

Qualitätssicherung im Reinigungsmanagement

**RCRC Qualitätssystem als web-basierte
Anwendung**



Inhalt

1. Vorbemerkungen.....	2
2. Technische Grundlagen	2
3. Fehler-Algorithmus	3
4. Menü Stichprobenkontrollen.....	5
5. Menü Eigenkontrollen.....	10
6. Menü Reklamationen	11
7. Menü Vertrag	14
8. Menü Auswertungen	18
9. Zeiterfassung	18
10. Vollständiges Inhaltsverzeichnis	19

1. Vorbemerkungen

Reinigungsleistungen an und in Gebäuden werden zumeist im Rahmen der sogenannten Unterhaltsreinigung erbracht. Grundlagen für die Leistungserbringung sind im Wesentlichen:

- Reinigungsvertrag
- Service Level Agreements (SLA; Leistungsbeschreibung und Leistungsverzeichnis)
- Reinigungskalkulation

Nach erfolgter Reinigung ist zu klären: wurde die Reinigungsleistung ordnungsgemäß erbracht? In jedem Fall kann per se keine 100-prozentige, perfekte Leistung erwartet werden.

Nun wird im Umfeld der Gebäudereinigung häufig um die Güte der erbrachten Reinigungsleistung gestritten. Meist gibt es Vereinbarungen über Nachbesserungspflichten des Auftragnehmers, deren Nachverfolgung extrem zeitaufwändig, also unwirtschaftlich ist.

Bei der Erbringung der Reinigungsleistung sind Fehler in einem bestimmten Rahmen zu tolerieren. Der Sinn des Qualitätsmanagements besteht darin,

- Grenzen festzulegen, innerhalb derer die Reinigungsleistung als erbracht gilt
- unterschiedliche Service-Level für unterschiedliche Qualitäten definieren zu können
- die Einhaltung der Service-Level prüfbar zu machen
- die Rechtsfolgen nicht eingehaltener Service-Level (Rechnungskürzung) nach Art und Höhe nicht nur für einzelne Räume, sondern wegen Durchführung valider Stichprobenprüfungen für den gesamten Prüfbereich insgesamt vorzuschlagen

Das Qualitätsmesssystem ist nach der DIN EN 13549 (Reinigungsdienstleistungen, Grundanforderungen und Empfehlungen für Qualitätsmesssysteme) zertifiziert.

Drei Kriterien kommen hierbei zur Anwendung:

- erreichte monatliche Reinigungsqualität (wurden die vereinbarten Service-Level pro Raumgruppe erreicht)
- Anzahl der monatlich nicht abgearbeiteten Reklamationen im Verhältnis zur Anzahl der Reklamationen
- Anzahl der monatlich durchgeführten Eigenkontrollen des Auftragnehmers im Verhältnis zur Anzahl der durchzuführenden Eigenkontrollen (diese ergeben sich aus dem Reinigungsvertrag als Prozentsatz der monatlichen Raumreinigungen)

2. Technische Grundlagen

2.1. Datenhaltung

Die Software wird in Form eines SaaS-Vertrages (Software as a Service) zur Verfügung gestellt. Die Microsoft-SQL-Datenbank ist WEB-basiert, als Web-Application wird C-Sharp (C#, MVC 5 Razor) von Microsoft genutzt. Die Verschlüsselung erfolgt mittels eines eigenen SSL/TLS Zertifikates. Der Server-Standort ist Deutschland.

2.2. Zugang

Die Netzverfügbarkeit ist Voraussetzung für die Benutzung der Software. Vor Ingangsetzung richtet Rüttermann Consulting GmbH die Datenbank für den Nutzer durch Hochladen (Excel-Upload) aller Raum- und Vertragsdaten ein. Den Benutzern werden die spezifischen Rechte zugewiesen. Somit sehen Auftraggeber und Auftragnehmer teilweise unterschiedliche Masken. Die folgenden Browser werden unterstützt: Chrome, Edge, Internet Explorer, Safari, Firefox.

2.3. Vertragswechsel oder Fortführung

Bei einem Vertragswechsel zu einem neuen Auftragnehmer oder der Weiterführung mit demselben AN können aus technischen Gründen die ersten 6 Tage nach Wechsel oder Fortführung keine Eigenkontrollen und Reklamationen durchgeführt werden.

3. Fehler-Algorithmus

3.1. Fehlerart

Durch fehlerhafte Reinigungsleistungen entstehen/verbleiben Verschmutzungen, die wie folgt systematisiert werden können (qualitative Kriterien im Sinne der DIN EN 13549):

- Lose aufliegender Grobschmutz (z.B. Abfall, Papier, Pflanzenblätter)
- Nicht haftender Feinschmutz (z.B. Staub, Krümel, Haare, Spinnweben)
- Nicht haftender Grobschmutz (z.B. Sand, Kies)
- Haftende Verschmutzungen (z.B. Getränkeflecken, Fingerabdrücke)
- Verfleckungen, optische Veränderungen auf dem Bodenbelag (z.B. Verschmierungen durch Überdosierung bzw. falsche Behandlung)

3.2. Dimensionen von Reinigungsfehlern, Service-Level

Reinigungsfehler dürfen innerhalb festzulegender Grenzen vorkommen, ohne dass die Reinigungsleistung insgesamt als nicht erbracht gelten darf. Dazu muss ein Reinigungsfehler gemessen werden können. Für das Messen von Reinigungsfehlern müssen vereinfachende Regeln aufgestellt werden, da eine exakte Messung nicht möglich und eine langwierige Messung unwirtschaftlich ist. Im Folgenden wird definiert, wie die Prüfung eines Raumes im Einzelnen erfolgt (quantitative Kriterien im Sinne der DIN EN 13549).

Es werden vier Raumkomponenten unterschieden und in einem Schulnotensystem bewertet:

- Boden
- Wände/Decken
- Hauptnutzungsbereich
- Nebennutzungsbereich

Mit den Komponenten Boden und Wände/Decken wird die Raumhülle beschrieben. Die Hauptnutzungsbereiche sind diejenigen Bereiche eines Raumes, in denen die überwiegende Nutzung erfolgt (z.B. der Arbeitsplatz in einem Büro oder die Sitzplätze in einem Unterrichtsraum; die Nutzer halten sich dort deutlich mehr als 50% ihrer Anwesenheitszeit auf). Die hier zu reinigenden Einrichtungsgegenstände laut Leistungsverzeichnis unterliegen einem besonderen Fokus.

