

Fragebogen zum Reinigungskonzept (vom Bieter zu beantworten)

Vergabe-Nummer:

Objekt:

- Dieser Fragebogen ist ausdrücklich Teil der Vertragsunterlagen und die Angaben des Auftragnehmers darin sind für die gesamte Vertragslaufzeit verbindlich.
- Eine Nichtumsetzung dieser Angaben während der Vertragslaufzeit ist eine schwere Verfehlung gegen die Vertragspflichten und kann Maßnahmen wie Rechnungskürzungen, Abmahnungen bis hin zur außerordentlichen Kündigung aufgrund von Falschangaben zufolge haben.
- Der Auftragnehmer ist verpflichtet, auf Verlangen der AG jederzeit Nachweise darüber zu erbringen, dass die gemachten Angaben tatsächlich bei der Ausführung dieses Auftrags umgesetzt werden.
- Bei fehlenden Nachweis kann das Angebot aus der Wertung ausgeschlossen werden.
- Sollten bei den A-Kriterien ein oder mehrere Kriterien nicht beantwortet/ausgefüllt sein, erfolgt keine Nachforderung und das Angebot wird von der Wertung ausgeschlossen.
Bei Nichtbeantwortung von allen B-Kriterien erfolgt ebenfalls ein Ausschluss ohne Nachforderung.

Hinweise zum Ausfüllen des Fragebogens:

Bitte beantworten Sie alle nachfolgenden Fragen: Kreuzen Sie die Antwort an oder schreiben Sie die Antwort in die vorgesehenen Textfelder. Achten Sie auf die Hinweise bei der jeweiligen Frage. Gehen Sie dabei nur auf die jeweiligen Fragen ein.

Fügen Sie möglichst **keine** anderen Anlagen wie Prospekte und Präsentationen bei, die nicht gefordert sind. Falls Sie Anlagen verwenden, muss auf diesen klar gekennzeichnet sein, auf welche Frage sie sich beziehen und welcher Textteil davon Ihre Antwort auf die jeweilige Frage ist.

Texte aus Anlagen, die nicht von dem Bieter klar als Antwort zu einer der Fragen gekennzeichnet oder zugeordnet sind, werden nicht gewertet.

Für jede Antwort werden bei der Wertung Punkte vergeben. Informationen zu der Punkteverteilung stehen bei der jeweiligen Frage.

Null Punkte für eine Frage gibt es, wenn:

- eine Frage nicht beantwortet ist
- bei einer Ankreuzfrage mehr als eine Antwort angekreuzt ist, obwohl nur eine Antwort gefordert war
- die Antwort unvollständig oder nicht nachvollziehbar ist oder keinen Bezug zur Frage hat.

Hinweis für Vergaben mit mehreren Losen:

Bei Teilnahme bei mehreren Losen reicht es aus, nur einen Fragebogen auszufüllen. Die Antworten gelten dann automatisch für alle angebotenen Lose.

Sie können diese Anlage auch kopieren und für jedes Los unterschiedlich beantworten. Bei der Angebotsabgabe laden Sie alle Fragebögen für jedes einzelne Los hoch.

Möchten Sie die Fragen je nach Objekt unterschiedlich beantworten, machen Sie bitte zwingend deutlich erkennbar, auf welches Los oder Objekt sich Ihre Antwort bezieht. (z.B. auf Lose von Nr. ... bis Nr.... oder nur auf bestimmte Losnummern oder auf Objekt Nr. ...). Sie können die Angabe zu der Losnummer auf der ersten Seite machen.

Bei einer nicht eindeutigen Kennzeichnung zum Los durch den Bieter kann die Antwort für kein Los bewertet werden.

FRAGEBOGEN ZUM REINIGUNGSKONZEPT: A-Kriterien (=Ausschlusskriterien)

Bestätigen Sie durch das Ankreuzen mit „**JA**“, dass Sie diese Leistungen aus dem Leistungsverzeichnis über die gesamte Vertragslaufzeit uneingeschränkt* ausführen werden.

Es handelt sich um Muss-Kriterien. Das Ankreuzen mit „**NEIN**“ oder das Nicht-Ankreuzen bei einer oder mehreren Anforderungen führt zum **Angebotsausschluss**. Es erfolgt keine Nachforderung.

Die Leistungsverzeichnisse für diesen Auftrag sind unabhängig von diesen Fragebogen verbindlich einzuhalten.
Die Anforderungen beziehen sich jeweils auf die Reinigung im ausgeschriebenen Objekt(en).

