

Mindestanforderungen Gebäudereinigung

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	
1. Konzept Qualitätskontrolle beigelegt	JA	NEIN
	☐	☐
2. Zwei Qualitätskontrollen pro Monat je Objekt	JA	NEIN
	☐	☐
3. Konzept Beschwerdemanagement beigelegt	JA	NEIN
	☐	☐
4. Vorortzeit der Reinigungskräfte bei Beschwerden bzw. Nachreinigung: Max. 2 Stunden. Siehe „Definition der Mindestanforderungen Punkt 4“.	JA	NEIN
	☐	☐
5. Die Leistungen sind gemäß den Anforderungen der DIN 77400 „Reinigungsdienstleistungen – Schulgebäude – Anforderungen an die Reinigung“ oder einer gleichwertigen Norm zu erbringen. Eine Zertifizierung nach dieser Norm ist nicht erforderlich; es ist jedoch sicherzustellen, dass die inhaltlichen Vorgaben und Qualitätsanforderungen der Norm angewendet und auf die zu erbringenden Reinigungsleistungen für Schulen, Kindergärten und Sportanlagen übertragen werden.	JA	NEIN
	☐	☐
6. Die Leistungen sind nach den Anforderungen der DIN EN 13549 „Reinigungsleistungen – Anforderungen an die Erbringung von Gebäudereinigungsdienstleistungen“ oder einer gleichwertigen Norm zu erbringen. Eine Zertifizierung nach dieser Norm ist nicht erforderlich. Es ist jedoch sicherzustellen, dass die inhaltlichen Vorgaben und Qualitätsanforderungen der Norm angewendet werden.	JA	NEIN
	☐	☐

7. Der Auftragnehmer hat seine Leistungen unter Anwendung der Grundsätze der DIN EN ISO 14001 (Umweltmanagementsysteme) oder einer gleichwertigen Norm zu erbringen. Eine Zertifizierung nach ISO 14001 ist nicht erforderlich. Es ist jedoch sicherzustellen, dass die wesentlichen Anforderungen der Norm – insbesondere systematisches Umweltmanagement, Ressourcenschonung und kontinuierliche Verbesserung – in der Leistungserbringung berücksichtigt werden.	JA ☐	NEIN ☐
8. Vorortzeit der Objektleitung binnen 2 Stunden vor Ort bei „groben Mängeln“ (z.B. keine Reinigungskräfte zur Reinigung erschienen). Siehe „Definition der Mindestanforderungen Punkt 4“.	JA ☐	NEIN ☐
9. Teilnahme an der Objektbesichtigung Die Objektbesichtigung ist verpflichtend. Der Bieter hat die Teilnahme an der Objektbesichtigung durch die Bescheinigung der Objektbesichtigung nachzuweisen. Diese Bescheinigung ist verbindlich mit der Angebotsabgabe einzureichen. Angebote ohne Nachweis der Objektbesichtigung werden vom Vergabeverfahren ausgeschlossen. Der Bieter hat zur Objektbesichtigung die „Bescheinigung Objektbesichtigung“ in ausgedruckter Form mitzuführen. Diese ist vom Bieter vorab vollständig auszufüllen, insbesondere hinsichtlich der Bieterdaten sowie der beabsichtigten Besichtigungsobjekte nebst Datum der Besichtigung. Die Vergabestelle bestätigt die Teilnahme an der Objektbesichtigung vor Ort durch Unterzeichnung der Bescheinigung. Die vom Auftraggeber quitierte Bescheinigung ist vom Bieter verpflichtend den Angebotsunterlagen beizufügen	JA ☐	NEIN ☐
10. Einhaltung der Mindestreinigungsstunden lt. Preisblatt für die Unterhaltsreinigung	JA ☐	NEIN ☐
11. Der Stundenverrechnungssatz (SVS) für jedes Objekt unter Berücksichtigung aller Vorgaben der Vergabeunterlagen und der gewünschten angemessenen Objekt-Betreuung muss mindestens 72 % (SVS Kalkulation Pos. F. Gesamtzuschlag auf den Tariflohn) über dem maßgeblichen Tariflohn liegen. Diese Regelung gilt für den SVS-Satz Unterhaltsreinigung und SVS-Satz Grundreinigung.	JA ☐	NEIN ☐
12. Die Mitarbeiter, die für die Grundreinigungsarbeiten eingesetzt werden, sind speziell in den Bereichen Maschinenbedienung, entfernen alter Beschichtungen und auftragen neuer Beschichtungen geschult.	JA ☐	NEIN ☐

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 Logbuchs.
- 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 2 (mit dem Kunden abgestimmte) dokumentierte Qualitätskontrollen von mindestens 1 Std. (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 der Bearbeitung von Beschwerden in einem Konzept darzustellen und dieses seinem Angebot beizufügen.

Das Konzept muss insbesondere folgende Punkte enthalten und beschreiben:

- Der Auftragnehmer reagiert auf Beschwerden des Auftraggebers, indem er den Eingang der Beschwerde innerhalb von 1 bis 2 Stunden nach Eingang der Meldung bestätigt (Reaktionszeit zur Eingangsbestätigung).
- Im Anschluss daran sind die erforderlichen Maßnahmen zur Mängelbeseitigung gemäß den Regelungen unter Ziffer 4 (Vor-Ort-Zeit bei Beschwerden max. 2 Stunden) einzuleiten.

- Der Auftragnehmer dokumentiert jede Beschwerde schriftlich und führt eine nachvollziehbare Aufzeichnung über die eingeleiteten Maßnahmen und deren Ergebnisse.
- Nach Beseitigung der Mängel bestätigt der Auftragnehmer die erfolgte Durchführung der Maßnahmen innerhalb von 1 bis 2 Stunden schriftlich, vorzugsweise per E-Mail, gegenüber dem Auftraggeber.

4. Vorortzeit bei Beschwerden

Über die regelmäßige Qualitätsprüfung hinaus können dem Auftraggeber – abhängig von der Qualität der erbrachten Reinigungsleistungen – direkte Beschwerden über Leistungs- oder Qualitätsmängel zugehen. Nach Eingang einer Beschwerde hat der Auftragnehmer **unverzüglich zu reagieren**, indem er den **Eingang der Beschwerde innerhalb von 1 bis 2 Stunden bestätigt** (vgl. Ziffer 3). **Nach Bestätigung der Beschwerde** ist sicherzustellen, dass die **Reinigungskräfte des Auftragnehmers spätestens innerhalb von zwei Stunden vor Ort** sind, um die festgestellten Mängel zu beheben. Bei **schwerwiegenden Mängeln** – also Beschwerden, die eine **erhebliche Beeinträchtigung der Sauberkeit, Hygiene, Sicherheit oder Nutzbarkeit der betroffenen Flächen** darstellen (z. B. starke Verschmutzungen in Sanitärbereichen, Ausfall der Unterhaltsreinigung oder hygienische Beanstandungen in Küchen- bzw. Mensabereichen) – ist zusätzlich die **Objektleitung innerhalb derselben Frist vor Ort hinzuzuziehen**.

Ort, Datum

Name des Erklärenden

(in Druckbuchstaben – eine Unterschrift ist nicht erforderlich)