

Systembeschreibung

Qualitätsmanagement

für

Reinigungsleistungen

Inhaltsverzeichnis

1. Grundsätze der Leistungserbringung	3
2. Raumstrukturen und Qualitätsniveaus	3
2.1 Struktur der zu reinigenden Elemente	3
2.2 Raumgruppen	4
3. Ergebniserwartung	5
4. Prüfung der Reinigungsleistung - Qualitätssicherung mittels QM-System	6
4.1. Kernaspekte	6
4.2. Ziel und Prüfgegenstand	6
4.3. Inhaltliche Struktur des Systems (Basis: DIN EN 13549)	7
5. Vorgabe eines bestimmten QM-Systems	14

Hinweis: Diese Systembeschreibung gilt nur für die Unterhaltsreinigung.

1. Grundsätze der Leistungserbringung

Die von der Gemeinde Oberhaching durchgeführte Ausschreibung und Vergabe der Reinigungsdienstleistungen der Unterhaltsreinigung in diversen Objekten hat das Ziel, eine gleichmäßige, der Nutzung der Gebäude entsprechende Sauberkeit zu erreichen.

Aus diesem Grund wird neben der Vorgabe eines genauen Leistungsverzeichnisses eine Systematik zur Steuerung und Sicherung der Reinigungsqualität und damit das Ergebnis als Ziel in den Mittelpunkt gestellt.

D.h. in den Gebäuden bilden Leistungsbeschreibung und Leistungsverzeichnis den Kern der Leistungserfüllung, mit folgendem ergänzenden Element:

- Bedarfsorientierung, d.h., die Intensität der einzelnen auszuführenden Leistungen hat sich am Bedarf zu orientieren.

Folglich muss für die Ermittlung des Reinigungsaufwands der Verschmutzungsgrad der einzelnen Bereiche pro Gebäude vom Auftragnehmer eingeschätzt werden.

Dieser ist im Wesentlichen von drei Faktoren abhängig:

- **Personenabhängige Faktoren** (Belegungsdichte, Nutzungsfrequenz, etc.). Es gilt: je mehr Menschen (Schüler, Lehrkräfte, sonstige Personen), umso höher die Verschmutzung
- **Infrastrukturelle Faktoren** (Objektlage, Baumaßnahmen, Umgebung)
- **Elementarfaktoren** (Jahreszeit, Wetter, Wochentag)

Diese drei Faktorenbündel bestimmen im Wesentlichen Art und Umfang der Verschmutzung, also den erforderlichen Aufwand bei der Reinigung.

Es wird im Ergebnis eine gleichbleibende Reinigungsqualität erwartet.

Die Sauberkeit ist durch das Reinigungsteam kontinuierlich auf gewünschtem Niveau zu halten, d.h., dass Verschmutzungen auch erkannt werden müssen. Hieraus resultieren zwangsläufig ein eigenverantwortliches Handeln der eingesetzten Reinigungskräfte und damit eine konsequente Schulungsphilosophie.

2. Raumstrukturen und Qualitätsniveaus

2.1 Struktur der zu reinigenden Elemente

Für die Umsetzung der Reinigungsleistungen wurde in den Tabellen „LV UHR...“ der Datei „LV und Kalkulationen...“ eine Datenstruktur gewählt, bei der das Leistungsverzeichnis in Raumgruppen und Reinigungsgegenstände unterteilt wird, welche wiederum pro Raumgruppe je nach Typ, Nutzungsintensität und Anspruch

der Nutzer in verschiedene Gruppen, sogenannte Raumkomponenten zusammengefasst werden:

