

Anlage zum Reinigungsvertrag

Durchführung der Reinigungskontrollen und Sanktionen

Aus dem Leistungsverzeichnis ist zu entnehmen, welche Reinigungsarbeiten in welchem Intervall vorgenommen werden müssen. Dabei ist grundsätzlich durch den Auftragnehmer zu gewährleisten, dass die Räume entsprechend sauber sind.

I. Definition Sauberkeit

Die Reinigungsfläche ist sauber, wenn sie frei ist von:

- Lose aufliegendem Grobschmutz (Abfall, Papier, Pflanzenblätter, etc.)
- Nicht haftendem Feinschmutz (Staub, Krümel, Haare, Spinnweben, etc.)
- Nicht haftendem Grobschmutz (Kies, Sand, etc.)
- Haftenden Verschmutzungen (Getränkeflecken, Fingerabdrücke, etc.)
- Griff- und Trittstellen,
- Schlieren und Rückständen von Reinigungsmitteln

Zur Reinigungsfläche des Bodens gehört der gesamte Bodenbereich, welcher nicht durch Schränke u. ä. verstellt ist. Auch unter den Schreibtischen und insbesondere in den Ecken sowie die Fußleisten müssen gereinigt werden; nicht nur die sog. Verkehrswege.

II. Definition Raumeinheit

Der Begriff *Raumeinheit* umfasst alle unterschiedlichen Raumarten, welche in dem Objekt des Landkreises Ludwigslust-Parchim auftreten können.

III. Reinigungskontrollen

Der Dienstleister hat die laut Leistungsverzeichnis benannten Flächen und Gegenstände in den betreffenden Raumeinheiten gemäß dem dort aufgeführten Intervall bzw. auf Anordnung des Auftraggebers (Nach Bedarf) zu reinigen. Das Ergebnis der Reinigung kann durch gemeinsame Reinigungskontrollen von Auftraggeber und Auftragnehmer im Objekt überprüft werden. Flächen und Gegenstände, die nicht sauber sind, werden bei der jeweiligen Raumeinheit vermerkt.

Umfang

Die Reinigungskontrolle erfolgt im Rahmen einer Stichprobe. Die Anzahl der zu prüfenden Raumeinheiten ergibt sich aus den im Objekt vorhandenen Raumeinheiten gemäß folgender Tabelle:

Anzahl der Raumeinheiten im Objekt	Anzahl der zu kontrollierenden Raumeinheiten	Sanktionen ab Anzahl der beanstandeten Raumeinheiten		
		I. 5% Abzug	II. 10% Abzug	III. 15% Abzug
bis 15	5	-	-	1
16 – 25	8	-	1	2
26 – 50	13	1	2	3
51 – 90	18	1	2	3
90 – 150	25	2	3	4
151 – 280	30	2	4	5
281 – 500	36	3	4	6
501 – 1.200	50	4	6	8

Zeitpunkt / Häufigkeit

Die Kontrolle wird nur direkt nach oder am Folgetag einer erfolgten Reinigung durchgeführt, um eine zwischenzeitliche auftretende Verschmutzung durch Benutzung der Raumeinheit u. ä. auszuschließen und das Reinigungsergebnis nicht zu verfälschen.

Am Vortag einer Kontrolle ist durch den Auftraggeber bis 15:30 Uhr eine Ankündigung gegenüber dem Auftragnehmer vorzunehmen (schriftlich per Fax oder Mail). Der Auftragnehmer erhält vor Beginn der Kontrolle eine Übersicht über die zu kontrollierenden Raumeinheiten, welche nach dem Zufallsprinzip ausgewählt wurden. Bei der Auswahl der zu kontrollierenden Raumeinheiten wurden die wichtigsten Raumgruppen entsprechend der Anzahl ihres Auftretens im Objekt ausgewählt. Bis zum Beginn der Kontrollen hat der Auftragnehmer dann die Möglichkeit, diejenigen Raumeinheiten zu benennen, welche aus objektiv nachvollziehbaren Gründen nicht gereinigt werden konnten. Es sind dann ersatzweise andere Raumeinheiten gleicher Art zu prüfen.

Ab Vertragsbeginn kann einmal im Monat durch den Auftraggeber eine Reinigungskontrolle verlangt werden. Die Kontrollen können häufiger erfolgen, wenn das Reinigungsniveau in den betreffenden Raumeinheiten beanstandet wurde. Auch wiederholte Beschwerden oder sonstige Feststellungen eines unzufriedenen Reinigungs niveaus können zur Erhöhung der Kontrollen führen.

Art und Weise

Wünschenswert für die Kontrolle ist die Teilnahme eines Vertreters des Auftragnehmers. Sofern der Arbeitnehmer nicht daran teilnimmt, erkennt er unwiderruflich das vom Auftraggeber festgestellte Qualitätsniveau und sich daraus ergebende Sanktionen an. Die betreffenden Reinigungsflächen werden begutachtet, ohne das bewegliche Gegenstände wie Rollcontainer, Schränke, Tische verrückt werden (Ausnahme sind Stühle). In den sichtbaren Bereichen dürfen diese Gegenstände keine Verschmutzungen aufweisen. Flächen, welche nicht sauber sind, werden entsprechend dokumentiert.

