

**Hostessenleistungen für das Messegelände
Hamburg und das CCH – Congress Center Hamburg**

**Anlage 1 zum Vertrag
- Leistungsbeschreibung –**

**Bereich
Messe und CCH**

1	Einleitung.....	5
1.1	Allgemeines	5
1.2	Geländeübersicht: Das Messegelände Hamburg	5
1.3	Geländeübersicht: Das CCH – Congress Center Hamburg	6
1.4	Begriffsbestimmungen.....	10
1.5	Partnerschaft und Zielsetzung der Zusammenarbeit	10
2	Bedingungen zur Leistungserbringung.....	11
2.1	Anforderungen an das einzusetzende Personal	11
2.1.1	Personalanforderungen und Teamleitung.....	11
2.1.2	Sprachkenntnisse.....	11
2.1.3	IT – und Technikaffinität	12
2.1.4	Dienstkleidung.....	12
2.1.5	Verpflegung.....	13
2.1.6	Schuhwerk	13
2.1.7	Personalisierung/Identifizierung	13
2.1.8	Schulung, Qualifikation und Qualitätsanforderungen	13
2.2	Einsatzplanung und Leistungsorganisation	14
2.2.1	Allgemeines	14
2.2.2	Personalplanung und Einsatzorganisation.....	14
2.3	Qualitätsmanagement und Reporting	15
2.3.1	Qualitätsverständnis.....	15
2.3.2	Qualitätsmanagement und Zusammenarbeit.....	15
2.3.3	Kontinuierliche Verbesserung.....	16
2.3.4	Qualitätsbericht des Partners (QM-Reporting).....	17
2.3.5	Einsatzplan	19
2.3.6	Einsatzorte	19
2.3.7	Veranstaltungsbriefing.....	20
2.3.8	Einsatzbereitschaft und Reaktionszeiten	20
2.3.9	Personalreserven und Planungssicherheit	21
2.3.10	Weisungs- und Kommunikationsstruktur	21
2.3.11	Einarbeitungszeit.....	21
3	Leistungsumfang und Aufgabenbereich	21
3.1	Welcome Hostess/Hospitality Service (Begrüßung sowie Lanyard und Taschenverteilung etc.)	22
3.2	Infocounter ggf. Betreuung der ELA	22

3.3	Einlasskontrolle (Registrierung / Check-In/ Badge Kontrolle/ Bereichsscannung) ..	23
3.4	Projektleitungs- (PL-) Counter	23
3.5	Chefhostess (Repräsentanz und Supervising)	25
3.6	Saalmanagement, Bühnenhostess und Mikrofonservice	25
3.7	Begleitung von Führungen, Besichtigungen und Themenrouten	26
3.8	Transfer- und Shuttlebegleitung	26
3.9	Vorbereitung und Betreuung von ePoster- und Posterausstellungen.....	26
3.10	Ausgabe von Rücknahme von Dolmetscherempfängern, Abstimmungsgeräten, und sonstigen Geräten	27
3.11	Audio – und Video (AV)- Annahme/ Medienannahme	27
3.12	Konferenzbetreuung.....	27
3.13	Protokollveranstaltungen	28
3.14	VIP-/ Admirals-/ Gästecolub-Betreuung.....	28
3.15	VIP-Kunden-/ Personenbetreuung.....	29
3.16	Standhostessen für Aussteller	29
3.17	Hostess (Table-/ Gastroservice).....	30
3.18	Veranstaltungsspezifische Einsätze	31
4	Schnittstellen.....	31
4.1	Übergeordnete Schnittstelle	31
4.2	Operative Schnittstelle	31
4.3	Veranstaltungskoordination	32
5	Anwesenheit und Erreichbarkeit.....	32
5.1	Projektleiter des Partners	32
5.2	Reaktionszeiten.....	33
5.3	Einsatzzeiten.....	33
6	Beauftragung, Kommunikation und Abrechnung	34
6.1	Kommunikation	34
6.2	HMC-Servicepartnerportal.....	34
6.3	Beauftragung	35
6.4	Bestellprozess.....	35
6.5	Schriftliche Aufträge	36
6.6	Mündliche Aufträge	37
6.7	Abrechnung.....	37
6.8	Umsatzbeteiligung bei Direktgeschäften.....	37

6.9	Digitalisierung und Tools	38
6.10	Nachhaltigkeit und Werte	38
7	Anlagen.....	38

1 Einleitung

1.1 Allgemeines

Die Hamburg Messe und Congress GmbH (HMC) betreibt sowohl das Messegelände Hamburg als auch das Congress Center Hamburg (CCH). Auf beiden Veranstaltungsflächen werden durch die HMC sowie durch externe Veranstalter Messen, Kongresse, Tagungen, Ausstellungen, kulturelle Veranstaltungen, Konzerte, Events und weitere Veranstaltungsformate durchgeführt. Im CCH finden dabei überwiegend von externen Veranstaltern organisierte Tagungen, Kongresse sowie gesellschaftliche, kulturelle und wirtschaftliche Veranstaltungen, Messen und Ausstellungen statt. Die HMC tritt dort lediglich in begrenztem Umfang selbst als Veranstalter auf.

Die HMC legt besonderen Wert auf eine ausgeprägte Gastgeberkultur, eine hohe Servicequalität sowie ein professionelles und serviceorientiertes Erscheinungsbild gegenüber Besuchern, Kunden, Ausstellern, Referenten, Teilnehmern und Veranstaltern.

Diese Leistungsbeschreibung definiert die Rahmenbedingungen sowie die Anforderungen für die Erbringung von Hostessendienstleistungen bei Veranstaltungen der HMC. Die Leistungen werden sowohl auf dem Gelände der Hamburg Messe als auch im Congress Center Hamburg (CCH) erbracht und dienen der professionellen Betreuung von Besuchern, Gästen, Ausstellern, Referenten und Veranstaltern sowie der Unterstützung eines reibungslosen Veranstaltungsablaufs.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird die Bezeichnung „Hostess“ stellvertretend für alle Geschlechter verwendet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

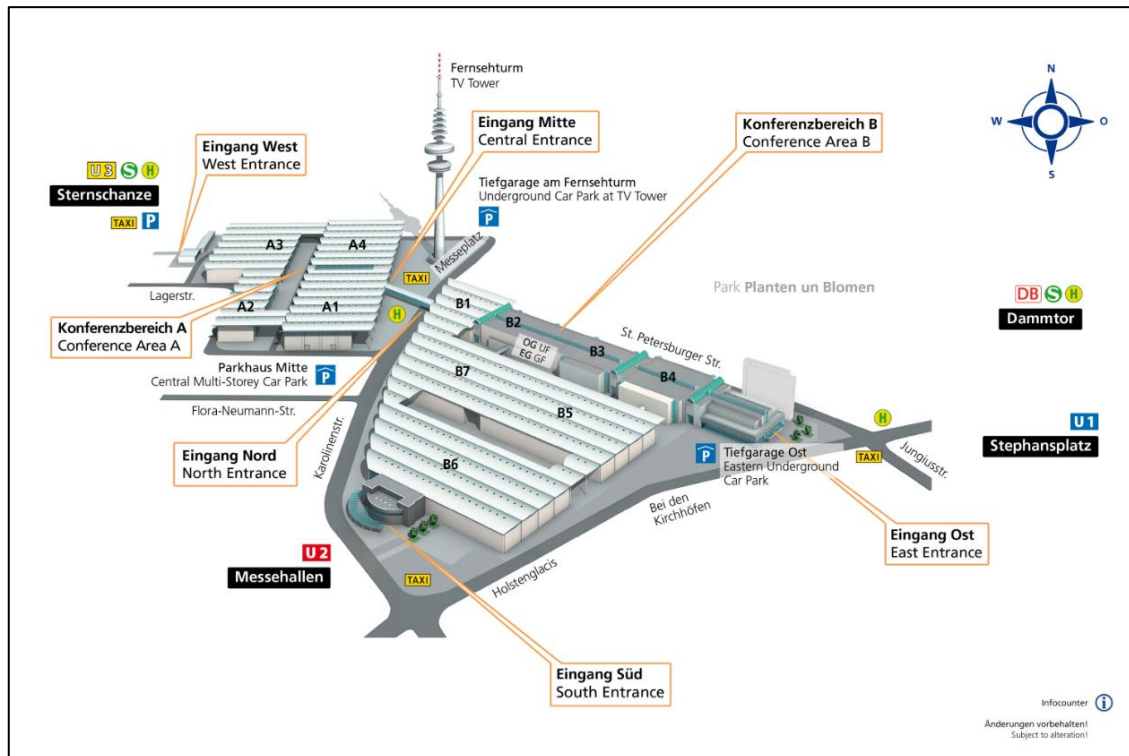
1.2 Geländeübersicht: Das Messegelände Hamburg

Das Messegelände Hamburg wird von der Hamburg Messe und Congress GmbH (HMC) betrieben und gehört der Freien und Hansestadt Hamburg. Es liegt in zentraler Innenstadtlage am Heinrich-Hertz-Turm und umfasst elf Messehallen mit rund 87.000 m² Ausstellungsfläche sowie 10.000 m² Außenfläche.

Die moderne Infrastruktur ermöglicht die Durchführung unterschiedlichster Veranstaltungsformate, darunter internationale Fach- und Publikumsmessen, Kongresse, Ausstellungen, Unternehmensveranstaltungen, Konzerte sowie weitere Großveranstaltungen. Zu den größten Hallen zählen die Hallen A1 und B6. Jährlich finden auf dem Gelände rund 40 Eigen- und Gastveranstaltungen mit mehreren hunderttausend Besuchern und zahlreichen nationalen sowie internationalen Ausstellern statt. Bekannte Eigenveranstaltungen sind beispielsweise die

INTERNORGA, SMM, WindEnergy Hamburg, Polaris Convention und viele weitere nationale und internationale Messeformate.

Standort: Hamburg Messe und Congress GmbH, Messeplatz 1, 20357 Hamburg



1.3 Geländeübersicht: Das CCH – Congress Center Hamburg

Das CCH – Congress Center Hamburg befindet sich in unmittelbarer Nähe zum Park Planten und Blumen, einer der bedeutendsten innerstädtischen Parkanlagen Hamburgs.

Mit einer Gesamtfläche von rund 36.000 m², davon jeweils etwa 12.000 m² Veranstaltungs- und Foyerfläche, sowie bis zu 50 flexibel nutzbaren Sälen und Veranstaltungsräumen zählt es zu den größten und modernsten Kongresszentren Europas.

Im Rahmen einer umfassenden Revitalisierung und Modernisierung wurde das traditionsreiche Kongresszentrum grundlegend erneuert. Dabei entstanden unter anderem eine großzügige neue Eingangshalle, zusätzliche flexibel teilbare Veranstaltungsräume, moderne Aufenthaltsbereiche sowie ein urban gestalteter Vorplatz.

Der denkmalgeschützte Saal 1 wurde ebenso modernisiert wie weitere Veranstaltungsbereiche des Gebäudes.

