

Besondere Vertragsbedingungen zur Qualitätssicherung in der Gebäudereinigung mit Sanktionen bei Verstößen gegen die vereinbarten Qualitätsziele

1. Qualitätssicherung

Durch den Auftraggeber wird bei der Qualitätssicherung ausdrücklich eine partnerschaftliche Zusammenarbeit mit dem Auftragnehmer mit gegenseitiger Wertschätzung und Akzeptanz zur Sicherstellung der hohen Anforderungen in Bezug auf die Sauberkeit der Objekte und deren Raumausstattung erwartet.

Die Gebäudereinigung ist durch den Auftragnehmer in definierter und gleichbleibender Qualität auszuführen. Hierfür hat der Auftragnehmer ein eigenes Qualitätssicherungssystem anzuwenden.

Durch den Auftraggeber wird ebenfalls ein aktives Qualitätssicherungssystem zur Herstellung und Bewahrung der mit dem Auftragnehmer vereinbarten Leistungen und Qualitäten vorgehalten.

Zur Qualitätssicherung erfolgen interne Qualitätskontrollen (Eigenkontrollen) durch die Aufsichtskräfte des Auftragnehmers sowie gemeinsame Qualitätskontrollen durch den Auftraggeber und den Auftragnehmer.

Zudem werden vom Auftraggeber oder seinen Kunden gemeldete Beschwerden erfasst und die fristgerechte Behebung der Reklamationen überwacht.

Der Auftragnehmer nimmt nach Aufforderung des Auftraggebers an einem monatlichen Jour fixe zur Abstimmung der Qualitätssicherungsmaßnahmen teil.

2. Interne Qualitätskontrollen durch den Auftragnehmer (Eigenkontrollen)

Durch die Aufsichtskräfte des Auftragnehmers werden in jedem Objekt regelmäßig Qualitätskontrollen durchgeführt.

2.1 Durchführung der Eigenkontrollen

Es sind je Objekt 1,5% der Raumreinigungen zu prüfen und zu dokumentieren.

Dem Auftraggeber wird auf Verlangen die Möglichkeit der Einsicht und Prüfung des eingesetzten Qualitätskontrollsystems und der durchgeführten Qualitätskontrollen gegeben.

Der Auftragnehmer erstellt monatlich einen rückblickenden Regelbericht über die Ergebnisse der Eigenkontrollen in den betreuten Objekten für den letzten Monat. Dieser Bericht wird dem Auftraggeber unaufgefordert zusammen mit der Monatsrechnung übergeben.

2.2 Sanktionen im Rahmen der Eigenkontrollen

Werden innerhalb eines Monats nicht die vertraglich vereinbarten 1,5% aller Raumreinigungen je Objekt kontrolliert und dokumentiert, so erfolgt eine Minderung des Gesamt-Monatsentgeltes:

1. um 1%, sofern 0 – 4,9% der Kontrollen nicht durchgeführt wurden,
2. um 2%, sofern 5 – 10% der Kontrollen nicht durchgeführt wurden,
3. um 3%, sofern mehr als 10% der Kontrollen nicht durchgeführt wurden.

3. Qualitätskontrollen durch Auftraggeber und Auftragnehmer

Es sind monatliche Qualitätskontrollen mit Einsatz eines Qualitätssystem (QMS) durch den Auftraggeber vorgesehen. Diese Prüfungen sollen durch einen Vertreter des Auftragnehmers begleitet werden. Bei diesen Prüfungen wird ein gemeinsames Protokoll erstellt, welches nach Beendigung der Prüfung, zur Bestätigung des Prüfergebnisses von beiden Seiten unterzeichnet wird.

3.1 Ziel der Qualitätskontrollen

Ziel der Qualitätskontrollen ist die Feststellung, ob die zu reinigenden Räume aus einer nach statistischen Grundsätzen gebildeten Stichprobe den definierten Sauberkeitsanforderungen genügen. Wird eine Stichprobenprüfung nicht bestanden, ist also am Prüftag die Reinigungsleistung insgesamt nicht ordnungsgemäß erbracht, so sind vom Auftragnehmer umgehend Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung einzuleiten. Eine nicht bestandene Qualitätskontrolle führt zu den unten genannten Sanktionen durch den Auftraggeber.

3.2 Grundlagen der Qualitätskontrollen

Die Qualitätskontrollen erfolgen in Form einer Stichprobenprüfung. Das Ergebnis der Stichprobenprüfung wird als repräsentativ für ein gesamtes Objekt angesehen.

Die Auswahl und Anzahl der zu kontrollierenden Räume erfolgt nach dem Zufallsprinzip (Zufallsstichprobenprüfung) nach den Vorgaben der DIN ISO 2589, um eine valide Stichprobenprüfung zu erhalten.