Kriterium:	Anforderung/Leistung:	Bieterantwort: Wird dieses Kriterium eingehalten?	
A1	Die Einhaltung der angebotenen und jeweils aktuell vereinbarten Reinigungsstunden und die Beschäftigung von Personal mit entsprechender Stundenanzahl im Objekt ist gewährleistet. Die Stundeneinhaltung wird durch entsprechende Zeiterfassungsmaßnahmen überwacht und dokumentiert. Die AG erhält Zugriff auf diese Dokumentation. Bei unvorhersehbaren Fällen von Stundenausfall (z.B. kurzfristige Vertretung) informiert der AN die AG unverzüglich über den Umfang und Dauer des Ausfalls.	JA	NEIN
A2	Dem AN ist bewusst, dass die vollständige Rechnungszahlung erst nach Vorlage aller prüffähigen Unterlagen erfolgt, insbesondere der Stundendokumentation und des Arbeitsscheines.	JA	NEIN
A3	Die Reinigungsqualität wird regelmäßig durch den AN überprüft, mindestens in diesen Intervallen: <ul style="list-style-type: none"> • Verwaltungsgebäude: 4x jährlich • Schulen: 1x monatlich • alleinstehende Sporthallengebäude ohne Schulanbindung: 4x jährlich • Werkstatt, Bauhof, Werkhof, Friedhofsverwaltung: 4x jährlich • Kinder- und Jugendeinrichtungen: 1x monatlich • sonstige Objekte: Häufigkeit im Leistungsverzeichnis angegeben, aber mindestens 2x jährlich 	JA	NEIN
A4	Der AN verpflichtet sich verbindlich, das im Fragebogen angebotene oder vergleichbare Qualitätsmesssystem für die Qualitätskontrollen anzuwenden und der AG über die Ergebnisse zu berichten.	JA	NEIN
A5	Reinigung findet grundsätzlich maschinell statt, außer bei den im Leistungsverzeichnis Teil 2 genannten Ausnahmen. Der Maschineneinsatz ist gewährleistet und wird einkalkuliert.	JA	NEIN
A6	Das Objekt wird durch eine fachkundige Objektleitung (ggf. mit einer anderen Funktionsbezeichnung) betreut; die im Leistungsverzeichnis angegebenen Aufgaben dieser Funktion werden erfüllt.	JA	NEIN
A7	Der AN hält die Angaben in seinen Antworten im Fragebogen zum jeweiligen Auftrag verbindlich ein.	JA	NEIN

* **uneingeschränkt** = laufend, bis auf auftragsübliche, kurzzeitige Unterbrechungen wie z.B. Reparatur und Wartung von Maschinen, Umstellung von Software etc. und bis auf Fälle, wo die Erfüllung durch den AN unmöglich ist (höhere Gewalt oder Verschulden der AG). Der AN verpflichtet sich bei Unterbrechungen/Störungen unverzüglich Maßnahmen zu ergreifen, um die vertraglichen Verpflichtungen wieder zu erfüllen.

Wichtige Hinweise:

- Kreuzen Sie Ihre Antwort an oder schreiben die Antwort in das vorgesehene Textfeld. Beachten Sie genau die Angaben zu der Form der Antwort bei jeder Frage.
- Wenn nichts Anderes angegeben ist, darf pro Frage jeweils nur eine Antwort angekreuzt werden. Bei mehreren angekreuzten Antworten wird die Frage mit der Punktezah „0“ gewertet.
- Für jede Antwort werden bei der Wertung Punkte vergeben. Informationen zu der Punkteverteilung stehen bei der jeweiligen Frage.
- Die Antwort wird grundsätzlich mit Null Punkten gewertet, wenn:
 - eine Frage nicht beantwortet ist
 - bei einer Ankreuzfrage mehr als eine Antwort angekreuzt ist, obwohl nur eine Antwort gefordert war
 - die Antwort unvollständig oder nicht nachvollziehbar ist oder keinen Bezug zur Frage hat.