- **B Boden:** Bodenbeläge und sonstige Bodenelemente inkl. Schmutzfangmatten, Gullys, etc.
- **HNK Hauptnutzungskomponenten:** Raumelemente, die vom Raumnutzer am intensivsten genutzt werden, z.B. Tische, Waschbecken, Griffbereiche an Türen und Lichtschaltern bzw. Raumelemente, an welche hohe hygienische Anforderungen gestellt werden, wie WC-Schüsseln und Arbeitsbereiche in Küchen.
- **NNK Nebennutzungskomponenten:** Raumelemente, die vom Raumnutzer weniger intensiv oder nur selten genutzt werden, z.B. Beistellmöbel, Regale
- **WD Wand-/Deckenbereiche:** Raumelemente an Wänden/ Decken, z.B. Heizkörper, Fensterbänke, Beleuchtungskörper, Hinweisschilder und sonstige Wandelemente

2.2 Raumgruppen

Die definierten Raumgruppen sind ebenfalls in den Tabellen „LV UHR...“ zu finden.

3. Ergebniserwartung

Die in Leistungsbeschreibung und Leistungsverzeichnissen („LV UHR...“) detailliert beschriebene Leistungserbringung und Qualitätserwartung fordert die Beseitigung von:

- **lose aufliegendem Grobschmutz (z.B. Abfall, Papier, Pflanzenblätter, also Schmutz, der per Hand eingesammelt werden kann),**
- **nicht haftendem Feinschmutz (z.B. Staub, Krümel, Haare, Spinnweben)**
- **nicht haftendem Grobschmutz (z.B. Sand, Kies, also Schmutz, der mit Hilfsmitteln wie Besen entfernt werden muss)**
- **haftenden Verschmutzungen (z.B. Getränkeflecken, Fingerabdrücke usw.)**
- **Verfleckungen (im Sinne von Inhomogenität) gemäß LV,**
- **optischen Veränderungen auf den Reinigungsobjekten (z.B. Verschmierungen durch falsche Behandlung, Überdosierung)**

Innerhalb der Raumgruppen wurden die typischen und zu erwartenden Reinigungsgegenstände (Raumelemente) zusammengefasst.

Einzelheiten zu den Leistungsumfängen sind den Tabellen „LV UHR...“ der Anlagen „...LV und Kalkulationen...“ pro Los zu entnehmen.

4. Prüfung der Reinigungsleistung durch den Auftraggeber - Qualitätssicherung mittels QM-System

Hinweis: Für die Prüfung der Reinigungsleistung durch den Auftragnehmer gilt Kapitel 2.3 der Leistungsbeschreibung.

Für die Qualitätschecks durch den Auftraggeber (AG) wird folgendes vereinbart:

4.1. Kernaspekte

- Die Qualitätssicherung erfolgt mit einer das konkrete Raum- und Leistungsverzeichnis abbildenden Systematik.
- Der Schwerpunkt des Systems ist die Kontrolle der Reinigungsqualität mit anschließendem Feedback.
- Die Gebäude-, Daten- und Raumstruktur kann in mehreren Hierarchiestufen erfasst und ausgewertet werden.
- Abbildung von Häufigkeiten bezüglich der einzelnen Reinigungskategorien ist enthalten.
- Dokumentation der temporären Leistung (Reinigung) und der langfristigen Folgen (Substanzerhaltung) ist möglich.
- Das System entspricht der DIN EN 13549.
- Das System ermöglicht die räumliche Zuordnung der geprüften Räume und Flächen, z.B. durch Raumnummern.

Die Qualitätssicherung durch den AG erfolgt mit dem QM-System Visionclean (siehe Kapitel 5).

4.2. Ziel und Prüfgegenstand

4.2.1. Ziel

Ziel ist der Einsatz eines Prüfsystems, das überwacht, ob die Reinigungsleistungen, die zwischen den Vertragsparteien definiert und vereinbart wurden, das Qualitätsniveau erfüllen, das nach den Vorgaben des Vertrags und seinen Anlagen vorgesehen ist.

Bei den Qualitätsprüfungen geht es dem AG darum, die vereinbarten Leistungs- und Qualitätsziele zu überprüfen und Abweichungen zwischen Soll- und Ist-Reinigungszustand festzuhalten. Die in den Vergabeunterlagen definierten Qualitätsziele bilden die Grundlage hierfür.

