

QUALITÄTSPOLITIK UND LEITBILD DER BSG GMBH (BODENSEE SERVICE GROUP)

BSG GmbH steht seit 2009 in der Bodenseeregion für professionelle Dienstleistungen aus einer Hand: Sicherheitsdienst, Facility Management und Veranstaltungstechnik. Unser Anspruch ist, Leistungen zuverlässig, regional und mit klaren Standards zu erbringen.

Qualität bedeutet für uns: saubere Planung, klare Kommunikation, sichere Abläufe und ein respektvoller Umgang mit Kunden, Partnern und Mitarbeitenden.

Mission

Wir sorgen dafür, dass unsere Kunden sich auf uns verlassen können, egal ob im Sicherheitsdienst, im Facility Management oder in der Veranstaltungstechnik. Wir liefern planbar, lösungsorientiert und professionell, auch bei Zeitdruck oder besonderen Lagen. Unser Ziel ist ein reibungsloser Ablauf beim Kunden, von der Anfrage bis zur Umsetzung.

Vision

Wir wollen in der Bodenseeregion dauerhaft zu den ersten Ansprechpartnern gehören, wenn es um Sicherheit, Servicequalität und verlässliche Einsatzbereitschaft geht, mit einem Team, das fachlich stark ist und menschlich fair geführt wird. Wir entwickeln unsere Prozesse, Technik und Kompetenzen kontinuierlich weiter, damit Qualität bei uns nicht vom Zufall abhängt.

Unsere Werte (so arbeiten wir)

- **Verlässlichkeit:** Zusagen gelten. Änderungen kommunizieren wir frühzeitig und ehrlich.
- **Respekt:** Wir begegnen Kunden und Mitarbeitenden wertschätzend und professionell.
- **Verantwortung:** Jeder übernimmt Verantwortung für sein Handeln und die Wirkung nach außen.
- **Sorgfalt:** Wir arbeiten strukturiert, dokumentieren sauber und sichern Qualität durch Standards.
- **Teamgeist:** Wir helfen uns, geben Feedback, lösen Probleme gemeinsam.

Umgang mit Kunden

Wir verstehen uns als Dienstleister und Partner. Daher gilt:

- Wir klären Anforderungen eindeutig, halten Absprachen ein und arbeiten transparent.
- Reklamationen nehmen wir ernst, reagieren zügig und lösen sie sachlich.
- Wir achten auf die Außenwirkung beim Kunden, weil unser Auftreten direkt auf den Auftraggeber zurückfällt.
- Wir messen Qualität über Kennzahlen und Feedback (z. B. Termintreue, Reklamationsquote, Reaktionszeiten).

Umgang mit Mitarbeitenden

Unsere Mitarbeitenden sind entscheidend für Qualität. Deshalb:

- sorgen wir für klare Aufgaben, verständliche Abläufe und erreichbare Führung.
- setzen wir auf Einarbeitung, Unterweisungen und Weiterentwicklung.
- schaffen wir ein Umfeld, in dem man Probleme offen ansprechen kann, ohne Angst.
- achten wir auf Arbeitssicherheit, Gesundheit und ein respektvolles Miteinander.

Unser Qualitätsversprechen (ISO 9001 Grundsatz)

Die Geschäftsleitung verpflichtet sich:

1. **Anwendbare Anforderungen konsequent zu erfüllen (Kundenanforderungen, gesetzliche Vorgaben, interne Standards).**
2. **Das Qualitätsmanagementsystem wirksam zu betreiben und Ressourcen bereitzustellen.**
3. **Prozessorientiert und risikobasiert zu arbeiten: Risiken erkennen, bewerten und vorbeugen.**
4. **Qualitätsziele festzulegen, zu überwachen und umzusetzen (z. B. Einsatzplanung, Dokumentation, Schulungsstand, Fehlerquote).**
5. **Kontinuierliche Verbesserung umzusetzen durch Audits, Auswertungen, Ursachenanalysen und wirksame Maßnahmen.**

Im Bereich Sicherheitsdienst arbeiten wir nach den geltenden Anforderungen und Qualifikationen, inklusive der Erlaubnis nach § 34a GewO, wo zutreffend.

Friedrichshafen, 01.01.2026



Nermin Ramic, Geschäftsführer

THANK YOU!

**+49 (0) 75413562745
[HTTPS://WWW.SERVICE-BSG.DE/](https://www.service-bsg.de/)
[INFO@SERVICE-BSG.DE](mailto:info@service-bsg.de)**