Nach der Wiedereröffnung im Jahr 2022 präsentiert sich das CCH als barrierefreies, nachhaltig gestaltetes Kongresszentrum mit lichtdurchfluteter Architektur, flexiblen Raumkonzepten und modernster Veranstaltungs- und Medientechnik. Der Leitgedanke der Neugestaltung verbindet die erfolgreiche Geschichte des Hauses mit den Anforderungen zukünftiger Veranstaltungen

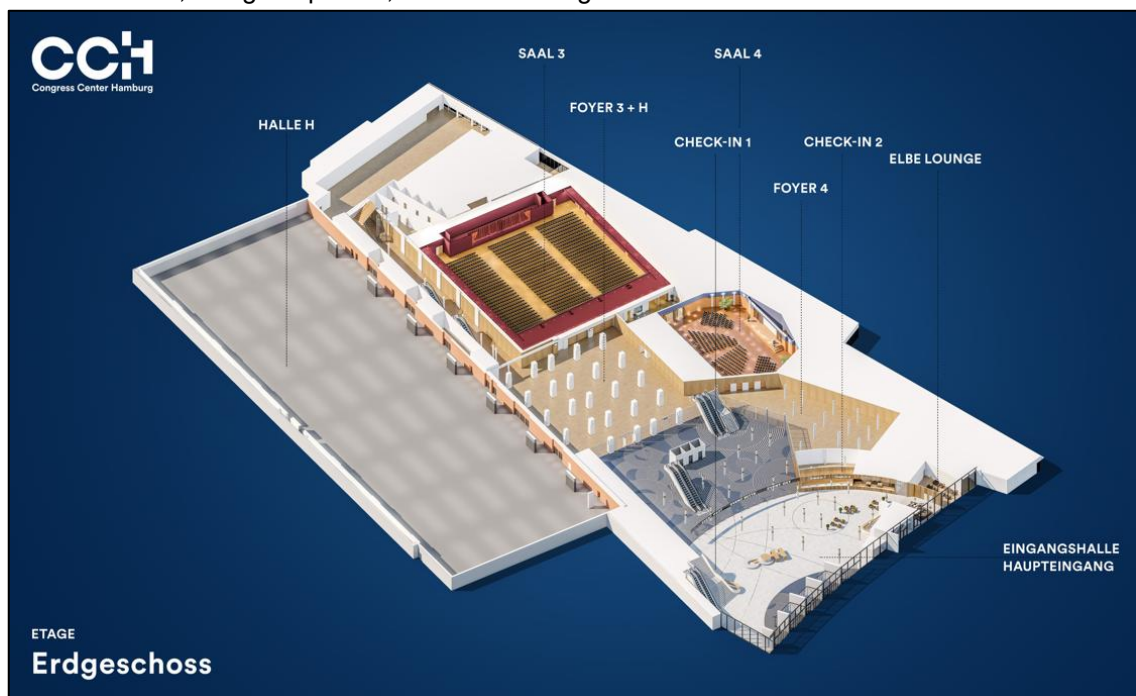
Das CCH wird von der Hamburg Messe und Congress GmbH betrieben und dient überwiegend als Veranstaltungsort für von externen Veranstaltern organisierte Kongresse, Tagungen, Hauptversammlungen, Messen, Ausstellungen sowie gesellschaftliche, kulturelle und wirtschaftliche Veranstaltungen.

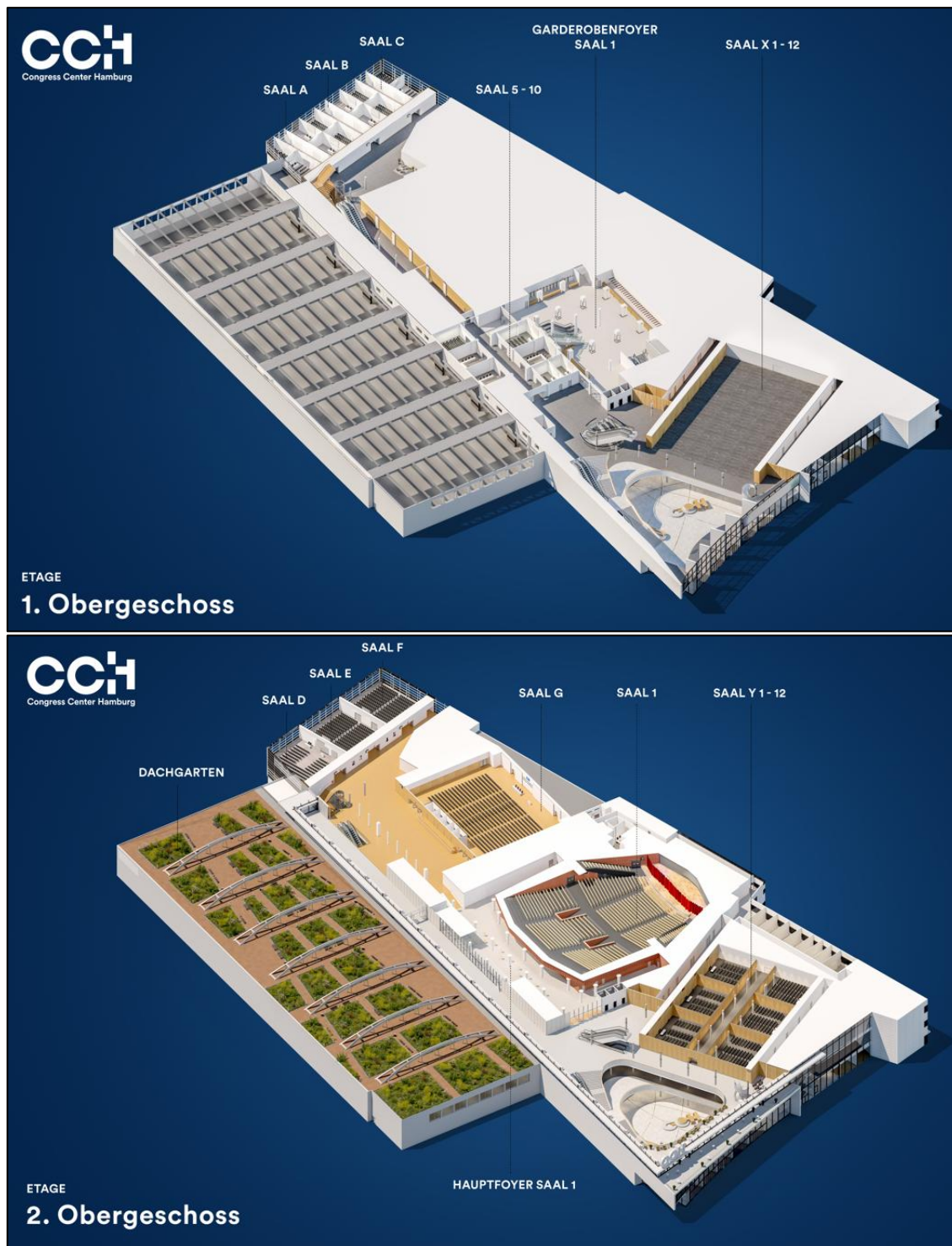
Durch seine zentrale Lage, hohe Flexibilität und moderne technische Ausstattung besitzt das CCH eine herausragende Bedeutung für den Kongress- und Veranstaltungsstandort Hamburg und zählt zu den internationalen Top-Adressen für Kongresse und Events.

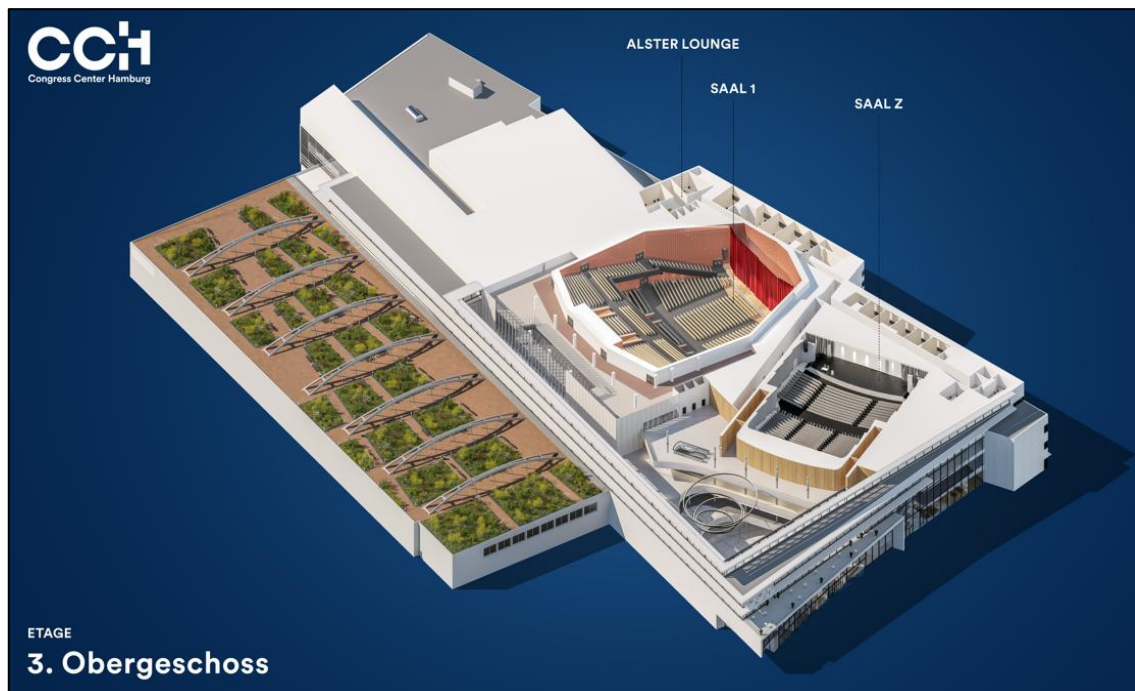
Der Leistungsumfang erstreckt sich auf das gesamte **CCH – Congress Center Hamburg** einschließlich aller Gebäude- und Freiflächen. Hierzu zählen insbesondere die Veranstaltungs- und Foyerbereiche, der Vorplatz, der Dachgarten sowie die unmittelbar an das Gebäude angrenzenden Flächen der Tiergartenstraße.

Die räumliche Abgrenzung ergibt sich aus den nachfolgend aufgeführten Geschossplänen des CCH.

Standort: CCH, Congressplatz 1, 20355 Hamburg







CCH, Congressplatz 1, 20355 Hamburg

1.4 Begriffsbestimmungen

Begriff	Definition
PM / PL	Projektmanager bzw. Projektleitung der HMC
ELA	Elektroakustische Anlage (Beschallungsanlage) Elektronische Lautsprecher Anlage
Projektleiter Auftragnehmer	Übergeordneter Ansprechpartner und Verantwortlicher des Auftragnehmers für die HMC. Er ist für die operative und organisatorische Steuerung der vertraglichen Leistungen sowie für die Kommunikation mit der HMC verantwortlich.
Teamleiter Auftragnehmer	Einsatzleiter, Supervisor oder vor Ort weisungsbefugte Person des Auftragnehmers. Verantwortlich für die operative Einsatzsteuerung, Koordination und Betreuung des eingesetzten Personals während der Veranstaltung. Der Teamleiter ist zentraler Ansprechpartner für die HMC vor Ort. (kann in Personalunion mit Projektleiter sein)
V-CS-HM	Projektmanager Hospitality Management
ETM	Event and Technologie Management
CCH-BIS	Business, Infrastructure and Services
PUR	Purchasing

1.5 Partnerschaft und Zielsetzung der Zusammenarbeit

Mit dem zukünftigen Hostessendienstleister (nachfolgend „Partner oder AN“) soll eine langfristige, partnerschaftliche und vertrauensvolle Geschäftsbeziehung aufgebaut und kontinuierlich weiterentwickelt werden. Der Partner stellt der HMC sowie deren Veranstaltern qualifiziertes Hostessenpersonal für Veranstaltungen auf dem Messegelände Hamburg und im CCH zur Verfügung. Die eingesetzten Hostessen übernehmen unterschiedliche Service- und Betreuungsaufgaben und stehen dabei in direktem Kontakt mit Besuchern, Teilnehmern, Ausstellern, Referenten, Kunden und Veranstaltern.

Ein Exklusivrecht für die Erbringung der Leistungen durch den Partner besteht nicht. Ein Anspruch des Partners auf eine bestimmte Anzahl von Beauftragungen oder ein Exklusivrecht besteht nicht. Die HMC ist berechtigt, vergleichbare Leistungen auch durch andere Dienstleister erbringen zu lassen.

