

Branchenfragen Reinigung, Sicherheit, Pflege, Personal

Verteilte Standorte und Objekte, Einweisung und Unterweisung, Geräteprüfung (DGUV), Dokumentation vor Ort. 25 Fragen mit dem Nachweis, den der Auditor sehen will – aus echten Audits der Branchen Gebäudereinigung, Sicherheitsdienst, Gesundheit / Pflege, Personaldienstleistung (anonymisiert).

Nr.	Frage im Audit	Nachweis, den Sie sehen wollen	Branche
1	Zeigen Sie mir, wie Sie für den letzten Großeinsatz genug qualifiziertes Personal sichergestellt haben, auch bei Ausfällen.	Personaleinsatzplan mit Qualifikationsnachweisen (Sachkunde, Erste Hilfe), Liste der Ersatzkräfte und Aufzeichnung, wie kurzfristige Ausfälle ersetzt wurden.	Sicherheitsdienst
2	Nehmen wir Ihre letzte Kundenbeschwerde oder Reklamation, etwa wegen Schlieren an Fenstern oder einer vergessenen Etage: Was haben Sie getan, und wie verhindern Sie, dass es wieder passiert?	Beschwerdeprotokoll mit Ursache, Sofortmaßnahme und Korrekturmaßnahme sowie Nachkontrolle oder Rückmeldung an den Kunden.	Gebäudereinigung
3	Nehmen wir einen Mitarbeiter, der vor zwei Monaten angefangen hat: Wie wurde er eingewiesen, und woran erkennen Sie, dass er mit den Reinigungsmitteln und Maschinen sicher umgehen kann?	Einarbeitungsplan oder Checkliste mit Datum und Unterschrift, Unterweisungsnachweis (Gefahrstoffe, Maschinen), Betriebsanweisungen und aktuelle Sicherheitsdatenblätter.	Gebäudereinigung
4	Nehmen wir Ihre letzte Einreise, bei der das Visum länger gedauert hat als geplant: Wer hat wann was erfahren, und wie ging es mit Kandidat, Kunde und Wohnung weiter?	Vorgangsakte oder Statusverlauf im Bewerbersystem mit Datumsangaben, E-Mails oder Notizen an Kunde und Kandidat sowie die Anpassung von Wohnungsbuchung und Starttermin.	Personal / Vermittlung
5	Nehmen wir Ihre letzte Kundenanfrage für Leiharbeitskräfte: Wie haben Sie genau erfasst, welche Qualifikationen, Einsatzzeiten und Sicherheitsanforderungen der Kunde braucht, und wie haben Sie das mit ihm abgestimmt?	Die Anfrage samt Anforderungsprofil bzw. Bedarfsmeldung, der dokumentierte Abgleich oder die Bestätigung an den Kunden (E-Mail, Auftragsformular) und der daraus entstandene Vertrag.	Personal / Vermittlung
6	Nehmen wir Ihren letzten abgeschlossenen BFKV-Fall: Wie haben Sie vor dem Einreichen geprüft, dass Unterlagen und Vollmacht vollständig und gültig sind?	Die ausgefüllte Prüfliste oder CRM-Checkliste dieses Falls mit Datum und Kürzel der prüfenden Person, dazu die unterschriebene Vollmacht und die Dokumentenablage im passenden Bundesland-Ordner.	Personal / Vermittlung
7	Nehmen wir den letzten festgestellten Mangel, zum Beispiel Haare im Bad oder Staub auf der Fensterbank: Wer wurde informiert, wer hat nachgebessert und wer hat die Nachkontrolle gemacht?	Mängelliste oder Maßnahmenblatt mit Mangel, verantwortlicher Person, Frist, Erledigungsvermerk und Nachkontroll-Eintrag.	Gebäudereinigung
8	Nehmen wir Ihre letzte Reklamation oder Kundenbeschwerde: Wie ging es von der Meldung bis zur Erledigung, und was haben Sie geändert, damit es nicht wieder passiert?	Beschwerde- oder Reklamationsliste bzw. E-Mail-Verlauf, Notiz zur Ursache und Abhilfe, Rückmeldung an den Kunden und ggf. angepasste Objektanweisung.	Gebäudereinigung