Ziel der Prüfung ist es, mit Hilfe der Raumauswahl durch Stichprobenziehung nach DIN EN 13549 eine verlässliche Aussage darüber treffen zu können, ob innerhalb

des geprüften Gesamtobjektes die vereinbarten Qualitätsniveaus eingehalten wurden.

4.2.2. Prüfgegenstand

Prüfgegenstand sind die zu reinigenden Einheiten und Oberflächen unter Zugrundelegung der Raum- und Leistungsverzeichnisse.

4.3. Inhaltliche Struktur des Systems (Basis: DIN EN 13549)

4.3.1. Prüfkriterien

Das System beschreibt die Kriterien: Sauberkeit der einzelnen Elemente gemäß Ergebnisdefinitionen, Unterscheidung einzelner Schmutzarten (loser und haftender Schmutz etc.) nicht erforderlich.

4.3.2. Prüfelemente

Strukturierung der Prüfelemente (Raumelemente) analog zum LV in Form mehrerer Hierarchiestufen:

- Raumelemente (z.B.: Waschbecken)
- Raumkomponenten (z.B.: Hauptnutzungskomponenten, zu denen Waschbecken, WC-Einheiten, Urinale etc. gehören)
- Raumarten/Raumgruppen (z.B.: Sanitäranlagen)
- Gebäude
- Objekt (alle Gebäude eines zusammengehörenden Objekts, z.B. MWS)
- Los (alle Objekte eines Loses)

Für die einzelnen Raumelemente und/oder übergeordneten Hierarchieeinheiten (Raumkomponenten, Raumarten/Raumgruppen) wird ein unterschiedlicher Gewichtungsfaktor bzw. eine zu hinterlegende Punktezahl festgelegt. Dies wird durch den AG schriftlich festgelegt und dem AN mitgeteilt.

4.3.3. Abbildung von Qualitätsniveaus/Servicelevels

Das System bildet verschiedene Qualitätsniveaus ab.

4.3.4. Festlegung von Zielerreichungsgraden (ZEG)

Folgender Zielerreichungsgrad wird vorgegeben:

Alle Räume der gesamten Stichprobe	85 %
------------------------------------	------

Erläuterung:

ZEG: Zielerreichungsgrad, d.h., dass zu erreichende Qualitätsziel als Verhältnis der erreichten Wertungspunkte (siehe Ziffer 4.3.5) in Relation zu den maximal möglichen Wertungspunkten

4.3.5. Bewertung

Das System beinhaltet, wie die Bewertung erfolgt und wann welche Bewertung abgegeben wird.

Bewertungsmethodik:

Die Bewertung umfasst die Zustände der Elemente gemäß Vertragsunterlagen.

Die Bewertung erfolgt mittels folgender Methodik, die den Zustand der Elemente nachvollziehbar abbildet.

Nachstehend wird die Bewertungsmethode dargestellt:

Die Bewertung erfolgt in 3 Stufen:

Zustand	Wert (wird mit der Gewichtung des Elements multipliziert)
Reinigungsergebnis erreicht, Reinigung ist vertragskonform erfolgt	1 bzw. volle Punktzahl
Reinigungsergebnis teilweise erreicht, Reinigung ist erfolgt, aber mit Mängeln	0,5 bzw. halbe Punktzahl
Reinigungsergebnis nicht erreicht, Reinigung ist nicht erfolgt oder mit erheblichen Mängeln	0 Punkte

Das heißt:

- Ergebnis erreicht, die Reinigung ist vertragskonform erfolgt (Codierung = 1 bzw. volle Punktzahl, Multiplikation mit Gewichtung des Elements)
- Ergebnis erreicht, Reinigung ist erfolgt, aber mit Mängeln (Codierung = 0,5 bzw. halbe Punktzahl – Multiplikation mit Gewichtung des Elements)
- Ergebnis nicht erreicht, Reinigung mit erheblichen Mängeln oder gar keine Reinigung erfolgt bzw. erkennbar (= 0, kein Punkt). Wichtiger Hinweis: ein hygienerelevanter Mangel und/oder eine Verschmutzung, die sich über einen längeren Zeitraum entwickelt hat, stellt/stellen jeweils auch einzeln einen erheblichen Mangel dar.