Gemeinsames Ziel der HMC und des Partners ist die kontinuierliche Weiterentwicklung der Willkommenskultur sowie die stetige Optimierung des Serviceerlebnisses für Besucher, Teilnehmer und Veranstalter. Hierzu ist ein professioneller und reibungsloser Ablauf entlang der gesamten Besucher- und Teilnehmerreise sicherzustellen. Dies umfasst insbesondere die Begrüßung, Registrierung und Akkreditierung, die Erteilung von Auskünften zu Veranstaltungs- und Standortthemen inklusive Hamburg-Kenntnisse, die Unterstützung bei der Besucherlenkung und Gästebetreuung sowie die Mitwirkung bei der Einhaltung veranstaltungsbezogener Vorgaben und organisatorischer Anforderungen bis hin zur Verabschiedung der Gäste.

Die Bereitstellung hochwertiger, serviceorientierter und kundenfreundlicher Leistungen ist ein wesentlicher Bestandteil der Gastgeberkultur der HMC und besitzt für die Wahrnehmung der Veranstaltungsstätten durch Kunden und Besucher einen hohen Stellenwert.

Die Zusammenarbeit zwischen HMC und Partner ist auf eine nachhaltige Qualitäts- und Leistungsentwicklung ausgerichtet. Hierzu gehören insbesondere die gemeinsame Erarbeitung und Umsetzung von Optimierungsmaßnahmen, die Entwicklung von Schulungs- und Qualifizierungskonzepten sowie die Einführung innovativer Ansätze zur Verbesserung der Servicequalität und der operativen Prozesse.

Zur Sicherstellung einer dauerhaft hohen Leistungsqualität finden zwischen HMC und Partner regelmäßig Abstimmungs-, Review- und Entwicklungsgespräche statt. In diesen werden die Zusammenarbeit, die Qualität der Leistungserbringung, Kunden- und Veranstalterfeedbacks sowie mögliche Maßnahmen zur weiteren Optimierung gemeinsam bewertet, abgestimmt und fortentwickelt.

2 Bedingungen zur Leistungserbringung

2.1 Anforderungen an das einzusetzende Personal

2.1.1 Personalanforderungen und Teamleitung

Ein einheitliches Erscheinungsbild sowie ein freundliches, souveränes und serviceorientiertes Auftreten der Hostess sind Grundvoraussetzung für Einsätze bei der Hamburg Messe und Congress GmbH (HMC).

Der Partner setzt ausschließlich eigenes Personal oder von ihm beauftragte Subunternehmer ein, die alle gesetzlichen Anforderungen erfüllen. Der Einsatz von Subunternehmen bedarf der vorherigen Zustimmung der HMC. Die Zustimmung darf nur aus sachlich gerechtfertigten Gründen verweigert werden. Der Partner stellt sicher, dass während der gesamten Veranstaltungsdauer jederzeit ein verantwortlicher Einsatz- bzw. Teamleiter als Ansprechpartner für die HMC erreichbar ist. Dieser koordiniert das eingesetzte Personal und stellt die ordnungsgemäße Leistungserbringung sicher. Sofern keine dauerhafte Anwesenheit vor Ort erforderlich ist, muss eine telefonische Erreichbarkeit gewährleistet sein.

Die Tätigkeit des Einsatz- bzw. Teamleiters ist mit der vereinbarten Vergütung abgegolten und wird nicht gesondert vergütet. Der Einsatz- bzw. Teamleiter gilt nicht als eingesetzte Hostess bzw. eingesetzter Host, sondern als Koordinator des Partners.

2.1.2 Sprachkenntnisse

Die zum Einsatz kommende Hostess beherrscht neben der deutschen Sprache mindestens die englische Sprache. Abhängig von Art, Umfang und Internationalität der jeweiligen Veranstaltung können weitere Sprachkenntnisse erforderlich sein. Insbesondere für Einsätze als Dolmetscherin oder zur Betreuung internationaler Gäste ist eine möglichst große Vielfalt an Fremdsprachen

wünschenswert. Der Partner stellt sicher, dass entsprechend qualifizierte Hostessen verfügbar sind, und übermittelt der HMC auf Anfrage eine Übersicht der eingesetzten Hostessen einschließlich ihrer Sprachkenntnisse.

2.1.3 IT – und Technikaffinität

Das eingesetzte Personal verfügt über eine hohe IT- und Technikaffinität und ist im Umgang mit digitalen Tools, Veranstaltungssoftware sowie modernen Informations- und Kommunikationssystemen sicher. Insbesondere Hostessen, die an Infocountern, Akkreditierungsplätzen oder als PL-Hostess eingesetzt werden, verfügen über gute Anwenderkenntnisse in den gängigen Microsoft-Office-Anwendungen, insbesondere Microsoft PowerPoint, Word, Outlook und Excel. Sie sind in der Lage, technische Anwendungen nach Einweisung sicher zu bedienen und Besuchern, Teilnehmern sowie Veranstaltern bei der Nutzung digitaler Systeme unterstützend zur Seite zu stehen.

2.1.4 Dienstkleidung

Der Partner stellt die vollständige Dienstkleidung für das eingesetzte Personal auf eigene Kosten zur Verfügung. Die Einkleidung erfolgt nach den Vorgaben der HMC und hat jederzeit ein einheitliches, repräsentatives und professionelles Erscheinungsbild sicherzustellen.

Der Partner gewährleistet die Sauberkeit, Ordentlichkeit und einen gepflegten Zustand der Dienstkleidung. Hierfür erfolgt keine gesonderte Vergütung.

Die konkreten Bestandteile der Dienstkleidung sowie Farben, Materialien und Accessoires werden nach Vertragsabschluss gemeinsam mit der HMC abgestimmt und festgelegt. Dabei sind Nachhaltigkeitsaspekte angemessen zu berücksichtigen. Die abgestimmten Vorgaben werden als Anlage zum Vertrag dokumentiert.

Die Dienstkleidung soll ein einheitliches Erscheinungsbild sicherstellen und besteht grundsätzlich aus:

- Einheitlichem Anzug,
- weiße Bluse oder Hemd oder alternativ im Winter ein weißer oder schwarzer Feinripp-Rollkragenpullover,
- von der HMC bereitgestelltes bzw. freigegebenes gebrandetes Halstuch oder Krawatte.

Anzüge, Blazer, Hosen, Röcke, Blusen und Hemden werden grundsätzlich vom Partner gestellt und bedürfen vor ihrem erstmaligen Einsatz der Freigabe durch die HMC.

CCH-/HMC-gebrandete Accessoires, insbesondere Halstücher, Krawatten oder vergleichbare Ausstattungsgegenstände, werden grundsätzlich entgeltlich über die HMC bezogen. Nach vorheriger Abstimmung kann die Beschaffung auch über einen vom Partner benannten Lieferanten erfolgen.

Der Partner stellt für das eingesetzte Personal einheitliche Namensschilder bereit. Nach Abstimmung mit der HMC oder dem jeweiligen Veranstalter können Namensschilder auch kundenseitig zur Verfügung gestellt werden.

Soweit für einzelne Veranstaltungen besondere Kleidung, Accessoires oder gebrandete Bekleidungsstücke durch den Veranstalter bereitgestellt werden, sind diese nach Abstimmung mit der HMC und dem Partner einzusetzen.

Die HMC stellt grundsätzlich keine Umkleideflächen für das Personal des Partners bereit. Soweit verfügbare Räumlichkeiten vorhanden sind, können nach vorheriger Abstimmung im Einzelfall Back-Office-Räume genutzt werden. Ein Anspruch auf Bereitstellung besteht nicht

2.1.5 Verpflegung

Für die Verpflegung seiner Mitarbeiter ist der Partner selbst verantwortlich. HMC stellt keine Verpflegung zur Verfügung und übernimmt keine Kosten dafür.

2.1.6 Schuhwerk

Das Schuhwerk ist dem Anlass, der Dienstkleidung sowie dem repräsentativen Charakter der jeweiligen Veranstaltung angemessen auszuwählen. Farben, Materialien und das grundsätzliche Erscheinungsbild des Schuhwerks werden nach Vertragsabschluss gemeinsam mit der HMC abgestimmt und festgelegt. Die abgestimmten Vorgaben werden als Anlage zum Vertrag dokumentiert.

Nicht erwünscht sind insbesondere:

- Schuhe mit einer Absatzhöhe von mehr als 4 cm,
- auffällige oder farbige Turnschuhe,
- Freizeit- oder Arbeitsstiefel, sofern diese nicht ausdrücklich für den jeweiligen Einsatz erforderlich sind.

Das Schuhwerk muss jederzeit sauber, gepflegt und mit dem vorgegebenen Erscheinungsbild vereinbar sein. Der Partner stellt sicher, dass das eingesetzte Personal die entsprechenden Vorgaben einhält.

2.1.7 Personalisierung/Identifizierung

Bei durch die HMC beauftragten Einsätzen erfolgt die Kennzeichnung des eingesetzten Personals durch ein einheitliches und von der HMC bereitgestelltes Namensschild.

Der Partner stellt sicher, dass die Namensschilder während der gesamten Einsatzdauer sichtbar und ordnungsgemäß getragen werden.

2.1.8 Schulung, Qualifikation und Qualitätsanforderungen

Der Partner stellt sicher, dass das eingesetzte Personal vor dem ersten Einsatz eine Schulung in den Bereichen Kunden-, Kommunikations- und Serviceorientierung erhalten hat. Nach Vertragsbeginn erfolgt durch die HMC eine Einweisung in die örtlichen Gegebenheiten des

Messegeländes und des CCH sowie in relevante Sicherheitsanforderungen. Der Partner stellt sicher, dass diese Informationen durch die Einsatz- bzw. Teamleitung an das eingesetzte Personal weitergegeben werden.

Die HMC kann bei Bedarf Schulungs- und Informationsveranstaltungen zu Serviceverständnis, Kundenorientierung, Qualitätsstandards oder Sicherheitsanforderungen durchführen. Die Teilnahme des eingesetzten Personals ist verpflichtend; eine gesonderte Vergütung erfolgt hierfür nicht.

Der Partner gewährleistet, dass die eingesetzten Hostessen insbesondere über folgende Qualifikationen und Eigenschaften verfügen:

- freundliches, gepflegtes, sicheres und serviceorientiertes Auftreten,
- höfliche und professionelle Begrüßung sowie Betreuung von Besuchern, Teilnehmern und Veranstaltern,
- deutliche, verständliche und artikulierte Ausdrucksweise,
- ausgeprägte soziale Kompetenz, Hilfsbereitschaft und Teamfähigkeit,
- Zuverlässigkeit, Flexibilität, Motivation und Belastbarkeit,
- sorgfältige, gewissenhafte und eigenverantwortliche Arbeitsweise,
- gute organisatorische Fähigkeiten und professionelles Verhalten auch in Stresssituationen,
- gute Anwenderkenntnisse der gängigen Microsoft-Office-Anwendungen,
- Kenntnisse des Messegeländes, des CCH sowie grundlegende Ortskenntnisse der Freien und Hansestadt Hamburg.

2.2 Einsatzplanung und Leistungsorganisation

2.2.1 Allgemeines

Der Partner erbringt sämtliche Hostessendienstleistungen auf Grundlage der von der Hamburg Messe und Congress GmbH (HMC) erteilten Arbeitsaufträge und Einsatzpläne. Die Leistungen werden grundsätzlich im CCH sowie bei Bedarf auf dem Messegelände Hamburg oder an externen Veranstaltungsorten im Großraum Hamburg erbracht.

Der Partner ist für die eigenverantwortliche Planung, Organisation und Steuerung aller zur ordnungsgemäßen Leistungserbringung erforderlichen Maßnahmen verantwortlich und stellt eine termingerechte, qualitätsgerechte sowie bedarfsgerechte Besetzung aller angeforderten Positionen sicher.

2.2.2 Personalplanung und Einsatzorganisation

Zur Planung und Durchführung der Leistungen gehören insbesondere:

- Einsatzplanung und Disposition des erforderlichen Personals,
- Planung und Vorhaltung angemessener Personalreserven zur Abdeckung kurzfristiger Ausfälle oder Zusatzbedarfe,
- Einsatz- und Schichtplanung einschließlich Teamleiterplanung,
- Berücksichtigung von Parallel-, Vor- und Folgeveranstaltungen sowie sonstigen betrieblichen Einschränkungen,
- Abstimmung mit der HMC sowie weiteren von der HMC oder dem Veranstalter beauftragten Dienstleistern,

- Unterweisung, Einweisung und Beaufsichtigung des eingesetzten Personals,
- Sicherstellung einer kontinuierlichen Teamleitung und Personalbetreuung während der Veranstaltungsdauer,
- Verwaltung und Organisation der zum Personaleinsatz erforderlichen Vertragsverhältnisse.