Nr.	Frage im Audit	Nachweis, den Sie sehen wollen	Branche
9	Nehmen wir Ihren letzten Kunden, der sich beschwert hat oder einen Mitarbeiter abziehen ließ: Was wurde unternommen und wie haben Sie geprüft, ob es wirkte?	Erfasste Beschwerde bzw. Gesprächsprotokoll mit Ursachenklärung, festgelegte Maßnahme mit Verantwortlichem und Termin, Nachfassen beim Kunden, Auswertung der Zufriedenheitsabfragen des letzten Jahres.	Personal / Vermittlung
10	Zeigen Sie mir die Tourenplanung für nächste Woche: Wie stellen Sie sicher, dass Personal, Termine, Schlüssel und Zutritt zu den Objekten passen, und was passiert, wenn kurzfristig jemand krank ausfällt?	Aktueller Einsatz- und Tourenplan, Schlüssel-/Zutrittsübersicht, Beispiel einer kurzfristigen Umplanung mit Vertretung und Information an den Kunden.	Gebäudereinigung
11	Zeigen Sie mir die Schulungsübersicht von drei Mitarbeitern, davon einer, der vor Kurzem ausgeschieden ist: Woran sehe ich, wer wann was geschult wurde und wann die nächste Auffrischung fällig ist?	Schulungsmatrix oder Schulungsliste mit Terminen und Fälligkeiten, Teilnahmenachweise bzw. Zertifikate, Ablage in der Personalakte auch bei ausgeschiedenen Mitarbeitern.	Sicherheitsdienst
12	Nehmen wir Ihren letzten Alarmeinsatz in der Nacht: Wie lief er von der Alarmmeldung bis zur Rückmeldung an den Kunden ab, und wie lange hat es gedauert?	Der vollständige Einsatzbericht mit Alarmzeit, Ausrückzeit, Eintreffzeit, Feststellungen vor Ort, Foto oder Skizze, Unterschrift des Mitarbeiters und der Rückmeldung an den Kunden.	Sicherheitsdienst
13	Nehmen wir einen Vorfall, bei dem sich der Plan unterwegs geändert hat, etwa durch neue Erkenntnisse oder Kundenwünsche: Wie wurde das festgehalten, und wer hat es freigegeben?	Änderungsvermerke im Vorfallprotokoll bzw. Ticket mit Datum, Begründung, verantwortlicher Person und Information an den Kunden.	Sicherheitsdienst
14	Zeigen Sie mir, wie Ihre Mitarbeiter vor Ort wissen, was in einem Objekt genau zu reinigen ist und in welchem Turnus.	Leistungsverzeichnis bzw. Reinigungsplan eines aktuellen Kundenobjekts, am Einsatzort ausgehängt oder in der Objektmappe, plus die Einweisung des Objektleiters oder der Reinigungskraft dazu.	Gebäudereinigung
15	Nehmen wir Ihren letzten Einsatz, bei dem ein Kundenbetrieb kurzfristig Personal abbestellt hat: Wie haben Sie reagiert, um die betroffenen Mitarbeiter weiterzubeschäftigen oder arbeitsrechtlich sauber zu handeln?	Auftragsabsage-Mail oder Telefonnotiz, Ihre Umsetzungs-/Ersatzeinsatz-Planung, Gesprächsnotiz mit dem Mitarbeiter und der Schriftverkehr dazu (Kündigung, Freistellung oder Versetzung).	Personal / Vermittlung
16	Zeigen Sie mir, wie Sie letzte Woche Ihre Einsatzplanung gemacht haben, als jemand kurzfristig ausgefallen ist: Wer hat die Objekte übernommen und woher wussten die Vertretungen, was dort zu tun ist?	Einsatzplan mit der Änderung, Vertretungsregelung, Objektmappe oder Leistungsbeschreibung, die die Vertretung vor Ort hatte, ggf. Einweisungsnachweis.	Gebäudereinigung
17	Nehmen wir einen Mitarbeiter, der vor vier Wochen in einem neuen Kundenbetrieb gestartet ist: Was haben Sie getan, damit er dort sicher arbeitet?	Unterschriebener Unterweisungsnachweis (Ihre Belehrung plus Einweisung durch den Kunden), Gefährdungsbeurteilung bzw. Abstimmung zum Arbeitsplatz, ausgegebene persönliche Schutzausrüstung mit Empfangsbestätigung.	Personal / Vermittlung

