

1. Konzeptanforderungen

- a) Es ist ein einheitliches Qualitätssicherungskonzept mit standardisierten Abläufen zu erstellen, sodass eine durchgängige Systematik erkannt werden kann. Sofern das erstellte Qualitätssicherungskonzept bereits zum Einsatz gekommen ist, sind die entsprechenden Erfahrungen unter Angabe des Einsatzortes und –zeitraumes näher zu beschreiben.
- b) Das System zur Qualitätsmessung muss einem leistungsorientierten Ansatz folgen und die Reinigungstätigkeiten mit Intervallen und Flächen bezeichnen.

2. QS-System

- a) Die Qualitätssicherung ist anhand von Formularen durchzuführen. Sofern elektronische bzw. IT-basierte Systeme zum Einsatz kommen, sind diese zu benennen.
- b) Das zur Qualitätssicherung gewählte manuelle oder elektronische System ist darzulegen und gegebenenfalls anhand von Screenshots oder Checklisten näher zu erläutern.

3. Kontrollen

- a) Die Anzahl der regelmäßigen Kontrollen ist anzugeben und der für die jeweiligen Kontrollen Verantwortliche zu benennen.
- b) Es ist zu beschreiben, nach welchem System Stichproben durchgeführt werden, insbesondere wie dabei die Räume und Raumgruppen berücksichtigt werden.
- c) Der Umfang der regelmäßigen Kontrollen ist anzugeben, wobei der Anteil der kontrollierten Räume im Verhältnis zum Gesamtgebäude darzustellen ist.
- d) Die Ergebnisse der Kontrollen (Dokumentation) sind dem Auftraggeber in Textform zur Verfügung zu stellen. Es ist festzulegen auf welchem Weg die Berichte regelmäßig vorgelegt werden.
- e) Sofern weitere Maßnahmen zur Qualitätssicherung vorgenommen werden, sind diese zu benennen (z.B. Schulungskonzepte zur Qualifizierung der Reinigungskräfte, Mängelbuch etc).

4. Mängel

- a) Die Art und Weise der Mängelerfassung ist anzugeben und die Maßnahmen zur dauerhaften Mängelbeseitigung sind darzulegen.

- b) Die Reaktionszeiten im Falle einer Mängelanzeige sind anzugeben, insbesondere der Zeitraum von der Mängelanzeige bis zur Mängelbeseitigung. Die Maßnahmen zur Mängelbeseitigung in Abhängigkeit vom jeweiligen Mangel sind darzustellen.
- c) Die für Mängelanzeigen verantwortliche Person ist zu benennen und Erreichbarkeitszeiten für den Fall der Mängelanzeige sind anzugeben.

5. Startphase

- a) Um einen reibungslosen Reinigungsbeginn zu ermöglichen ist im Vorfeld eine genaue Planung der Implementierungs- und Startphase vorzunehmen. Dazu ist ein durchgängiges Implementierungskonzept zu erstellen, in dem die einzelnen Phasen unter Benennung der Zeiträume und der einzelnen Arbeitsschritte beschrieben werden.
- b) Der geplante Ablauf der Objektübergabe ist dabei darzulegen. Die Objektübergabe ist zu protokollieren und entsprechende Musterprotokolle sind dem Konzept beizufügen.
- c) Die für den Objektstart verantwortlichen Personen sind anzugeben. Die Organisation des Objektstarts ist unter Beschreibung eines Revierplanes, einer logistischen Planung und eines Personalkonzeptes für die jeweiligen Objekte der Lose darzulegen. Es muss erkennbar werden, zu welchem Zeitpunkt und mit welchem Personal welches Objekt gereinigt wird.
- d) Es ist zu darzulegen, wann und wie die Einweisung/Schulung der Reinigungskräfte im Objekt erfolgt und wann die Dokumentation der Einweisung/Schulung dem Auftraggeber vorgelegt wird.
- e) Das Personalkonzept und die gegebenenfalls notwendige Kompensation von krankheitsbedingten Personalausfällen sind zu erläutern (Vertretungsregelungen, Springerpool etc).
- f) Sofern weitere Maßnahmen ergriffen werden, um eine reibungslose Implementierungs- und Startphase sicherzustellen, sind diese darzulegen.