Die Nebennutzungsbereiche eines Raumes sind dadurch gekennzeichnet, dass sie deutlich unter 50% frequentiert sind (z.B. ein Ordnerregal in einem Büro oder das Wandregal in einem Klassenzimmer). Die hier zu reinigenden Einrichtungsgegenstände laut Leistungsverzeichnis sind weniger stark fokussiert, weil der Nutzer sie in seinem Tagesablauf deutlich weniger wahrnimmt als diejenigen im Hauptnutzungsbereich.

Der Auftraggeber entscheidet sich für die Gewichtung der vier Raumkomponenten in einer Wertungsmatrix. Z.B. werden die 100% wie folgt auf die vier Raumkomponenten verteilt:

Raumgruppe	A1-2
Raumgruppenbeschreibung	Unterrichtsräume
Servicelevel	2 - gute Reinigung
LKZ	
Gewichtung	Boden
%	45,00
Gewichtung	Wände / Decken
%	5,00
Gewichtung	Hauptnutzungsbereich
%	40,00
Gewichtung	Nebennutzungsbereich
%	10,00

Menü: Vertrag / Raumgruppen / [Raumgruppe] A1-2

Nachkommastellen werden bis 4 abgerundet und ab 5 aufgerundet (kaufmännisches Runden).

Die Noten für die Raumkomponenten werden nach der Güte der erbrachten Reinigungsleistung auf Basis einer visuellen Prüfung vergeben. Je weniger Reinigungsfehler wie unter 3.1. beschrieben auftreten, desto besser ist die Note.

3.3. Folgende Kriterien gelten für die Auswahl der entsprechenden Schulnote:

3.3.1. sehr gute Reinigung (Note 1)

Die Raumkomponenten und seine Inventargegenstände laut Leistungsverzeichnis werden hervorragend gereinigt. Dies ist der Nutzung (z.B. Sanitärflächen, die ein Unterlassen von Teilleistungen aufgrund ihrer besonderen hygienischen Anforderungen verbieten) oder den besonderen visuellen Ansprüchen (z.B. der Eingangsbereich eines Bürogebäudes mit Kundenverkehr oder der Besprechungsraum in der Vorstandsetage) geschuldet.

3.3.2. gute Reinigung (Note 2)

Die Raumkomponenten und seine Inventargegenstände laut Leistungsverzeichnis werden so gereinigt, dass kleinere Reinigungsmängel (z.B. Griffspuren und leichter Staubansatz auf Schreibtischen und anderen Oberflächen, Schlieren auf Hartbodenbelägen) erst bei genauer Betrachtung zu erkennen sind. Diese sind bei einem Rundumblick des Nutzers noch nicht erkennbar. Dieser Service-Level findet häufig in Büroräumen oder Verkehrsflächen Anwendung.

3.3.3. befriedigende Reinigung (Note 3)

Die Raumkomponenten und seine Inventargegenstände laut Leistungsverzeichnis werden so gereinigt, dass schon beim Rundumblick des Nutzers Reinigungsmängel (z.B. deutliche Kaffeeflecken und Staubflusen auf Schreibtischen und anderen Oberflächen, Krümel und andere Grobverschmutzungen auf Textilbodenbelägen) klar erkennbar sind. Dies gilt gleichermaßen für reinigungsassoziierte Dienste (z. B. das nicht ausgeführte Nachfüllen von Spendereinrichtungen für Handtuchpapier, Seife o.ä., Wertung im Hauptnutzungsbereich). Diese Mängel werden üblicherweise von den Nutzern auf stärker frequentierten Flächen nicht mehr hingegenommen. Der Service-Level findet deshalb

höchstens in selten genutzten Räumen (Nebentreppenhäuser) Anwendung.

3.3.4. ausreichende Reinigung (Note 4)

Die Raumkomponenten und seine Inventargegenstände laut Leistungsverzeichnis werden so gereinigt, dass gravierende Reinigungsmängel sofort zu erkennen sind.

Aus diesem Grunde findet dieser Service-Level – wenn überhaupt – auf Flächen Anwendung, die so gut wie gar nicht genutzt werden (z.B. Archive).

3.3.5. mangelhafte Reinigung (Note 5)

Mit Hinblick auf den bestehenden Reinigungsauftrag wird eine mangelhafte Leistung erbracht. Die Raumkomponenten und seine Inventargegenstände laut Leistungsverzeichnis werden größtenteils gar nicht mehr gereinigt. Deshalb findet dieser Service-Level in der Reinigungswirklichkeit keine geplante Anwendung.

3.3.6. ungenügende Reinigung (Note 6)

Mit Hinblick auf den bestehenden Reinigungsauftrag wird eine schlechte Leistung erbracht. Die Raumkomponenten und seine Inventargegenstände laut Leistungsverzeichnis werden gar nicht mehr gereinigt.

Grundlage für die Einstellung von Inventarbestandteilen in die einzelnen Raumgruppen bildet das Fachbuch des FIGR-Instituts (Martin Lutz, Reinigungs- und Hygienetechnik, Loseblattwerk in 4 Ordnern CD-ROM, Stand 37. Aktualisierung Februar 2012, ISBN 978-3-609-74060-7). Hier werden Inventargegenstände in den objektspezifischen Leistungsverzeichnissen definiert. Der AG ist letztlich jedoch frei in der Festlegung, was gereinigt und was nicht gereinigt werden soll (z.B. wird die Reinigung von Lampen, Bildschirmen und Telefonen sehr heterogen geregelt). So muss der Kunde entscheiden, wie genau die Liste der Inventargegenstände aussehen soll.