Nr.	Frage im Audit	Nachweis, den Sie sehen wollen	Branche
18	Zeigen Sie mir die Schulungsstunden eines Mitarbeiters aus dem letzten Jahr, und wie stellen Sie sicher, dass die geforderte Stundenzahl erreicht wird.	Qualifizierungsnachweis mit Datum, Thema, Dauer, Schulungsleiter und Teilnehmerunterschrift sowie eine Übersicht, die Stunden-Soll und Stunden-Ist je Mitarbeiter zeigt.	Sicherheitsdienst
19	Zeigen Sie mir, wie Sie die Einhaltung des Arbeitszeitgesetzes und der Höchstüberlassungsdauer überwachen: Nehmen Sie bitte einen Einsatz, bei dem es kritisch wurde, und zeigen Sie, was Sie daraufhin veranlasst haben.	Auswertung der Zeiterfassung (Überschreitungen, Ruhezeiten), Liste der Überlassungsdauern mit Fristenwarnung, ein konkreter Vorgang mit Rückmeldung an Kunde/Mitarbeiter und dokumentierter Korrekturmaßnahme.	Personal / Vermittlung
20	Ihr Prozess sieht monatliche Teambesprechungen vor. Zeigen Sie mir die letzten drei Termine, und was daraus beschlossen und erledigt wurde.	Besprechungsprotokolle oder Notizen mit Datum, Teilnehmern, Beschlüssen samt Verantwortlichem und Termin; bei Abweichung vom Rhythmus eine nachvollziehbare, dokumentierte Anpassung der Vorgabe an die Praxisrealität.	Gesundheit / Pflege / Soziales
21	Nehmen wir die Schulung von letzter Woche: Wer war Trainer, und woran sehe ich, dass genau diese Person für dieses Thema qualifiziert und aktuell befugt war?	Qualifikationsmatrix mit Stand des Trainers, Zertifikate und Nachweise der letzten Fortbildung des Trainers, Einsatzplan mit Trainerzuweisung für diesen Termin.	Sicherheitsdienst
22	Nehmen wir Ihre letzte Patientenbefragung: Wer hat sie ausgewertet, welche Rückmeldung hat Sie am meisten gestört, und was haben Sie daraufhin geändert?	Ausgefüllte Fragebögen oder Auswertung, Teambesprechungsprotokoll mit dem Thema, dokumentierte Maßnahme mit Verantwortlichem, Frist und Wirksamkeitsprüfung.	Gesundheit / Pflege / Soziales
23	Zeigen Sie mir die letzte Selbstprüfung Ihrer elektrischen Anlagen. Wer hat sie gemacht und woher wissen Sie, dass diese Person das darf und kann?	Prüfprotokoll mit Datum, Prüfgerät, Messwerten und Unterschrift, dazu Qualifikationsnachweis der prüfenden Person und gültiger Kalibrier- oder Prüfnachweis des Messgeräts.	Gesundheit / Pflege / Soziales
24	Nehmen wir Ihren zuletzt eingearbeiteten Vorarbeiter: Wie wurde er geschult, und woran erkennen Sie, dass er die Arbeit tatsächlich beherrscht?	Einarbeitungsplan, unterschriebener Schulungsnachweis (Inhalte, Datum, Trainer), Einsatzbeobachtung oder Freigabe durch die Objektleitung, Unterweisungen zu Chemikalien und Arbeitssicherheit.	Gebäudereinigung
25	Nehmen wir Ihre letzten drei Angebote, die Sie nicht bekommen haben: Wissen Sie, warum, und was haben Sie daraus geändert?	Angebotsliste mit Absagegründen, Notiz oder Protokoll zur Auswertung, nachvollziehbare Änderung (z. B. angepasste Preisstaffel oder Leistungsbeschreibung)	Sicherheitsdienst

Typische Schwachstellen dieser Branchen finden Sie gebündelt in der „Checkliste 20 Stellen“ (Modul 16). Die Fragen hier sind die Gesprächsöffner, die Checkliste ist der Abgleich am Ende.