Gewichtung der Raumelemente:

Für die Bewertung werden die einzelnen Raumelemente entsprechend ihrer Bedeutung für den Nutzer gewichtet.

Aggregation der Bewertung:

Die Aggregation der Punkte und die Umwandlung in einen %-Satz muss pro Raum erfolgen und kann beispielhaft wie folgt durchgeführt werden:

Ein Raum wird je nach Anzahl der Raumelemente mit Soll-Punkten versehen, z.B. mit 100 Punkten (nur ein Beispiel zur Verdeutlichung). Diese 100 Punkte werden in Abstimmung mit dem Auftragnehmer auf die Raumelemente (Boden, Tische, etc.) aufgeteilt.

Damit wird erreicht, dass die Raumelemente unterschiedlich gewichtet werden.

Z.B. wird die WC-Einheit mit mehr Gewicht versehen und der Spiegel mit weniger Gewicht, weil seine Sauberkeit in Relation zur WC-Einheit als weniger wichtig erachtet wird.

D.h., die Bewertung pro Raumelement wird mit dem Gewichtungsfaktor des Elements multipliziert. Ist einem Element der Gewichtungsfaktor 10 (von 100) zugeordnet, wird die Bewertung des Elements mit diesem Faktor multipliziert.

Weisen alle Raumelemente eines Raumes einen vertragskonformen Zustand auf, so wird der Raum mit 100 % bewertet.

Die Zielerreichungsgrade ermitteln sich auf allen Hierarchieebenen (Raum, Raumgruppe, Gebäude, Objekt) aus der erreichten Punktezahl in Relation zur maximalen Punktezahl (d.h., wenn das Reinigungsergebnis bei allen Elementen erfüllt ist / ZEG = 100 %).

Der geprüfte Raum erhält dann 100 %, wenn alle Raumelemente das geforderte Reinigungsergebnis (und damit die Bewertung mit 1 = Grün) erreicht haben. Dann werden die mit „1 = Grün“ bewerteten Elemente mit deren individuellem Gewicht multipliziert, woraus ein Ist-Zielerreichungsgrad von 100 % resultiert.

Werden nicht alle Raumelemente mit „1“ bewertet, sondern wird z.B. aufgrund entsprechender Mängel die WC-Einheit mit „0,5“ (Reinigungsergebnis nur teilweise erreicht) bewertet, so erhält die WC-Einheit statt der maximal möglichen Punkte nur die Hälfte der Punkte.

So wird mit jedem Raumelement eines Raumes verfahren, aus der Summe der Bewertungen und der Multiplikation mit den maximal möglichen Punkten pro Raumelement ergibt sich die Ist-Punktezahl und Ist-%-Zahl des Raumes.

4.3.6. Stichprobe

Der Umfang der durch den AG durchgeführten Reinigungskontrollen erfolgt im Rahmen einer Stichprobe auf der Grundlage der DIN EN 13549 – Reinigungsdienstleistungen.

Die Anzahl der zu kontrollierenden Räume wird unter Berücksichtigung der Anzahl der in dem Objekt befindlichen und zu reinigenden Raumeinheiten und der aktuellen Einstufung des Auftragnehmers in das jeweilige Level ermittelt.

Die DIN EN 13549 (Auszug: nachfolgende Tabelle) sieht die Einstufung in drei Level vor. Level 2 ist das Standardlevel, in das der Auftragnehmer bei Vertragsbeginn eingestuft wird. Das Level 1 sieht eine geringere, das Level 3 eine höhere Kontrollintensität vor.

