



Beschwerdemanagement

Osnabrücker Baubetriebstage 2020

07./08. Februar 2020

Dipl.-Kfm. Ma Dr. Andreas Mainka

Die Seminarunterlagen sind urheberrechtlich geschützt.
Vervielfältigung auch von Teilen ist ohne Genehmigung des Verfassers nicht zulässig.

Anschrift des Verfassers:
Dipl. -Kfm. MA Dr. Andreas Mainka
Mainka Bau GmbH & Co. KG
Darmer Esch 74
49811 Lingen

Tel: *49 (0)59180006-0, Mail: info@mainka-bau.de



Osnabrücker Baubetriebstage

Prozessqualität sichert Mängelfreiheit?

- **Kurzvorstellung des Unternehmens**
- **Zertifizierungsstand – „Die reine Lehre“**
- **Umsetzung in der Praxis: das Workflow-Modell**
- **Projektstart: von Anfang an richtig**
- **Fehlerkultur**
- **(nicht) zu guter Letzt: der Dokumentationsprozess**
- **Fazit**



Schlüsselfertigbau



Beton- und Ingenieurbau



Tiefbau



Rohrleitungsbau



Asphaltbau



Industrieunterhaltung



- Standorte**
- MAINKA Zentrale
 - MAINKA Standorte
 - MAINKA Referenz

Unfallquote der letzten 3 Jahre

**1,9 vs.
54,8**

Kennzahl Mainka vs. Branchendurchschnitt

Mitarbeiter

>600

Baustellenpersonal

>75%

Standorte

7

- > Lingen (Zentrale)
- > Bergkamen
- > Brunsbüttel
- > Düsseldorf
- > Gelsenkirchen
- > Köln
- > Wuppertal

Umsatz Chemische Industrie,
Energiewirtschaft
und Speziallogistik

**>90
%**

Jahresumsatz
2019

≈150

Mio. € p.a.

Eigentümer

100%

Familie Mainka



MAINKA

100%

stolz auf unsere Kunden
und Mitarbeiter

Gefährdungspotentiale für die Prozessqualität

- **Informationsdichte im Tagesgeschäft**
- **Berufseinsteiger (allgemein)**
- **Erweiterung der Verantwortlichkeiten einzelner Mitarbeiter (vom Tiefbau-/Hochbaufachmann zum Generalisten)**

- + **Qualitätsmanagement (zertifiziert / nicht zertifiziert) als Basis**
- + **Sicherstellung der Umsetzung durch intelligente Unterstützung der Verantwortlichen**
- + **Fokus auf Projektstart**
- + **Kein Lernen ohne eine positive Fehlerkultur**
- + **Dokumentationsprozess bereits ab Projektstart**
- ∑ **Prozessqualität ist wesentliche Voraussetzung für Mängelfreiheit**

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Mein Ziel: 0 Unfälle