3.4. Akzeptanz von Reinigungsfehlern in Abhängigkeit vom geltenden Service-Level

Die Reinigungsleistung in einem Raum gilt nur dann als erbracht, wenn der der Raumgruppe zugeordnete Service-Level erreicht wurde. Wird zum Beispiel für Büroflächen der Service-Level 2 vereinbart und die Reinigungsprüfung ergibt die Note 1 oder 2, gilt der Raum als ordnungsgemäß gereinigt. Wird bei der Prüfung jedoch der Service-Level 3 oder schlechter festgestellt, gilt der Raum als nicht ordnungsgemäß gereinigt.

4. Menü Stichprobenkontrollen

4.1. Grundsätzliches

Um nun zu entscheiden, ob die Reinigungsleistung in einem Objekt/Auftrag insgesamt als erbracht gelten kann, müssen die Gesetzmäßigkeiten der Stochastik beachtet werden. Im Folgenden werden Beispiele und Beschreibungen für Tabellen für Stichprobenumfang und Konformitätsindices geliefert. Tabellen für den Stichprobenumfang beschreiben das Verhältnis zwischen Losgröße und Stichprobengröße. Konformitätsindex-Tabellen beschreiben die Annahmehäufigkeiten (Ac) und ihre jeweiligen Annahmewahrscheinlichkeiten bei der Annehmbaren Qualität (PAQ) und der Rückzuweisenden Qualität (PLQ) für eine bestimmte annehmbare Qualitätsgrenzlage und Stichprobengröße. Der Prüfungsgrad legt den relativen Prüfumfang fest. Es werden drei Prüfungsgrade für den allgemeinen Gebrauch vorgegeben. ISO 2859-1:1999 schlägt vor, allgemein, wenn nicht anders

beschrieben, den Level-2-Kontrollplan zu verwenden. Danach richtet sich dieses Qualitätssystem.

Tabelle 2: Stichprobenumfang in Abhängigkeit von Losgröße und Kontroll-Level

Losgröße		Level 1	Level 2	Level 3
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	- 1200	32	80	125
1201	- 3200	50	125	200
3201	- 10000	80	200	315
10001	- 35000	125	315	500

In einem Objekt mit 400 Räumen müssen beispielsweise 50 Räume geprüft werden. Für die Kontrolle von Reinigungsleistungen soll also grundsätzlich gelten: die Stichprobenziehung erfolgt gemäß Level-2-Kontrollplan. Bei sehr kleinen oder sehr großen Objekten wird im Einzelfall vom Level-2-Kontrollplan abgewichen. In sehr kleinen Objekten lohnen sich größere Stichproben wegen des logistischen Aufwandes, in sehr großen Objekten kleinere Stichproben wegen des immensen Zeitbedarfs.

Grundsätzlich gilt für die Konformitätsindex-Tabellen:

AC ist die Annahmezahl. PAQ ist die Annahmewahrscheinlichkeit bei der annehmbaren Qualitätsgrenzlage, während PLQ die Annahmewahrscheinlichkeit bei der Rückzuweisenden Qualitätsgrenzlage darstellt. Diese Wahrscheinlichkeiten werden durch die Binomialverteilung berechnet. Die Rückweisewahrscheinlichkeit für ein Los, dessen Qualitätsgrenzlage gleich der annehmbaren Qualitätsgrenzlage (AQL) ist, wird auch Lieferantenrisiko genannt.

Tabelle 3: Rückweisungsgrenzwerte in Abhängigkeit vom Stichprobenumfang und AQL, normale Prüfung

Konformitätsindex-Tabelle									
Annehmbare Qualitätsgrenzlagen (AQL)									
Stichprobenumfang	AQL = 4%			AQL = 6,5%			AQL = 10%		
	AC	PAQ	PLQ	AC	PAQ	PLQ	AC	PAQ	PLQ
5							1	91,9	52,8
8				1	90,9	51,8	2	96,2	55,2
13	1	90,7	52,6	2	95,2	52	3	96,6	42,1
20	2	95,6	56,3	3	96,3	43,3	5	98,8	41,6
32	3	96,2	45,4	5	98,4	38,7	7	98,8	21,2
50	5	98,6	43,5	7	98,5	21,5	10	99	32,8
80	7	98,5	24,2	10	98,6	7	14	98,8	0,8
125	10	98,8	10,3	14	98,4	1	21	99	0,1
200	14	98,5	1,5	21	98,9	0			
315	21	99,6	0,1						
500									

In unserem Beispiel wurden 50 Räume auf Reinigungsfehler geprüft. Damit die gesamte Reinigungsleistung als ordnungsgemäß erbracht gilt, dürfen – abhängig von der annehmbaren Qualitätsgrenzlage – nur eine bestimmte Anzahl an Räumen durchgefallen sein.

Grenze ist jeweils die Annahmezahl AC. Das Qualitätssystem arbeitet im Rahmen der Reinigungskontrollen mit einer annehmbaren Qualitätsgrenzlage von 6,5%. Es dürfen im Beispiel also nicht mehr als 7 Räume als nicht ordnungsgemäß gereinigt gelten. Fallen mehr als 7 Räume bei der Kontrolle durch, gilt die gesamte Reinigungsleistung am Prüftag als nicht ordnungsgemäß erbracht.

In jedem Monat werden Qualitätskontrollen mit jeweils einem Vertreter sowohl des Reinigungsunternehmens als auch des Auftraggebers durchgeführt. Technisch gesehen können alle Liegenschaften eines Reinigungslozes monatlich geprüft werden. Eine Überschneidung wird technisch ausgeschlossen, damit es nicht zu einem doppelten Malus kommen kann (z.B. wird ein Gebäude einer Liegenschaft in einem Monat geprüft, im selben Monat soll die gesamte Liegenschaft für eine Stichprobenkontrolle ausgewählt werden. Dies wird mittels Fehleranzeige verhindert. Es können in dem Monat nur noch andere Gebäude der betreffenden Liegenschaft in einer Stichprobe kontrolliert werden. Es gibt nur zwei mögliche Ergebnisse: Entweder gilt die Reinigungsleistung im jeweiligen Prüfbereich als ordnungsgemäß oder als nicht ordnungsgemäß erbracht. Der Reinigungsvertrag regelt, wie viel Prozent vom monatlichen Rechnungsbetrag für Unterhaltsreinigungsleistungen einbehalten werden sollen, wenn die Reinigungsleistung nicht ordnungsgemäß erbracht worden ist.