Die Einstufung in das jeweilige Level und somit die Anzahl der bei einer Qualitätskontrolle zu überprüfenden Raumeinheiten wird vom Auftraggeber bestimmt.

Dies beeinflusst der Auftragnehmer während der Vertragslaufzeit durch die von ihm erbrachte Reinigungsleistung und durch die Einhaltung bzw. Nichteinhaltung der festgelegten Qualitätsniveaus.

Die in nachstehender Tabelle genannte Anzahl der zu prüfenden Räume bezieht sich auf einen Monat:

Anzahl der Raumeinheiten im Objekt			Level 1	Level 2 (Standardlevel)	Level 3
			Anzahl der zu kontrollierenden Raumeinheiten		
2	-	8	2	2	3
9	-	15	2	3	5
16	-	25	3	5	8
26	-	50	5	8	13
51	-	90	5	13	20
91	-	150	8	20	32
151	-	280	13	32	50
281	-	500	20	50	80
501	-	1.200	32	80	125
1.201	-	3.200	50	125	200
3.201	-	10.000	80	200	315

Mit Vertragsbeginn wird der Auftragnehmer in Level 2 (Standardlevel) eingestuft.

Sofern bei drei aufeinander folgenden Reinigungskontrollen festgestellt wird, dass der Auftragnehmer seinen Verpflichtungen nachgekommen ist (d.h. der unter Ziffer 4.3.4 vorgegebene Soll-Zielerreichungsgrad nicht erreicht ist), erfolgt grundsätzlich eine Einstufung in das nächstniedrigere Level. Durch diese Einstufung reduziert sich der Kontrollumfang.

Sofern bei zwei aufeinander folgenden Reinigungskontrollen festgestellt wird, dass der Auftragnehmer seinen Verpflichtungen nicht nachgekommen ist (d.h. der unter Ziffer 4.3.4 vorgegebene Soll-Zielerreichungsgrad nicht erreicht ist), erfolgt grundsätzlich eine Einstufung in das jeweils nächsthöhere Level. Analog bedeutet das die Erhöhung des Kontrollumfangs.

4.3.7. Qualitätschecks

Mindestens einmal monatlich werden durch den AG unter Hinzuziehung des AN unangekündigte Qualitätsüberprüfungen durchgeführt.

Der Check erfolgt fallweise durch die jeweils Verantwortlichen. Die Kontrollen werden dem Auftragnehmer bis spätestens zwei Stunden vor Beginn der jeweiligen Kontrolle mitgeteilt. Er hat dafür zu sorgen, dass ein verantwortlicher Vertreter (Objektleiter bzw. Vertretung, Aufsicht bzw. Vertretung) teilnimmt. Ist die Teilnahme eines verantwortlichen Vertreters des Auftragnehmers nicht möglich oder von diesem nicht gewünscht, findet die Kontrolle dennoch statt.

Im Rahmen der Qualitätschecks kann neben der Reinigungsqualität auch die Einhaltung aller weiteren vertraglichen Vorgaben überprüft werden.

Ablauf der Kontrollen durch den Auftraggeber:

Der AG verwendet für seine Kontrollen das System Visionclean (siehe Kapitel 5).

Zu Beginn der Qualitätskontrolle wird durch das System die Stichprobe eruiert. Der Auftragnehmer ist berechtigt und verpflichtet, vor Beginn der Reinigungskontrolle die Räume zu benennen, die aus objektiven und nachvollziehbaren Gründen (z.B. Belegung, Bauarbeiten etc.) nicht gereinigt werden konnten. Hierfür werden dann in gleicher Anzahl entsprechende Ersatzräume herangezogen. Während der Kontrolle ist es dem Auftragnehmer nicht mehr möglich, Räume zu benennen, in denen aus den geschilderten Gründen die Erbringung des geforderten Qualitätsniveaus nicht erbracht werden konnte.