Der Partner gewährleistet eine hohe Planungssicherheit. Das eingeplante Personal ist grundsätzlich verbindlich einzusetzen. Personalwechsel sind nur in begründeten Ausnahmefällen zulässig. Ersatzpersonal muss mindestens über gleichwertige Qualifikationen verfügen.

2.3 Qualitätsmanagement und Reporting

2.3.1 Qualitätsverständnis

Die Hostessen repräsentieren die HMC gegenüber Besuchern, Ausstellern, Veranstaltern und Geschäftspartnern und tragen wesentlich zum positiven Erscheinungsbild des Unternehmens bei. Entsprechend sind die Leistungen jederzeit professionell, kundenorientiert und im Sinne der Gastgeberkultur der HMC zu erbringen. Dabei gilt der Grundsatz: „Es gibt keine zweite Chance für den ersten Eindruck.“

Die HMC und der Partner verfolgen das gemeinsame Ziel, eine dauerhaft hohe Servicequalität sicherzustellen und kontinuierlich weiterzuentwickeln. Qualität wird dabei nicht ausschließlich durch Vorgaben, Dokumentationen oder Kontrollen erreicht, sondern insbesondere im täglichen Leistungsprozess und im direkten Kontakt mit Kunden. Grundlage der Zusammenarbeit ist daher ein gemeinsames Qualitätsverständnis, das Kundenorientierung, Verlässlichkeit, Transparenz und kontinuierliche Verbesserung in den Mittelpunkt stellt.

2.3.2 Qualitätsmanagement und Zusammenarbeit

Das Qualitätsmanagement wird als gemeinsamer Regelkreis verstanden, in dem Qualitätsziele definiert, Maßnahmen umgesetzt, Ergebnisse überprüft und Optimierungspotenziale kontinuierlich identifiziert werden. HMC und der Partner wirken hierbei partnerschaftlich zusammen und

tragen gemeinsam Verantwortung für die Einhaltung und Weiterentwicklung der vereinbarten Qualitätsstandards.

Im Rahmen des Qualitätsmanagements gehören insbesondere folgende Aufgaben zur gemeinsamen Zusammenarbeit:

- Ausrichtung der Leistungserbringung an den Erwartungen und Bedürfnissen der Kunden,
- Definition, Umsetzung und kontinuierliche Weiterentwicklung serviceorientierter Prozesse,
- Erhebung, Analyse und Bewertung von Kundenfeedback, Beschwerden und sonstigen Rückmeldungen,
- Durchführung regelmäßiger Qualitätsgespräche und Reviews,
- Überwachung und Weiterentwicklung von Leistungskennzahlen (KPI) und Service Level Agreements (SLA),
- transparente Bereitstellung qualitätsrelevanter Daten, Kennzahlen und Nachweise,
- Identifikation von Verbesserungspotenzialen sowie Entwicklung geeigneter Verbesserungsmaßnahmen,
- Nachverfolgung beschlossener Maßnahmen bis zum Wirksamkeitsnachweis,
- Förderung einer konstruktiven Fehler- und Lernkultur,
- Sicherstellung der kontinuierlichen Qualifizierung der eingesetzten Mitarbeitenden,
- Mitwirkung an Audits, Qualitätsprüfungen und sonstigen Maßnahmen der Qualitätssicherung.

2.3.3 Kontinuierliche Verbesserung

Der Partner verpflichtet sich, aktiv an der kontinuierlichen Verbesserung der Leistungserbringung mitzuwirken. Qualitätsmanagement wird dabei nicht als einmalige Maßnahme, sondern als fortlaufender Entwicklungsprozess verstanden. Ziel ist es, durch regelmäßige Analyse, transparente Kommunikation und partnerschaftliche Zusammenarbeit eine nachhaltige Servicequalität sicherzustellen und die Kundenzufriedenheit kontinuierlich zu erhöhen.

2.3.4 Qualitätsbericht des Partners (QM-Reporting)

Der Qualitätsbericht dient der gemeinsamen Steuerung und Weiterentwicklung der Servicequalität zwischen HMC und Partner. Er schafft Transparenz über die Leistungserbringung, die Einhaltung der Qualitätsziele, die Kundenzufriedenheit sowie die wirtschaftliche Entwicklung der übertragenen Leistungen. Der Bericht ist nach jeder Veranstaltung zu erstellen und der HMC spätestens 5 Werktage nach der VA zu übermitteln. Darüber hinaus ist der Partner verpflichtet, die Berichte über sämtliche Veranstaltungen fortlaufend zu monitoren, auszuwerten und die wesentlichen Erkenntnisse sowie Qualitätskennzahlen in einer jährlichen Gesamtübersicht zusammenzufassen und der HMC zur Verfügung zu stellen.

Der Bericht bildet die Grundlage für die regelmäßigen Qualitäts- und Steuerungsgespräche zwischen HMC und Partner und unterstützt den gemeinsamen kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

Folgende Informationen werden vom Partner ermittelt und aufgearbeitet:

Operative Leistungskennzahlen

A) Vertriebs- und Auftragsentwicklung (entfällt bei HMC-Eigenbedarf)

Kennzahl	Veranstaltung und Zeitraum	Vorveranstaltung
Anzahl Anfragen		
Anzahl Abschlüsse		
Anzahl abgelehnter Anfragen		
Abschlussquote (%)		
Gesamter Auftragswert (€)		
Provision HMC (€)		

Der Partner bewertet und erläutert:

- wiederkehrende Ablehnungsgründe
- Optimierungsmöglichkeiten
- Gründe für Veränderung des Auftragsvolumens gegenüber der Vorveranstaltung

B) Qualitätskennzahlen

KPI 1 - Quote Rückmeldungen/Reklamationen

Berechnung

Quote Rückmeldungen/Reklamationen (%) =

$$(\text{Anzahl Reklamationen} \div \text{Anzahl abgeschlossener Aufträge}) \times 100$$

Berichtsdarstellung

Kennzahl	Wert
Anzahl Reklamationen	

Anzahl Abschlüsse	
Reklamationsquote (%)	
Vorveranstaltung (%)	

Analyse: ergänzende Angaben

- Beschreibung wesentlicher Reklamationen
- Ursachenanalyse
- eingeleitete Maßnahmen
- Status der Bearbeitung

KPI 2 – Korrekturquote im Betrieb**Zielsetzung**

Messung der Erstqualität der Leistungserbringung.

Berechnung

Korrekturquote (%) =

$(\text{Anzahl erforderlicher Nachbesserungen} \div \text{Anzahl abgeschlossener Aufträge}) \times 100$

Berichtsdarstellung

Kennzahl	Wert
Anzahl Nachbesserungen	
Anzahl Abschlüsse	
Korrekturquote (%)	
Vorveranstaltung (%)	

Analyse: Darstellung von

- Ursachen der Nachbesserungen
- Häufigkeitsverteilung
- Maßnahmen zur Vermeidung von Wiederholungen

KPI 3 – Lead Time des Partners**Zielsetzung**

Messung der Bearbeitungsgeschwindigkeit.

Berechnung

Lead Time (Tage)

= $\text{Summe Bearbeitungsdauer aller abgeschlossenen Vorgänge} \div \text{Anzahl abgeschlossener Vorgänge}$

Vom Eingang der Anfrage bis zur finalen Bearbeitung bzw. Abschlussmeldung.

Berichtsdarstellung

Kennzahl	Wert	Vorveranstaltung
----------	------	------------------

Durchschnittliche Lead Time (Tage)		
Schnellster Vorgang		
Längster Vorgang		

Analyse

- Ursachen längerer Bearbeitungszeiten
- Kapazitätsengpässe
- geplante Beschleunigungsmaßnahmen

C) Kundenübersicht

Der Servicepartner stellt eine Übersicht aller bearbeiteten Kunden bereit, inkl. Summen.

- Kunde (Name inklusive Bereich/Halle/Stand)
- Leistung (wie auf der Auftragsbestätigung an Kunden)
- Auftragswert
- Provision HMC

2.3.5 Einsatzplan

Rechtzeitig vor der jeweiligen Veranstaltung erhält der Partner von der HMC einen Einsatzplan in digitaler Form.

Der Einsatzplan enthält insbesondere Angaben zu:

- Anzahl der benötigten Hostessen,
- Einsatzorten,
- Einsatzpositionen und Aufgabenbereichen,
- Einsatzzeiten und Einsatzdauer,
- besonderen Veranstaltungsanforderungen.

Die HMC behält sich vor, den Personalbedarf aufgrund veranstaltungsbedingter Erfordernisse kurzfristig anzupassen, zu reduzieren oder zu erweitern.

Nach Erhalt des Einsatzplans plant der Partner eigenverantwortlich alle erforderlichen Maßnahmen zur termingerechten Umsetzung der Leistungen und stellt sicher, dass sämtliche angeforderten Positionen über den vorgegebenen Zeitraum vollständig besetzt sind.

2.3.6 Einsatzorte

Die Leistungen werden grundsätzlich auf den Veranstaltungsflächen der Hamburg Messe und Congress GmbH (HMC) erbracht. Hierzu zählen insbesondere das Congress Center Hamburg (CCH) einschließlich aller Veranstaltungs-, Service-, Besucher- und Außenbereiche sowie das Messegelände Hamburg mit seinen Messehallen, Eingangsbereichen, Serviceflächen und sonstigen Veranstaltungsbereichen.

Darüber hinaus können Hostessen bei Veranstaltungen der HMC, insbesondere im Bereich Sales, Protokoll- und Repräsentationsveranstaltungen sowie bei Sonderveranstaltungen, auch an anderen Veranstaltungsorten innerhalb Hamburgs eingesetzt werden, die von der HMC oder deren Veranstaltern genutzt werden.

Der jeweilige Einsatzort wird im Einsatzplan oder durch gesonderte Anweisung der HMC festgelegt.

2.3.7 Veranstaltungsbriefing

Der Partner stellt sicher, dass dem eingesetzten Personal sämtliche veranstaltungsspezifischen Informationen rechtzeitig vor Veranstaltungsbeginn in geeigneter insbesondere digitaler Form zur Verfügung gestellt werden.

Bei Eigenveranstaltungen der HMC findet vor Beginn jeder Veranstaltung ein veranstaltungsspezifisches Briefing für das eingesetzte Personal statt. Dieses erfolgt in der Regel unmittelbar vor Veranstaltungsbeginn und hat üblicherweise eine Dauer von etwa 60 Minuten. Die Teilnahme der eingesetzten Hostessen ist verpflichtend. Eine gesonderte Vergütung für die Teilnahme am Briefing erfolgt nicht.

Im Rahmen des Briefings werden insbesondere vermittelt:

- Informationen zur Veranstaltungsorganisation durch die Projektleitung/ Veranstalter/ PM,
- Veranstaltungsablauf,
- Besonderheiten der jeweiligen Veranstaltung,
- Ansprechpartner und Eskalationswege,
- Besucher- und Ausstellerinformationen,
- Sicherheits- und Servicehinweise,
- besondere Anforderungen des Veranstalters.

Der Teamleiter ist verantwortlich für die Weitergabe aller relevanten Informationen an das eingesetzte Personal sowie für die Sicherstellung eines einheitlichen Informationsstandes. Grundlegende Kenntnisse des CCH, des Messegeländes, der Serviceeinrichtungen und der örtlichen Gegebenheiten werden vorausgesetzt und sind nicht Bestandteil des veranstaltungsspezifischen Briefings.