Der konkrete Zeitpunkt der monatlichen Reinigungsprüfung fällt nicht automatisch immer auf denselben Tag im Monat. Vielmehr spricht der AG den Termin kurzfristig mit dem AN ab. Die Prüfung soll möglichst unmittelbar nach erfolgter Reinigung, jedenfalls vor intensiver Nutzung stattfinden. Nur so kann vermieden werden, dass das Prüfergebnis durch Neuverschmutzungen verfälscht wird.

4.2. Datenbank-Anwendung

Start Stichprobenkontrollen Eigenkontrollen Reklamationen Vertrag ▾ Statistiken ▾ Hallo Matthias Chef Auftraggeber Chef							
Auftraggeber Chef Test							
Stichproben							
Neue Stichprobe							
Reinigungsfirma: All ▾							
Titel/Betreff	Reinigungsfirma	Los	Erstellt am	Anzahl Räume	erstellt	signiert	bestanden
testMFRÜ	Reiniger 12 Test	1, 1	17.02.2020		☐	☐	T
Test v	Reiniger 12 Test	1, 1	05.02.2020	20	☒	☒	☒
Test	Reiniger 2 Test	2, 2	04.02.2020	3	☒	☒	☐
test r	Reiniger 3 Test	3, 3	21.01.2020		☐	☐	T
KGS Pattensen	Reiniger 2 Test	2, 2	21.01.2020	3	☒	☒	☐

Menü: Stichprobenkontrollen

Durch Klicken auf „neue Stichprobe“ öffnet sich das folgende Feld:

Auftraggeber Chef Test

Neue Stichprobe

Titel / Betreff

Los

Kontroll-Level

Hier wird der vertraglich vereinbarte Kontroll-Level eingetragen.
Im Regelfall ist dies der Kontroll-Level 2.
Im Level 1 werden prozentual weniger,
im Level 3 prozentual mehr Räume in eine Stichprobe genommen.

Menü: Stichprobenkontrollen / neue Stichprobe

- Sie geben einen beliebigen Titel ein.
- Sie wählen das betreffende Reinigungslos aus
- Sie wählen die Größe der Stichprobe aus. Dies ist im Regelfall der Kontroll-Level 2.
- Sie speichern

Die Anzeige springt auf die Liste aller erstellten Stichproben. Hier wählen Sie die gerade erstellte Stichprobe aus und erhalten die folgende Ansicht:

Auftraggeber Chef Test

Stichprobe > Zusammenstellung

zzz

Reiniger: Reiniger 4 Test

Los: 4

Datum: 21.01.2020

Kontroll-Level: 1

Einheit(en) für Stichprobe auswählen:

Liegenschaft

Gebäude

Gebäudeabschnitt

Etage

Raumname, Nr.

Menü: Stichprobenkontrollen / [Stichprobe] zzz

- Sie wählen die richtige Liegenschaft aus.
- Sie übernehmen die Liegenschaft oder schränken den Prüfbereich weiter ein. Wenn Sie den Prüfbereich soweit Sie wollen eingeschränkt haben, klicken Sie auf „Übernehmen“.
- Zum Schluss klicken Sie auf „Auswahl beenden“

Die Anzeige springt auf die Liste aller erstellten Stichproben. Hier wählen Sie die erstellte Stichprobe aus und erhalten die folgende Ansicht:

Raumliste Unterschriften				
Liste der ausgewählten Einheiten:				
Liegenschaft	Gebäude	Abschnitt	Etage	Raum
Iserlohn, Audimax	Audimax			

Menü: Stichprobenkontrollen / [Stichprobe] zzz

Sie haben 2 Unter-Menüs:

4.2.1. Raumliste:

Hier werden alle zu kontrollierenden Räume angezeigt. Alle Räume werden angeklickt und wie oben beschrieben in den 4 Komponenten Boden, Wände/Decken, Hauptnutzungsbereich und Nebennutzungsbereich bewertet. In der Grundeinstellung fließen die Komponenten wie folgt in die Bewertungsnote eines Raumes ein:

Boden: 45%
Wände / Decken: 5%
Hauptnutzungsbereich: 40%
Nebennutzungsbereich: 10%

Nur für die Sanitärflächen erfolgt wegen der Bedeutung der Fliesenschilder die folgende Gewichtung:

Boden: 30%
Wände / Decken: 20%
Hauptnutzungsbereich: 40%
Nebennutzungsbereich: 10%

Sofern eine Komponente schlechter bewertet wird als die Reinigungsqualität vereinbart ist (z.B.: Büros. Die vertraglich vereinbarte Reinigungsqualität ist eine 2. Der Boden wird aber mit einer 3 bewertet.), dann muss mindestens ein Grund für die schlechtere Bewertung eingegeben werden. Maximal können drei Gründe benannt werden.

4.2.2. Unterschriften:

Hier muss unmittelbar nach Abschluss der Stichprobenkontrolle sowohl vom Auftraggeber als auch vom Auftragnehmer das Ergebnis signiert werden. Nach Signatur kann der Auftragnehmer das Ergebnis in der Datenbank einsehen und erhält zusätzlich per E-Mail einen Stichproben-Prüfbericht als PDF-Dokument.

5. Menü Eigenkontrollen

5.1. Grundsätzliches

Das Reinigungsunternehmen hat neben den monatlichen Reinigungskontrollen, die mit dem Auftraggeber gemeinsam (zur Ermittlung der Reinigungsqualität) durchgeführt werden, Eigenkontrollen durchzuführen. Der Vertrag regelt, wie viele Eigenkontrollen im Monat durchgeführt werden sollen (z.B. ein Prozent der durchgeführten Raumreinigungen).

Am Ende eines jeden Monats wird berechnet, wie viel Prozent der durchzuführenden Eigenkontrollen nicht erledigt wurden. Der Reinigungsvertrag regelt, wie viel Prozent vom monatlichen Rechnungsbetrag für Unterhaltsreinigungsleistungen in Abhängigkeit der Eigenkontrollen-Durchführungs-Quote einbehalten werden sollen.