Eine ordnungsgemäße Reinigungsleistung liegt vor, wenn die Kontrolle der Reinigungsleistung ergibt, dass im Rahmen des Qualitätschecks der unter Ziffer 4.3.4 vorgegebene Soll-Zielerreichungsgrad erreicht oder überschritten wurde.

In der Begehung der ausgewählten Räume wird das vereinbarte Reinigungsergebnis dem angetroffenen Reinigungszustand gegenübergestellt. Entspricht der angetroffene Zustand des jeweiligen Raumelements dem vertraglich vereinbarten Zustand, so erhält dieses Raumelement die volle Punktzahl. Ansonsten wird gemäß Ziffer 4.3.5 verfahren.

Die so ermittelten Ist-Punkte werden addiert und ergeben im Verhältnis zur maximal möglichen Punktezahl pro Hierarchiestufe (Raum, Raumgruppe, Gebäude, Objekt/gesamte Stichprobe) den Ist-Zielerreichungsgrad.

Liegt dieser für die gesamte Stichprobe mindestens auf der Höhe des unter Ziffer 4.3.4 vorgegebenen Soll-Zielerreichungsgrades liegt eine ordnungsgemäße Reinigungsleistung vor.

4.3.8. Dokumentation und Auswertungen

Entsprechende Auswertungen sind möglich nach:

- Raumelementen
- Raumkomponenten
- Raumgruppen/-arten
- Gebäuden
- Objekten
- Los (alle Objekte)

Bei den Qualitätschecks durch den AG übernimmt der AG die Erfassung der Feststellungen vor Ort, die Auswertungen werden im Anschluss an den Check dem AN elektronisch zur Verfügung gestellt.

4.3.9. Nichterreichung des Soll-Zielerreichungsgrads

Ergibt ein vom Auftraggeber unter Hinzuziehung des Auftragnehmers durchgeführter Qualitätscheck, dass der unter Ziffer 4.3.4 vorgegebene Soll-Zielerreichungsgrad nicht erreicht ist, ist der Auftraggeber berechtigt, einen Rechnungsabzug nach den nachfolgenden Bestimmungen vorzunehmen.

Der Rechnungsabzug wird, entsprechend der bei der Qualitätsüberprüfung festgestellten Minderleistung in Prozent, wie folgt gestaffelt:

Unterschreitung ZEG	Rechnungsabzug
0,1 – 4,9 %	5 %
5 – 9,9 %	10 %
10 – 14,9 %	15 %
15 – 19,9 %	20 %
20 – 29,9 %	30 %

Bei der nächsten Rechnung wird der Rechnungs(teil)betrag der Unterhaltsreinigung um den Abzugsbetrag gekürzt.

Wird der unter Ziffer 4.3.4 vorgegebene Soll-Zielerreichungsgrad in einem Vertragsjahr wiederholt (nicht zwingend in zwei aufeinanderfolgenden Monaten) um 30% oder mehr unterschritten, so ist der Auftraggeber berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen.

Wird in drei aufeinanderfolgenden Monaten der unter Ziffer 4.3.4 vorgegebene Soll-Zielerreichungsgrad nicht erreicht, ist der Auftraggeber berechtigt, zur Wiederherstellung eines vertragsgemäßen Zustands einen Dritten mit der Ersatzvornahme zu beauftragen. Die dafür entstehenden Kosten trägt der Auftragnehmer.

Unbeschadet der vorstehenden Bestimmungen, ist der Auftragnehmer verpflichtet, bei Nichterreichung des unter Ziffer 4.3.4 vorgegebenen Soll-Zielerreichungsgrads unverzüglich geeignete Maßnahmen zur Qualitätssteigerung zu ergreifen.

5. Verwendetes QM-System

Der AG verwendet zur Qualitätskontrolle der vertragsgegenständlichen Leistungen der Unterhaltsreinigung in allen Objekten das Qualitätsmess- und -dokumentationssystem „Visionclean“ der Firma Visionclean Peter Hennig.