Bei Objekten mit 10 oder weniger Räumen behält sich der Auftraggeber vor, alle Räume des Objekts zu prüfen (100%-Stichprobenprüfung). Je Objekt wird regelmäßig jede dort vorhandene Raumart bzw. Raumgruppe geprüft.

Die Qualitätskontrollen eines Raums erfolgen durch optische und haptische Wahrnehmung und Beurteilung, ob die vorhandenen Raumattribute sauber oder nicht sauber sind.

3.3 Zeitpunkt der Kontrollen

Den Zeitpunkt der Kontrollen bestimmt der Auftraggeber in Abhängigkeit zur Reinigungszeit. Kontrollen sollen nach Möglichkeit stets unmittelbar nach der Reinigung oder vor der ersten darauffolgenden Nutzung der zu prüfenden Räume erfolgen.

3.4 Qualitätslevel

Es werden 4 Raumkomponenten unterschieden und in einem Schulnotensystem mit angegebenen Gewichtungen bewertet:

1	Boden	45 %
2	Wände / Decken	5 %
3	Hauptnutzungsbereich	40 %
4	Nebennutzungsbereich	10 %

Abweichend von diesen Gewichtungen werden für Sanitärflächen (Raumgruppen G1 und G2) folgende Gewichtungen festgelegt:

1	Boden	30 %
2	Wände / Decken	20 %
3	Hauptnutzungsbereich	40 %
4	Nebennutzungsbereich	10 %

Die daraus resultierende Gesamtnote wird ohne Nachkommastelle kaufmännisch gerundet. Die Reinigungsleistung je Raum gilt nur dann als erbracht, wenn der der Raumgruppe zugeordnete Service-Level erreicht wurde, das heißt die gerundete Gesamtnote kleiner oder gleich dem vereinbarten Service-Level ist.

Für die einzelnen Raumgruppen gelten die folgenden Service-Level:

Raumgruppe	Bezeichnung	Service-Level
A	Bürräume, Hausmeisterbüro	2
C	Toiletten, Waschräume, Wickelräume, Duschen, Bäder- jeweils einschl. Vorräume	1
E	Treppen, Treppenhäuser, Podeste; Aufzüge	2
F	Flure, Gänge, Eingangsbereiche, Windfänge	2
K	Teeküchen, Sozialräume	2
S	Schwimmbadbereich, Beckenumlauf, Überlaufrinne	1
T	Abstellräume, Lager, Technikräume, sonstige Nebenräume und Räume mit geringer Reinigungshäufigkeit	3
U	Umskleideräume, Garderoben	1

Mit den Komponenten Boden und Wände/Decken wird die Raumhülle beschrieben.

Weiterhin gibt es in jedem Raum Bereiche, in denen die überwiegende Nutzung erfolgt. Diese zeichnen sich dadurch aus, dass die Nutzer sich hier deutlich mehr als 50% der Anwesenheitszeit daran oder darauf aufhalten. Diese gemäß Leistungsverzeichnis zu reinigenden Einrichtungsgegenstände unterliegen einem besonderen Fokus.

Die Nebennutzungskomponenten sind dadurch gekennzeichnet, dass sie deutlich unter 50% frequentiert sind. Die hier zu reinigenden Einrichtungsgegenstände laut Leistungsverzeichnis sind weniger stark fokussiert, weil der Nutzer sie deutlich weniger wahrnimmt als die Komponenten im Hauptnutzungsbereich.

Die Noten für die Raumkomponenten werden nach der Güte der erbrachten Reinigungsleistung auf Basis einer optischen und haptischen Prüfung vergeben. Je weniger Reinigungsfehler auftreten, desto besser ist die Note. Als Reinigungsfehler gelten:

- 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).

Die Auswahl der Schulnote erfolgt nach den nachstehenden Gesichtspunkten:

Note 1: Sehr gute Reinigung (Reinigungsgrad 100 – 92,5%)

Mit Hinblick auf den bestehenden Reinigungsauftrag wird eine überzeugende Leistung erbracht. Die Raumkomponenten und seine Inventargegenstände laut Leistungsverzeichnis werden hervorragend gereinigt.

Note 2: Gute Reinigung (Reinigungsgrad 92,4 – 80%)

Mit Hinblick auf den bestehenden Reinigungsauftrag wird eine überdurchschnittliche Leistung erbracht. Die Raumkomponenten und seine Inventargegenstände laut Leistungsverzeichnis werden so gereinigt, dass kleinere Reinigungsmängel erst bei genauer Betrachtung zu erkennen sind.