Grundsätzlich ist der AN frei in der Wahl der zu kontrollierenden Räume. Die Zufallssteuerung, die durchaus beachtliche Wege erzeugt, findet nur bei der gemeinsamen monatlichen Qualitätsbegehung statt. Durch die Dokumentation der Eigenkontrollen soll der AN belegen, dass er seiner permanenten Kontrollpflicht nachkommt. Ein eigenkontrollierter Raum kann in einem Monat nochmals kontrolliert werden, wird dann aber bei der Erfüllung der Kontroll-Quote nicht mehrfach gerechnet. Dadurch ist gewährleistet, dass Prüfungen nicht immer in kleinen, ausgewählten Bereichen stattfinden.

5.2. Datenbank-Anwendung

Bei Klick auf das Menü „Eigenkontrollen“ erhält der Auftraggeber die folgende Ansicht:

Auftraggeber Chef Test				
Eigenkontrollen				
Reinigungsfirma:	All			
Titel	Durchgeführt	Reinigungsfirma	Los	Erstellt am
Lagerhalle	1	Reiniger 3 Test	3, 3	21.01.2020
test3	20	Reiniger 12 Test	1, 1	12.12.2019
test 11.12.2019	33	Reiniger 12 Test	1, 1	11.12.2019
test 1012	4	Reiniger 12 Test	1, 1	10.12.2019
test 1	1	Reiniger 4 test	4, 4	10.12.2019

Menü: Eigenkontrollen

Hier können die durchgeführten Eigenkontrollen des Auftragnehmers eingesehen werden. Sofern der Auftraggeber oben eine Reinigungsfirma filtert, erhält er die folgende Ansicht:

Jetzt wird zusätzlich angezeigt, wie viele Eigenkontrollen der ausgewählte Reiniger in laufenden Monat noch durchzuführen hat.

Auftraggeber Chef Test				
Eigenkontrollen				
Reinigungsfirma:	Reiniger 12 Test	Los:	1	Ausstehende Kontrollen für den Monat Januar: 59
Titel	Durchgeführt	Reinigungsfirma	Los	Erstellt am
test3	20	Reiniger 12 Test	1, 1	12.12.2019
test 11.12.2019	33	Reiniger 12 Test	1, 1	11.12.2019
test 1012	4	Reiniger 12 Test	1, 1	10.12.2019

Menü: Eigenkontrollen / [Filter Reinigungsfirma]

Die Eigenkontrollen sind unmittelbar zum Zeitpunkt der Kontrolle im System zu protokollieren. Ein späterer Nachtrag aus handschriftlichen Aufzeichnungen ist nicht zulässig.

6. Menü Reklamationen

6.1. Grundsätzliches

Bestimmte Nutzer (z.B. der Reinigungsmanager des Auftraggebers) können Reklamationen erfassen (im Raum XY wurde der Mülleimer nicht geleert). Reklamationen müssen am nächsten Arbeitstag, in Ausnahmefällen unverzüglich abgearbeitet werden. Die Rückmeldung der Abarbeitung erfolgt mit Datums-/Zeitstempel wiederum im System. Am Ende eines jeden Monats wird berechnet, wie viel Prozent der Reklamationen nicht abgearbeitet wurden. Der Reinigungsvertrag regelt, wie viel Prozent vom monatlichen Rechnungsbetrag für Unterhaltsreinigungsleistungen in Abhängigkeit der Reklamationsabarbeitungsquote einbehalten werden sollen. Dies gilt für die sogenannten „Raum-bezogenen“ Reklamationen im engeren Sinne. Zusätzlich gibt es die Möglichkeit, „allgemeine“ Reklamationen im Sinne eines Ticket-Systems einzugeben (z.B.: bitte noch die Stundenerfassung für den Monat XY nachreichen.) Diese werden vom Malus-System nicht erfasst. Im Folgenden wird die Eingabe einer „Raum-bezogenen“ Reklamation dargestellt. Die Eingabe einer allgemeinen Reklamation erfolgt analog, jedoch ohne Raumbezug.

6.2. Datenbank-Anwendung

Auftraggeber Chef Test

Reklamationen

[Neue Reklamation](#)

Reinigungsfirma:

Raumname	Grund / Betreff	Reinigungsfirma	Gemeldet am	Status	Erledigt am	
IS_FS-H.308, Büroraum mit DV	Schlieren	Reiniger 2 Test	21.01.2020 09:03	offen		Löschen
IS_FS-H.308, Büroraum mit DV	bo	Reiniger 2 Test	21.01.2020 09:03	offen		Löschen
HE 01/1, Archiv	Beleuchtungskörper	Reiniger 12 Test	10.01.2020 10:52	erledigt	14.01.2020 11:51	
VU F1, Flur allgemein	Bilderrahmen	Reiniger 12 Test	26.12.2019 18:13	nicht erledigt		
ME 10, Büroraum mit DV	Ablageflächen	Reiniger 12 Test	23.12.2019 12:34	nicht erledigt		
ME 10, Büroraum mit DV	Ablageflächen	Reiniger 12 Test	23.12.2019 12:34	nicht erledigt		

Menü: Reklamationen

Sie sehen die Liste der eingegebenen Reklamationen sowie deren Status. Eingegebene Reklamationen haben zunächst den Status „offen“. Wenn der Auftragnehmer die Reklamation erledigt und die Erledigung fristgerecht einträgt, wechselt der Status auf „erledigt“. Dies erfolgt durch Eingabe des Erledigungsdatums. Sofern der Auftragnehmer die Reklamationsfrist überschreitet, wechselt der Status auf „nicht erledigt“. Eine nicht erledigte Reklamation kann nicht mehr bearbeitet werden.

Durch Klick auf „neue Reklamation“ erhalten Sie die folgende Ansicht:

Auftraggeber Chef Test

Neue Reklamation

Liegenschaft

Gebäude

Gebäudeabschnitt

Etage

Sortierung Räume ☒ alphabetisch ☐ ursprünglich

Raumname, Nr.

Letzter Reinigungstag

Grund / Betreff

Beschreibung AG

Fotos Keine Dat...sgewählt.