IV. Nutzungsgruppen

Für die Reinigungskontrolle ist eine Raumeinheit in verschiedene Nutzungsgruppen eingeteilt (Definition hierzu weiter unten). Eine Raumeinheit besteht aus unterschiedlichen Reinigungsflächen und Gegenständen, welche auch zum Teil eine andere Art der Reinigung erforderlich machen und die bei einer Kontrolle auch unterschiedlich betrachtet werden müssen. Bspw. ist auf einen häufig benutzten Besuchertisch mehr Augenmerk zu legen als bei einem unter dem Schreibtisch befindlichen Rollcontainer. Daher wurden Nutzungsgruppen gebildet, um die Reinigungskontrolle zu vereinfachen.

Für Hygienebereich:

1. Heizkörper, Fensterbänke, Armaturen, Lampen
2. Bodenfläche
3. Toiletten, Pissoirs
4. Schränke, Türen, sonstige Möbel
5. Herd, Abwäsche, Waschbecken, Spiegel
6. Sonstiges (Wandfliesen, Seifenspender, Handtücher, Toilettenpapier)

Für Hauptnutzungsbereich und Nebennutzungsbereich:

1. Heizkörper, Handläufe, Fensterbänke
2. Bodenfläche
3. Tische, Stühle, Rollcontainer, Regale
4. Schränke, Türen, sonstige Möbel
5. Waschbecken, Wandfliesen
6. Sonstiges (Armaturen, Lampen)

Diese Nutzungsgruppen sind gleichwertig in Ihrer Bewertung. Die Nummerierung stellt keine Wertigkeit dar. Sofern eine Nutzungsgruppe in einer Raumeinheit nicht vorhanden ist, wird diese bei der Beurteilung der Reinigungsqualität nicht berücksichtigt. Zusätzlich erfolgt nur dann eine Bewertung der Nutzungsgruppe, wenn diese auch laut Raumplan gereinigt werden musste und somit im Reinigungsintervall vorgesehen war.

V. Wertung und Sanktionen

Eine Raumeinheit gilt als nicht gereinigt, wenn die dem Qualitätsniveau entsprechende Sauberkeit nicht erfüllt wurde. Dies ist der Fall, wenn:

- innerhalb einer Nutzungsgruppe mehr als ein Mangel festgestellt wird oder
- in verschiedenen Nutzungsgruppen insgesamt mehr als 2 Mängel festgestellt werden.

Bei im Zuge der Reinigungskontrolle festgestellten Schlechtleistungen bzw. Mängeln ist durch den Auftragnehmer, ggf. unter Absprache mit dem Auftraggeber, eine **Nachbesserung** in den betroffenen Raumeinheiten noch am Tage der Feststellung bzw. am darauffolgenden Arbeitstag zu realisieren. Das Ergebnis ist umgehend durch den Auftraggeber zu kontrollieren. Kann der Auftragnehmer den Mangel nicht beheben, kann durch den Auftraggeber eine Fremdfirma zu dessen Behebung beauftragt werden. Die Kosten hierfür trägt der Auftragnehmer. Die nachgebesserten Raumeinheiten gelten im Ergebnis der Reinigungskontrolle weiterhin als nicht gereinigt. Eventuelle Sanktionen befreien nicht von der Pflicht auf Mängelbeseitigung.

Sollte die in der Stichprobentabelle aufgeführte Anzahl der beanstandeten Raumeinheiten erreicht oder überschritten worden sein, gilt die Reinigungskontrolle als nicht bestanden. Sollte eine innerhalb von 6 Monaten zum zweiten Mal eine Reinigungskontrolle nicht bestanden werden und somit der Auftragnehmer das vereinbarte Qualitätsniveau erneut nicht erreicht haben, erfolgt eine Kürzung des monatlichen Rechnungsbetrages für das gesamte entsprechende Objekt. Diese wird von der auf die letzte Reinigungskontrolle folgenden nächsten Rechnung abgezogen; in Höhe der entsprechenden **Sanktionsstufen**:

- I. Monatlicher Rechnungsbetrag wird um 5 % gekürzt
- II. Monatlicher Rechnungsbetrag wird um 10 % gekürzt
- III. Monatlicher Rechnungsbetrag wird um 15 % gekürzt

Grundlage für den Kürzungsbetrag ist hierbei der sich aus den Angebotsunterlagen zum Objekt ermittelnde Preis.

Sollte auch bei drei anschließenden aufeinanderfolgenden Reinigungskontrollen immer noch nicht das vereinbarte Reinigungsniveau erreicht worden sein, ist eine Kündigung des Reinigungsvertrages von Seiten des Auftraggebers innerhalb von 4 Wochen mit sofortiger Wirkung möglich. Vom Auftragnehmer können dann auch keine Verpflichtungen auf weitere Zahlungen etc. gestellt werden.