Briefings des Teamleiters bis zu einer Dauer von zwei Stunden werden nicht gesondert vergütet. Ab der dritten Stunde erfolgt die Vergütung zum vereinbarten Stundensatz.

2.3.8 Einsatzbereitschaft und Reaktionszeiten

Die HMC ist ein Veranstaltungsstandort mit ganzjährigem Betrieb. Veranstaltungen können an Werktagen sowie an Samstagen, Sonn- und Feiertagen stattfinden.

Der Partner gewährleistet eine hohe personelle Flexibilität und Verfügbarkeit. Bei zusätzlichem Personalbedarf stellt der Partner nach Möglichkeit bis zu fünf zusätzlichen Mitarbeitern innerhalb von vier bis fünf Stunden nach Anforderung bereit.

Kann diese Reaktionszeit im Einzelfall nicht eingehalten werden, informiert der Partner die HMC unverzüglich über die Gründe der Verzögerung sowie die voraussichtliche Bereitstellungszeit und schlägt geeignete Maßnahmen zur Schadensminimierung vor.

2.3.9 Personalreserven und Planungssicherheit

Zur Absicherung kurzfristiger Ausfälle oder zusätzlicher Anforderungen hält der Partner jederzeit angemessene Personalreserven vor.

Der Partner stellt sicher, dass auch bei Großveranstaltungen ausreichend qualifiziertes Personal verfügbar ist und die vereinbarten Leistungen ohne Qualitätsverlust erbracht werden können.

Für die einzelnen Einsatzbereiche definiert der Partner geeignete Mindestqualifikationen, insbesondere hinsichtlich Sprachkenntnisse, Erfahrung und fachlicher Eignung. Die HMC kann entsprechende Nachweise jederzeit anfordern.

2.3.10 Weisungs- und Kommunikationsstruktur

Der Partner erbringt die Leistungen eigenverantwortlich. Das Weisungsrecht gegenüber den eingesetzten Hostessen liegt ausschließlich beim Partner bzw. dessen Teamleiter.

Änderungen des Einsatzumfangs oder der Aufgaben werden grundsätzlich durch die HMC an den Teamleiter kommuniziert. Dieser ist für die Weitergabe der Informationen an das eingesetzte Personal verantwortlich und stellt die ordnungsgemäße Umsetzung sicher.

2.3.11 Einarbeitungszeit

Die Einarbeitungs- und Einweisungszeiten sind mit den angebotenen Einheitspreisen abgegolten; eine gesonderte Vergütung erfolgt nicht. Reise-, Fahrt- und Nebenkosten werden nicht erstattet und sind in die Preisgestaltung einzurechnen. Zur Vor-Ort-Begehung ist durch den Auftragnehmer ein verantwortlicher Teamleiter zu entsenden, der als zentraler Ansprechpartner für die operative Einsatzplanung fungiert.

3 Leistungsumfang und Aufgabenbereich

Folgende ordnungsdienstlichen Aufgaben sind grundsätzlich Bestandteil des flexiblen, multifunktionalen Personaleinsatzes. Die eingesetzten Hostessen übernehmen ordnungsdienstliche Unterstützungsaufgaben in den Veranstaltungsbereichen des CCH und der Hamburg Messe, insbesondere in Sälen, Foyerbereichen, Eingangsbereichen und Veranstaltungsflächen. Sie unterstützen die HMC und den Veranstalter bei der Sicherstellung eines geordneten Veranstaltungsablaufs.

Zu ihren Aufgaben gehören insbesondere:

- Unterstützung bei der Einhaltung zulässiger Besucher- und Sitzplatzkapazitäten,
- Beobachtung und Meldung von Überbelegungen oder Störungen,
- Unterstützung bei der Freihaltung von Flucht- und Rettungswegen,
- Besucherlenkung und Wegweisung
- Garderobenservice

- Unterstützung bei Räumungen, Unterbrechungen oder sonstigen besonderen Veranstaltungssituationen nach Vorgabe der HMC,
 - Sicherstellung, dass sich außerhalb der Pausenzeiten keine Personen in den Gängen oder Fluchtwegen der Veranstaltungsräume aufhalten,
 - Unterstützung bei der Durchsetzung veranstaltungsbezogener Vorgaben und Verhaltensregeln.
- Der Partner stellt sicher, dass das eingesetzte Personal hierfür entsprechend geschult ist und situationsgerecht eingesetzt werden kann.

3.1 Welcome Hostess/Hospitality Service (Begrüßung sowie Lanyard und Taschenverteilung etc.)

Die Welcome Hostess ist erste Ansprechpartnerin für Besucher, Teilnehmer und Gäste einer Veranstaltung. Sie sorgt für einen professionellen und freundlichen Empfang und trägt wesentlich zu einer positiven Besucherwahrnehmung bei. Das Personal geht aktiv auf die Besucher zu und ist jederzeit ansprechbar, hilfsbereit, zuvorkommend, freundlich und hilft bei Fragen weiter.

Zu ihren Aufgaben gehören insbesondere:

- Begrüßung/ Verabschiedung und Betreuung von Besuchern und Teilnehmern,
- Ausgabe von Lanyards, Informationsmaterialien, Visitorguides, Taschen und Give-aways,
- Erteilung allgemeiner Auskünfte zur Veranstaltung und zum Veranstaltungsort,
- Unterstützung bei der Besucherlenkung und Orientierung auf dem Veranstaltungsgelände.

Der Partner stellt sicher, dass die eingesetzten Hostessen in der Lage sind, die vorgenannten Leistungen eigenständig, zuverlässig und serviceorientiert zu erbringen. Hierfür sind die von der HMC bereitgestellten Arbeitsmittel, Informationssysteme und technischen Einrichtungen sachgerecht zu nutzen.

3.2 Infocounter ggf. Betreuung der ELA

Die am Informations- und Servicecounter eingesetzten Hostessen sind zentrale Ansprechpartnerinnen für Besucher, Aussteller und Veranstaltungsteilnehmer. Sie erteilen kompetente und serviceorientierte Auskünfte auf Grundlage der von der HMC oder dem Veranstalter bereitgestellten Informationen.

Zu ihren Aufgaben gehören insbesondere:

- Erteilung von Auskünften zu Veranstaltung, Programm und Serviceangeboten,
- Information über das Messegelände, das Congress Center Hamburg (CCH) sowie die jeweiligen Veranstaltungsflächen,
- Erteilung allgemeiner Informationen zu Hamburg, beispielsweise zu Hotels, Gastronomie, öffentlichem Nahverkehr und kulturellen Angeboten,
- Annahme, Erfassung und Weiterleitung von Besucheranfragen,
- Nutzung der bereitgestellten Informations-, Kommunikations- und Ticketsysteme,
- Unterstützung bei der Orientierung und Besucherlenkung,
- Reservierungen von Taxen, Restaurants oder Ähnliches.
- Betreuung der ELA und geplante Lautsprecher Durchsagen

- Veranlassung und Durchführung von Lautsprecherdurchsagen nach Vorgabe der HMC oder des Veranstalters,
- Entgegennahme und Weiterleitung von Durchsageanforderungen an die zuständigen Stellen,
- Entgegennahme von Fundsachen
- Kopierservice

Die Infocounter-Hostess zeichnet sich durch ein sicheres Auftreten, hohe Serviceorientierung, sehr gute Kommunikationsfähigkeiten sowie eine ausgeprägte Orts- und Geländekenntnis aus. Insbesondere bei internationalen Veranstaltungen sind gute Fremdsprachenkenntnisse und eine hohe IT-Affinität erforderlich.

Die ELA-Zentrale ist während der festgelegten Einsatzzeiten sowie insbesondere während der Auf- und Abbauphasen der Veranstaltungen nach Bedarf durchgängig zu besetzen.

3.3 Einlasskontrolle (Registrierung / Check-In/ Badge Kontrolle/ Bereichsscan- nung)

Die im Bereich Einlasskontrolle eingesetzten Hostessen unterstützen die Teilnehmerverwaltung und tragen zu einem reibungslosen Veranstaltungsbeginn bei. Sie sind erste Ansprechpartnerinnen für Teilnehmer und Besucher und gewährleisten einen professionellen Empfang sowie eine effiziente Abwicklung der Registrierungsprozesse.

Zu ihren Aufgaben gehören insbesondere:

- Registrierung und Akkreditierung von Teilnehmern unter Nutzung der vom Veranstalter vorgegebenen Teilnehmermanagement- und Registrierungssoftware,
- Betreuung von Selbstregistrierungs- und Check-in-Terminals sowie Unterstützung der Teilnehmer bei der Bedienung und Dateneingabe,
- Ausgabe von Namensschildern (Badges), Zutrittsberechtigungen und Veranstaltungsunterlagen,
- Scannung von Bereichen mit einem Handscanner
- Konfektionierung und Aushändigung von Tagungs- und Kongressunterlagen,
- Durchführung von Continuing Medical Education CME-Registrierungen bei medizinischen Fachveranstaltungen,
- Kassendienst, Entgegennahme von Teilnahmegebühren sowie Auszahlung von Guthaben gemäß den Vorgaben des Veranstalters,
- Erteilung von Auskünften zum Veranstaltungsprogramm, zu Raum- und Saalbelegungen sowie zu organisatorischen Abläufen,
- kompetente Beantwortung von Teilnehmer- und Ausstellernfragen auf Grundlage der bereitgestellten Veranstaltungsinformationen,
- allgemeine Hilfestellung und Unterstützung für Teilnehmer und Besucher.

3.4 Projektleitungs- (PL-) Counter

Für die Besetzung des Projektleitungs- bzw. PL-Counters gelten sämtliche unter Ziffer 3.2 beschriebenen Leistungen und Anforderungen an den Informations- und Servicecounter. Darüber hinaus muss das eingesetzte Personal über besondere Kompetenzen im Umgang mit Reklamationen und anspruchsvollen Kundensituationen verfügen. Hierzu gehören insbesondere:

- professioneller und kooperativer Umgang mit dem Projektteam der HMC, des Veranstalters sowie weiteren beteiligten Dienstleistern,
- Fähigkeit zur konstruktiven Zusammenarbeit in wechselnden Projekt- und Veranstaltungsstrukturen,
- offene, lösungsorientierte Kommunikation sowie zuverlässige Weitergabe relevanter Informationen an die zuständigen Ansprechpartner.
- qualifizierte Entgegennahme und Bearbeitung von Reklamationen,
- professioneller und lösungsorientierter Umgang mit Beschwerden,
- Anwendung von Methoden der Deeskalation in Konflikt- und Beschwerdesituationen,
- sicheres und souveränes Auftreten gegenüber Besuchern, Ausstellern und Veranstaltern,
- hohe Kommunikations- und Konfliktlösungskompetenz,
- ausgeprägte Serviceorientierung sowie ein verantwortungsvoller und gewissenhafter Umgang mit anspruchsvollen Kundenanliegen,
- Weiterleitung komplexer oder kritischer Sachverhalte an die zuständigen Ansprechpartner der HMC.

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass am PL-Counter ausschließlich Personal eingesetzt wird, das für die Wahrnehmung dieser Aufgaben entsprechend geschult und qualifiziert ist.

3.5 Chefhostess (Repräsentanz und Supervising)

Die Chefhostess ist die zentrale Ansprechpartnerin des Auftragnehmers vor Ort und für die Koordination des eingesetzten Hostessenpersonals verantwortlich.

Zu ihren Aufgaben gehören insbesondere:

- Ansprechpartnerin für die HMC während der Veranstaltung,
- Koordination und Einweisung der Hostessen,
- Sicherstellung eines reibungslosen Veranstaltungsablaufs im Einsatzbereich,
- Begrüßung und Betreuung von Gästen,
- namentliche Registrierung sowie Unterstützung bei Platzierungen,
- Ausgabe von Namensschildern, Gästelisten, Katalogen und sonstigen Unterlagen,
- Unterstützung bei Preisverleihungen und protokollarischen Abläufen,
- Erteilung von Auskünften zu Veranstaltungsinhalten, Veranstaltungsorten und Serviceleistungen,
- Bearbeitung besonderer Gästeanliegen und allgemeine Hilfestellung.