FRAGEBOGEN ZUM REINIGUNGSKONZEPT

Bei Bedarf angeben: ANTWORTEN DES BIETERS BEZIEHEN SICH AUF LOS(E) NR.
(wenn nichts angegeben, werden die Antworten automatisch für alle angebotenen Lose gezählt)

Nr. 1	Qualifikation im Betrieb
Art der Frage	Ankreuzfrage. Maximal eine zutreffende Antwort ankreuzen. Treffen mehrere Antworten zu, kreuzen Sie nur die eine höchste Qualifikation an.
Punkte Maximal	10
Punkteverteilung	Siehe Punktezah neben dem jeweiligen Kästchen
Frage:	Welche höchste Qualifikation haben die Mitarbeiter*innen des AN, die für die Betreuung der ausgeschriebenen Objekte zuständig sein werden oder aktiv an der Auftragsausführung mitarbeiten? (z.B. Objektleitung, Vorarbeiter*innen, firmeneigene technische Beratung, Geschäftsführung)
Bieterantwort:	<p>→ nur eine zutreffende Antwort ankreuzen</p> <p>10 = Meister*in im Gebäudereinigerhandwerk</p> <p>8 = Geselle/Gesellin im Gebäudereinigerhandwerk</p> <p>5 = mindestens 5-jährige Erfahrung mit der Unterhaltsreinigung als Objektleitung oder Geschäftsführung im Bereich Gebäudereinigung</p> <p>2 = andere Qualifikation auf dem Fachgebiet der Gebäudereinigung (z.B. Fachwirt*in für Hygiene und Reinigungsmanagement/Zertifizierte Objektleitung in der Gebäudereinigung) oder mindestens 2jährige Erfahrung mit der Unterhaltsreinigung als Objektleitung oder Geschäftsführung im Bereich Gebäudereinigung</p> <p>0 = andere oder keine Qualifikation</p>

FRAGEBOGEN ZUM REINIGUNGSKONZEPT

Nr. 2	Arbeitshilfen für Reinigungspersonal
Art der Frage	Ankreuzfrage + Zusatzantworten optional als Text möglich. Kreuzen Sie alle zutreffenden Antworten an. Es können mehrere Antworten angekreuzt werden.
Punkte Maximal	8
Punkteverteilung	Siehe Punktezahl neben dem jeweiligen Kästchen; + je 1 Punkt pro genannte zusätzliche Maßnahme (wenn nachvollziehbar und zur Frage passend)
Frage:	Welche schriftlichen/elektronischen/persönlichen Arbeitshilfen nutzen Sie in der Praxis, um dem Reinigungspersonal im Objekt das Leistungsverzeichnis zu vermitteln, sie bei der täglichen Arbeit zu unterstützen und die Leistungsverzeichnis-Umsetzung sicher zu stellen? Kreuzen Sie die zutreffenden Antworten an. → Beachten Sie, dass diese Arbeitshilfen bei der Vertragserfüllung von der AG angefordert werden.
Bieterantwort:	<p>→ es können mehrere Antworten angekreuzt werden</p> <p>2 = Leistungsverzeichnis oder Reinigungsplan in vereinfachter Darstellung, digital oder in Papierform (z.B. kompakter/verständlicher/visuell aufbereitet/durch Piktogramme oder Bilder ergänzt etc.)</p> <p>2 = individuelle Revierpläne für jede Reinigungskraft vor Ort im Objekt (= Auflistung oder grafische Darstellung, für welche Räume die jeweilige Reinigungskraft zuständig ist)</p> <p>2 = Objektordner im Objekt mit allen wichtigen Schulungs- und Arbeitsunterlagen/ Alternativ eine entsprechende digitale Datensammlung worauf die Reinigungskräfte jederzeit Zugang haben</p> <p>Gibt es weitere Maßnahmen außer oben genannte? (können optional genannt werden, wenn vorhanden) (bitte kurz im Textfeld beschreiben):</p> <p>1)</p> <p>2)</p>