- Sie wählen den zu beanstandenden Raum aus, indem Sie sich in der Gebäudestruktur herunterklicken. Ab Auswahl eines Gebäudes können Sie sich unter „Raumname, Nr.“ die Gebäuderaumliste anzeigen lassen und den Raum unmittelbar auswählen.
- Sie geben den Grund für die Reklamation und gegebenenfalls eine Mangelbeschreibung ein.
- Sofern gewünscht, können Sie bis zu 4 Fotos zu einer Reklamation hinzufügen. Über „Durchsuchen“ wählen Sie in Ihren Bibliotheken das Foto oder die Fotos aus. Durch Klicken des Buttons „Upload Files“ laden Sie das Foto / die Fotos in die Datenbank. Sofern Sie mit einem Smartphone / Tablet arbeiten, können Sie

direkt Aufnahmen erzeugen und hochladen. Die Fotos bleiben 6 Monate in der Datenbank und werden dann automatisch gelöscht.

- Durch Klicken auf „speichern“ schließen Sie den Vorgang „Reklamationen“ ab, die Anzeige springt auf die Liste der eingegebenen Reklamationen zurück.
- Der Auftragnehmer kann die Reklamation in der Liste der Reklamationen nun einsehen und die Erledigung zurückmelden. Parallel erhält der eingetragene Objektleiter des Auftragnehmers eine E-Mail über die eingetragene Reklamation.

Sofern der Auftragnehmer eine Reklamation als erledigt zurückmeldet, ist die Reklamation mit dem Zustand „erledigt“ in der Liste der Reklamationen zu sehen:

Reklamationen						
Organisation: Alle Status: Alle Jahr: Alle Monat: Alle						
Gebäude	Raumname	Grund / Betreff	Organisation	Gemeldet am	Status	Erledigt am
Schule Ost	VRC-103, Beratungslehrer	Ecken und Kanten	Muster AG	19.06.2023 14:25	erledigt	19.06.2023 14:27

Nun kann es sein, dass der Auftragnehmer zwar ordnungsgemäß zurückmeldet, aber die Reklamation tatsächlich nicht behoben wurde. In diesem Ausnahmefall ist ein Eskalationsmechanismus vorgesehen. Sie können die Reklamation „wiederbeleben“. Durch Klick auf die betreffende Reklamation erhalten Sie die folgende Maske:

Muster AG

Reklamation - Details

Raumbezeichnung

Beratungslehrer

Raumnummer

VRC-103

Gemeldet am

19.06.2023 14:25

Grund / Betreff

Ecken und Kanten

Erledigt am

19.06.2023 14:27

Status

erledigt

Angelegt von

ag@test.de

Angelegt am

19.06.2023 14:25

Geändert von

rg1-admin@test.de

Geändert am

19.06.2023 14:27

Beschreibung AG

Foto AG

Geändert am

19.06.2023 14:27:22

Bemerkung AN

Fotos AN

Keine Abnahme

Zurück

Sie klicken auf den roten Button „keine Abnahme“, geben den Grund für nicht Nicht-Abnahme ein und speichern. Dann ergibt sich in der Liste der Reklamationen das folgende Bild:

Reklamationen						
Neue Reklamation						
Reinigungsfirma: Alle Status: Alle Jahr: Alle Monat: Alle						
Gebäude	Raumname	Grund / Betreff	Reinigungsfirma	Gemeldet am	Status	Erledigt am
Schule Ost	VRC-103, Beratungslehrer	Ecken und Kanten	Muster RG 1	19.06.2023 14:25	offen	19.06.2023 14:53 

Die betreffende Reklamation ist wieder offen und gleichzeitig mit einer gelben Fahne versehen. Das signalisiert dem Auftragnehmer, dass die Nachbesserung nicht erfolgte und ihm eine letzte Chance zur Nachbesserung verbleibt. Nachdem der Auftragnehmer erneut Vollzug meldet, ergibt sich das folgende Bild:

Reklamationen						
Organisation:	Alle	Status:	Alle	Jahr:	Alle	Monat:
Gebäude	Raumname	Grund / Betreff	Organisation	Gemeldet am	Status	Erledigt am
Schule Ost	VRC-103, Beratungslehrer	Ecken und Kanten	Muster AG	19.06.2023 14:25	erledigt	19.06.2023 14:59

Der Status wechselt erneut auf „erledigt“. Nun können Sie dies ein letztes Mal in Zweifel ziehen, die betreffende Reklamation auswählen und erhalten das folgende Bild:

Muster AG	
Reklamation - Details	
Raumbezeichnung	Beratungslehrer
Raumnummer	VRC-103
Gemeldet am	19.06.2023 14:25
Grund / Betreff	Ecken und Kanten
Erledigt am	19.06.2023 14:59
Status	erledigt
Angelegt von	ag@rcrc.de
Angelegt am	19.06.2023 14:25
Geändert von	rgt@rcrc.de
Geändert am	19.06.2023 14:59
Beschreibung AG	Foto AG
Geändert am	19.06.2023 14:27:22
Bemerkung AN	Fotos AN
Geändert am	19.06.2023 14:53:35
Bemerkung AG	Ausarbeitung nicht erfolgt
Geändert am	19.06.2023 14:59:20
Bemerkung AN	Entschuldigung, jetzt aber
Fotos AN	
Nachbesserung fehlgeschlagen	

Sie können nun den roten Button „Nachbesserung fehlgeschlagen“ klicken, den Grund notieren, speichern und erhalten das folgende Bild:

Reklamationen						
Neue Reklamation						
Reinigungsfirma:	Alle	Status:	Alle	Jahr:	Alle	Monat:
Gebäude	Raumname	Grund / Betreff	Reinigungsfirma	Gemeldet am	Status	Erledigt am
Schule Ost	VRC-103, Beratungslehrer	Ecken und Kanten	Muster RG 1	19.06.2023 14:25	nicht erledigt	19.06.2023 15:04

Diese Reklamation ist nun wegen zweifacher fehlgeschlagener Nachbesserung im Status auf „nicht erledigt“ gewechselt und gleichzeitig mit einer roten Fahne versehen. Sie kann nun nicht mehr geheilt werden.