Die Chefhostess verfügt über Erfahrung in der Koordination von Hostessteam, ein sicheres und repräsentatives Auftreten sowie ausgeprägte Organisations- und Kommunikationsfähigkeiten. Sie erbringt ihre Leistungen eigenverantwortlich auf Grundlage der von der HMC bereitgestellten Einsatz- und Aufgabenbeschreibung.

3.6 Saalmanagement, Bühnenhostess und Mikrofonservice

Die im Bereich Saalmanagement eingesetzten Hostessen unterstützen die Veranstaltungsorganisation, Referenten und Vorsitzenden und tragen zu einem reibungslosen Ablauf des Veranstaltungsprogramms bei.

Zu ihren Aufgaben gehören insbesondere:

- Beschilderung und Kennzeichnung von Veranstaltungs- und Tagungsräumen sowie Referenten- und Vorsitzendentischen,
- Betreuung von Referenten, Vorsitzenden und Ehrengästen vor und während der Veranstaltung,
- Bühnenhostessentätigkeiten, insbesondere die Bereitstellung von Getränken sowie das Anreichen von Unterlagen, Preisen, Urkunden und sonstigen Materialien,
- Durchführung des Mikrofonservices bei Fragerunden, Pressekonferenzen und vergleichbaren Veranstaltungsformaten,
- Vorbereitung und Kontrolle des Rednerpults, insbesondere hinsichtlich Mikrofone, Laserpointern und weiterer Präsentationshilfen,
- Einweisung von Referenten und Vorsitzenden in die eingesetzte Präsentations- und Tagungstechnik,
- Funktion als Ansprechpartnerin und Bindeglied zwischen Referenten, Veranstaltern und technischen Dienstleistern,
- Unterstützung der Referenten und Vorsitzenden während laufender Vorträge und Programmpunkte,
- Sitzplatzzuweisung bei nummerierten Sitzplätzen und Ticketkategorien,
- Bedienung von Saallicht, Einlassklingel oder Gong nach Vorgabe des Veranstalters,

- Kontrolle und Vorbereitung der Veranstaltungsräume zwischen aufeinanderfolgenden Programmpunkten, einschließlich der Entfernung zurückgelassener Unterlagen und Werbematerialien.

Die eingesetzten Hostessen verfügen über ein repräsentatives Auftreten, Organisationsgeschick sowie grundlegende Kenntnisse im Umgang mit Veranstaltungs- und Präsentationstechnik.

3.7 Begleitung von Führungen, Besichtigungen und Themenrouten

Die eingesetzten Hostessen begleiten Führungen, Besichtigungen, Delegationsrundgänge und Themenrouten durch das CCH. Sie unterstützen die Guides, betreuen die Teilnehmergruppen und sorgen für einen geordneten Ablauf. Die erforderlichen Informationen, Unterlagen und veranstaltungsspezifischen Briefings werden durch die HMC bereitgestellt.

3.8 Transfer- und Shuttlebegleitung

Die eingesetzten Hostessen begleiten Gruppen und/oder Einzelpersonen bei vom Veranstalter beauftragten Transfer- und Fahrdiensten, beispielsweise zwischen Flughafen, Bahnhof, Hotel und Veranstaltungsort.

Zu ihren Aufgaben gehören insbesondere:

- Kontrolle von Namensschildern, Badges oder Teilnehmerlisten,
- Begrüßung und Betreuung der Teilnehmer,
- Information über den weiteren Ablauf,
- Unterstützung beim Ein- und Ausstieg,
- Platzierung und Koordination der Teilnehmer in Fahrzeugen oder Bussen,
- Wegbegleitung zwischen Treffpunkt, Fahrzeug und Zielort,
- Sicherstellung der Einhaltung vorgegebener organisatorischer oder sicherheitsrelevanter Anforderungen,
- Unterstützung bei der Orientierung und Beantwortung allgemeiner Fragen der Teilnehmer.

Die Hostessen sorgen für einen geordneten, serviceorientierten und professionellen Ablauf der Transfer- und Shuttleleistungen.

3.9 Vorbereitung und Betreuung von ePoster- und Posterausstellungen

Die eingesetzten Hostessen unterstützen die Organisation und Betreuung von ePoster- und Poster-Ausstellungen sowie posterbegleitenden Präsentationen und Vorträgen.

Zu ihren Aufgaben gehören insbesondere:

- Kennzeichnung und Vorbereitung der Posterflächen gemäß den Vorgaben des Veranstalters,
- Zuordnung der Poster zu den vorgesehenen Präsentationsflächen,
- Unterstützung der Posterautoren bei der Anbringung der Poster und Ausgabe von Befestigungsmaterial,
- Betreuung der Ausstellungsflächen während der Veranstaltungsdauer,
- Ansprechpartnerin für Posterautoren, Referenten und Teilnehmer bei organisatorischen Fragen,
- Unterstützung eines geordneten Auf- und Abbaus der Poster-Ausstellung.

3.10 Ausgabe von Rücknahme von Dolmetscherempfängern, Abstimmungsgeräten, und sonstigen Geräten

Die eingesetzten Hostessen unterstützen die Ausgabe, Rücknahme und Verwaltung von Dolmetscherempfängern, Abstimmungsgeräten, Audioguides und vergleichbaren technischen Geräten.

Zu ihren Aufgaben gehören insbesondere:

- Entgegennahme und Kontrolle der bereitgestellten Geräte,
- Ausgabe der Geräte an Teilnehmer gemäß den Vorgaben des Veranstalters,
- Rücknahme der Geräte nach Veranstaltungsende,
- Verwaltung und Durchführung eines etwaigen Pfandsystems,
- Sortierung und Bereitstellung der Geräte für die Wiederverwendung,
- Aufladen der Geräte,
- Dokumentation von Fehlmengen, Verlusten oder erkennbaren Beschädigungen,
- Übergabe zurückgebliebener Gegenstände, Gutscheine oder Pfandnachweise.

Die jeweiligen Vorgaben des Veranstalters, insbesondere zu einem eingesetzten Pfandsystem (z. B. Gutscheinsystem, Badge-/Barcodescan oder Hinterlegung persönlicher Dokumente), sind zu beachten.

3.11 Audio – und Video (AV)- Annahme/ Medienannahme

Die eingesetzten Hostessen unterstützen die Medienannahme und tragen zu einem reibungslosen Ablauf für Referenten und Veranstalter bei.

Zu ihren Aufgaben gehören insbesondere:

- Unterstützung bei der Annahme und Organisation von Präsentationsmedien,
- Steuerung und Betreuung des Referentenaufkommens,
- Zuweisung von Referenten zu freien Annahmeplätzen,
- Abgleich mit Referenten- und Rednerlisten,
- Unterstützung bei organisatorischen Abläufen vor Veranstaltungsbeginn,
- Durchführung einfacher Serviceleistungen, insbesondere Getränkeservice für Referenten.

Die Hostessen unterstützen dabei die verantwortlichen Veranstalter, Referenten und technischen Dienstleister und tragen zu einem geordneten und professionellen Ablauf im Bereich der Medienannahme bei.

3.12 Konferenzbetreuung

- Konfektionierung von Kongress-, Tagungs- oder Messematerialien sowie deren Bereitstellung an Countern oder in Veranstaltungsräumen,
- Registrierung von Veranstaltungs-, Kongress- und Tagungsteilnehmern,
- Ausgabe von Veranstaltungsunterlagen, Teilnehmerunterlagen, Namensschildern und sonstigen Materialien,
- Unterstützung bei organisatorischen Abläufen im Teilnehmermanagement.
- Packen von Kongress-/ Messetaschen und Bereitstellung am Counter oder in den Tagungsräumen

3.13 Protokollveranstaltungen

Die bei Protokollveranstaltungen eingesetzten Hostessen unterstützen die HMC bei der Betreuung von Gästen, Ehrengästen und Delegationen sowie bei der Durchführung repräsentativer Veranstaltungen.

Zu ihren Aufgaben gehören insbesondere:

- Begrüßung, Registrierung und Betreuung von Gästen und Delegationen,
- Ausgabe von Namensschildern, Gästelisten und Veranstaltungsunterlagen,
- Unterstützung bei der Orientierung und Besucherlenkung,
- Unterstützung bei Preisverleihungen, Ehrungen und weiteren protokollarischen Programmpunkten,
- organisatorische Unterstützung der Veranstaltungsleitung,
- Erteilung von Auskünften zu Veranstaltungsinhalten, Programmpunkten und organisatorischen Abläufen,
- serviceorientierte Betreuung von Gästen sowie Unterstützung bei kurzfristigen organisatorischen Anforderungen.

Die eingesetzten Hostessen verfügen über ein repräsentatives Auftreten, ausgeprägte Serviceorientierung, sehr gute Kommunikationsfähigkeiten sowie ein hohes Maß an Diskretion und Flexibilität. Sie müssen in der Lage sein, sich kurzfristig auf geänderte Anforderungen und Einsatzschwerpunkte einzustellen.

Vor Veranstaltungsbeginn erfolgt eine Einweisung durch die HMC. Während der Veranstaltung arbeiten die Hostessen eng mit den Ansprechpartnern der HMC zusammen und unterstützen diese bei der Umsetzung der jeweiligen Veranstaltungsanforderungen. Die operative Koordination erfolgt durch den Teamleiter des Partners.

3.14 VIP-/ Admirals-/ Gästeclass-Betreuung

Die im Gästeclass eingesetzten Hostessen übernehmen die Betreuung von Gästen und sorgen für einen professionellen, serviceorientierten und repräsentativen Ablauf.

Zu ihren Aufgaben gehören insbesondere:

- Begrüßung, Registrierung und Betreuung der Gäste,
- Ausgabe von Informationen und Veranstaltungsunterlagen,
- Erteilung von Auskünften zur Veranstaltung, zum Messegelände, zum CCH sowie zu allgemeinen Informationen über Hamburg,
- Entgegennahme und Ausgabe der Garderobe,
- Servieren von Getränken und kleinen Speisen sowie Abräumen von Geschirr und Tischen,
- Unterstützung bei der Aufrechterhaltung eines gepflegten und repräsentativen Gästebereichs,
- Überwachung des Cateringangebots und Weiterleitung von Auffälligkeiten an die zuständigen Ansprechpartner,
- Dokumentation relevanter Besucherzahlen, Vorkommnisse und Servicehinweise.

Die eingesetzten Hostessen verfügen über ein ausgeprägtes Serviceverständnis, ein repräsentatives Auftreten sowie einen souveränen und diskreten Umgang mit Gästen. Sie sind in der Lage, die übertragenen Aufgaben eigenständig, zuverlässig und serviceorientiert auszuführen und die Qualitätsstandards der HMC jederzeit professionell zu repräsentieren.

3.15 VIP-Kunden-/ Personenbetreuung

Die eingesetzten Hostessen übernehmen die individuelle Betreuung von VIP-Gästen, Kunden, Delegationen und sonstigen betreuungsintensiven Besuchergruppen. Sie repräsentieren die HMC gegenüber Gästen und Veranstaltern und tragen durch ein souveränes, serviceorientiertes und repräsentatives Auftreten zu einem professionellen Veranstaltungsablauf bei.

Zu ihren Aufgaben gehören insbesondere:

- persönliche Betreuung und Begleitung von Einzelpersonen, VIP-Gästen und Delegationen,
- Erteilung kompetenter Auskünfte zu Veranstaltungen, dem Messegelände, dem CCH, dem VIP-Bereich sowie allgemeinen Informationen über Hamburg,
- Unterstützung bei Messerundgängen, Delegationsbesuchen und repräsentativen Terminen,
- Organisation und Koordination von Treffpunkten, Transfers und Besuchsprogrammen,
- Unterstützung bei organisatorischen und servicebezogenen Anliegen,
- Begleitung und Orientierung der Gäste auf dem Veranstaltungsgelände,
- enge Abstimmung mit der HMC, dem Veranstalter und weiteren beteiligten Ansprechpartnern.