FRAGEBOGEN ZUM REINIGUNGSKONZEPT

Nr. 3	Umgang mit Reklamationen
Art der Frage	Ankreuzfrage und Zusatztext; Pro Frage darf nur 1 Antwortoption angekreuzt werden.
Punkte Maximal	16
Punkteverteilung	Frageteil A und B: jeweils maximal 8 Punkte; Siehe Punktezahl neben dem jeweiligen Kästchen; 0 Punkte, wenn bei Option 1 die Textantwort fehlt
Frage A:	A: Szenario: Wir reklamieren das Reinigungsergebnis bei Ihnen per E-Mail. Wie informieren Sie uns als Kundin über den aktuellen Status des Reklamationsvorgangs? (Status = Dokumentation der folgenden Schritte: Reklamationseingang, Zwischenmeldung über Bearbeitungsschritte, Abschluss)
Bieterantwort A:	<p>→ nur eine zutreffende Antwort ankreuzen</p> <p>8 = Option 1: Die AG hat jederzeit (24 Std./7 Tage) einen Online-Zugriff auf den gesamten aktuellen Status des Vorgangs und kann die Ergebnisse online einsehen. (Eingang, Zwischenstand der Bearbeitung, Erledigungsvermerk, Ansprechpartner*in/Bearbeiter*in) Falls ja, wie genau wird es realisiert? Bitte um kurze Beschreibung des Ablaufs mit Nennung der Software/Portals:</p> <p>5 = Option 2: Die AG wird unaufgefordert per E-Mail über Updates informiert. Mindestanforderung ist: - eine Zwischenmeldung nach Eingang mit Stand der Bearbeitung und voraussichtlicher Dauer der Mängelbeseitigung - und eine Abschlussinfo bei Erledigung/erfolgreicher Beseitigung der Reklamation.</p> <p>0 = Option 3: Die Statusmeldung erfolgt telefonisch oder per E-Mail. Mindestanforderung ist hier die Abschlussinfo bei Erledigung/erfolgreicher Beseitigung der Reklamation (= Mindestanforderung aus dem Leistungsverzeichnis Teil 2)</p>
Frage B:	B: Gibt es eine Erledigungsmeldung nach erfolgreichem Abschluss der Reklamation? Wenn ja, in welcher Form?
Bieterantwort B:	<p>→ nur eine zutreffende Antwort ankreuzen</p> <p>8 = Die AG bekommt eine Erledigungsmeldung und dazu eine Fotodokumentation der relevanten Reklamationsbereiche nach Aufarbeitung oder alternativ eine Bestätigung der Erledigung durch die Nutzer*innen aus dem Objekt als E-Mail oder unterschriebener Vordruck oder Ähnliches. Umsetzung erfolgt per Onlinezugang oder per E-Mail.</p> <p>4 = Die AG bekommt eine einfache Erledigungsmeldung per Onlinezugang oder per E-Mail, aber ohne Fotodokumentation oder Bestätigung seitens der Objektnutzer*innen.</p> <p>0 = Die AG bekommt eine Erledigungsmeldung (= Mindestanforderung aus dem Leistungsverzeichnis Teil 2) zum Teil per E-Mail aber auch auf anderen Wegen (telefonisch, persönlich im Objekt etc.). Eine durchgehende Erledigungsmeldung per E-Mail kann nicht zugesichert werden.</p>

FRAGEBOGEN ZUM REINIGUNGSKONZEPT

Nr. 4	Fachwissen
Art der Frage	Text
Punkte Maximal	16
Punkteverteilung	<p>Je 1 Punkt pro Nennung; Fall 1: max. 3 Punkte; Fall 2: max. 5 Punkte; Fall 3: max. 4 Punkte; Fall 4: max. 4 Punkte für fachlich korrekte und nachvollziehbar beschriebene Ursache des Mangels bzw. (bei Fall 4) für den Lösungsvorschlag.</p> <p>Angaben zur Punkteverteilung:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 0 Punkte = Antwort ist gänzlich fachlich falsch, unverständlich oder so unzureichend und allgemein beschrieben, dass eine Beurteilung nicht möglich ist; Antwort ist zu allgemein gefasst; unten genannten Hinweise zur Antwort wurden nicht beachtet. - 0 Punkte = das beschriebene Reinigungsverfahren oder Maßnahme würde den Mangel nicht beheben, oder eher noch verschlimmern oder Schaden verursachen - 0,5 Punkte Abzug pro Nennung: wenn wesentliche Informationen/Angaben fehlen und die Antwort damit unvollständig ist oder wenn neben richtigen Antworten auch teils falsche/nicht nachvollziehbare/fachfremde Nennungen dabei sind.
Frage:	<p>Geben Sie nachfolgend für jeden genannten Fall:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fall 1 bis 3: Ihre fachliche Beurteilung der möglichen Ursache(n): Fragestellung: Welche Fehler bei der Ausführung der Unterhaltsreinigung könnten zu diesem Mangel führen? • Fall 4: Verbesserungsmaßnahmen in der Unterhaltsreinigung, um den Mangel zu verhindern. Fragestellung: Wie wird dieser Mangel bei der Ausführung der täglichen Unterhaltsreinigung verhindert? <p><u>Die Angabe soll fachlich korrekt und möglichst konkret sein.</u></p> <p><u>Bitte beachten:</u> Die genannten Mängel/Reklamationen beziehen sich auf die Ausführung der Reinigung, Reinigungsmethode, Reinigungsmittel, Reinigungstechnik, Geräte, Material, Textilien und Maschinen. Beziehen Sie Ihre Antwort auf diese Aspekte.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Die Reklamationen hängen mit der Unterhaltsreinigung zusammen; es geht nicht um Schäden oder falsch ausgeführte Grundreinigung. - Gehen Sie von dem Fall aus, dass die Reinigungskraft vor Ort war und diesen Raum grundsätzlich gereinigt hat. - Wenn die Ursache z.B. ein falsches Reinigungsmittel sein könnte, geben Sie auch an, was genau falsch war (<i>z.B. Scheuermilch statt sauren Sanitärreiniger verwendet</i>). - Allgemeingültige Ursachen, die immer zutreffen könnten, wie z.B. „schlechte Reinigung“, „Zeitmangel“ oder „es wurde heute übersehen“ werden nicht gewertet. Beziehen Sie sich auf die fachliche Ausführung. - Wenn mehrere Punkte in einem Antwortfeld bzw. unter der gleichen Ziffer genannt werden, wird jeweils nur die erste Nennung aus diesem Textfeld bewertet. <p><i>Hinweis: Der Reinigungsumfang und Häufigkeit in diesen Räumen entspricht denen im Leistungsverzeichnis für das ausgeschriebene Objekt.</i></p>

