

Mindestanforderungen

Bei den nachfolgenden Kriterien handelt es sich um verbindliche Mindestanforderungen, die jeder Bieter mit Abgabe seines Angebotes erfüllen muss. Werden die Mindestanforderungen und damit die Mindestleistung nicht erfüllt, wird das Angebot von der weiteren Wertung ausgeschlossen.

| Mindestanforderungen: | Ihre Antwort Bitte ankreuzen | |
|--|---------------------------------|--------------------------|
| | JA | NEIN |
| 1. Konzept Qualitätskontrolle beigelegt | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Vier Qualitätskontrollen pro Monat | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Konzept Beschwerdemanagement beigelegt | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Vorortzeit bei Beschwerden: 1 – 4 Stunden | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Teilnahme an Objektbesichtigungen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

WICHTIG: Werden nicht alle Fragen mit JA beantwortet, so sind die Mindestanforderungen nicht erfüllt und das Angebot wird von der weiteren Wertung ausgeschlossen.

Definition der Mindestanforderungen

1. Konzept Qualitätsmanagement

Der Bieter hat seine vorhandenen Maßnahmen zum Nachweise der Qualitätskontrolle in einem Konzept zu beschreiben und seinem Angebot beizufügen. Im Einzelnen muss der Bieter auf folgende Punkte eingehen und diese beschreiben:

- Der Bieter muss die Instrumente des Qualitätsmanagements beschreiben und angeben, die er für die tägliche Dokumentation der Reinigung nutzt, bspw. durch Führen eines Logbuches.
- Der Bieter muss angeben, wie das Management von Ressourcen für Planung und Realisierung von Kundenprojekten erfolgt (Anwesenheitsliste der Mitarbeiter, Zeiterfassung)
- Der Bieter muss angeben, welche Instrumente (bspw. softwaregestützte oder handschriftliche Protokolle) er zur Qualitätskontrolle einsetzt.
- Umgang mit den Ergebnissen der Qualitätskontrolle

Der Bieter muss die im Unternehmen etablierten Verfahren zur Messung der Erreichung von Qualitätszielen, z.B. der Kundenzufriedenheit, sowie der Analyse von Schwachstellen und gewählten Ansätzen zur Verbesserung der Qualität beschreiben.

2. Anzahl der Qualitätskontrollen

Es müssen 4 (mit dem Kunden abgestimmte) dokumentierte Qualitätskontrollen von mindestens 25 % der Räume (je Kontrolle) vom Objektleiter pro Monat durchgeführt werden.

Um die Qualität der ausgeschriebenen Leistung sicherzustellen, ist es notwendig, monatlich Qualitätskontrollen durchzuführen, um ggf. Mängel in der Reinigungsqualität zu beseitigen. Die durchgeführten Qualitätskontrollen sind vom Auftragnehmer zu dokumentieren und dem Auftraggeber am Monatsende vorzulegen.

3. Konzept Beschwerdemanagement

Der Bieter hat den Ablauf von Beschwerden in einem Konzept zu beschreiben und seinem Angebot beizufügen. Im Einzelnen muss der Bieter auf folgende Punkte eingehen und diese beschreiben:

- Der Auftragnehmer reagiert auf Beschwerden des Auftraggebers unverzüglich innerhalb von 1 - 2 Stunden.
- Der Auftragnehmer führt eine schriftliche Dokumentation der Beschwerde
- Der Auftragnehmer zeigt die Beseitigung der Mängel innerhalb von 1 - 2 Stunden schriftlich beim Auftraggeber an

4. Vorortzeit bei Beschwerden

Über die regelmäßige Qualitätsprüfung hinaus erreichen den Auftraggeber, je nach Qualität der erbrachten Reinigungsdienstleistungen, direkte Beschwerden über Qualitätsmängel. Zur Mängelbeseitigung ist eine schnelle Vorortzeit nach Eingang der Beschwerde erforderlich. Der Auftragnehmer muss innerhalb von vier Stunden vor Ort sein, um Mängel zu beseitigen.

5. Teilnahme an Objektbesichtigungen

Aufgrund der Komplexität des Projektes/der Maßnahme und der räumlichen Begebenheiten ist eine Ortsbesichtigung zwingend durchzuführen.

Ort, Datum

Name des Erklärenden

(in Druckbuchstaben – eine Unterschrift ist nicht erforderlich)