Note 3: Befriedigende Reinigung (Reinigungsgrad 79,9 – 70%)

Mit Hinblick auf den bestehenden Reinigungsauftrag wird eine durchschnittliche Leistung erbracht. Die Raumkomponenten und seine Inventargegenstände laut Leistungsverzeichnis werden so gereinigt, dass schon beim Rundum-Blick des Nutzers Reinigungsmängel klar erkennbar sind.

Note 4: Ausreichende Reinigung (Reinigungsgrad 69,9 – 60%)

Mit Hinblick auf den bestehenden Reinigungsauftrag wird eine bereits unterdurchschnittliche Leistung erbracht. Die Raumkomponenten und seine Inventargegenstände laut Leistungsverzeichnis werden so gereinigt, dass schon gravierende Reinigungsmängel sofort zu erkennen sind.

Note 5: Mangelhafte Reinigung (Reinigungsgrad 59,9 – 50%)

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

Note 6: Ungenügende Reinigung (Reinigungsgrad 49,9 – 0%)

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

3.5 Annehmbare Qualitätsgrenzlage

Zur Beurteilung, ob die Reinigungsleistung ordnungsgemäß erfüllt wurde, wird als Entscheidungskriterium die Annehmbare Qualitätsgrenzlage (AQL) verwendet. Mit Hilfe des AQL-Wertes, wird festgelegt bis zu welcher Anzahl von nicht ordnungsgemäß gereinigten Räumen die Gesamtreinigung akzeptiert werden kann und ab welcher Anzahl sie als nicht ordnungsgemäß zurückgewiesen wird.

Es wird folgender AQL-Wert je Objekt festgelegt:

	AQL-Wert
je Objekt	6,5 %

Daraus ergibt sich in Abhängigkeit vom Stichprobenumfang die folgende Konformitätsindex-Tabelle für die Annahmezahl (AC). Die Annahmezahl ist die Anzahl an Räumen mit der Beurteilung „nicht sauber“, die bei einer Qualitätskontrolle eines Objekts gerade noch zu einem Ergebnis „bestanden“ führen. Die PAQ ist die Annahmewahrscheinlichkeiten bei der Annehmbaren Qualitätsgrenzlage. Diese Wahrscheinlichkeit wird durch die Binomialverteilung berechnet.

Stichprobenumfang	AC	PAQ
2	1	99,6%
3	1	98,8%
5	1	96,3%
8	1	90,9%
13	2	95,2%
20	3	96,3%
32	5	98,4%
50	7	98,5%
80	10	98,6%
125	14	98,4%
200	21	98,9%

Das Ergebnis der Gesamtprüfung eines Objekts ist „bestanden“, wenn die Annahmezahl je Objekt nicht überschritten wurde. Das Ergebnis der Gesamtprüfung eines Objekts ist „nicht bestanden“, wenn die Anzahl der Räume, welche den vereinbarten Service-Level nicht erreichen und daher als nicht ordnungsgemäß gereinigt gelten, größer ist als die Annahmezahl.

3.6 Festlegung von Parametern gemäß DIN ISO 2859

Zur Bildung des Stichprobenumfangs und der maximal zulässigen Abweichung werden die nachfolgend aufgeführten Parameter gemäß DIN ISO 2859 festgelegt.

3.6.1 Losgröße

Als Losgröße wird die Anzahl der zu reinigenden Räume eines Objekts festgelegt. Als Grundlage dienen die Raumbücher der Objekte.

3.6.2 Prüfhäufigkeiten

Es finden einmal monatlich Qualitätskontrollen statt.

3.6.3 Probennahme

Angelehnt an die DIN ISO 2859 gibt die folgende Tabelle die Anzahl der Probennahmen in Abhängigkeit von der Losgröße wieder.

Losgröße von - bis		Stichprobenumfang
2	8	2
9	15	3
16	25	5
26	50	8
51	90	13
91	150	20
151	280	32
281	500	50
501	1.200	80
1.201	3.200	125
3.201	10.000	200

3.7 Qualitätskontrollen durch externe Unternehmen

Der Auftraggeber behält sich vor, Qualitätskontrollen in der hier beschriebenen Form durch externe Unternehmen durchführen zu lassen.

3.8 Kommunikation mit dem Auftragnehmer

Nach erfolgter Qualitätskontrolle wird dem Auftragnehmer eine Kopie des gemeinsam erstellten Protokolls zur Verfügung gestellt.

3.9 Sanktionen im Rahmen der Qualitätskontrollen

Werden bei der Qualitätskontrolle die vereinbarten Service-Level nicht erreicht, so erfolgt eine Minderung des Gesamt-Monatsentgelts um 6%.

4. Reklamationsmanagement

Reklamationen werden den Beauftragten des Auftragnehmers persönlich, telefonisch oder per E-Mail gemeldet.