Fall 2:	Reklamation 2: Fußboden aus Feinsteinfliesen im Sanitärbereich (übliche WC-Anlage mit mehreren Kabinen, Waschbecken und Zubehör) - Feinsteinfliesen sind dunkel/grau verfärbt und schmierig, offensichtliche Aufbau von Schmutz und Reinigungsmittel auf der gesamten Fläche; stärkere dunkle Verfärbungen und Schmutzaufbau am Randbereich.
Bieterantwort:	<p>Geben Sie für diesen Mangel Ihre fachliche Beurteilung der möglichen Ursache(n):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welche Fehler bei der Ausführung Unterhaltsreinigung könnten zu diesem Mangel führen? <p>Bitte oben genannten Hinweise zu der Beantwortung und Wertung beachten.</p> <p><i>Die Angabe soll fachlich korrekt und <u>möglichst konkret sein</u>.</i> <i>Die genannten Mängel/Reklamationen beziehen sich auf die Ausführung der Reinigung, Reinigungsmethode, Reinigungsmittel, Reinigungstechnik, Geräte, Material, Textilien und Maschinen.</i></p> <p><i>Es sind insgesamt bis zu 5 Nennungen möglich - 1 Nennung pro Feld. Bei mehreren Antworten pro Feld wird jeweils nur die erste gewertet.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 4. 5.

Fall 3:	Reklamation 3: Duschanlage mit mehreren Duschen: - Starke, großflächige Kalkablagerungen an den Armaturen, an den Wandfliesen und auf dem Fußboden.
Bieterantwort:	<p>Geben Sie für diesen Mangel Ihre fachliche Beurteilung der möglichen Ursache(n):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welche Fehler bei der Ausführung Unterhaltsreinigung könnten zu diesem Mangel führen? <p>Bitte oben genannten Hinweise zu der Beantwortung und Wertung beachten.</p> <p><i>Die Angabe soll fachlich korrekt und <u>möglichst konkret sein</u>.</i> <i>Die genannten Mängel/Reklamationen beziehen sich auf die Ausführung der Reinigung, Reinigungsmethode, Reinigungsmittel, Reinigungstechnik, Geräte, Material, Textilien und Maschinen.</i></p> <p><i>Es sind insgesamt bis zu 4 Nennungen möglich - 1 Nennung pro Feld. Bei mehreren Antworten pro Feld wird jeweils nur die erste gewertet.</i></p> <p>1.</p> <p>2.</p> <p>3.</p> <p>4.</p>