Die eingesetzten Hostessen übernehmen die individuelle Betreuung von VIP-Gästen, Kunden, Delegationen und sonstigen betreuungsintensiven Besuchergruppen. Sie repräsentieren die HMC gegenüber Gästen und Veranstaltern und tragen durch ein souveränes, serviceorientiertes und repräsentatives Auftreten zu einem professionellen Veranstaltungsablauf bei.

3.16 Standhostessen für Aussteller

Die Beauftragung der Leistungen erfolgt durch den Aussteller vor Beginn der Aufbauphase über den Servicebuchungsshop der HMC oder den Gastveranstaltershop.

Für HMC-Kunden (Aussteller auf dem Messegelände sowie im CCH) werden folgende Positionen angeboten:

- Hostess (VIP-Betreuung)
- Hostess (Information, Empfang)
- Hostess (Table/ Gastroservice)
- Hostess (PC, Telefonzentrale, etc.)
- Chefhostess (Repräsentanz, Supervision)
- Promotion
- Moderatorin/ Moderator
- Dolmetscherin/ Dolmetscher
- Standhosting

Der Partner stellt sicher, dass auch kurzfristige Anfragen von Ausstellern bedient werden können.

Die Vermittlung von Hostessenleistungen an Aussteller erfolgt über die HMC. Die Beauftragung der Hostessen erfolgt anschließend direkt zwischen dem Aussteller und dem Partner. Die

vertragliche Ausgestaltung, Preisvereinbarung, Einsatzplanung sowie die operative Durchführung liegen ausschließlich in der Verantwortung des Partners und des jeweiligen Ausstellers.

Für über die HMC vermittelte Aufträge erhält die HMC eine vertraglich vereinbarte Vermittlungsprovision. Die Höhe und Abrechnungsmodalitäten der Provision werden gesondert im Vertrag aufgeführt.

Der Partner stellt sicher, dass alle rechtlichen Anforderungen an die gewählte Vertrags- und Beschäftigungsform eingehalten werden. Die HMC ist nicht Vertragspartner der zwischen Aussteller und Partner geschlossenen Verträge und übernimmt keine Haftung für deren Durchführung.

Die ausgeschriebenen Leistungen können durch den Partner entweder im Rahmen eines Werk-/Dienstvertrages oder im Rahmen einer rechtlich zulässigen Arbeitnehmerüberlassung erbracht werden. Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass sämtliche gesetzlichen, insbesondere arbeits-, sozialversicherungs- und gewerberechtlichen Anforderungen, eingehalten werden. Erforderliche Erlaubnisse und Nachweise sind auf Verlangen des Auftraggebers vorzulegen. Diese Positionen können als Werkvertrag oder AÜG eingesetzt werden.

3.17 Hostess (Table-/ Gastroservice)

Die im Table- bzw. Gastroservice eingesetzten Hostessen unterstützen die gastronomische Betreuung von Gästen, Teilnehmern und Besuchern bei Veranstaltungen im CCH und auf dem Messegelände.

Zu ihren Aufgaben gehören insbesondere:

- Begrüßung und Betreuung der Gäste im Gastronomie- und Hospitalitybereich,
- Servieren von Getränken, Snacks und Speisen,
- Abräumen von Geschirr, Gläsern und weiterem Serviceequipment,
- Ein- und Ausräumen von Geschirr, Gläsern, Besteck und Servicematerial,
- Bedienung von Spülmaschinen sowie ordnungsgemäße Bestückung und Entleerung,
- gegebenenfalls Durchführung einfacher Spültätigkeiten von Hand,
- Sortierung und Verräumung von gereinigtem Geschirr und Equipment,
- Unterstützung bei der Vorbereitung und Nachbereitung von Bewirtungsflächen,
- Überwachung der Sauberkeit und Ordnung in den zugewiesenen Bereichen,
- Unterstützung bei Buffet-, Empfangs- und Cateringkonzepten,
- Weiterleitung von Gästeanfragen an die zuständigen Ansprechpartner,
- Gewährleistung eines freundlichen, serviceorientierten und professionellen Gästeservices.

Die eingesetzten Hostessen verfügen über ein gepflegtes Erscheinungsbild, ein ausgeprägtes Serviceverständnis sowie freundliche und professionelle Umgangsformen. Sie sind belastbar und in der Lage, auch bei hohem Gästeaufkommen einen qualitativ hochwertigen Service sicherzustellen.

Gesundheitsnachweis

Soweit die Tätigkeit einen Umgang mit offenen Lebensmitteln umfasst oder lebensmittelrechtliche Vorschriften dies erfordern, hat der Partner sicherzustellen, dass die eingesetzten Hostessen über die erforderliche Belehrung nach § 43 Infektionsschutzgesetz (IfSG) verfügen. Entsprechende Nachweise sind auf Verlangen der HMC vorzulegen. Der Partner trägt die

Verantwortung für die Einhaltung aller lebensmittel-, hygiene- und infektionsschutzrechtlichen Anforderungen.

3.18 Veranstaltungsspezifische Einsätze

Die Leistungserbringung erfolgt entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen zwischen HMC und Auftragnehmer unter Beachtung der jeweils geltenden rechtlichen Rahmenbedingungen.

Veranstaltungsspezifische Einsätze orientieren sich grundsätzlich an den in den Ziffern 3.1 bis 3.15 beschriebenen Leistungen. Die konkrete Ausgestaltung der Tätigkeit richtet sich nach den jeweiligen Anforderungen der Veranstaltung.

Vor jedem Einsatz prüfen die HMC und der Partner gemeinsam die Einsatzbedingungen und legen die für den jeweiligen Einsatz rechtlich und organisatorisch geeignete Vertragsform fest.

Sofern Tätigkeiten im Voraus eindeutig beschrieben werden können, eigenständig erbracht werden und weder fachliche Weisungen durch Mitarbeitende der HMC vor Ort noch eine Eingliederung in die Betriebsorganisation der HMC erforderlich sind, können diese nach entsprechender Einzelfallprüfung im Rahmen eines Dienst- oder Werkvertrages erbracht werden.

Maßgeblich für die Auswahl der Vertragsform sind stets die tatsächlichen Einsatzbedingungen sowie die rechtlichen Voraussetzungen des jeweiligen Einzelfalls.

4 Schnittstellen

Für die vertragsgemäße Leistungserbringung bestehen zwischen dem Partner und der HMC mehrere organisatorische und operative Schnittstellen.

4.1 Übergeordnete Schnittstelle

Messe & CCH -> V-CS-HM und PUR und CCH-BIS

- Klärung von Fragen und Unstimmigkeiten im Zusammenhang mit den vertraglichen Regelungen.
- Entscheidung über erforderliche Vertragsänderungen sowie über Anpassungen der abgestimmten Prozesse und Abläufe.
- Koordination und Abstimmung übergreifender organisatorischer Themen zwischen den beteiligten Parteien.

4.2 Operative Schnittstelle

Messe -> V-CS-HM

CCH-> CCH-BIS / CCH-ETM / V-CS-HM

Die operative Steuerung der Leistungserbringung erfolgt durch den Bereich V-CS-HM (Hospitality Management) oder CCH-BIS / CCH-ETM. Dieser fungiert als zentraler Ansprechpartner für alle operativen Fragestellungen im Zusammenhang mit der Veranstaltungsdurchführung.

Zu den Aufgaben gehören insbesondere:

- Operative Unterstützung des Partners während der Einarbeitungs- und Implementierungsphase.
- Koordination und Abstimmung mit weiteren beteiligten Gewerken und Fachbereichen.
- Laufende Abstimmung der veranstaltungsspezifischen Anforderungen.
- Überwachung und Prüfung der vertragsgemäßen Leistungserbringung durch den Partner.
- Identifikation und Bearbeitung operativer Herausforderungen während der Vorbereitungs-, Durchführungs- und Nachbereitungsphase von Veranstaltungen.
- Unterstützung bei der Umsetzung von Prozess- und Qualitätsanforderungen.

4.3 Veranstaltungskoordination

Messe -> V-CS-HM und PL

CCH -> CCH-ETM / V-CS-HM

Zu den Aufgaben gehören insbesondere:

- Unterstützung und Begleitung des Partners während der Einarbeitungsphase.
- Abstimmung des veranstaltungsspezifischen Personal- und Leistungsbedarfs.
- Planung und Koordination der erforderlichen Leistungen im Rahmen der jeweiligen Veranstaltung.
- Beauftragung der vereinbarten Leistungen entsprechend des festgestellten Bedarfs.
- Laufende Abstimmung zu Änderungen und besonderen Anforderungen im Veranstaltungsverlauf.
- Prüfung der erbrachten Leistungen als Grundlage für die Abrechnung.

Sachliche Prüfung und Freigabe der Abrechnung der beauftragten Leistungen.

5 Anwesenheit und Erreichbarkeit

5.1 Projektleiter des Partners

Der Projektleiter des Partners ist der zentrale Ansprechpartner für die Planung, Steuerung und Durchführung der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen im Rahmen von Veranstaltungen. Ihm obliegen insbesondere die in Abschnitt 2 beschriebenen Aufgaben und Verpflichtungen während der Planungs-, Vorbereitungs-, Durchführungs- und Nachbereitungsphase einer Veranstaltung.

Der eingesetzte Projektleiter oder ein von ihm benannter, fachlich qualifizierter Vertreter muss während seiner Dienstzeit jederzeit erreichbar sein und für die HMC als Ansprechpartner zur Verfügung stehen.

Der Partner stellt sicher, dass eine telefonische Erreichbarkeit während der gesamten Veranstaltungsphase, insbesondere auch außerhalb üblicher Dienstzeiten sowie an Wochenenden

und Feiertagen, gewährleistet ist. Hierfür ist nach Möglichkeit eine zentrale Rufnummer bereitzustellen, die unabhängig von den jeweiligen Einsatz- oder Teamleitern als Ansprechpartner für die HMC genutzt werden kann.

Außerhalb der Dienstzeiten des Projektleiters während der Durchführung ist ein Notdienst vorzuhalten. Dieser muss auch an Wochenenden und Feiertagen erreichbar sein und eingehende Anfragen der HMC spätestens innerhalb einer Stunde beantworten. Ziel ist die jederzeitige Sicherstellung einer kurzfristigen Abstimmung und Handlungsfähigkeit bei personellen oder organisatorischen Erfordernissen.

Normal (ohne Auf-Abbau oder Durchführung)	9-17 Uhr
Auf- und Abbau	Nach BTB der VA oder VA Tool (CCH)
Durchführung	Nach Hallenöffnungszeiten BTB der VA Tool (CCH)

5.2 Reaktionszeiten

Der Partner stellt sicher, dass die nachfolgend definierten Reaktions- und Bereitstellungszeiten eingehalten werden:

- Der reguläre Vorlauf für Personalanforderungen beträgt in der Regel mindestens drei Wochen vor dem geplanten Einsatzbeginn.
- In begründeten Ausnahmefällen müssen Personalanforderungen auch mit einer Vorlaufzeit von acht bis zehn Kalendertagen bedient werden können.
- In Einzelfällen ist der Partner zudem verpflichtet, Personalanforderungen mit einer Vorlaufzeit von lediglich 24 Stunden zu erfüllen.
- Eine kurzfristige Verlängerung der Einsatzzeit bereits eingesetzter Hostessen um bis zu zwei Stunden muss grundsätzlich möglich sein.
- Darüber hinaus müssen innerhalb von vier bis fünf Stunden nach Anforderung zusätzlich bis zu fünf Hostessen zur Verfügung gestellt werden können.

Der Partner hat die hierfür erforderlichen personellen und organisatorischen Ressourcen vorzuhalten und eine entsprechende Einsatz- und Reserveplanung sicherzustellen, um auch kurzfristige Bedarfsänderungen zuverlässig abdecken zu können.

5.3 Einsatzzeiten

Die HMC ist ein Veranstaltungsstandort mit ganzjährigem Veranstaltungsbetrieb. Veranstaltungen können grundsätzlich an jedem Kalendertag stattfinden.