7. Menü Vertrag

Hier gibt es folgende Unter-Menüs:

7.1. Organisation:

Es gibt zwei Ebenen, auf denen der Auftraggeber angelegt werden kann. Bei mittelgroßen Auftraggebern ist die Organisation = Auftraggeber. Sofern die Größe es erfordert, ist die darüberliegende Gesellschaft = Auftraggeber, und die Organisation ist eine Untereinheit (z.B. Vertriebsgesellschaft). Unter der Organisation werden dann die sogenannten Liegenschaften (z.B. Schule) in Gebäude (z.B. Turnhalle und Hauptgebäude) unterteilt.

7.2. Lose:

Der Auftraggeber teilt seinen Reinigungsumfang bei Bedarf auf mehrere Auftragnehmer auf. Jedes Los beschreibt dann den Umfang eines einzelnen Auftragnehmers.

Bei Klick auf ein Los erhalten Sie folgenden Überblick:

The screenshot shows the 'Los bearbeiten' (Edit Job) form. At the top, it says 'Auftraggeber Chef Test' and 'Los bearbeiten'. Below this, there are three input fields: 'Reinigungsfirma' (Cleaning Company) with a dropdown menu showing 'Reiniger 12 Test', 'Los-Nr.' (Job No.) with the value '1', and 'Los Name' (Job Name) with the value '1'. To the right of these fields is a 'QR code' button. Below the input fields, there is a section for 'Liegenschaften' (Properties) with the text 'Hagen, Haldener Straße' and 'Hagen, Im Alten Holz'. At the bottom, there are three buttons: 'SVS ändern' (Change SVS), 'LKZ ändern' (Change LKZ), and 'Nichtreinigung' (No Cleaning).

SVS ändern:

Hier kann – insbesondere nach einer Tariflohnerhöhung – der Stundenverrechnungssatz angepasst werden.

The screenshot shows the 'Neuer SVS' (New SVS) form. It has a 'Los' field with the value '1, 1'. Below it are four dropdown menus: 'Liegenschaft' (Property), 'Gebäude' (Building), 'Raumname, Nr.' (Room Name, No.), and 'SVS Erhöhung' (SVS Increase) with a percentage sign. At the bottom, there is a 'Speichern' (Save) button and a 'Zurück' (Back) link.

LKZ ändern:

Hier können Leistungskennzahlen angepasst werden.

The screenshot shows the 'Neuer LKZ' (New LKZ) form. It has a 'Los' field with the value '1, 1'. Below it are four dropdown menus: 'Raumgruppe' (Room Group), 'Liegenschaft' (Property), 'Gebäude' (Building), and 'Raumname, Nr.' (Room Name, No.). At the bottom, there is a 'LKZ Erhöhung' (LKZ Increase) field with a percentage sign, a 'Speichern' (Save) button, and a 'Zurück' (Back) link.

Nichtreinigung:

Sollen Räume mittelfristig, z.B. wegen Sanierung eines Gebäudeteils, aus der UHR genommen werden, dann kann in diesem Menü der Bereich und der Zeitraum festgelegt werden.

neue temporäre Nichtreinigung

Los Name

Liegenschaft

Gebäude

Gebäudeabschnitt

Etage

Sortierung Räume ☒ alphabetisch ☐ ursprünglich

Raumname, Nr.

von

bis

[Zurück](#)

7.3. Räume:

Hier werden alle Räume mit allen hinterlegten Parametern (insbesondere Fläche, Bodenbelag, Leistungswert Reinigung in m²/h, Stundenverrechnungssatz, Reinigungstage p.a.) der zu reinigenden Liegenschaften gepflegt. Bei Bedarf kann, z.B. mithilfe eines internetfähigen Tablets oder Smartphones, vor Ort eine Überprüfung und Änderung der Raumdaten erfolgen. Raumänderungen werden immer nach dem Ende des Monats wirksam, in dem geändert wurde.

Sofern Räume geändert wurden, erhält der AG automatisch eine Email über die Änderungen der Woche und über die Änderungen eines Monats mit der Zusammenstellung der Änderungen im PDF-Format.

7.4. Raumgruppen:

Alle Räume sind Raumgruppen zugeordnet. Einer Raumgruppe wiederum ist eine Reinigungsqualität zugeordnet, die bei der Unterhaltsreinigung zu erbringen ist. Hier können raumgruppenspezifische Parameter gepflegt werden.

7.5. Bewertungen:

Neben der Standardbewertung der Reinigungsqualität (Boden, Wand/Decke, Hauptnutzungsbereich, Nebennutzungsbereich) gibt es die Möglichkeit, spezifische Bewertungen selbst zu kreieren. Sie können eigene Parameter mit eigener Gewichtung festlegen. Weiterhin können Sie eigene Servicelevel individuell gestalten (Sie beschreiben, wann eine sehr gute, gute, befriedigende, ausreichende, mangelhafte oder ungenügende Reinigungsqualität erbracht wurde).

Zunächst klickt man den Button „Neue Bewertung“ und vergibt hier einen Namen und eine Nummer. Nun findet sich die neue Bewertung <x> in der Liste und kann mit einem Klick rechts auf den Bearbeitungsbutton bearbeitet werden.

Hier legen Sie Bewertungsparameter fest und gewichten diese prozentual. Jeweils beim Hinzuweisen der Prozente zu den Parametern, muss nach dem Eingeben der Zahl rechts davon auf den Button „Speichern“ geklickt werden. Zum Schluss müssen die Prozente unten in der Summe 100% ergeben und grün angezeigt werden.

Darunter ist der Servicelevel-Bereich, den man für die individuellen Bewertungsprofile anpassen kann. Entweder man nutzt die Standard-Servicelevel oder man klickt ganz rechts auf den „Neu Hinzufügen-Button“ und erstellt einen eigenen Servicelevel. Nach Fertigstellung klickt man auf Speichern und wählt den neuen Servicelevel <x> aus.

Abschließend setzt man einen Haken in das „Aktiv-Kästchen“ und speichert ab. Das neue Bewertungsprofil ist jetzt aktiviert und kann folglich bei Stichprobenkontrollen angewendet werden.