Fall 4:	Reklamation 4: stark frequentierter Flur (200 m ² Fläche), Linoleum-Bodenbelag <ul style="list-style-type: none"> - Boden ist stark überpflegt, stumpf und schmierig; großflächige Rückstände von Reinigungschemie auf der gesamten Fläche - Reinigungsintervall: 1x täglich
Bieterantwort:	<p>Wie wird dieser Mangel bei der Ausführung der täglichen Unterhaltsreinigung verhindert? Geben Sie an, was bei der Unterhaltsreinigung in dem Bezug zu beachten/zu verbessern wäre:</p> <p>Bitte oben genannten Hinweise zu der Beantwortung und Wertung beachten.</p> <p><i>Die Angabe soll fachlich korrekt und <u>möglichst konkret sein</u>.</i> <i>Die genannten Mängel/Reklamationen beziehen sich auf die Ausführung der Reinigung, Reinigungsmethode, Reinigungsmittel, Reinigungstechnik, Geräte, Material, Textilien und Maschinen.</i></p> <p><i>Es sind insgesamt bis zu 4 Nennungen möglich - 1 Nennung pro Feld. Bei mehreren Antworten pro Feld wird jeweils nur die erste gewertet.</i></p> <p>1.</p> <p>2.</p> <p>3.</p> <p>4.</p>

FRAGEBOGEN ZUM REINIGUNGSKONZEPT

Nr. 5	Qualitätsmesssystem
Art der Frage	Ankreuzfrage und Text
Punkte Maximal	14
Punkteverteilung	Frage A: max. 7 Punkte; Frage B: max. 7 Punkte (Siehe Punktezahln neben dem jeweiligen Kästchen) Punktabzug in voller Höhe bei Frage A, <ul style="list-style-type: none"> - wenn Option 2 oder 3 angekreuzt ist, aber die erforderlichen zusätzlichen Textangaben fehlen - wenn Option 3 angekreuzt ist und aus der Antwort keinerlei verbindliches System oder Struktur erkennbar ist oder die Antwort und der Ablauf gänzlich nicht nachvollziehbar ist. Punktabzug um 3 Punkte bei Frage A, Option 3, wenn ein System bestenfalls ansatzweise erkennbar ist, aber es keinen vollumfänglich standardisierten Ablauf gibt oder wenn die beschriebenen Schritte nicht zielführend oder nicht nachvollziehbar sind.
Frage A:	A: Welches System wird bei Ihnen zur Messung und Kontrolle der Reinigungsqualität angewandt? Ist es digital oder analog? (Definition von digital ist, dass alle Bearbeitungsschritte digital abgebildet sind) Wenn vorhanden, nennen Sie die Bezeichnung und Hersteller des Systems.
Bieterantwort A:	<p>→ nur eine zutreffende Antwort ankreuzen</p> <p>0 = Option 1: kein besonderes QM-Messsystem, Qualitätsmessung erfolgt nicht nach einem System, sondern spontan bzw. nach Bedarf und ohne besondere Vorgaben</p> <p>7 = Option 2: vollumfängliches digitales QM-Messsystem für alle Bearbeitungsschritte. → Bezeichnung und Hersteller hier angeben:</p> <p>4 = Option 3: analoges QM-Messsystem oder gemischtes System aus digitalen und analogen Komponenten → Bei dieser Antwortoption Nr. 3 beschreiben Sie hier kurz und konkret, wie Ihr System in der Anwendung funktioniert und wie die Messung erfolgt: (Welches Medium, welcher Ablauf, welche Vorgaben zur Messung, wie erfolgt die Auswertung):</p>

Frage B:	<p>B: Wie und in welcher Form erhalten wir als AG den Ergebnisbericht aus Ihren QM-Kontrollen?</p> <p>Definition „schriftlicher Bericht“ = schriftliche Dokumentation über das Ergebnis der Qualitätskontrolle mit Angabe von Teilnehmenden, kontrollierten Räumen, festgestellten Mängeln und Besonderheiten, Lösungsvorschlag, ggf. Termine und Absprachen.</p>
Bieterantwort B:	<p>→ nur eine zutreffende Antwort ankreuzen</p> <p>7 = vollumfänglicher, digitaler Zugriff auf den schriftlichen Bericht online jederzeit für die AG möglich (z.B. über Onlineportal, App, automatisierter Berichtversand aus dem QM-System).</p> <p>5 = ein schriftlicher Bericht wird nach jeder Kontrolle unaufgefordert der AG vorgelegt (nicht automatisiert), z.B. per E-Mail als PDF o.Ä.</p> <p>2 = ein schriftlicher Bericht (mit allen oben genannten Angaben) wird nur auf Anforderung der AG erstellt und vorgelegt. Die QM-Kontrollen finden in den vorgegebenen Intervallen statt. <i>Information: In Schulen und Kindertagesstätten erfolgt die Vorlage zwingend 1x monatlich im Zuge der Rechnungsstellung (siehe LV Teil 2)</i></p> <p>0 = ein Bericht beinhaltet die genannten Angaben nicht vollumfänglich und wird nur auf Anforderung der AG erstellt (bzw. in Schulen und Kindertagesstätten 1x monatlich) oder die Rückmeldung erfolgt in einer anderen Form (z.B. einfache E-Mail).</p>