Im Jahr 2025 wurden auf dem Messegelände und im CCH insgesamt 172 Messen, Kongresse, Konzerte und sonstige Veranstaltungen durchgeführt. Daraus ergaben sich rund 336 Veranstaltungstage pro Jahr.

Aufgrund der hohen Veranstaltungsdichte und der unterschiedlichen Veranstaltungsformate muss der Partner in der Lage sein, flexibel auf wechselnde Bedarfe zu reagieren und die vertraglich vereinbarten Leistungen zuverlässig während des gesamten Veranstaltungsjahres bereitzustellen.

Die genannten Veranstaltungszahlen dienen ausschließlich der unverbindlichen Orientierung des Bieters auf Grundlage vergangener Geschäftsjahre. Hieraus können weder Mindestabnahmemengen noch Ansprüche auf bestimmte Einsatzzumfänge abgeleitet werden.

Die Anzahl der Veranstaltungen kann insbesondere in Abhängigkeit von Veranstaltungszyklen sowie geraden und ungeraden Kalenderjahren erheblich schwanken.

6 Beauftragung, Kommunikation und Abrechnung

6.1 Kommunikation

Die Kommunikation zwischen der HMC und dem Partner erfolgt je nach Anforderung mündlich, schriftlich, telefonisch oder auf elektronischem Wege.

Der Partner stellt für die operative Durchführung der Leistungen auf eigene Kosten geeignete Kommunikationsmittel zur Verfügung und gewährleistet eine jederzeit funktionierende interne Kommunikation. Er stellt sicher, dass die eingesetzten Mitarbeitenden während der Einsatzzeiten auf dem Gelände der HMC erreichbar sind und veranstaltungsrelevante Informationen unverzüglich weitergegeben werden.

Sofern der Partner für die Leistungserbringung Funkgeräte einsetzt, sind die hierfür vorgesehenen Frequenzen vor dem Einsatz mit der HMC abzustimmen. Die ordnungsgemäße Anmeldung und Genehmigung der Frequenznutzung bei der zuständigen Bundesnetzagentur sowie die Einhaltung aller gesetzlichen und regulatorischen Vorgaben obliegen ausschließlich dem Partner.

Der Partner benennt feste Ansprechpartner für die operative Kommunikation und stellt sicher, dass Änderungen, Anweisungen und sonstige veranstaltungsrelevante Informationen zeitnah an die eingesetzten Mitarbeitenden übermittelt werden.

6.2 HMC-Servicepartnerportal

Das HMC-Servicepartnerportal ist die zentrale Extranet-Plattform für die Kommunikation zwischen der HMC und ihren Servicepartnern.

Der Partner ist verpflichtet, das Servicepartnerportal regelmäßig sowie eigenverantwortlich auf neue Informationen, Mitteilungen und Ankündigungen zu prüfen. Über das Portal werden insbesondere aktuelle Hinweise, veranstaltungsrelevante Informationen, organisatorische Vorgaben sowie Personalbedarfe von Ausstellern durch die Abteilung V-CS der HMC bereitgestellt und kommuniziert.

Der Partner hat sicherzustellen, dass die über das Servicepartnerportal veröffentlichten Informationen zeitnah zur Kenntnis genommen, intern weitergegeben und bei der Planung sowie Durchführung der Leistungen berücksichtigt werden.

Die Nutzung des HMC-Servicepartnerportals ist verbindlicher Bestandteil der Zusammenarbeit. Ein Verweis auf nicht zur Kenntnis genommene Informationen entbindet den Partner nicht von seinen vertraglichen Verpflichtungen.

6.3 Beauftragung

Die Beauftragung von Leistungen erfolgt grundsätzlich schriftlich in digitaler Form durch die HMC an den Partner.

Die Beauftragung enthält einen Arbeitsauftrag und definiert insbesondere Art, Umfang und Ort der zu erbringenden Leistungen sowie die vorgesehenen Einsatzzeiten und gegebenenfalls weitere veranstaltungsspezifische Anforderungen.

Der Arbeitsauftrag kann in unterschiedlichen digitalen Formaten erfolgen, insbesondere als Bestellung, Einsatzplan, Bedarfsmeldung oder vergleichbare Auftragsübersicht.

Der Arbeitsauftrag dient als verbindliche Grundlage für die Leistungserbringung durch den Partner. Der Partner hat sicherzustellen, dass die beauftragten Leistungen entsprechend den festgelegten Anforderungen ausgeführt werden.

Unklarheiten oder Abweichungen vom Arbeitsauftrag sind unverzüglich mit der zuständigen Schnittstelle der HMC abzustimmen. Änderungen oder Ergänzungen des Leistungsumfangs bedürfen der Beauftragung durch die unter Ziffer 5 „Schnittstellen“ benannten Ansprechpartner.

6.4 Bestellprozess

Grundsätzlich erfolgt die Beauftragung von Leistungen durch die zuständigen Ansprechpartner der HMC.

Bei Bestellungen über den Servicebuchungsshop des Kunden erfolgt die Beauftragung direkt zwischen dem Kunden und dem Partner. In diesem Fall erstellt der Partner ein eigenes Angebot und schließt den Auftrag zu seinen mit dem Kunden vereinbarten Konditionen eigenverantwortlich ab. Die Preisgestaltung gegenüber dem Kunden erfolgt durch den Partner.

Für Veranstaltungen im CCH kann bei umfangreichen oder komplexen Veranstaltungsformaten eine direkte operative Abstimmung zwischen Kunde und Partner erfolgen. Der Partner verhandelt keine Preise mit dem Kunden und erstellt kein Angebot für den Kunden. Die HMC ist hierbei über die Abstimmungen in angemessener Weise zu informieren. Rabatte können nur über HMC gewährt werden. Angebots- und Rechnungsstellung an den Kunden erfolgt über HMC. HMC erhält nach der Veranstaltung vom Partner die entsprechende Rechnung über die Leistungen gemäß Vertrag.

Der Partner stellt sicher, dass auch kurzfristige Bedarfsänderungen, Zusatzleistungen und Nachbestellungen entsprechend den vereinbarten Reaktionszeiten umgesetzt werden können.

Sofern für bestimmte Leistungen Umsatzbeteiligungen, Provisionsregelungen oder sonstige vertragliche Vereinbarungen zwischen HMC und Partner bestehen, bleiben diese hiervon unberührt.

6.5 Schriftliche Aufträge

Die Beauftragung von Leistungen erfolgt grundsätzlich auf Basis eines schriftlichen Arbeitsauftrags.

Im Arbeitsauftrag werden insbesondere der Einsatzort, Art und Umfang der zu erbringenden Leistung, die Einsatzzeiten sowie gegebenenfalls weitere veranstaltungsbezogene Anforderungen und Fristen festgelegt.

Der Partner erhält den Arbeitsauftrag über die jeweils zuständige Schnittstelle der HMC. Der Arbeitsauftrag ist vor Beginn der Leistungserbringung durch die zuständige Ansprechperson auf Seiten der HMC geprüft und freigegeben worden und bildet die verbindliche Grundlage für die Durchführung der beauftragten Leistungen.

Der Partner hat sicherzustellen, dass die im Arbeitsauftrag festgelegten Vorgaben eingehalten und die Leistungen entsprechend den vereinbarten Anforderungen erbracht werden. Eventuelle Unklarheiten oder Abweichungen sind vor Leistungsbeginn mit der zuständigen Schnittstelle der HMC abzustimmen.

6.6 Mündliche Aufträge

Mündliche Beauftragungen, kurzfristige Änderungen: Im Veranstaltungsgeschäft ist es an der Tagesordnung, dass kurzfristige Änderungen erforderlich sind oder zusätzlicher Bedarf an Leistungen entsteht. Die Zeit für eine schriftliche Beauftragung ist dann nicht gegeben.

Um Unklarheiten bei der Abrechnung zu vermeiden, darf der Partner nur Änderungen oder Beauftragungen umsetzen, die ihm, von unter Punkt 5 „Schnittstellen“, genannten Personen beauftragt werden.

Nach Abschluss der Arbeiten ist diese Zusatzleistung schriftlich zu dokumentieren und vom jeweiligen Auftraggeber gegenzeichnen zu lassen.

6.7 Abrechnung

Die Abrechnung der im Rahmen einer Veranstaltung erbrachten Leistungen ist spätestens innerhalb von acht Werktagen nach dem letzten Tag der jeweiligen Leistungserbringung bei der HMC einzureichen.

Rechnungen sind als vollständige und prüffähige Unterlagen bis spätestens zum 10. Kalendertag des Folgemonats vorzulegen.

Dabei sind die im Vertrag festgelegten Anforderungen hinsichtlich Form, Inhalt und Übermittlungsweg zwingend einzuhalten.

Die Abrechnung muss eine nachvollziehbare und detaillierte Aufstellung der erbrachten Leistungen enthalten. Insbesondere sind Art, Umfang, Einsatzzeitraum sowie gegebenenfalls die Anzahl der eingesetzten Mitarbeitenden transparent darzustellen.

Für zusätzlich erbrachte Leistungen, die mündlich oder kurzfristig beauftragt wurden, sind der Abrechnung entsprechende Nachweise beizufügen. Hierzu gehören insbesondere von der HMC bestätigte oder gegenzeichnete Stundenzettel beziehungsweise sonstige geeignete Leistungsnachweise.

Die HMC behält sich vor, unvollständige oder nicht vertragskonforme Abrechnungen zur Korrektur an den Partner zurückzugeben. Die Frist zur Rechnungsbearbeitung beginnt in diesem Fall erst nach Eingang einer ordnungsgemäßen Abrechnung.

6.8 Umsatzbeteiligung bei Direktgeschäften

Sofern Leistungen nach vorheriger Abstimmung direkt zwischen dem Kunden und dem Partner erbracht werden, erhält die HMC eine vertraglich vereinbarte Umsatzbeteiligung bzw. Vermittlungsprovision.

Der Partner übermittelt der HMC innerhalb von 14 Kalendertagen nach Veranstaltungsende eine nachvollziehbare Abrechnung der betreffenden Leistungen sowie die daraus resultierende Umsatzbeteiligung.

Von dem Partner gewährte Preisnachlässe oder Gutschriften dürfen die vereinbarte Umsatzbeteiligung der HMC nicht beeinträchtigen und sind separat auszuweisen.

6.9 Digitalisierung und Tools

Der Partner verpflichtet sich, geeignete digitale Lösungen zur Unterstützung einer effizienten, transparenten und modernen Leistungserbringung einzusetzen.

Hierzu gehören insbesondere:

- digitale Einsatz- und Personalplanung,
- digitale Erfassung von Arbeitsbeginn und Arbeitsende,
- digitale Bereitstellung von Einsatzplänen und Briefingunterlagen,
- Nutzung geeigneter Kommunikations- und Briefingtools,
- gegebenenfalls Nutzung oder Anbindung von HMC-Systemen nach vorheriger Abstimmung.

Der Einsatz digitaler Systeme hat unter Einhaltung der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen zu erfolgen.

6.10 Nachhaltigkeit und Werte

Der Partner verpflichtet sich, die Leistungen unter Berücksichtigung ökologischer, sozialer und wirtschaftlicher Nachhaltigkeitsaspekte zu erbringen und die Werte der Hamburg Messe und Congress GmbH im Rahmen der Leistungserbringung zu unterstützen.

Dabei sind insbesondere Ressourcen schonend einzusetzen, nachhaltige Beschaffungs- und Ausstattungskonzepte zu berücksichtigen sowie faire und gesetzeskonforme Arbeitsbedingungen sicherzustellen.

Der Partner wirkt aktiv an der kontinuierlichen Verbesserung von Qualität, Service, Nachhaltigkeit und Kundenzufriedenheit mit und unterstützt die HMC bei der Umsetzung entsprechender Maßnahmen.

7 Anlagen

- Anlage 1: Veranstaltungsübersicht