Bewertung

Name:

Nr.:

Bewertungsparameter: [Hinzufügen](#)

Steckdosen	15
Vitrinen	30
Boden	30
Lichtschalter	25

Prozentsatz (100%):

Servicelevel: [Neu Hinzufügen](#)

Aktiv: ☐

[Speichern](#)

[Zurück](#)

[Kontakt](#) | [Impressum](#) | [Datenschutzerklärung](#)

Achtung: Wurde ein individuelles Bewertungsprofil einmal angewendet, kann es zwecks konsistenter Dokumentation nicht mehr bearbeitet oder gelöscht werden. Es können jedoch weitere Bewertungsprofile erstellt werden.

7.6. Sonderaufträge:

Sonderaufträge werden hier erstellt, der Dienstleister wird per E-Mail informiert.

Sonderauftrag

Auftraggeber:

Neuer Auftrag

Titel / Betreff:

Auftrag-Nr.:

Beschreibung AG:

Los:

Liegenschaft:

Gebäude:

Betrag € (optional):

Erledigung Ab: [X](#)

Erledigung bis: [X](#)

Erledigt am: [X](#)

[Speichern](#)

[Zurück](#)

8. Menü Auswertungen

8.1. Monatsbericht

Der Auftraggeber sieht, für jedes Reinigungslos = Reinigungsauftrag getrennt, die Monatsauswertung:

Auftraggeber Chef Test	
Auswertung - 12.2019	
Los Name	1
Los Nr.	1
Anzahl Räume	554
Basis Betrag	23.340,05 €
Eigenkontrollen	
Anzahl Vorgabe	59
Anzahl durchgeführt	57
Durchführungsquote	96,60 %
Noten-Durchschnitt	1,29
Abzug	466,80 €
Reklamationen	
Anzahl gemeldet	3
Anzahl erledigt	2
Quote erledigt	66,70 %
Abzug	933,60 €
Stichproben	
Anzahl durchgeführt	2
Anzahl Leistung ok	1
Abzug	180,70 €
Betrag gesamt	21.758,95 €

Menü: Auswertungen / Monatsbericht

Auf einer Seite bekommt er in Sekundenschnelle einen Überblick über die Meta-Daten des vergangenen Monats. Der Basisbetrag zeigt die aktuellen Monatsreinigungskosten an. Dann werden die Abzugsbeträge in den Kategorien Stichprobenkontrollen, Eigenkontrollen und Reklamationen ausgewiesen. Der zu zahlende Betrag für die Unterhaltsreinigung wird unten angezeigt. Zum 10. Tag des Folgemonats wird der Bericht unabänderlich. Er wird zusätzlich im PDF-Format an die E-Mail-Adresse des Auftraggebers versendet.

Sofern die Datenbank ein Modul zur Zeiterfassung und deren Monatsauswertung bereitstellt, ist dieses zu nutzen.

8.2. Kosten Unterhaltsreinigung

Hier können, bezogen auf Monat und Jahr, die Reinigungskosten pro Gebäude oder Liegenschaft eingesehen werden. Eine Filterung nach Reinigungsfirma und Los ist möglich.

8.3. Diagramme Reinigungsmängel

Im Menü können Sie die Auswertungen der Reinigungsmängel, getrennt nach Eigenkontrollen, Reklamationen und Stichprobenkontrollen, einsehen. Einerseits können hier Rückschlüsse auf strukturelle Reinigungsmängel gezogen werden. Andererseits kann verglichen werden, inwiefern der Auftragnehmer einen anderen Fokus setzt als der Auftraggeber. Die Diagramme dienen also der Mitarbeiterschulung sowie als Besprechungsgrundlage im Jour fixe.

9. Zeiterfassung

Das Modul Zeiterfassung ist variabel einsetzbar und erfasst Reinigungszeiten der Reinigungsmitarbeiter über QR-Codes. Wenn es durch den Auftraggeber eingesetzt wird, sind die Mitarbeiter des Auftragnehmers verpflichtet, dieses zu nutzen und der

Auftragnehmer ist verpflichtet, dieses zu überwachen. Sofern die Reinigungsmitarbeiter über Smartphones verfügen, ist die QR-Code-Funktion für die „Kommt“- und „Geht“-Meldungen verpflichtend zu verwenden. Für alle anderen Reinigungsmitarbeiter sind die Reinigungsstunden pro Monat und Mitarbeiter einmal monatlich in der Datenbank einzutragen.

10. Vollständiges Inhaltsverzeichnis

1. Vorbemerkungen.....	2
2. Technische Grundlagen	2
2.1. Datenhaltung.....	2
2.2. Zugang.....	2
3. Fehler-Algorithmus	3
3.1. Fehlerart.....	3
3.2. Dimensionen von Reinigungsfehlern, Service-Level.....	3
3.3. Folgende Kriterien gelten für die Auswahl der entsprechenden Schulnote:	4
3.3.1. sehr gute Reinigung (Note 1)	4
3.3.2. gute Reinigung (Note 2)	4
3.3.3. befriedigende Reinigung (Note 3).....	4
3.3.4. ausreichende Reinigung (Note 4).....	5
3.3.5. mangelhafte Reinigung (Note 5).....	5
3.3.6. ungenügende Reinigung (Note 6)	5
3.4. Akzeptanz von Reinigungsfehlern in Abhängigkeit vom geltenden Service-Level....	5
4. Menü Stichprobenkontrollen.....	5
4.1. Grundsätzliches	5
4.2. Datenbank-Anwendung.....	8
4.2.1. Raumliste:	9
4.2.2. Unterschriften:.....	9
5. Menü Eigenkontrollen.....	10
5.1. Grundsätzliches	10
5.2. Datenbank-Anwendung	10
6. Menü Reklamationen	11
6.1. Grundsätzliches	11
6.2. Datenbank-Anwendung.....	12
7. Menü Vertrag	14
7.1. Organisation:.....	14
7.2. Lose:	14
7.3. Räume:	16
7.4. Raumgruppen:	16
7.5. Bewertungen:	16

7.6. Sonderaufträge:	17
8. Menü Auswertungen	18
8.1. Monatsbericht.....	18
8.2. Kosten Unterhaltsreinigung	18
8.3. Diagramme Reinigungsmängel	18
9. Zeiterfassung	18
10. Vollständiges Inhaltsverzeichnis	19