FRAGEBOGEN ZUM REINIGUNGSKONZEPT

Nr. 6	Zeiterfassung
Art der Frage	Ankreuzfrage + Zusatzantworten optional als Text
Punkte Maximal	14
Punkteverteilung	Siehe Punktezahl neben dem jeweiligen Kästchen; bei fehlender Angabe der erforderlichen Textantworten werden 0 Punkte vergeben. Punktezahl ist abhängig von dem Serviceumfang gegenüber der AG und der Verfügbarkeit der Daten.
Frage:	Welches System werden Sie in dem Objekt zur Zeiterfassung der Arbeitszeit des Reinigungspersonals verwenden? Bedenken Sie, dass unsere Verträge eine Stundenbindung haben und die Einhaltung der Reinigungszeit eine Hauptvertragspflicht ist.
Bieterantwort:	<p>→ nur eine zutreffende Antwort ankreuzen und zusätzliche Textinformationen angeben, wenn gefordert:</p> <p>14 = Zeiterfassung erfolgt vollständig digital in einem geeigneten System und die AG hat jederzeit 24-Stunden-Onlinezugriff auf die Daten zu dem ausgeschriebenen Objekt</p> <p>Wenn Sie diese erste Option angekreuzt haben (24-Std-Onlinezugriff); bitte hier kurz angeben, wie genau der 24-Stunden-Onlinezugriff realisiert wird: (Bezeichnung der Software und des Herstellers und die Angabe, wie der Datenzugriff für uns als AG realisiert wird)</p> <p>10 = Zeiterfassung erfolgt vollständig digital in einem geeigneten System und die Daten werden nach Aufforderung der AG spätestens innerhalb von 2 Werktagen per E-Mail oder per Online-Zugang zur Verfügung gestellt Geben Sie hier die Bezeichnung und Hersteller des Systems/der Software an:</p> <p>5 = Zeiterfassung erfolgt digital, keine Angabe zum Zugriff der AG auf die Daten möglich, (noch) keine Regelung dazu vorhanden. (bitte beachten, dass natürlich trotzdem die Dokumentation- und Vorlagepflicht gegenüber der AG aus dem LV besteht) Geben Sie hier die Bezeichnung und Hersteller des Systems/der Software an:</p> <p>3 = Zeiterfassung über Stundenlisten oder sonstige Papierunterlagen im Objekt ausliegend und jederzeit zugänglich für die AG.</p> <p>0 = Zeitdokumentation nur intern, nicht für AG zugänglich, sondern nur auf Nachfrage.</p>

FRAGEBOGEN ZUM REINIGUNGSKONZEPT

Nr. 7	Objektleitung/Objektbetreuung
Art der Frage	Ankreuzfrage und Text
Punkte Maximal	10
Punkteverteilung	Frage A: max. 7 Punkte (siehe Punktezahl neben dem jeweiligen Kästchen); Frage B: max. 3 Punkte; Punktezahl abhängig von dem Umfang des Kundenservice/der Erreichbarkeit.
Frage A:	A: Welche Qualifikation haben Ihre Objektleitungen, die für die Betreuung des ausgeschriebenen Objektes zuständig sein werden?
Bieterantwort A:	<p>→ nur eine zutreffende Antwort ankreuzen</p> <p>7 = Die zuständige(n) Objektleitung(en) kann mindestens eine von diesen Qualifikationen nachweisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - abgeschlossene Berufsausbildung als Gebäudereiniger*in oder im Bereich Facility Management; - zertifizierte Objektleitung; Fachwirt*in für Reinigung und Hygienemanagement; - mindestens 5 Jahre nachweisbare Berufserfahrung als Objektleitung <p>0 = keine der genannten Qualifikationen</p>
Frage B:	<p>B: Zu welchen Zeiten (Wochentage und Uhrzeiten) sind die Objektverantwortlichen für Reklamationsannahme grundsätzlich persönlich für uns als Kundin (Verwaltungsmitarbeiter, Schulhausmeister*innen, Kitaleitungen, andere Objektnutzer) telefonisch erreichbar?</p> <p><i>Gemeint ist damit, dass eine im Objekt eingearbeitete Person (z.B. Objektleitung) qualifizierte Auskunft zu dem jeweiligen Kundenanliegen geben kann und Lösungen veranlassen kann und nicht nur das Telefonat annimmt.</i></p>
Bieterantwort B:	<p>Wochentage: Montag: Dienstag: Mittwoch: Donnerstag: Freitag:</p> <p>Uhrzeiten von-bis:</p>

