Ihnen kurzfristig gewünschte Sonderlieferungen, soweit diese nicht aus Versorgungsfehlern von uns resultieren, werden von der Wäscherei unter den folgenden Bedingungen erbracht:

Die gewünschte Sonderlieferung ist spätestens 24 Stunden vor dem Liefertermin anzumelden, in der Regel montags bis freitags bis 09.00 Uhr. Hierzu ist ein **Auftrag für erforderliche Sonderfahrten** auszufüllen und an die Wäscherei zu senden:

Achtung: Die reine Versendung per Fax reicht nicht. Es ist unbedingt der telefonische Kontakt mit der Wäscherei oder mit dem Kundenservice zu suchen. Soweit die Wäscherei zur Erfüllung dieses Sondertransportes Mehraufwendungen hat, z. B. durch separate Anfahrt oder durch gesonderte Anschaltung der Maschinen, so werden diese Kosten an Ihr Haus weiterberechnet. Sie sollten deshalb vorher mit der Wäscherei oder mit unserem Kundenservice diese Mehrkosten vereinbaren.

Soweit Sondertransporte durch Bestandsmängel, die wir zu vertreten haben, notwendig werden, übernehmen wir die Kosten für diese Sondertransporte.

8.12. Nachwäsche

Wäscheteile, die Restverfleckungen aufweisen sowie vermangelte Wäscheteile sind zur Wäscherei mit einem **Nachwäsche-Schein** zurückzugeben um diese nachwaschen/nachbearbeiten zu lassen. Hierfür stellt Ihnen der Kundenservice blaue Wäschesäcke mit der Aufschrift „Nachwäsche“ zur Verfügung. Die beanstandete Wäsche wird im blauen Sack nach erfolgter Sonderbehandlung an Ihr Haus zurückgegeben. Wäscheteile, die trotz Nachwäsche (Sonderbehandlung) nicht sauber sind, sind wie Defektwäsche, Pkt. 8.13, zu behandeln.

8.13. Defektwäsche

Defekte oder dauerhaft verfleckte Wäscheteile bitten wir Sie, in einem Karton bzw in einem gesonderten Container zu sammeln. Dies ist der sicherste Weg, um derartige Teile aus dem Umlauf zu ziehen. Sobald der Karton/Container voll ist, bitten wir um Ausfüllung des **Defektwäsche-Scheins**. Diesen bitte an unseren Kundenservice mailen, notfalls zu faxen, anschließend den Karton/Container mit einer Kopie des Defektwäsche-Scheins an die Wäscherei übergeben. Ihre Mail/Ihr Fax, auf dem auch die Anzahl der Behältnisse vermerkt ist, ist für uns die

erstellt am: 28.06.2012	geändert: 22.05.2023 Sadlowski	freigegeben: Träger
-------------------------	--------------------------------	---------------------

	Qualitätshandbuch Admiral GmbH und Co. KG	Ausgabe 1
FBL_5_KG_3_4_V05	Wäschehandbuch für das Housekeeping	Änderung 3
		Seite 10

Grundlage, die angezeigte Ware auszubuchen, die Ersatzware zu bestellen und mit der Wäscherei den Verbleib der nicht mehr einsetzbaren Ware zu klären.

9. Epilog

Wir hoffen, dass wir Ihnen mit diesem Handbuch ein Arbeitsmittel in die Hand gegeben haben, das alle Fragen zur Dienstleistung und zu den Ansprechpartnern beantwortet. Sollten Sie zu diesem Handbuch dennoch Frage, Hinweise oder Wünsche haben, bitten wir Sie, sich vertrauensvoll an unseren Kundenservice zu wenden.

	Qualitätshandbuch Admiral GmbH und Co. KG	Ausgabe 1
FBL_5_KG_3_4_V05	Wäschehandbuch für das Housekeeping	Änderung 3
		Seite 11

10. Anlagen

Können auf Wunsch von uns bereitgestellt werden:

- Anlage 1 –Vertragspartner und Kontaktdaten
- Anlage 2 –Zertifikate, Nachweise und Hygiene
- Anlage 3 – Ausstattungsliste laut Kalkulation Miet- und Servicevertrag
- Anlage 4 – FBL_5_KG_8_3_V01_Nachwäsche-Schein
- Anlage 5 – FBL_5_KG_8_2_V01_Defektwäsche-Schein
- Anlage 6 – FBL_4_KG_11_2_V01Ablaufplan Wäschetausch (optional)
- Anlage 7 – FBL_5_KG_8_6_V01_Antrag für erforderliche Sonderfahrten (Kopiervorlage)
- Anlage 8 – Fbl.7.2 Auftragschein Sonderartikel A5 dreifach (auf Wunsch)
- Anlage 9 – Fbl. 6.3 Faltvorschrift laut Kalkulation Miet-und Servicevertrag(wenn gewünscht)
- Anlage 10 – Fbl. 7.11 Auftrag über Gardinenreinigung

erstellt am: 28.06.2012	geändert: 22.05.2023 Sadlowski	freigegeben: Träger
-------------------------	--------------------------------	---------------------