Vom Auftragnehmer ist ein Reklamationsmanagementsystem einzurichten. Dazu hat der Auftragnehmer unverzüglich nach Zuschlagserteilung mindestens einen festen, unter einer festen Telefonnummer erreichbaren Ansprechpartner, sowie dessen Vertretung zu benennen. Darüber hinaus ist eine nichtmitarbeiterbezogene E-Mail-Adresse (Reklamationspostfach) einzurichten und sicherzustellen, dass dieses Postfach mehrmals täglich gesichtet und eingegangene E-Mails unverzüglich bearbeitet werden.

Beauftragte des Auftraggebers überprüfen vor Anzeige eines Mangels inwieweit eine Beschwerde berechtigt ist. Der Auftragnehmer kann Beschwerden als unberechtigt zurückweisen. Dem Einspruch muss jedoch nicht stattgegeben werden.

4.1 Reklamationsbearbeitung

Bei durch den Auftraggeber festgestellten und dem Auftragnehmer angezeigten Mängeln in Bezug auf die vertragsgemäße Leistung hat der Auftragnehmer der Aufforderung des Auftraggebers zur Beseitigung des Mangels fristgerecht nachzukommen. Als fristgerecht gelten die in der folgenden Tabelle dargestellten Reaktionszeiten. Unter der Reaktionszeit wird die Zeit von der Anzeige des Mangels dem Auftragnehmer gegenüber bis zur Behebung des Mangels verstanden. Ausnahmen von diesen Regelungen sind nach Rücksprache mit dem Auftraggeber möglich, sofern der Auftragnehmer die Verzögerung nicht zu verschulden hat. Dies kann beispielsweise der Fall sein, wenn die zu reinigenden Räume während der Reaktionszeit belegt sind.

Die erfolgte Mängelbeseitigung ist dem Auftraggeber unverzüglich und unaufgefordert mitzuteilen.

Nr.	Art der Reklamation	Reaktionszeit
1	Reinigungsmangel in Raum mit	
	Service – Level 1 – Höchster Sauberkeitsgrad	unverzüglich
	Service – Level 2 – Hoher Sauberkeitsgrad	4 Stunden
	Service – Level 3 – Normaler Sauberkeitsgrad	12 Stunden
	Service – Level 4 – Einfacher Sauberkeitsgrad	24 Stunden
2	Verstoß gegen vertragliche Pflichten	
	beispielhaft (keine abschließende Aufzählung): - kein Tragen von angemessener, mit dem Firmennamen versehener Berufskleidung der Reinigungskräfte, - Nichterreichbarkeit des vom Auftragnehmer benannten Ansprechpartners, - Beschäftigung von Nachunternehmern ohne Zustimmung des Auftraggebers - Verwendung nicht genehmigter Reinigungsmittel oder Reinigungsverfahren	unverzüglich
3	Sicherheitsrelevanter Mangel	
	beispielhaft (keine abschließende Aufzählung): - Verstoß gegen Verkehrssicherungspflichten - Verstoß gegen Arbeitsschutz- oder Arbeitssicherheitsvorschriften - Versperren von Fluchtwegen - Unfallgefahr - Brandgefahr - Überflutung	unverzüglich

4.2 Sanktionen im Rahmen des Reklamationsmanagements

Werden die Beschwerden nicht vertragsgemäß abgearbeitet, erfolgt eine Minderung des Gesamt-Monatsentgelts:

1. um 1%, sofern 0 – 4,9% der Beschwerden pro Objekt nicht oder nicht fristgerecht abgearbeitet wurden,
2. um 2%, sofern 5 – 10% der Beschwerden pro Objekt nicht oder nicht fristgerecht abgearbeitet wurden,
3. um 3%, sofern 10% der Beschwerden pro Objekt nicht oder nicht fristgerecht abgearbeitet wurden.

5. Kumulierung von Rechnungskürzungen und Sanktionen

Die Rechnungskürzungen aus den Eigenkontrollen, den Qualitätskontrollen des Auftraggebers und aus dem Reklamationssystem schließen einander nicht aus.

Hat der Auftraggeber innerhalb eines Monats Ansprüche auf Rechnungskürzungen aufgrund nicht durchgeführter beziehungsweise nicht dokumentierter Eigenkontrollen, negativer Qualitätskontrollen und aufgrund einer nicht vertragsgemäßen Abarbeitung der Mängel im Rahmen des Reklamationsmanagements, so wird die Rechnung um den Prozentsatz gekürzt, der sich ergibt, wenn alle entstandenen Ansprüche aufsummiert wurden. Der maximale Rechnungsabzug übersteigt dabei 12% nicht.