FRAGEBOGEN ZUM REINIGUNGSKONZEPT

Nr. 8	Kundenbetreuung auf Nutzerseite
Art der Frage	Ankreuzfrage
Punkte Maximal	6
Punkteverteilung	siehe Punktezahln neben dem jeweiligen Kästchen; abhängig von Art und Häufigkeit der Kundenkontakte und von dem Serviceumfang für die Kunden mit Fokus auf möglichst häufigen und persönlichen Kontakt.
Frage:	<p>Wie oft können Sie verbindlich zusichern, dass Ihrerseits proaktiv ein Gespräch für die Nutzer*innen angeboten wird? (persönlich vor Ort/telefonisch/digital). Das Ziel des Gesprächs ist der allgemeine Austausch, Feedback, Problembesprechungen, organisatorische Angelegenheiten, Info über Vertretungsregelungen usw. Das alleinige Abholen eines Leistungsnachweises/der Unterschrift auf dem Arbeitsschein zählt nicht dazu. Nutzer*innen sind z.B. Schulhausmeister*innen, Kitaleitung, hausverwaltende Person in Verwaltungsobjekten etc.</p> <p>Geben Sie die zugesicherte Häufigkeit nachfolgend an. Die Häufigkeit ist für die Firma verbindlich; die/der Nutzer*in kann das Angebot annehmen.</p>
Bieterantwort:	<p>Ein aktives Angebot durch den AN für Nutzer*innen für ein persönliches Kundengespräch erfolgt in dieser Häufigkeit:</p> <p>→ nur eine zutreffende Antwort ankreuzen</p> <p>6 = mindestens 2x monatlich</p> <p>5 = mindestens 1x monatlich</p> <p>3 = mindestens alle 2 Monate</p> <p>0 = nur bei Bedarf</p>

FRAGEBOGEN ZUM REINIGUNGSKONZEPT

Nr. 9	Umweltkonzept
Art der Frage	Text
Punkte Maximal	6
Punkteverteilung	<p>je 1 Punkt pro Maßnahme mit beschriebenen Umweltbezug, max. je 2 Punkte pro Thema; 0 Punkte: für Maßnahmen ohne Nennung des Umweltbezugs oder Maßnahmen, die positiven Auswirkungen auf Umwelt/Ökologie/Klima nicht erkennbar oder erläutert ist; für doppelte Nennungen unter verschiedenen Themen; für gesetzlich vorgeschriebene Maßnahmen wie z.B. Abfalltrennung. <i>Punkte werden nur vergeben, wenn der Bezug der jeweiligen Maßnahme zum Umweltschutz klar und verständlich nachvollziehbar genannt und beschrieben ist („Welchen Zweck hat welche Maßnahme?“). Ohne Angabe zum Zweck oder beabsichtigten Auswirkung der Maßnahme auf die Umwelt werden keine Punkte vergeben.</i> <i>Beispiel: „Dosieranlage für die Reinigungsmittel in der Unterhaltsreinigung = verhindert unnötig hohen Chemieeinsatz und damit die Umweltbelastung“.</i></p>
Frage:	<p>Beschreiben Sie, welche Maßnahmen zur Umweltfreundlichkeit bzw. Verbesserung der Ökobilanz Ihre für unsere Aufträge zuständige Niederlassung bei der Ausführung unseres Auftrages umsetzt. Nehmen Sie dabei Bezug zu den genannten Themen. Erläutern Sie jeweils die Maßnahme und erklären Sie kurz, welche positiven Auswirkungen auf die Umwelt diese Maßnahme hat oder haben soll.</p>
Bieterantwort:	<p>Thema A: Auswahl und Einsatz von Material, Reinigungschemie und Maschinen Maßnahme 1:</p> <p>Maßnahme 2:</p> <p>Thema B: Abfallvermeidung und Abfallentsorgung Maßnahme 1:</p> <p>Maßnahme 2:</p> <p>Thema C: Weitere sonstige Maßnahmen oder Innovationen zur Verbesserung der ökologischen Bilanz auf weiteren Themenfeldern, außer zu dem Thema A und B (siehe oben): Sonstige Maßnahme 1:</p> <p>Sonstige Maßnahme 2:</p>